

**Notulen Algemene Vergadering CBRE Global Investors Huurdersplatform, vs 3.0  
 4 november 2020 via Teams MS (digitaal)**

**Aanwezig**

<b>Huurdersorganisatie</b>	<b>Plaats</b>	<b>Namen vertegenwoordigers</b>
Bewonerscommissie Cats'Heuvel	Den Haag	Dhr. F.C.J. (Eric) C.J. Ketelaar Dhr. W.F. (Walter) F. Nooy *
Huurdersvereniging Change=NW	Amsterdam	Dhr. S. (Sander) Leverinck Dhr. R. (Richard) Brand
Bewonerscommissie Grauwaart	Utrecht	Dhr. M.A. (Mohammed) Majdoubi Dhr. A. (Abderrahim) Skori
Huurdersvereniging de Hooghe Hoed	Ede	Dhr. H.(Herman) Meppelder Mevr. G. (Gerda) van Bergen
Bewonerscommissie Houtwerf	Nieuwegein	Dhr. A.J. (Ton) Vermeulen Dhr. J. (Jan) Visscher Dhr. N. (Nico) Schoonheim
Huurdersvereniging De Kastelen	Breda	Dhr. H.W.J.M. (Hans) van den Buijs
Bewonersbelangencommissie Oscar Hammersteinstraat	Utrecht	Dhr. P. P.M.M. (Peter) van de Meerakker (vz)*
Huurdersvereniging Veluwestaete	Arnhem	Dhr. A.A M. (Dré) van Horen
Huurdersvereniging IJdoortoren	Amsterdam	Dhr. J. (Jaap) van Dijk Mevr. T. (Tineke) Duivenvoorden
Bestuur Huurdersplatform CBRE		
Voorzitter		Dhr. P. P.M.M. (Peter) van de Meerakker
Penningmeester		Dhr. W. (Willem) de Boode
Secretaris		Dhr. W. F. (Walter) Nooy
Notuliste		Mevr. B. (Babette) Uijlenhoed
Namens (de directie van) CBRE, Head of Assetmanagement		Dhr. W. (Wouter) Terhorst (WT)
CBRE GI, Assetmanagement Residential		Dhr. M. (Mick) Lingerak (ML)
CBRE GI, Projectleider "Onderzoek elektrisch opladen e-cars, etc (stagiair)		Dhr. J. (Jesse) de Bruin
<b>Afwezig met kennisgeving</b>		
Huurdersvereniging Hart van de Zon	Heerhugowaard	
Bewonersplatform Nijehove	Gorinchem	
Bewonersvereniging Oud-Waldeck	Den Haag	
<b>Afwezig zonder kennisgeving</b>		
Huurdersvereniging Résidence Admiraal Tromp	Vlissingen	
Bewonerscommissie Boschvelt	Arnhem	
Bewonerscommissie De Korenaren	Nuenen	
Vereniging Huurdersbelangen Regentekwartier	Eindhoven	
Huurderscommissie Valleienbuurt	Den Bosch	
Huurdersvereniging 'Park Sonswijk'	Arnhem	

## 1. Opening, welkom en vaststelling van de agenda

Nadat iedereen online geïnstalleerd is, en goed verstaanbaar/zichtbaar is, gaat de vergadering van start. Voorzitter heet alle aanwezigen van harte welkom op deze voor het CBRE Huurdersplatform bijzondere eerste digitale AV. Door de Corona perikelen kunnen wij helaas niet anders. Hopelijk kan iedereen alles goed volgen en is deze vorm van vergaderen geen belemmering voor deelname op dezelfde efficiënte wijze als een fysieke AV.

Een speciaal welkom voor de nieuwe leden;

- Huurdersvereniging Change= uit Amsterdam met de heren Richard Brand en Sander Leverinck.
- Bewonerscommissie Houtwerf uit Nieuwegein met de heren Ton Vermeulen, Jan Visscher en Nico Schoonheim.
- Bewonerscommissie Boschvelt uit Arnhem, helaas is de heer Marc Boscha nog niet aanwezig in de vergadering ondanks aanmelding.

Ook een speciaal welkom, niet als nieuw lid maar wel voor het eerst aanwezig

- De heer Hans van den Buijs van Huurdersvereniging De Kastelen uit Breda.
- De heer Dré van Horen van Huurdersvereniging Veluwestaete uit Arnhem
- De heer Jan Willem Terheijden van Huurdersvereniging Park Sonswijck uit Arnhem heeft zich weliswaar aangemeld, maar is nog niet in beeld verschenen.

Het is nu alweer een jaar geleden dat we fysiek bij elkaar waren, gelukkig hebben veel via email contact onderhouden. Blijf dit vooral doen: we horen het graag wanneer er verbeteringen mogelijk zijn. Ook vanuit het bestuur is er contact onderhouden d.m.v. nieuwsbrieven en natuurlijk de nieuwe website. Als bestuur zijn we onverminderd doorgedaan om met CBRE de problemen ook via digitaal overleg te bespreken zoals bijvoorbeeld de opgezette plannen voor ledenwerving. Helaas zijn deze door de corona perikelen wel nadelig beïnvloed, voornamelijk omdat hier fysiek contact wel belangrijke voorwaarde is.

De spelregels voor digitale vergadering worden nogmaals uitgelegd. Er wordt medegedeeld dat de vergadering zal worden opgenomen om het notuleren te vergemakkelijken, uiteraard wordt daarna de opname vernietigd. Niemand heeft nog verdere agenda punten, daarmee is de agenda ook vastgesteld.

## 2. Mededelingen en ingekomen stukken

Hiervoor geeft de voorzitter het woord aan de secretaris.

