

CONCEPT NOTULEN CBRE G I Huurdersplatform AV 6 oktober 2021

Aanwezigen leden

HV Change - Amsterdam	Mevr. D. Blokker en dhr. S. Leverink
HV IJdoortoren - Amsterdam	Dhr. J. van Dijk en mevr. T. Duivenvoorden
HV Veluwestaete - Arnhem	Dhr. D. van Horen en dhr. W. de Boode (*)
BC Catsheuvel - Den Haag	Dhr. Prof.dr. F.C.J. Ketelaar
HV Hooghe Hoed - Ede	Dhr. H. Meppelder en dhr. K. van Bergen
BC Nijehove - Gorinchem	Dhr. C.B. Nieuwenhuizen
HV Hart vd Zon - Heerhugowaard	Dhr. W. Daam en dhr. A.A.M. Zomer
HV Rokade - Leidsche Rijn - Utrecht	Dhr. C. Douwes
BC Houtwerf - Nieuwegein	Dhr. T. Vermeulen en dhr. J. Visscher
BC De Boventuinen Keijzersveste - Pijnacker	Mevr. K. den Dulk-Haarsma en mevr. L. Huijsman
BC Residence Souveraine - Soest	Mevr. M. Geuzebroek en dhr. S. van Vuure
BC Oscar Hammersteinstraat - Utrecht	Mevr. B. van Engelenburg en dhr. P.P.M.M. van de Meerakker (*)
BC Grauwaart - Utrecht	Dhr. M. Majdoubi (gedeeltelijk)

* Bestuursleden:

- Peter van de Meerakker (voorzitter)
- Willem de Boode (penningmeester)

Afwezig met berichtgeving

HV De Kastelen - Breda
BC Oud Waldeck - Den Haag
De Parnassijn - Den Haag
Clioplein./Muzenplein - Den Haag
Aquadria III - Den Haag
Boszoom - Pijnacker
Platform-Utrecht
Commissie Goylaan - Utrecht
Droomtuinlaan - Utrecht
HV Residence Admiraal Tromp - Vlissingen
BC Dublinstraat - Zoetermeer
HC Valleienbuurt - Den Bosch

Afwezig zonder berichtgeving

BC Boschvelt - Arnhem
HV Park Sonswijck - Arnhem
BC Hoge Veen - Den Haag
VHB Regentekwartier - Eindhoven
BC De Korenaren - Nuenen
Karel Doorman - Utrecht
Hart van Hoograven - Utrecht

1. Opening en vaststelling agenda

De voorzitter heet de aanwezigen van harte welkom. Het is fijn om iedereen weer live te kunnen zien. De agenda wordt zonder wijzigingen vastgesteld.

2. Verwelkoming nieuwe leden

De voorzitter verwijst naar de mededeling dat Walter Nooy om persoonlijke redenen zijn functie per 1 juli 2021 heeft neergelegd. Het bestuur betreurt, maar respecteert deze keuze en bedankt Walter Nooy voor zijn inzet en betrokkenheid. Wij allen wensen hem heel veel goeds toe.

De voorzitter verwelkomt de aanwezige nieuwe leden, te weten:

- BC De Boventuinen Keijzersveste uit Pijnacker met de dames den Dulk en Huijsman
- HV Rokade uit Leidsche Rijn met de heer Douwes
- BC Residence Souveraine uit Soest met mevrouw Geuzebroek en de heer Van Vuure; voor hen is het een hernieuwd welkom, want eerder in de tijd zijn zij tot 2013 ook lid geweest van het Huurdersplatform.

De volgende personen van leden die al langer lid zijn, maar voor het eerst aanwezig zijn op de Algemene Vergadering:

- Mevrouw Blokker van HV Change= uit Amsterdam
- De heer Zomer van HV Hart van de Zon uit Heerhugowaard
- Mevrouw Van Engelenburg van BC Oscar Hammersteinstraat uit Utrecht

En tot slot, Hester Verweij als secretariële ondersteuning voor het Huurdersplatform.

De voorzitter informeert de aanwezigen dat Willem de Boode de functie van secretaris zal gaan vervullen, mits de leden in zullen stemmen met zijn herbenoeming. Hij zal daarnaast vicevoorzitter blijven en penningmeester tot einde van dit jaar. Dan wordt binnen het bestuur bekeken wie de functie van penningmeester van hem zal kunnen overnemen.

