

Notulen CBRE Huurdersplatform

AV 10 november 2022

Aanwezige leden	
Huurdersvereniging IJdoortoren	Dhr. D. de Rooij
Huurdersvereniging Veluwestaete	Mevr. M. Bouwmeester, dhr. A. van Horen, dhr. W. de Boode (*)
Bewonerscommissie Boschvelt	Dhr. W. Tysma
HV G.A. van Nispenstraat (Park Sonswijck)	Mevr. H. Belgers en dhr. P. van Genderen
Bewonerscommissie Cats'Heuvel	Dhr. E. Ketelaar
Bewonerscommissie Fijnjekade (toren 3)	Dhr. F. Cortenbach
Bewonersvereniging "Oud-Waldeck	Mevr. T. Rausch en dhr. Th. Rausch
Huurdersvereniging Hooghe Hoed	Dhr. K. van Bergen
Bewonersplatform Nijehove	Mevr. I. Landa
Huurdersvereniging "Hart van de Zon"	Dhr. W. Daam
Bewonerscommissie De Boventuinen Keijzersveste	Mevr. K. den Dulk, mevr. L. Huijsman, dhr.C. Pronk
Bewonersvereniging BVRS	Mevr. M. Geuzebroek en dhr. P. Spoelstra
Huurderscommissie Rokade	Dhr. H. van Emmerik en dhr. C. Douwes (*)
Bewonersbelangencomm. Oscar Hammersteinstr.	Dhr. P. van de Meerakker (*)
Volmachten ontvangen van:	
1. BC Houtwerf	5. BC Simon Carmiggelthof (Hoge Veen)
2. HV Change=	6. WC Droomtuinlaan Bloom 1
3. BC Trompenburg	7. HC Vincent van Goghstraat (Korenaren)
4. BW De Parnassijn	
Bestuursleden (*)	
P. van de Meerakker (voorzitter)	
W. de Boode (secretaris/penningmeester)	
C. Douwes (bestuurslid)	
Secretariële ondersteuning	
	Hester Verweij
Afwezig met berichtgeving (**wel volmacht)	
Huurdersvereniging Change= Nieuw-West (**)	
Bewonerscommissie Trompenburg (**)	
Bewonerscommissie De Parnassijn (**)	
Bewonersorganisatie Clioplein-Muzenplein	
Bewonerscomm. Simon Carmiggelthof (Hoge Veen) (**)	
Bewonerscommissie Houtwerf (**)	
Huurderscommissie Vincent van Goghstraat (**)	
Bewonerscommissie Grauwaart	
Platform-Utrecht	
Commissie Goylaan	
Wooncommissie Droomtuinlaan Bloom 1(**)	
Bewonerscommissie Dublinstraat gebouw 2 Zoetermeer	
Afwezig zonder berichtgeving	
	Bewonerscommissie Calandria
	Commissie Stadhoudersplantsoen
	Commissie Het Gemaalhuis
	Commissie Boszoom
	Commissie Karel Doorman
	Wooncommissie Droomtuinlaan (2)

CBRE Huurdersplatform

www.cbrehp.nl

1. Opening en vaststelling agenda

De voorzitter opent de Algemene Vergadering en heet de aanwezige leden van harte welkom. De aanwezigen worden verzocht, dat als zij spreken, om eerst hun naam en de naam van de huurdersorganisatie te noemen, zodat dit juist in de notulen wordt vermeld.

2. Verwelkoming nieuwe leden

De voorzitter informeert dat wij deze Algemene Vergadering geen nieuwe Huurdersorganisaties hebben om te verwelkomen. Echter, er zijn wel een aantal bestuursleden van de diverse huurdersorganisaties die voor de eerste keer de Algemene Vergadering bijwonen. De voorzitter heet de volgende personen van harte welkom bij hun eerste deelname aan de Algemene Vergadering van het CBRE Huurdersplatform, te weten:

De heer W. Tysma	- BC Boschvelt
De heer C. Pronk	- BC De Boventuinen Keijzersveste
De heer F. Cortenbach	- BC Fijnekade
Mevrouw H. Belgers en de heer P van Genderen	- HV G.A. van Nispenstraat (voorheen Park Sonswijk)
De heer P. Spoelstra	- BV BVRS

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

- De secretaris deelt mee dat er vandaag 14 leden aanwezig zijn, daarnaast zijn er 7 volmachten afgegeven, hierdoor zijn er 21 leden vertegenwoordigd.
Dit betekent dat er een 2/3 quorum aanwezig is en de vergadering rechtsgeldig besluiten kan nemen.
- Vanuit de leden zijn er 2 ingekomen stukken ontvangen. Te weten een e-mail van de heer Penninx (BC Trompenburg) en een e-mail van de heer Belkadi (Jan Wolkerssingel/Grauwaart). Daar zij beiden vandaag verhinderd zijn, zal de informatie worden doorgegeven aan de desbetreffende vastgoedmanagers/CBRE IM.
- In de nieuwe statuten staat vermeld, dat huurdersorganisaties verplicht lid kunnen worden van het CBRE Huurdersplatform.
Dit is besproken en afgestemd met de directie van CBRE IM. Dit betekent dat als er een nieuwe huurdersorganisatie wordt opgericht, deze automatisch lid is van het CBRE Huurdersplatform. Het bestuur zal zich nog beramen over de uitwerking hiervan.