- Alle aanwezigen en bevestigingen van de deelnames aan deze bijzondere digitale vergadering worden genoemd. Er zijn 3 afmeldingen: BP Nijehove, BV Oud-Waldeck en HV Hart van de Zon. Van 4 leden is er geen reactie ontvangen: BC Korenaren, HC Valleienbuurt, HV Résidence Admiraal Tromp en Vereniging HB Regentekwartier. Wel aangemeld, maar nog niet ingelogd: BC Boschvelt en HV 'Park Sonswijck'; wellicht dat deze later nog inloggen. Er zijn momenteel 9 leden ingelogd met 17 personen; ook zijn ingelogd Babette de notuliste en twee personen van de helpdesk. CBRE meldt zich later aan met 3 personen.
- De nieuwe website is operationeel. Wij hebben gemerkt, dat niet alle leden al op de website hebben gekeken en zich nog niet hebben aangemeld voor het besloten deel van deze website waar exclusief informatie staat voor de leden en waar leden ook informatie kunnen plaatsen voor hun complex. Ik nodig jullie hierbij nogmaals graag uit om deze website te bezoeken ( zie [www. cbrehp.nl](http://www.cbrehp.nl)).
- Suzanne de Haan, onze secretariële ondersteuning, heeft haar werkzaamheden beëindigd en wij zijn op zoek naar een andere invulling. Maar de corona-regels zijn hierbij een belemmering. Voor deze vergadering hebben wij gelukkig een notuliste weten te vinden in de persoon van Babette Uijlenhoed, die wij veel succes toewensen.
- In de laatste overlegvergadering met CBRE is er gesproken over plaatsen van stickers in de complexen. Deze stickers moeten bewoners, gasten en leveranciers herinneren aan de Corona voorschriften, zoals in liften, 1.5 meter afstand, handen wassen, mondkapjes, etc.... CBRE zou het opnemen met de vastgoedmanagers om hieraan invulling te geven en heeft afgesproken dat de huurdersorganisaties deze stickers kan bestellen bij hun vastgoedmanager (die eventueel ook ondersteuning biedt bij het aanbrengen van de stickers).

### **3. Concept Notulen Algemene Vergadering 6 november 2019 plus actiepunten** (als bijlage 1 meegezonden).

Voorzitter verzoekt de secretaris dit punt te behandelen.

**a. De concept notulen zijn u op 21 december 2019 reeds toegezonden**, daarna zijn er een aantal schriftelijk voorstellen tot wijzigingen gekomen. Een actuele versie is bij de vergaderstukken gevoegd.

#### **i. "Tekstueel".**

De heer *Herman Meppelder (HV de Hooghe Hoed)* heeft een schriftelijke reactie gegeven ter aanvulling cq correctie van de tekst; deze is aangepast door de secretaris. Verder zijn er geen opmerkingen.

#### **ii. "Naar aanleiding van ...".**

Geen reactie.

#### **b. Goedkeuring concept Notulen.**

De notulen worden goedgekeurd en daarmee vastgesteld.

### **4. Mondeling verslag van het overleg met de directie van CBRE GI in 2020.**

Secretaris vervolgt met dit mondelinge verslag.

Wij hebben dit jaar 4 keer een overleg vergadering gehad, de belangrijkste onderwerpen van gesprek zijn geweest (zoals ook al in de eerste digitale nieuwsbrief van dit jaar vermeld):

- **Afhandeling klachten huurdersorganisaties.**

Wij ontvangen nu iedere vergadering een update en een stand van zaken.

- **Energieverbruik.**

CBRE zou graag meer machtigingen willen hebben om zodoende informatie via de slimme meters te krijgen en beter te kunnen benchmarken. Op deze wijze kan gekeken worden naar de gevolgen van maatregelen en voorstellen te doen tot reductie van energiegebruik en CO<sub>2</sub> uitstoot.

- **Huurdersenquête.**

Wij hebben de resultaten en de follow-up afspraken van CBRE met de vastgoedmanagers besproken.

- **Opladen van e-voertuigen.**

Er is een project opgestart. Begonnen is met een inventarisatie van de (on)mogelijkheden per complex. Er wordt onderscheid gemaakt tussen auto's opladen en het opladen van e-bikes, etc... Opladen voor auto's heeft nogal wat consequenties in de zin van veiligheid, juridische zaken en verzekering. Het opladen van e-scooters en e-bikes is makkelijker want daarvoor is in principe alleen een stopcontact nodig. Er is nog wel een discussie over de kosten van het opladen van een e-bike. Het gaat hierbij om een bedrag dat minder is dan € 0,10 per oplaadbeurt. CBRE heeft de voorkeur dit te verrekenen met de servicekosten, omdat het aanbrengen van meters duurder zijn, dan de kosten van het opladen. Het kan snel worden geïmplementeerd, maar er moet nog even gekeken worden of de besluitvorming via bewoners/bewonersorganisatie moet lopen (70% goedkeuring?). In geval van een VvE-situatie, dient deze ter besluitvorming via de VvE te gaan.

- **Inrichting nieuwbouw appartementen.**

Dit wordt in het algemeen overgelaten aan de vastgoedmanager als faciliteit met een verrekening hiervan in de huur.

- **Ledenwerving.**

Er zijn afspraken gemaakt tussen CBRE en de vastgoedmanager. Opvolging van deze afspraken loopt momenteel niet helemaal goed en een follow-up wordt in deze ook belemmerd door de Corona maatregelen. Gestreefd wordt naar eenduidige en heldere afspraken hierover en verantwoordelijkheid en uitvoering door de vastgoedmanagers. Het HP streeft naar een prominente rol in dit proces.

- **Website ([www.cbrehp.nl](http://www.cbrehp.nl))**

De website ziet er goed uit, het is nu wachten op de aanmelding van leden voor het besloten deel.

- **Begrotingen 2020 en 2021.**

Deze zijn besproken met CBRE en inmiddels ook goedgekeurd.

- **Huurverhoging.**

CBRE volgt hierin de algemene regels van de overheid.

- **Belangenbehartiging bij gemengde complexen**

In de komende Digitale Nieuwsbrief zullen wij hier nog op terugkomen. Voornemen is om deze voor het eind van het jaar uit te sturen.

De heer *Herman Meppelder (de Hooghe Hoed)* vraagt of het mogelijk is om updates te geven over de vorderingen over het punt "energieverbruik". Heeft CBRE al nieuwe inzichten en analyses? Het bestuur van het HP zal dit punt met CBRE overleggen (**Actiepunt 1, HP**).

#### **5. Mondeling verslag GPHP overleg in 2020.**

Penningmeester, de heer Willem de Boode, vertelt kort wat GPHP inhoudt: dit is een vrijwillig overlegorgaan van de huurdersplatforms van de grote institutionele beleggers in Nederland. In het jaarverslag van 2019 schreven wij al, dat we vreesden dat de door ons gewenste samenwerking met de Woonbond waarschijnlijk niet tot stand zou komen. Dit is helaas inderdaad ook uitgekomen. De Woonbond heeft een nieuwe directeur (de heer Zeno Winkels, ex. TU Delft) benoemd als opvolger van de interim-directeur. Met heer Winkels heeft een delegatie van het GPHP op 5 oktober jl. een overleg gehad. Er kon een meer positieve houding worden vastgesteld voor vergroting van de aandacht van de Woonbond voor de huurders in de vrije sector. Op basis hiervan werd afgesproken om de gesprekken te continueren. De Woonbond ontvangt namelijk een subsidie van rijkswege van ruim € 1.000.000,-, dat bestemd is voor het opkomen van de belangen van alle huurders, dus ook voor die in de vrije sector. Wij willen dat zij meer opkomen voor onze leden. Afgesproken wordt om nauwer te samenwerken. Indien uiteindelijk onverhoopt blijkt, dat een nauwere samenwerking ( o.a. meer invloed op het te voeren beleid van de Woonbond) niet mogelijk is, zal het GPHP zeer waarschijnlijk moeten besluiten haar werkzaamheden te beëindigen met dien verstande dat het onderlinge meer vrijblijvende gedachtenuitwisseling van de verschillende aangesloten platforms mogelijk zal worden gecontinueerd.