3. Mededelingen secretaris en ingekomen stukken (incl. mutaties ledenbestand)

Willem de Boode informeert dat in 2020 het Huurdersplatform 18 leden had. Inmiddels is dit aantal gegroeid met 15 leden naar 32 leden in totaal, waarbij HV Valleienbuurt slapend lid is geworden.

Vandaag zijn er 12 leden aanwezig, zijn er 12 berichten van afwezigheid ontvangen en zijn er 7 leden afwezig zonder berichtgeving; totaal zijn er naast het bestuur en directie 22 personen aanwezig.

Mededelingen:

Naamswijziging CBRE Global Investors in CBRE Investment Management

Gezien de portefeuille en het werkveld van CBRE is deze naamswijziging een logische keuze, daar CBRE veel meer doet dan alleen wereldwijd investeren in vastgoed. De corebusiness van CBRE is met name zorgdragen voor het management van vastgoed namens andere eigenaren over de hele wereld.

CBRE heeft wereldwijd totaal 123 miljard euro in portefeuille, 30 kantoren in 20 landen en 30.000 werknemers over de hele wereld. Frank Aalbers volgt Wouter Terhorst op.

Artikel "Bewonerscommissies zijn hard nodig" in Huurwijzer 3 (najaar 2021- Woonbond)

Willem attendeert de aanwezigen op dit interessante artikel en geeft de organisaties in overweging lid te worden van de Woonbond. Men blijft dan op de hoogte van ontwikkelingen op het "woonfront" en kan gebruik maken van de diverse adviesfuncties (o.a. het Juridisch Fonds). Er bestaan 2 soorten van lidmaatschap:

- als lid-organisatie (de contributie bestaat dan uit een vaste basisbijdrage plus een gestapelde contributie gebaseerd op het aantal wooneenheden dat de organisatie vertegenwoordigt).
- een persoonlijk lidmaatschap (kosten op dit moment € 37,90/jaar).

In veel gevallen is het aan te bevelen dat 1 of meerdere bestuursleden persoonlijk lid worden en de ontvangen informatie delen met de leden.

4. Concept Notulen Algemene Vergadering 4 november 2020 incl. actiepunten

De voorzitter neemt de notulen pagina voor pagina door.

Er zijn geen opmerkingen of aanvullingen op de notulen, waarmee de notulen zijn vastgesteld.

5. Mondeling verslag van het overleg met de directie van CBRE GI

Als gevolg van Corona en het vertrek van Walter Nooy heeft er dit jaar maar twee keer overleg plaats gevonden op 10 maart en 10 september. De belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn geweest betreffen:

- *Duurzaamheid, waaronder ledverlichting in combinatie met een accu*
CBRE is in onderhandeling met een derde partij. Indien hiermee bij complexen gestart gaat worden zal aan de HO een voorstel worden gedaan. In de loop van 2022 wordt ledverlichting in alle complexen verwacht.
- *Het opladen van e-cars en e-bikes in parkeergarages van complexen*
In de loop van 2022 wil CBRE met een plan komen voor mogelijkheden met e-cars. CBRE is met een externe partij hierover in onderhandeling. In 2022 moet het gereed zijn.
- *Verbeteren van dienstverlening door de VastGoedManagers (VGM)*
Hierover worden veel klachten ontvangen. In het verleden liep dat beter, en daardoor blijft het een continue onderwerp van gesprek. Hier is nog veel werk uit te voeren.
Er is onvrede over de invoering van de community manager, vroeger hadden we alleen een VGM. Volgens aanwezigen zijn niet alle community managers ervaren genoeg voor de rol.
Volgens de ervaringen van de aanwezigen kan het heel lang duren voordat iets wat afgesproken is met de directie wordt uitgevoerd door de VGM.
- *Belangenbehartiging bij gemengde complexen (uitponden door verkoop van huurappartementen)*
Dit komt steeds meer voor en zorgt voor tegenstrijdige belangen. Als meer dan de helft van een complex uit koopappartementen bestaat, gaat dat problemen geven. Streven is dat CBRE dit soort complexen gaat afstoten.
De heer Ketelaar, BC Catsheuvel Den Haag verwijst naar een uitspraak van Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden (23 februari 2021 – ecli:nl:gharl:2021:1687) waarbij de verhuurder verantwoordelijk is voor de goede staat van het gehuurde (dit in het kader van een lekkend dak), ook wanneer het een gemengd complex betreft.
- *Ledenwerving*
- *Sociale cohesie en voordeurregeling*
Als men een verzoek indient voor bijdrage sociale cohesie, wordt het een moeizaam proces bij de VGM. Het bestuur gaat hierover in gesprek met CBRE om te kijken hoe dit makkelijker kan.
- *Afhandeling klachten bij HO*
Dit jaar hebben wij hier te weinig vooruitgang geboekt. Voor het komende overleg staan veel actiepunten op de agenda.