#### **6. Jaarverslag 2019 van CBRE Global Investors Huurdersplatform (als bijlage 2 meegezonden).**

De voorzitter presenteert het jaarverslag. Er zijn geen vragen waarmee het Jaarverslag 2019 wordt goedgekeurd en vastgesteld.

#### **7. Financieel verslag 2019 van CBRE Global Investors Huurdersplatform (als bijlage 2 meegezonden).**

Penningmeester geeft kort uitleg over het financieel verslag. Er zijn geen vragen over dit verslag en het financieel verslag wordt derhalve goedgekeurd en vastgesteld.

#### **8. Verslag kascontrole-commissie over financiële administratie 2019 (als bijlage 3 meegezonden).**

Penningmeester vervolgt: Het verslag van de kascontrole-commissie is als bijlage bij de uitnodiging voor deze vergadering meegezonden. Er zijn geen op- of aanmerkingen. De penningmeester alsmede het bestuur worden met algemene stemmen gedechargeerd voor het door hen gevoerde beleid in 2019.

#### **9. Benoeming kascontrole-commissie voor 2020-2021.**

Dank aan de heer Abderrahim Skori, die na twee jaar lid te zijn geweest van de kascommissie nu aftreedt. De heer Siets Nieuwenhuizen, die helaas niet aanwezig is, heeft te kennen gegeven bereid te zijn nog een jaar aan te blijven. Er dient dus 1 lid alsmede een reserve lid benoemd te worden.

Voorzitter vraagt of er kandidaten zijn. Helaas stelt zich niemand beschikbaar. Het (teleurgestelde) bestuur zal op zoek gaan naar gegadigden (**Actiepunt 2, HP**).

De heer Skori vult aan goed na te denken om deze functie op zich te nemen, immers het neemt weinig tijd in beslag. Met een beetje kennis van zaken zelfs maar circa 2,5 uur per jaar.

#### **10. Begroting 2021 (als bijlage 4 meegezonden).**

De concept begroting is bij de stukken gevoegd. Het was gezien de bijzondere omstandigheden moeilijk zo niet onmogelijk een begroting op te stellen. De voorliggende begroting (overigens wel reeds goedgekeurd door CBRE) moet dan ook als een richtlijn beschouwd worden. Er zijn geen vragen en de begroting 2021 wordt goedgekeurd.

#### **11. Bestuursverkiezing.**

a. De heer P.P.M.M. (Peter) van de Meerakker trad volgens rooster in mei 2020 af en heeft zich herkiesbaar gesteld.

b. Ingevolge artikel 5.2 lid a van de Statuten draagt het bestuur P.P.M.M. van de Meerakker voor als bestuurslid.

Voorzitter geeft hiervoor graag het woord aan de vicevoorzitter cq penningmeester, de heer Willem de Boode.

Willem: Peter is bereid om het voorzitterschap voort te zetten. Iedereen is het hier mee eens en met algemene stemmen wordt de heer P.P.M.M. (Peter) van de Meerakker opnieuw verkozen tot voorzitter.

Voorzitter dankt Willem hartelijk voor het begeleiden van dit agenda punt en hij dankt de vergadering voor het in hem gestelde vertrouwen. Hij zal, zoals voorheen, zich opnieuw volledig inzetten om de functie van voorzitter voor ons platform naar behoren te vervullen met hopelijk een positief resultaat.

c. Het bestuur roept wederom leden op zich kandidaat te stellen als bestuurslid (artikel 5.2 lid a van de Statuten). Wij verzoeken u deze kandidaatstelling vooraf aan de AV mede te delen.

Het bestuur heeft bij monde van de voorzitter leden opgeroepen om zich kandidaat te stellen als bestuurslid:

Het verheugt ons dat Jaap van Dijk van Huurdersvereniging IJdoortoren in Amsterdam zich hiervoor heeft aangemeld.

Inmiddels hebben wij met Jaap gesproken en zijn wij tot de conclusie gekomen dat Jaap een waardevolle aanvulling voor het bestuur kan zijn. Echter de huidige periode met alle Corona-regels is niet gunstig om een goede start hiervoor te zijn.

Om een bestuursfunctie goed te kunnen vervullen is een terdege inwerkperiode samen met de andere bestuursleden vereist waarin ook alle in-en-outs en achtergronden goed besproken moeten kunnen worden, en hiervoor is ook een persoonlijk contact tussen de bestuursleden noodzakelijk.

Wij zijn daarom overeengekomen deze inwerkperiode voorlopig uit te stellen tot begin/midden 2021 (afhankelijk van de corona regels) en deze voordracht op de voorjaarsvergadering van 2021 in de agenda op te nemen.

Daarbij is ook het volgende nog een aandachtspunt; In de statuten is in Artikel 5.1.a opgenomen: Het bestuur van de vereniging bestaat uit een oneven aantal van tenminste drie en ten hoogste vijf personen.

Daarnaast voelt het bestuur ook de verantwoordelijkheid om de continuïteit van het bestuur te waarborgen. Zij zou daarom graag zien dat nog één lid zich kandidaat stelt tijdens de voorjaarsvergadering van 2021. Wij verzoeken alle leden zich hierover te beramen (**Actiepunt 3, Allen**).

d. Verkiezing van kandidaten tot bestuurslid:

i. Herverkiezing Peter van de Meerakker

Zie punt b.

ii. Verkiezing aangemeld nieuw bestuurslid.

Zie punt c.

e. Het bestuur zal in haar eerstkomende vergadering de functies opnieuw aanwijzen (ingevolge artikel 5.1 lid e van de Statuten).

Zie punt c.

## **12. Ledenwerving 2020-2021** (zie voorstel aanpak).

Voorzitter geeft het woord aan Willem de Boode.

Als een van de speerpunten van het beleid werd en wordt door het bestuur het werven van nieuwe leden beschouwd. In de voor-corona periode heeft het bestuur in overleg met de betreffende vastgoedmanagers verschillende complexen bezocht. De bezochte complexen bleken evenwel veelvuldig niet of onvoldoende op de hoogte te zijn van de mogelijkheden van zowel een huurdersbelangenorganisatie als van het lidmaatschap van het huurdersplatform.