6. Actuele status in relatie tot GPHP-overleg

De secretaris legt uit dat het GPHP (Gezamenlijk Particulier Huurders Platform) een organisatie is waarbij afgevaardigden van besturen van Huurders Platforms regelmatig bij elkaar komen. Zij behartigen de belangen van alle huurders die aangesloten zijn bij GPHP, waarbij het uitgangspunt is te komen tot een samenwerking met Woonbond. Immers, Woonbond is de partij die de belangen van 1,5 miljoen huurders/woningen behartigt.

Door Corona zijn er geen gesprekken gevoerd. De organisatie gaat zich beraden over hun werkzaamheden en of ze nog willen doorgaan, of dat ze opgaan in een sector van de Woonbond.

GPHP heeft tot doel om op hoog politiek niveau kwetsbare huurders onder de aandacht te brengen. Door een van de participanten in GPHP (Vesteda) is bijvoorbeeld een onderzoek gedaan waaruit bleek dat inmiddels het percentage woonlasten van het besteedbare inkomen is gestegen tot soms zelfs 60%.

7. Jaarverslag 2020 van CBRE Global Investors Huurdersplatform

De voorzitter neemt het jaarverslag pagina voor pagina door en legt uit dat het financiële verslag van 2019 hierin is opgenomen. Immers in het jaar 2020 is het financiële verslag van 2019 goedgekeurd. Er zijn geen vragen, waarmee dit agendapunt is afgehandeld en het Jaarverslag 2020 is vastgesteld.

8. Verslag kascontrole-commissie over het financiële verslag 2020

De heer Nieuwenhuizen vormde samen met de heer Majdoubi de kascontrole-commissie voor het financiële verslag 2020. De heer S. Nieuwenhuizen van BC Nijehove uit Gorinchem wordt gevraagd om als lid van de kascontrole-commissie hun bevindingen over het financieel verslag 2020 voor te lezen. Zij adviseert derhalve de AV de stukken over het boekjaar 2020 goed te keuren en de penningmeester en het bestuur décharge voor het gevoerde beleid te verlenen. De leden gaan hiermee akkoord.

9. Financieel verslag 2020 van CBRE Global Investors Huurdersplatform

Er zijn geen vragen over het financieel verslag 2020, waarmee dit verslag is goedgekeurd en vastgesteld.

10. Benoeming kascontrole-commissie voor het financiële verslag 2021

De penningmeester informeert de aanwezigen dat de heer Nieuwenhuizen 2 jaar lid is geweest van de kascontrole-commissie en dat hij derhalve moet aftreden, dit conform statuten. Om die reden doet het bestuur de oproep voor een nieuw lid voor de kascontrole-commissie, waarbij wij ervan uit gaan, dat de heer Majdoubi nog een jaar aanblijft. Qua tijdsinvestering kost het ongeveer 2 uur per jaar.

Na lang aandringen stelt de heer Meppelder van HV Hooghe Hoed uit Ede zich beschikbaar en de heer Van Vuure, van BC Residence Souveraine uit Soest, meldt zich aan als reserve-lid.

Naschrift: De heer Majdoubi heeft laten weten nog een jaar lid van de kascontrole-commissie te willen zijn.

11. Begroting Huurdersplatform 2022

Omdat er geen vragen zijn, en deze begroting ook al is besproken met en goedgekeurd door CBRE IM wordt de begroting vastgesteld.

12. Bestuursverkiezing

Het bestuur heeft in voorgaande AV's diverse malen aan leden gevraagd zich kandidaat te stellen als bestuurslid. Dit, om bij een groeiend aantal leden, de werkzaamheden van de bestuursleden behapbaar te houden en om ook te zorgen voor continuering van het bestuur.

Gelukkig lijkt het tekort aan bestuursleden achter ons te liggen.

Jaap van Dijk, HV IJdoortoren uit Amsterdam, heeft zich beschikbaar gesteld, vanaf augustus 2021 draait hij mee met het bestuur en wordt hij ingewerkt.