Deze bezoeken resulteerden in een flinke toename van het aantal leden; dat enkele pas verworven nieuwe leden het huurdersplatform weer moesten verlaten i.v.m. verkoop van hun complex is natuurlijk erg jammer. In de covid-19 periode werden bezoeken moeilijk zo niet onmogelijk. Daardoor kwam een einde aan de toename van het ledental. Inmiddels is het bestuur samen met CBRE en de vastgoedmanagers (die nu kennelijk duidelijker onderkennen dat het bestaan van huurdersorganisaties en het huurdersplatform voor hen belangrijk zijn) bezig op een andere wijze toch de ledenwerving op te pakken. Het bestuur kan eigenlijk niet wachten tot het tijdstip waarop wij weer fysiek potentiële leden kunnen bezoeken omdat dit toch ons inziens tot het beste resultaat leidt.

## **13. Rondvraag deel 1**

- Er is verzocht om vragen aan Wouter Terhorst van het CBRE vooraf schriftelijk toe te sturen; de secretaris heeft van een aantal leden vooraf schriftelijk vragen ontvangen, die ook aan Wouter Terhorst zijn doorgestuurd; het betreft vragen van:  
BV Oud Waldeck (gegevens nieuwe bewoners/AVG problematiek).  
HV Veluwestaete (sociale cohesie, gegevens nieuwe bewoners en verdeling warmtekosten).  
HV De Kastelen (duurzaamheidsbeleid d.m.v. aanbrengen vloer –en dakisolatie).  
HV Change= (eindafrekening servicekosten 2019 en 2020).  
HV IJdoortoren (trage herstelwerkzaamheden in het verleden en huurcompensatie).

Er is aan CBRE/Wouter Terhorst gevraagd om deze te behandelen in punt 15, 16 of 17.

- *Ton Vermeulen (Houtwerf)* heeft een vraag over de energie transitie. Zij zouden graag zien dat er door het CBRE wordt gesubsidieerd in de transitie van gas naar inductie.  
*Voorzitter* antwoordt, dat dit onderwerp in het verleden ook met CBRE is besproken en dat zij toen duidelijk hebben gesteld dat zij niet 'leading' zouden zijn in deze, maar het initiatief van de betreffende Gemeente te volgen.

*Hiermee wordt het eerste deel om 14.20 uur afgesloten; er volgt een kleine pauze van 10 minuten om de benen te strekken, hierna zal het tweede deel van de Algemene Vergadering weer beginnen in aanwezigheid van CBRE:*

*Wouter Terhorst, Head of Assetmanagement (namens de directie CBRE).*

*Mick Lingerak, Investment Analyst/ Asset Management Residential CBRE GI.*

*Jesse de Bruin, Stagiair, consultant project Oplaadpalen.*

#### **14. Inleiding door Wouter Terhorst, Head of Assetmanagement (namens directie CBRE)**

##### **• Presentatie door Wouter Terhorst**

Voorzitter verwelkomt de heren Wouter Terhorst, Mick Lingerak en Jesse de Bruin van CBRE in deze Algemene Vergadering en geeft de heer Wouter Terhorst het woord.

Wouter Terhorst wenst de aanwezigen een goede middag en dankt iedereen dat ze zich zo inzetten voor het bewonersbelang, zodat er ook fijn gewoond kan worden. Dit is een belangrijke rol voor mede bewoners omdat zo ook de warme en sociale kant wordt vertegenwoordigd.

Wouter Terhorst heeft een presentatie voorbereid ondersteund door Power Point slides (zie de kopie slides als bijlage).

Achtereenvolgend zou Wouter Terhorst de volgende onderwerpen aan de orde willen stellen:

##### **1. Nieuwe leden.**

##### **2. Corona.**

##### **3. Missie van CBRE**

##### **4. Woningen CBRE**

- *Nieuwe woningprojecten in aanbouw.*
- *Acquisitie van nieuwe woningen.*
- *Verkochte woningen aan particulieren.*

##### **5. Duurzaamheid**

##### **6. Bewonerstevredenheid, community & sociale cohesie.**

##### **7. Binnengekomen vragen bewonersorganisaties & reactie CBRE GI**

Met deze presentatie hoopt Wouter Terhorst de agendapunten 15 en 16 tevens te behandelen.

##### **1. Nieuwe leden.**

Wouter Terhorst (Wouter) verwelkomt de nieuwe leden Houtwerf en Change= op deze zonnige dag en bijzondere Algemene Vergadering. De leden vertegenwoordigen de sociale en warme kant en CBRE in principe de harde kant namens de pensioenfondsen. Wouter is blij, dat hij namens CBRE uitgenodigd is om te vertellen waar CBRE mee bezig is en om later ook in te gaan op de hem gestelde vragen.

*Slide 2.* Dit is een foto van het complex Rapsody in Amsterdam, 5 woongebouwen waar bewoners veel initiatieven hebben ontplooid om tot een fijne en sociale bewoning zorg te dragen, ook worden er veel proeven gedaan met het faciliteren van verschillende diensten. De getoonde kas is een verzamelplaats van sociale gebeurtenissen.

##### **2. Corona (slide 4)**

Een gekke periode voor ons allen en CBRE probeert daarin in samenwerking met de vastgoedmanagers hun rol te vervullen. De meeste bewoners zitten veel thuis en genieten meer van hun woning maar dit zorgt daardoor ook voor meer overlast (van burens), en zijn er ook zorgen over veiligheid, maar daarentegen zien we ook meer verbondenheid. Er zijn maatregelen genomen bij bijvoorbeeld gebruik van de liften en voor het verrichten van de schoonmaak. Het CBRE wilt dat de dienstverlening richting bewoners doorgaat en extra goed moet verlopen; er zijn ook veel meer reparatieverzoeken door intensiever gebruik van de woningen.

Om de bewoners en gasten te attenderen op de corona regels zijn speciale rode stickers gemaakt.

Ook bij de nieuwbouw zijn maatregelen genomen.

Wouter laat een filmpje zien om de dank van CBRE voor zijn partners tot uiting te brengen.

*Voorzitter* vraagt of de stickers kunnen worden besteld?

Wouter antwoordt, dat het HP dit al heeft verzocht om de mensen in de complexen attent te maken op de maatregelen. VB&T heeft deze stickers al in sommige complexen aangebracht en als er bij de andere leden ook behoefte is aan deze stickers, kunnen die worden besteld bij de vastgoedmanager.

Ten aanzien van de huurverhoging is afgesproken en vastgesteld (en dat geldt voor alle complexen) dat de huurverhoging uitkomt op inflatie plus 1% en dat er geen gedwongen uitzettingen zullen plaatsvinden bij niet tijdig betalen van de huren. CBRE volgt hierbij de lijn van de overheid.