Chris Douwes, HV Rokade uit Leidsche Rijn, heeft zich ook kandidaat gesteld. Het bestuur heeft hem nog niet uitvoerig kunnen spreken, vandaar dat hij niet genoemd stond op de agenda. Chris Douwes heeft zelf de voorwaarden gesteld dat, als hij geen bijdrage kan leveren, hij zich later in de tijd kan terugtrekken.

De heer Skori van BC Grauwaart uit Utrecht heeft zich eerder in de tijd aangemeld als kandidaat, maar door omstandigheden heeft hij dit uitgesteld naar begin 2022. Derhalve verwachten wij dat het bestuur begin 2022 bestaat uit 5 bestuursleden.

Jaap van Dijk stelt zich voor aan de aanwezigen.

Hij verwacht een bijdrage te kunnen leveren aan verbindingen leggen, mensen met elkaar in contact brengen en kennis delen. Jaap zal de komende maanden vooral veel op bezoek gaan bij de leden om te horen wat er speelt. Mocht men behoefte hebben aan een gesprek met Jaap, dan is hij te bereiken per e-mail:

jaap48vandijk@gmail.com of per telefoon: 06 2292 3692

Jaap zal zelf ook contact opnemen met huurdersorganisaties en daarbij beginnen met de nieuwe leden.

Chris Douwes stelt zich ook voor aan de aanwezigen.

Zijn reden om zich kandidaat te stellen als bestuurslid is tweeledig, in de eerste plaats is hem gevraagd of hij interesse heeft om toe te treden tot het bestuur en daarnaast is er vanuit zijn bewonerscommissie (Rokade-Leidsche Rijn) een hoop onvrede over de huidige beheerder. Twee goede redenen om zich aan te melden als bestuurslid.

In zijn werkzame leven is Chris lid geweest van diverse ondernemingsraden in verschillende functies.

Volgens Chris lijkt een ondernemingsraad in zekere zin op het bestuur van een huurdersorganisatie, je hebt immers te maken met een grote organisatie, echter het is minder strak georganiseerd.

De voorzitter vraagt de AV akkoord te gaan met de uitbreiding van 3 naar 5 bestuursleden. Alle aanwezigen zijn akkoord, waarmee dit voorstel met algemene stemmen is aangenomen.

De voorzitter vraagt de AV akkoord te gaan met de herverkiezing van Willem de Boode, zijn termijn was verlopen. Alle aanwezigen zijn akkoord.

En ook met het voorstel om Jaap van Dijk en Chris Douwes te benoemen tot bestuurslid, zijn alle aanwezigen akkoord. Hiermee treden Jaap van Dijk en Chris Douwes toe tot het bestuur en worden zij gevraagd plaats te nemen achter de bestuurstafel.

13. Ledenwerving (aanpak en resultaat)

Hier hebben wij het afgelopen jaar weinig aandacht aan kunnen geven. Maar aankomend jaar gaan wij dit weer oppakken. We gaan ons toelagen op betere communicatie tussen de complexen, de leden en met ons als bestuur. Ondanks alles zijn we dit jaar gegroeid van 13 naar 32 leden uit 1205 complexen. De wens is om te groeien naar 50%. Hiervoor gaan we de VGM meer inschakelen.

14. Rondvraag deel 1

14.1 *Wat zijn de ervaringen, verschillen, voor- en nadelen tussen een vereniging en commissie?*

Mevrouw Van Engelenburg, BC Oscar Hammersteinstraat te Utrecht:

De voorzitter legt uit dat een vereniging een juridische entiteit is. Maar omdat dit vroeger te risicovol, te veel gedoe (inschrijven KvK, notaris, statuten) en heel kostbaar was, zijn er daardoor commissies ontstaan (commissie is geen juridische entiteit).

CBRE behandelt een vereniging en commissie hetzelfde.

Maar als men een commissie is, kan men niet juridisch procederen.

Een voordeel van een commissie is wel, dat het oprichten makkelijker is en dat geldt ook voor het werven van mensen. Voor een vereniging blijkt dat allemaal lastiger.

14.2 *Kunnen we als lid van het Huurdersplatform collectief een bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering afsluiten?*

Mevrouw Den Dulk-Haarsma, BC De Boventuinen Keijzersveste te Pijnacker:

De secretaris antwoordt dat er sinds mei/juni 2021 een nieuwe wet WBTR geldt, waarin de aansprakelijkheid anders is geregeld. Maar waarbij de vraag is hoe wij deze moeten interpreteren. Dit gaan we bespreken met de directie en komen er later in de tijd bij de leden op terug.

14.3 *Wat zijn de ervaringen met koop / verkoop van gemengde complexen en hoe hiermee om te gaan? De belangen zouden conflicterend kunnen zijn.*

De heer Meppelder, HV Hooghe Hoed te Ede, antwoordt dat de samenwerking niet altijd goed is, maar dat het steeds beter gaat.

Mevrouw Geuzebroek van BC Residence Souveraine te Soest vertelt dat bij hun (gemengd) complex een delegatie van VvE was uitgenodigd, dit zijn huurders en kopers. Ook wordt van VHR uitgenodigd door het bestuur, echter zij zijn niet altijd aanwezig. Wanneer men elkaar kent en met respect met elkaar omgaat, kom je verder.

De voorzitter haakt hierop in en zegt dat we hier een gezamenlijk standpunt over moeten in nemen en dit ter sprake moeten brengen bij de directie. Er is een gezamenlijk belang, waaraan beheerder, VGM en VvE moeten meewerken.

Tot slot voegt de heer Ketelaar, BC Catsheuvel te Den Haag, toe, dat VvE en huurders grotendeels dezelfde belangen maar wel verschillende verantwoordelijkheden hebben. Hij attendeert de aanwezigen op het boekje dat de Woonbond heeft uitgegeven over gemengde complexen.

14.4 *Hebben de andere leden de definitieve afrekening service kosten reeds ontvangen?*

De heer Van Horen, HV Vulwestaete te Arnhem:

Dit had iedereen wettelijk voor 1 juli 2021 ontvangen moeten hebben voor het jaar 2020.

VHR zou de leden geïnformeerd hebben dat dit door drukte vertraagd zou zijn. Van de aanwezigen leden hebben 4 commissies nog geen eindafrekening ontvangen.

Jaap van Dijk laat weten dat er als sanctie in de wet genoemd is, dat als men te laat is met het aanleveren van de definitieve afrekening, er geen wijzigingen mogen worden doorgevoerd.

Het bestuur zal dit ter sprake brengen bij het eerstvolgende directie overleg. Immers, de HO moet de tijd krijgen om naar de eindafrekening te kijken, voordat het naar de bewoners wordt verstuurd. Vandaar dat deze info ruim van tevoren bekend moet worden gemaakt.

Na een korte pauze volgt het tweede deel van de Algemene Vergadering in aanwezigheid van Frank Aalbers en Mick Lingerak, namens directie CBRE.

De voorzitter introduceert Frank Aalbers bij de aanwezigen als opvolger van Wouter Terhorst en Mick Lingerak is bij de aanwezigen reeds bekend.

15. Inleiding door Frank Aalbers, Head of Assetmanagement (namens directie CBRE)

Frank Aalbers stelt zichzelf voor bij de aanwezigen. Hij is ruim 6 jaar werkzaam bij CBRE, waarbij de laatste 3,5 jaar op de afdeling van Wouter Terhorst. De speerpunten voor hem zijn altijd innovatie en duurzaamheid geweest. Waarbij het belangrijk is om goede partners om je heen te hebben. Met nu 3 goede vastgoedmanagers moet de dienstverlening op een hoger niveau komen.

16. Presentatie door Frank Aalbers

Frank Aalbers heeft een presentatie voorbereid, welke als bijlage aan deze notulen zal worden toegevoegd.

Frank benadrukt dat hij de ingezette lijn met Wouter en Mick gaat voortzetten. Het doel van CBRE is een fijne woonplek creëren voor iedereen die binnen hun portefeuille valt.

Frank zou graag zien dat we meer met de bewoners in gesprek gaan, we staan nog te ver af van de realiteit.

Hij zou graag meer gebruik willen gaan maken van communities, zodat we nog beter weten wat er leeft en speelt binnen de complexen, met als uiteindelijk doel een hogere klanttevredenheid.