**3. De missie van CBRE (Slide 5):** "Het leven van de mensen verrijken door hun een woning aan te bieden waar zij zich gelukkig en verbonden kunnen voelen". Wouter voegt toe, dat het zijn drive is om het elke dag weer beter te doen.

**4. Woningen CBRE ( slide 6 t/m 12).**

In het operationele model staan de bewoners centraal met een relatie naar de uitvoering: operationele partners en de vastgoedmanagers, die de diensten (toegevoegde waarde) leveren. De strategische partners, zoals het huurdersplatform waarmee in goed overleg het beleid wordt gemaakt en de pensioenfondsen met haar pensioengerechtigden.

Er is een grote woningnood in Nederland en met een bijdrage van de pensioenvermogens is CBRE 2500 woningen aan het bouwen, voornamelijk in de 4 grote steden. Momenteel heeft CBRE 170 gebouwen met 7.500 woningen in Nederland en de portefeuille gaat hiermee groeien naar 10.000 woningen. Deze woningen worden gebouwd op plekken waar de nood het hoogst is, voor het midden segment (zie slides 7 en 8).

In juli 2020 heeft een acquisitie (van het slagers pensioenfonds) plaatsgevonden van ruim 900 woningen verspreid door heel Nederland (zie slide 9 t/m 11).

Naast het verwerven van woningen, gaat CBRE in 2021 ook door met het verkopen van losse woningen aan particulieren; uit deze opbrengsten worden nieuwe woningen gefinancierd. Zo'n 12 woongebouwen zullen toegevoegd worden aan het verkoopprogramma en bij opzegging van de huurder, worden verkocht aan een particulier (dus niet complex gericht, maar unit gericht).

Voorzitter verzoekt CBRE zo snel mogelijk door te geven welke complexen dit betreft (**Actiepunt 4, WT**).

## **5. Duurzaamheid**

**Laadpalen (zie slide 13 t/m 15).**

Er is steeds meer behoefte aan elektrisch rijden, met de auto, fiets, scootmobiel, scooter, etc. en daardoor ontstaat ook steeds meer vraag naar mogelijkheden tot het opladen van deze voertuigen in de garages van de complexen. Deze ontwikkeling past binnen de duurzaamheidsdoelstelling van CBRE (reductie van CO2) en mede daarom is CBRE (Jesse de Bruin) een project begonnen om te inventariseren welke mogelijkheden er in de garages zijn om oplaadpalen te installeren. Na inventarisatie zal gezocht worden naar een partner, die kan voorzien in deze behoefte om oplaadcapaciteit te realiseren. Het is een hele uitdaging uit technisch (elektra voorziening), juridisch (VVE) en veiligheidsoogpunt (brand en verzekering). Met zo'n aanpak wil CBRE ook bewaken, dat er niet allerlei verschillende systemen worden ingericht in de garages (zie slide 14).

Voorzitter vraagt wanneer de inventarisatie is afgerond en wanneer de complexen duidelijkheid kunnen krijgen?

Wouter antwoordt, dat de inventarisatie dit jaar afgerond is en dat daarna de partner zal worden geselecteerd. In de tweede helft van 2021 kan dan zo mogelijk in de behoefte van laadpalen worden voorzien.

Herman Meppelder (Hooghe Hoed) vraagt of de huurdersorganisaties betrokken worden bij het inventarisatie-onderzoek, want in hun club hebben zij een aantal technen en die weten hoe complex het in elkaar zit en eventueel goede tips kunnen meegeven aan het CBRE. Dus handig om de huurdersvertegenwoordigers mee te nemen in het proces.? Het is immers een belangrijke bijdrage in de duurzaamheidsdoelen, die wij gezamenlijk moeten nastreven.

Wouter: Dit is inderdaad ook eerder gevraagd. In het geval van Herman van Meppelder (de Hooghe Hoed) speelt een ander issue, omdat ze daar te maken hebben met een VVE, dat het ingewikkelder maakt i.v.m. de investeringsbereidheid.

Herman Meppelder (Hooghe Hoed): Dat klopt, u hoeft er nu geen antwoord op te geven maar neem het wel mee.

Wouter antwoordt, dat dit soort vragen al eerder gesteld zijn en vindt het fijn dat de leden zich zo betrokken voelen.

De VVE is betrokken in de realisatie, omdat het een investering betreft in algemene ruimte en mogelijkerwijs in de toekenning van de plaats van de laadpalen.

Sander Leverinck (Change=): Hoe zit het met de oplaad mogelijkheden voor fietsen , scooters, etc.?

Wouter antwoordt, dat het creëren van oplaadmogelijkheden voor fietsen etc. veel makkelijker is door middel van stopcontacten. Afrekening kan dan in principe gewoon via de algemene servicekosten verlopen. Er moet nog worden uitgezocht of hiervoor ook 70% goedkeuring nodig is van huurders en binnen de VVE's (mag dit zomaar?). In ieder geval is het aanbrengen van meters voor deze stopcontacten duurder dan het gebruik.

*Ton Vermeulen (Houtwerf):* Hoe staat het met de brandveiligheid gezien de verschillende TV uitzendingen hierover? Bij ons willen de huurders en de VVE het gewoon niet, er zullen dus andere oplossingen gezocht moeten worden om het opladen van e-cars mogelijk te maken.

*Wouter* antwoordt dat juist vanwege de veiligheidsaspecten (o.a. brandgevaar) gewerkt gaat worden met gespecialiseerde partijen, en omdat de laadpalen moeten worden geplaatst zo dicht mogelijk bij de uitgang is ook de VVE hierbij betrokken. De verwachting is, dat er na 2030 geen automerken meer zijn, die op fossiele brandstof rijden; alleen al hierom zal CBRE een beleid moeten ontwikkelen hoe hiermee om te gaan.

Een ander oplossing is eigenlijk heel simpel: buiten het complex de laadpalen, maar in veel publieke ruimtes zal waarschijnlijk in de toekomst ook parkeergeld moeten worden betaald.....

Het is overigens evident, dat huurders worden meegenomen in dit onderzoek, want het onderzoek is juist op verzoek van huurders, die de laadpalen willen hebben.

Iedere keer in het overleg met het huurdersplatform komt CBRE er op terug; *Walter Nooy* bewaakt dit proces zeer gedetailleerd en uitgebreid en heeft over het ontwerp een uitgebreide notitie opgesteld.

In de volgende Algemene vergadering zal CBRE een update geven (**Actiepunt 5, WT**).