De belangrijkste onderwerpen uit deze presentatie zijn:

Gasloos in 2030 en in 2040 energie neutraal

CBRE heeft de ambitie om alle complexen in 2030 van het gas te hebben en in 2040 energie neutrale panden te hebben. Dit zijn ambitieuze doelstelling; de te nemen stappen om dit te realiseren zijn:

- 1) Meten (hoe wordt energie gebruikt)
- 2) Isoleren
- 3) Warmtepompen (lieft elektrisch, maar techniek is nog niet op orde)
- 4) Alternatieve bronnen (zonnepanelen)

CBRE heeft slechts 9.000 zonnepanelen in Nederland op 6.000 woningen. De te nemen stappen hebben wel consequenties (daken). Je moet de juiste stappen nemen in de juiste volgorde. Dus eerst isoleren, dan pas zonnepanelen plaatsen. De vraag is of we de gestelde deadlines op tijd kunnen halen.

De heer Meppelder vraagt waarom zijn complex niet wordt aangesloten op Warmtenet, ondanks dat CBRE hiervan op de hoogte was gesteld. De heer Aalbers antwoordt dat men te laat was geïnformeerd om hierop in te spelen.

Mevrouw Huijsman vraagt of CBRE nog verder kijkt dan zonnepanelen, zoals bijvoorbeeld naar waterstof. Frank Aalbers antwoordt daarop bevestigend, maar hier gaat veel en gedegen onderzoek aan vooraf, want de investeringen zijn enorm.

Portefeuille

De volgende gebouwen worden binnenkort opgeleverd:

G4: Den Haag, 2 torens

Cruquius: 150 woningen

Houthavens: 235 woningen

Tot 2024 verwacht CBRE MI nog 10 gebouwen op te gaan leveren, met name in de Randstad omdat daar de focus van CBRE IM ligt.

17. Behandeling actiepunten Frank Aalbers

Uit notulen 4 november 2020

Actiepunt 4 Bekendmaken verkoop units in complexen;

Dit punt is niet behandeld en blijft derhalve staan.

Actiepunt 5 Update project Oplaadpalen e-cars, oplaadmogelijkheden e-bikes, e-scooters, etc.

Dit is een intensief en langdurig project, je hebt immers een partij nodig die begrijpt hoe het werkt in woongebouwen. Inmiddels is een partij gevonden Powerly in samenwerking met Leaseplan Energy.

Zij gaan kijken naar:

1. Laadvoorzieningen nodig in bestaande woning
2. Idem in nieuwe woningen
3. Infrastructuur aanwezig, hoe uit te breiden

Waarbij de volgende vragen worden gesteld:

- kan het huidige stroomnet het aan?
- hoe wordt laadcapaciteit (laad pleinen) gecreëerd?
- en waar?

Er wordt gevraagd hoe een aanvraag voor laadcapaciteit in zijn werk gaat.

- bewoner doet aanvraag bij property manager
- property manager vult de aanvraagformulieren in en stuurt deze naar Lease Plan Energy
- vervolgens komt de offerte binnen bij CBRE
- een groot gedeelte van de kosten betaalt CBRE en het resterende gedeelte wordt doorbelast aan de bewoner, door middel van huur voor laadpaal of prijs per KW.

Een punt van aandacht blijft of de investering rendabel is bij verhuizing van de desbetreffende bewoner.

Er wordt gevraagd of het echt nodig is om hiervoor een proef op te starten, want over 5 jaar zal een groot gedeelte van de Nederlandse bevolking elektrisch rijden. Frank antwoordt daarop dat de techniek continue verandert. Om die reden wordt overal wel vast de infrastructuur in orde gemaakt, zodat men later alleen nog hoeft in te pluggen.

Vanaf 1 november 2021 wil CBRE gaan starten met aanvragen van de laadvoorzieningen; het feit dat er een tekort is aan chips, zal wel voor enige vertraging gaan zorgen.

Zodra CBRE hiermee gaat starten, zal dit uitgebreid worden gecommuniceerd aan alle leden en bewoners.

Het opladen van de auto's in de garage moet voorkomen worden, in verband met brandgevaar. Laadpleinen naast het complex zou beter zijn. Echter, hiervoor moet men dan in overleg met de gemeente. De wens is dan ook de laadvoorzieningen te bundelen, alles naast elkaar, waarbij de plekken in de garage dan geherstructureerd moeten worden.

Actiepunt 6 Doorbelasting postkamer Change=

Dit punt is niet behandeld en blijft derhalve staan.

Actiepunt 7 Overleg enquête klanttevredenheid

Op dit moment wordt één keer per jaar een klanttevredenheid enquête verstuurd. CBRE zou graag de contactmomenten willen gaan meten, zodat men gelijk feedback krijgt en niet eens per jaar. Op deze manier krijgt je een beter verhaal bij de cijfers. CBRE zou graag zien dat de property managers meer met de bewoners in gesprek gaan.