### **MVO beleid en doelen 2030** (slide 16)

Het hoe en wat van "Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen" is ook voor CBRE een zoektocht naar de juiste en beste weg, zoals:

- Plaatsen van zoveel mogelijk zonnepanelen;
- 80% van het huurwoningen voor het lokale midden huursegment;
- Streven van 100% aardgasvrije woningen in 2030;
- 10% van de woningen een groen label (A tot en met C);

Op dit moment voldoen 25% van de woningen niet aan de 2030 doelen. Er zijn veel projecten lopend en CBRE haakt aan bij de initiatieven van de Gemeentes. Er zijn binnen CBRE een groot aantal personen fulltime bezig met het belangrijke onderwerp "Duurzaamheid".

CBRE wil zoveel mogelijk bewoners daarbij betrekken en geeft dan terugkoppeling onder andere via de klanttevredenheid, de betrokkenheid en het gevoel van veiligheid, die de bewoners hebben. Daarom is het stimuleren van de sociale activiteiten zo belangrijk, "leer jouw burens kennen".

Via flyers stimuleren van het oprichten van meer huurdersorganisaties. Ook het bestuur van het huurdersplatform heeft al aangeboden hierbij de helpen. Onlangs heeft Van het Hof Rijnland weer 1000 bewoners benaderd via de flyer.....De Duurzaamheidsdoelen van 2030 staan in overzicht op *slide 18*.

50% van de bewoners heeft al toestemming gegeven en CBRE gemachtigd om het energieverbruik te laten monitoren door een onafhankelijk meetbedrijf Innax. CBRE is niet geïnteresseerd in het persoonlijke gebruik, maar in de gevolgen van de genomen maatregelen. Bijvoorbeeld: gasloosheid leidt tot hoger stroomverbruik en ook thuiswerken leidt tot verhoging van het stroomgebruik.....

CBRE streeft naar groenere woningen door pilots uit te zetten, bijvoorbeeld in Pijnacker (*zie slide 19*) met zonnepanelen waarbij de bestaande bewoners een lagere energierekening krijgen in ruil voor een investering door CBRE in zonnepanelen (circa 40% van het directe voordeel gaat naar de bewoners) of het plaatsen van batterijen in combinatie met zonnepanelen voor bijvoorbeeld de liften, die door zonnepanelen worden opgeladen (*Kwadrant, zie slide 20*).

Maar ook met verlenen van diensten, zoals het makkelijker ontvangen van pakjes via het plaatsen lockers, faciliteren van deelmobiliteit (auto's en fietsen). Deelmobiliteit is al op twee locaties operationeel. Daar wordt veel gebruik van gemaakt. LeasePlan is de mobiliteitspartner, die nu naast de BMW I3 ook deel-fietsen aanbiedt. CBRE wil dit gaan steunen zodat niet iedereen een eigen auto hoeft te hebben, wij denken dat dit ook voorziet in behoeftes. LeasePlan is partner voor de deelmobiliteit en stelt dan ook de elektrische fietsen ter beschikking. Zij gaan dit nu uitrollen naar meerdere locaties. Ook het toepassen van app's voorziet in een behoefte tot makkelijker dienstverlening (*zie slide 21*).

*Sander Leverinck (Change=)* vraagt waarom zij worden aangeslagen voor de extra kosten van pakketservice, zij hebben immers een postkamer in het complex, dat hun al € 20.000 op jaarbasis kost.

*Wouter* antwoordt dat hij de precieze situatie niet kent, maar dat de handling van de vele online-aankopen en pakketten een intensief proces is. De aanschaf van de lockers en de maandelijkse kosten, wordt dan via de gekozen partners afgerekend. Het blijkt dat de lockers voorzien in een grote en groeiende behoefte. CBRE wil hier ook niet aan verdienen, maar wil ook niet alle kosten dragen. MyPup of Bringme berekent hier maandelijks kosten voor.



Dit brengt dus extra kosten met zich mee. Het liefst zoeken zij ondernemers die de kosten doorberekenen op basis van gebruik.

Wouter zegt toe aan Change= om terug te komen op hun specifieke probleem (**Actiepunt 6, WT**).

#### **6. Klanttevredenheid (slide 22 en 23).**

De hoogste scores hebben te maken met de zaken die goed gaan en de laagste scores geeft aan wat niet goed gaat (klachtenafhandeling). Een score tussen 7 en 8 is voldoende, maar geeft nog ruimte voor verbetering. Een gemiddelde klanttevredenheid van 7,1 in 2020. Het streven is een 8. Dit is wel erg ambitieus voor een klanttevredenheidsonderzoek. Het streven is aldus om de deelneming van 35% te verhogen en het gemiddelde cijfer naar een 8 te krijgen.

Wouter vraagt zich af waar zou CBRE zich meer op zou moeten richten?

Ton Vermeulen (Houtwerf) woont al 9 jaar in een woning van CBRE, maar hij heeft nog nooit een enquête ingevuld.

Hij is nog nooit benaderd, terwijl sommige bewoners al meerdere keren hebben meegedaan

Wouter antwoordt, dat CBRE zich niet bemoeit met het selecteren van de deelnemers van de enquête, maar dat het bureau Customeyes alle contactgegevens krijgen en ongeveer één op de drie bewoners aanschrijven.

Herman Meppelder (Hooghe Hoed) vraagt of er geen uitslagen (cijfers) op complexniveau mogelijk zijn?

Wouter laat weten, dat CBRE ook graag de enquête niet-anoniem wil hebben. Dat is nu niet zo en er wordt stevast "niet-anoniem" ingevuld.

Ton Vermeulen (Houtwerf): Wellicht niet-anoniem met terugbelverzoek? Als er op complexniveau wordt ge-enquêteert kan de bewonerscommissie ook iets doen met het resultaat.

Dit onderwerp genereert meerdere vragen van meerdere personen; hieronder een kleine korte weergave.

Abderrahim Skori (Grauwaart):

1. Wat is de response rate?
2. En het cijfer van de vastgoedmanager?

Een lage response rate: betekent veel klachten en dat men ontevreden is met de doorlooptijd. Dit is een grote zorg en bewoners trekken de conclusie dat zij niet serieus worden genomen; er is dan grote ontevredenheid over de vastgoedmanager. Abderrahim vindt dit een belangrijk onderwerp. Ik hoor veel klachten van medebewoners, die al 2 maanden niets horen over hun ingediende klachten.

Wouter antwoordt, dat de response rate 2% is gestegen tot 35% nu. Wij zien ook dat de response rate hoger is als er een huurdersorganisatie is, die betrokken is. Bijvoorbeeld VB&T heeft een goede score met veel respondenten. Wij merken ook dat de mensen een beetje enquête-moe worden, ondanks dat toch 1/3 moeite doet om de enquête in te vullen. Met betrekking tot Grauwaart is Wouter het eens dat het een belangrijk onderwerp is dat besproken moet worden tussen de accountmanager/servicemanager en de bewonerscommissie.

Op de vraag van Sander Leverinck (Change=) of Change= meedoet met deze enquête wordt geantwoord, dat Change= een eigen klanttevredenheidsonderzoek heeft uitgevoerd. Change= zit niet in woningfonds die deze enquête uitvoert.

Jaap van Dijk (Udoortoren) geeft aan dat er reden tot tevredenheid is sinds zij bij CBRE zitten, maar als je het de bewoners vraagt zeggen zij: "er wordt nooit iets gedaan met onze klachten". Hij heeft meermalen gezegd aan MVGM "claim nu ook de verbeterpunten, die wel zijn opgepakt". Laat dat de mensen weten. In het verleden gebeurde er nooit iets met klachten, maar nu worden stappen vooruit gemaakt door MVGM.

Wouter vult aan, dat je je ergert aan dingen die niet goed gaan en dat je het normaal vindt als het wel goed gaat.

Voorzitter vraagt of het tevredenheidsonderzoek niet per complex kan worden gehouden?

Wouter: er wordt gevraagd waar wij als CBRE in geïnteresseerd zijn. Er wordt gekeken naar onderwerpen die vergelijkbaar zijn (het verleden en verschillen tussen de complexen). Wel kunnen wij nieuwe vragen toevoegen.

Wouter zegt toe hierop terug te komen en wat betreft de volgende enquête overleg te voeren met het huurdersplatform (**Actiepunt 7, WT**).

Mohammed Majdoubi (Grauwaart) vraagt naar de stijging van de huurprijzen na de 4 jaar matiging, met name voor de ZZP-ers en waarom het huurbeleid niet is opgenomen in het MVO?

Wouter antwoordt dat gekeken wordt naar de betaalbaarheid van de woning en bovendien is het huurbeleid wel opgenomen in de MVO in de zin dat CBRE probeert vooral actief te zijn in het midden huursegment. Wij zijn natuurlijk niet met een maatschappelijk doel gefinancierd. Wij streven in de basis wel naar een marktconforme huurprijs van een woning. Wij zijn een partij die willen voorzien in een woning waar een eerlijke prijs tegenover staat. Er is ook besloten om geen huisuitzetting te doen wanneer huurders door corona de huur niet kunnen betalen.

Mohammed Majdoubi (Grauwaart) is van mening dat CBRE wel een maatschappelijke rol heeft. Ik vraag me dan ook af hoelang het nog middensegment blijft? En doet u er alles aan om middensegment te houden?

*Wouter:* belangrijk om een nuance te maken. In de politiek wordt vaak gesproken over woningen voor middeninkomens. Vanuit CBRE spreken wij dat we actief willen zijn in het middenhuursegment, dat lokaal kan verschillen.

Wij willen in het midden huursegment actief zijn, hebben geen voorkeur voor een bepaalde doelgroep en wij kijken per stad naar waar dit zit. Politiek wil soms bepaalde inkomensgroepen of doelgroepen bedienen in het middensegment en deze van woningen voorzien. Regelmatig maken wij afspraken met gemeentes bij nieuwbouw en houden ons hier uiteraard aan. Dit geeft misschien niet helemaal bevredigend antwoord.

*Mohammed Majdoubi (Grauwaart)* ik snap wat u zegt. Onze vraag is in feite wat u heeft afgesproken met de gemeente Utrecht? Ongeveer dezelfde doelgroep natuurlijk. Het gaat altijd om het midden segment.

De presentatie is ten einde en de voorzitter bedankt Wouter Terhorst voor zijn presentatie; resteert nog de antwoorden op de schriftelijk gestelde vragen door de bewoners commissies.

## **15. Behandeling actiepunten Wouter**

Zie punt 14.

## **16 Update en follow up van lopende klachten**

Zie punt 17.

## **17. Rondvraag deel 2 (de heer Wouter Terhorst gaat in op de aan hem vooraf gestelde vragen)**

### **17.1. (Oud Waldeck) Gebrek aan uitwisselingsgegevens nieuwe bewoners & AGV?**

*Wouter:* We hebben het er eerder over gehad en aan nieuwe bewoners wordt gevraagd om gegevens te delen met de bewonersorganisatie. We dachten dat dit een goede oplossing was maar begrijpen uit de gestelde vragen, dat het in de praktijk niet goed loopt.

*Voorzitter* haakt in: er zijn hier goede afspraken over gemaakt. En natuurlijk blijft het mogelijk dat (nieuwe) bewoners geen toestemming geven, dan is dat zo en kunnen wij er weinig aan doen. En dan hebben wij afgesproken, dat het de taak is van de huurdersorganisatie om zelf de betrokkenen mondeling (persoonlijk) te gaan benaderen om het probleem op te lossen. Maar ik ben het met Wouter eens, wij hebben dat goed afgesproken en vastgelegd.

*Wouter:* wij houden ons aan de wet, we respecteren het als mensen dat niet willen delen en de privacy-wetgeving is strikt.

### **17.2. (Veluwestaete) Sociale cohesie. Voordeursregeling & aanvraag voor bijdrage in bewonersborrel & planten entree.**

Wij hebben afgesproken om de voordeursregeling van € 5,26 te verhogen naar € 9,-. CBRE vindt het belangrijk dat jullie een bijdrage krijgen in de activiteiten. Waarin voorziet die 9 euro per woning nou en wat kan je daarmee doen? De basis is dat er € 9 wordt per voordeur voor het reilen en zeilen van de huurdersorganisatie. Dit is grijs gebied en hebben wij nog geen beleid voor. Verzoeken voor activiteiten kunnen worden ingediend en wij willen helpen voor het initiëren van activiteiten, maar wij willen niet voor elke borrel betalen.

*De secretaris* geeft aan dat dit onderwerp nog nader zal moeten worden besproken (evaluatie) met CBRE en dat er in principe duidelijke afspraken zijn gemaakt voor de aanvraag van 2021 (aan het eind van het jaar). Er is daarbij afgesproken, dat de € 9 bestemd is voor de instandhouding van de huurdersorganisatie inclusief het "lief en leed potje". Alle extra bijdragen in het kader van de sociale cohesie, dienen apart aangevraagd te worden (met een begroting van deze activiteit) bij de vastgoedmanager. Die overlegt met CBRE of en hoeveel er zal worden bijgedragen.

Het is niet de bedoeling om deze bijdrage van € 9 op te potten, maar dient wel ter dekking van de (algemene) kosten van de commissie. Op dit moment blijkt de transparantie niet aanwezig, want er is onduidelijkheid en discussie tussen huurdersorganisatie en vastgoedmanager.