Begin november worden de uitkomsten van deze enquête verwacht, zodat in december de resultaten in grote lijnen kunnen worden gedeeld.

De heer Meppelder vraagt of de informatie uit de enquête ook bekend is bij de property manager. Deze informatie is daar niet bekend, dit omdat de communicatie eerst goed moet worden opgezet.

Slechte beoordelingen hebben vooral te maken met het geen zicht hebben over de afhandeling/uitvoering van reparatie verzoeken.

Mevrouw Blokker vraagt waarom zij nog geen klanttevredenheid enquête hebben ontvangen. CBRE laat weten dat zij, als Changes=, in een ander fonds zitten.

Actiepunt 8 VB&T aanspraken op verstrekken bewonersgegevens aan HO

Dit punt is niet behandeld en blijft staan.

Actiepunt 9 Verdeling warmtekosten bij Veluwestaete

Dit punt is niet behandeld en blijft staan.

18. Update en follow up van lopende klachten incl. rondvraag deel 2

De heer Frank Aalbers gaat in op de aan hem vooraf gestelde vragen

De heer Meppelder, HV Hooghe Hoedt, te Ede

- 1) *Wat is de status van oplaadpalen voor e-cars in de garage. Hoe ver is CBRE met inventarisatie en concrete uitwerking van die plannen hiervoor. Hoe loopt het tijdsplan?*
Antwoord: Verzoeken van huurders kunnen bij de VGM worden neergelegd, dan zal de VGM de inventarisatie doen van wat mogelijk is. Dit kan naar verwachting per 1 november.
- 2) *Betreffende het "energiegebruik" van elektriciteit, hiervoor heeft CBRE een functionaris aangewezen. Welke analyses zijn gemaakt, welke concrete plannen liggen er en wat is het tijdsplan? Huurdersvereniging De Hooghe Hoed heeft meerdere keren aangegeven actief hieraan te willen meewerken en ook willen wij als pilot dienen. Tot heden niets vernomen.*
Antwoord: Verduurzamingstrajecten kunnen sneuvelen als bewoners niet geïnformeerd worden. CBRE is vooralsnog bezig met het inventariseren van de ODA-verklaringen, op korte termijn zijn er nog geen plannen voor pilots. Communicatie naar iedere bewoner loopt via VGM. Bij CBRE wordt er veel gebruik gemaakt van data analisten, om te kijken waar innovatieve projecten het beste als proef kunnen worden opgestart.
- 3) *Is het bij CBRE GI bekend dat de straten voor het complex zijn opengebroken en er vlak voor onze voordeur de leidingen zijn gelegd voor het warmtenet Ede? Zou het niet logisch zijn als er een aftakking zou zijn gemaakt als voorbereiding op de loskoppeling van het gasnet? Dit zou kostenbesparend zijn geweest en veel tijd gescheeld hebben. Waarom is er helemaal niets vernomen van de beheerder MVGM of CBRI GI?* Antwoord: MVGM/CBRE zijn niet op de hoogte gebracht door de gemeente. De vraag staat nu uit bij MVGM. Wordt vervolgd.

Mevrouw Den Dulk, BC De Boventuinen Keijzersveste, te Pijnacker

- 1) *Hoe wordt er in de toekomst omgegaan met de aanvraag van laadpalen op de privé-parkeerplaats voor elektrische auto's van bewoners?*
Antwoord: Het verzoek voor een paal kan bij de beheerder worden neergelegd, laadpleinen hebben de voorkeur. Uitgangspunt is een efficiënt ruimtegebruik, lage investering, lage terugkerende kosten. Dit kan naar verwachting per 1 november.
- 2) *Graag willen wij bespreken met de heer Aalbers hoe er wordt omgegaan met budgetaanvraag t.b.v. festiviteiten voor bewoners en bevordering van sociale cohesie. Bij punt 17.2 in het verslag van 4-11-2020 wordt daar over gesproken maar geeft geen duidelijkheid bij een aanvraag. De VGM krijgt daar ook geen grip op en antwoord van CBRE krijgt de HO niet.*
Antwoord: Hier heeft geen verandering in plaatsgevonden omtrent beleid. Een HO kan een verzoek indienen bij de VGM voor een extra budget en de VGM zal per activiteit een afweging maken of extra budget wordt afgegeven.
Er is 9 euro budget per woning per jaar, gaat men daarover heen, dan is er wel budget maar moet het wel worden aangevraagd. De VGM beslist hierin.
Mochten jullie er niet uitkomen, laat dit dan weten aan het bestuur (en die communiceert dan met directie).
Er wordt gevraagd of de VGM dit allemaal wel weten? Ze weten het allemaal wel, maar er zijn veel personeelwisselingen geweest. CBRE moet dit wel breder en duidelijker neerleggen bij de VGM.