Daarom stelt het bestuur van het huurdersplatform voor om deze regeling te evalueren en duidelijke afspraken te maken voor de toekomst. Kanttekening moet worden gemaakt, dat door de corona regels veel 'sociale cohesie' activiteiten niet hebben kunnen plaatsvinden.

*Wouter* kan zich goed vinden in deze conclusie en benadrukt, dat CBRE de activiteiten in het kader van sociale cohesie wil blijven stimuleren, maar willen wel greep houden op de bestedingen.

*Voorzitter* voegt toe, dat verantwoording op inkomsten/uitgaven daar duidelijkheid over kan geven.

### **17.3. (Veluwestaete) Van VB&T geen uitwisseling adressen nieuwe bewoners, ondanks akkoord nieuwe bewoners, vanwege beleid van andere verhuurders?**

Deze vraag gaat ook weer over uitwisseling van gegevens. Daar hebben wij net voldoende aandacht aan besteed en wij vinden het belangrijk dat jullie de gegevens van de nieuwe bewoners krijgen om jullie rol goed te kunnen oppakken. Als VB&T het niet deelt, dat gaat CBRE dit aanklaarten bij VB&T. CBRE heeft daar afspraken over gemaakt. Wij kunnen dus altijd terug refereren naar die afspraak.

*Dré van Horen (Veluwestaete)* verzoekt CBRE VB&T te herinneren aan deze afspraak.

*Wouter* zegt toe dat te doen **(Actiepunt 8, WT)**.

**17.4. (Veluwestaete) Verdelen warmtekosten tussen bewoners bij blokverwarming – rol HO aanpassing.**

*Wouter*: Dit is een ingewikkelde vraag. Ook met het bestuur van het huurdersplatform hebben wij het hier over gehad; het heeft alles te maken met de nieuwe warmtewet en welke rol de huurdersorganisatie hierin speelt. Het lijkt verstandiger om dit onderling af te handelen, het is te ingewikkeld om het in de vergadering te bespreken. Afgesproken wordt, dat Veluwestaete zal in overleg met de vastgoedmanager en CBRE dit probleem verder proberen op te lossen **(Actiepunt 9, WT)**.

**17.5. (Kastelen) Aandringen vloer- & dakisolatie 62 woningen IJpelaar Breda, passend duurzaamheidsbeleid?**

*Wouter*: CBRE heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Er worden op dit moment in de wijk 220 van de 282 woningen verbouwd en aangepast; de 62 woningen zijn reeds aan de beurt geweest,

*Hans van den Buijs (Kastelen)*: Tijdens de verbouwing van deze 62 woningen zijn er een aantal zaken niet mee genomen.

*Wouter*: Op dit moment zijn ze bezig met het verduurzamen van een ander gedeelte van de wijk en zullen de woningen die al aan de beurt zijn geweest niet nog eens worden aangepakt. Maar het doel is om dit later alsnog te doen.

*Hans van den Buijs (Kastelen)*: Er speelt momenteel ook een issue over de vervanging van de voordeur; er is een geschil tussen MVGM en de bewoners over de keuze. Het betreft slechts een kleine investering.

*Wouter* verzoekt *Hans van den Buijs (Kastelen)* om de emails nogmaals door te sturen en zal er naar kijken. Het beste is toch weer in gesprek te gaan met MVGM om dit op te lossen.

**17.6. Ontevreden over eindafrekeningen SK2019, verhoging voorschot 2020 en community diensten?**

*Wouter*: Change= is een mooi nieuw concept en wij begrijpen ook, dat in deze nieuwe organisatie nog niet alle gesmeerd loopt. Ook wij willen duidelijkheid over de afrekening van de servicekosten.

Het is erg vervelend voor jullie, dat het overleg hierover moeizaam gaat en wij betreuren het dat er geschillen lopen bij de huurcommissie en de rechter. Wij erkennen het punt en zijn er mee bezig en hebben duidelijk gemaakt aan vastgoedbeheer Change= dat wij niet blij zijn met deze eindafrekening.

*Sander Leverinck (Change=)* Er is dus contact?

*Wouter* antwoordt dat CBRE en Change= is veel contact hebben en intensief de issues bespreken om het goed te krijgen.

*Voorzitter* verwacht dat CBRE en Change= het samen gaan oplossen.

*Voorzitter* dankt de heer Wouter Terhorst voor de uitleg en tijd.

**18. Ervaringen met de Jaarlijkse vergoeding (lieftst vooraf schriftelijk reageren via kort verslag).**

*Secretaris* geeft aan, dat er geen klachten zijn ontvangen.

*Voorzitter*: Wanneer er toch klachten of vragen zijn, dan graag dit aan het bestuur laten weten.

**19. Voorstel datum voorjaarsvergadering AV**

**Het bestuur van het huurdersplatform stelt voor: woensdag 12 mei 2021 om 11.30 uur**

*Voorzitter*: Hopelijk kunnen we de volgende vergadering weer fysiek afspreken. Mocht dit niet zo zijn dat zal het tijdstip veranderen. De datum ligt nu vast, graag in de agenda noteren.

**20. Rondvraag en sluiting**

Niemand heeft meer een vraag.

*Voorzitter* dankt eenieder voor zijn aanwezigheid en bijdrage aan deze bijzondere digitale vergadering  
De vergadering wordt door de voorzitter om 16.25 uur gesloten.

**Actielijst behorende bij Algemene Vergadering CBRE Huurdersplatform 4 november 2020**

<b>Actiepu nt</b>	<b>Actie</b>	<b>Door</b>	<b>gereed</b>
1.	Evaluatie informatie energiegebruik via slimme meters. Overleg HP en CBRE	HP	31-03-2021
2.	Nieuwe (2) leden voor kascontrole commissie 2020-2021 werven	HP	31-03-2021
3.	Aanmelden als bestuurslid HP	leden	31-03-2021
4.	Bekendmaken verkoop units in complexen	CBRE,WT	continue
5.	Update project "Oplaadpalen e-cars en oplaad mogelijkheid e-bikes, e-scooters, scootmobielen, etc. in garages."	CBRE,WT	31-12-2020
6.	Doorbelasting postkamer bij Change=	CBRE,WT	31-03-2021
7.	Overleg enquête klanttevredenheid: onderzoek per complex en nieuwe onderwerpen	CBRE,WT	31-03-2021
8.	VB&T aanspreken op vertrekken bewonersgegevens aan HO (o.a. Veluwestaete)	CBRE,WT	31-03-2021
9.	Verdeling warmtekosten bij Veluwestaete; overleg CBRE-VB&T en Veluwestaete	CBRE,WT	31-03-2021