- 3) *De ruimte in ons wooncomplex voor scootmobielen en e-bikes is erg klein. Er zijn maar een beperkt aantal oplaadpunten te huur en bewoners stallen daar hun fiets ook, ondanks dat zij geen oplaadpunt huren. De vastgoedmanager krijgt daar geen grip op en weet niet hoe dit op te lossen.*

Antwoord: VGM lijken niet altijd op de hoogte van wat er speelt op elke locatie.

Via de VGM nogmaals aandacht vragen bij de bewoners. De bewoners van het complex zullen hier zelf hun verantwoordelijkheid in moeten nemen. Hoe dit op te lossen is ook niet duidelijk.

Er zijn ook panden met een conciërge die 24/7 beschikbaar is om het in de gaten te houden, maar dat kost veel geld

- 4) *Afhandeling van klachten/aanvragen en opknopbeurten laat vaak lang op zich wachten. Is er een doorlooptijd voor afhandeling van klachten?*

Antwoord: VHR hanteert geen doorlooptijd voor klachten. CBRE heeft VHR wel verzocht hier op korte termijn op terug te komen en een doorlooptijd vast te leggen.

De heer Meppelder haakt hierop in, door te verwijzen naar een presentatie van een VGM, ongeveer 3 jaar geleden, over een software systeem dat toen goed werkte. Jaap van Dijk laat weten dat de aannemers in Amsterdam niet met dit systeem wilden werken, waarna dit softwaresysteem niet in gebruik is genomen.. Er is dus niks mee gebeurd.

De heer Aalders heeft gezegd dat er toch wel binnen 48 uur antwoord moet zijn.

19. Nieuwe datum volgende AV

Het bestuur stelt voor om de Algemene Voorjaarsvergadering op donderdag 12 mei 2022 12:00 uur te plannen, waarbij locatie en opzet programma hetzelfde zal zijn als vandaag. De aanwezigen gaan akkoord met deze voorgestelde datum.

21. Rondvraag en sluiting

De heer Majdoubi (BC Grauwaart):

In deze tijd is de betaalbaarheid van huurwoningen een grote kwestie en helemaal voor de jong professionals die teveel verdienen voor een sociale huurwoning en niet kunnen kopen.

CBRE antwoordt daarop dat er te weinig midden-huurwoningen zijn. De ambitie is om meer van deze woningen te gaan bouwen, echter we lopen enorm achter met woningbouw.

Mevrouw den Dulk (BC Keijzersveste):

Is CBRE op de hoogte van de slechte bereikbaarheid van het KCC? Soms hang je 2 uur in de wacht waarna de verbinding wordt verbroken. CBRE is hiervan op de hoogte, het schijnt een soort strategie te zijn, zodat er minder gebeld wordt.

De voorzitter dankt de aanwezigen voor hun komst en bijdrage en sluit de vergadering.

Actiepunten lijst 6 oktober 2021

Actiepunt	Actie	Door	gereed
1.	Evaluatie informatie energiegebruik via slimme meters. Overleg HP en CBRE	HP	31-03-2021
4.	Bekendmaken verkoop units in complexen	CBRE,FA	continue
5.	Update project "Oplaadpalen e-cars en oplaad mogelijkheid e-bikes, e-scooters, scootmobielen, etc. in garages."	CBRE, FA	31-12-2020
6.	Doorbelasting postkamer bij Change=	CBRE, FA	31-03-2021
7.	Overleg enquête klanttevredenheid: onderzoek per complex en nieuwe onderwerpen	CBRE, FA	31-03-2021
8.	VB&T aanspreken op verstrekken bewonersgegevens aan HO (o.a. Veluwestaete)	CBRE, FA	31-03-2021
9.	Verdeling warmtekosten bij Veluwestaete; overleg CBRE-VB&T en Veluwestaete	CBRE, FA	31-03-2021