4. Vaststellen Notulen Algemene Vergadering 19 mei 2022 incl. actiepunten

De voorzitter neemt de notulen pagina voor pagina door. De notulen worden zonder wijzigingen vastgesteld. Mevrouw Landa (BP Nijehove) plaatst wel de opmerking dat ten aanzien van de actiepuntenlijst, dat zij een brief zou sturen. Dit is uiteindelijk een e-mail geworden die op 27 mei jongstleden is verstuurd namens BP Nijehove.

5. Het in stemming brengen wijziging Statuten volgens Concept akte 22/09/22

De voorzitter informeert dat alle opmerkingen en aanbevelingen naar aanleiding van de algemene vergadering van 19 mei jongstleden, inzake de toen voorgelegde statutenwijziging, zijn meegenomen en verwerkt in de concept akte statutenwijziging van 22 september 2022.

Het bestuur is derhalve van mening dat de statuten die nu voorliggen, een hamerstuk voor deze vergadering zal zijn.

CBRE Huurdersplatform

www.cbrehp.nl

De volgende vragen worden gesteld naar aanleiding van de statuten, concept akte van 22 september 2022:

De heer Van Horen (HV Veluwestaete), verwijst naar artikel 2, lid 2, sub d; Het afsluiten van een samenwerkingsovereenkomst met CBRE Investment Management is nooit geëffectueerd. Dit artikel staat al vanaf oprichting (19 mei 2005) in de statuten. Bij de 2 statuten wijzigingen daarna in 2014 (alleen de naam van ING naar CBRE) en 29 november 2022 (i.v.m. de WBTR) is dit nooit aangepast, had wel gedaan moeten worden.

De bedoelde samenwerkingsovereenkomst is in 2012 uitgevoerd door middel van de Allonge op de overlegovereenkomst.

Mevrouw Landa (BP Nijehove) herhaalt de opmerking die zij ook tijdens de vorige Algemene Vergadering heeft geplaatst. Zij had graag gezien dat de notaris een overzicht had gemaakt van de wijzigingen die zijn doorgevoerd ten opzichte van de oude statuten.

Het bestuur zegt toe hier voortaan zorg voor te zullen dragen; alhoewel de verwachting is dat de statuten voorlopig niet meer zullen worden aangepast.

Alle aanwezigen zijn akkoord waarna de voorzitter bevestigt dat de nieuwe statuten hiermee zijn vastgesteld. Hij zal contact opnemen met de notaris om de statuten te laten passeren.

6. Het in stemming brengen van wijziging Huishoudelijk Reglement

Het huishoudelijk reglement is gewijzigd als gevolg van de statutenwijziging. De aanwezige leden zijn akkoord met de voorgestelde wijziging huishoudelijk reglement. Hiermee is ook het huishoudelijk reglement vastgesteld.

De heer Van Horen (HV Veluwestaete) merkt op dat er in het huishoudelijk reglement niets vermeld staat over de nieuwe wijze van besturen (aansprakelijkheid bestuursleden en hoe gaan wij met elkaar om als bestuurder). De voorzitter antwoordt daarop dat de vereisten uit WBTR en de manier van werken van het bestuur zijn vastgelegd in de nieuwe statuten. Dit is afgestemd met de notaris, waarbij de aanpassingen in de statuten zijn vastgelegd conform de eisen van de WBTR.

De heer Ketelaar (BC Cats'Heuvel) merkt op dat in een aantal passages woorden ontbreken, of verkeerd geschreven zijn, waardoor de zinnen niet af zijn. Hij stelt voor de wijziging huishoudelijk reglement te aanvaarden onder voorbehoud van de correctie van de taalfouten.

Het bestuur zal nogmaals kritisch de tekst laten doornemen. De aanwezigen zijn akkoord als daarna de definitieve tekst wordt geplaatst op de website; zij bevestigen dat de gecorrigeerde tekst niet nogmaals hoeft te worden goedgekeurd.

7. Mondeling verslag van het overleg met de directie van CBRE IM

De penningmeester geeft een korte samenvatting van de punten die besproken zijn met de directie van het CBRE IM. Na de Algemene Vergadering van mei 2022, hebben wij hen slechts eenmaal gesproken. Toen zijn de volgende onderwerpen besproken:

Uitbreiding bestuur en bestuursvergoeding

De directie onderschrijft de noodzakelijke uitbreiding van 3 naar 5 bestuursleden. Echter, de vergoeding blijkt toch een belangrijk punt te zijn voor nieuwe bestuursleden. In samenspraak met de directie wordt er gewerkt aan de volgende vergoeding voor de bestuursleden van het CBRE Huurdersplatform:

- 1) Bepaald bedrag als vergoeding, (mogelijk) te verrekenen met de huur van het desbetreffende bestuurslid gedurende bestuursperiode;
- 2) Declareren van de gemaakte kosten via het CBRE Huurdersplatform.

CBRE Huurdersplatform

www.cbrehp.nl

Bestuur en directie hopen hiermee de financiële belemmeringen weg te nemen, zodat leden nu wel bereid zijn om toe te treden tot het bestuur van het Huurdersplatform.

Verkoop (= uitponding) complexen

CBRE IM kan vaak complexen in zijn geheel verkopen. Ook kunnen ze overgaan tot verkoop van een complex bij uitponding. Een woning/appartement wordt dan verkocht wanneer een huurder opzegt. Bij een aantal complexen van CBRE wordt uitponding al toegepast. Onlangs zijn Cats'heuvel (Den Haag), Karel Doorman (Utrecht) en Vincent van Goghstraat, Korenaren (Nuenen) daaraan toegevoegd. Op dit moment zijn 8 complexen onderhevig aan uitponden (in totaal nu nog 85 woningen).

De volgende punten zijn ook besproken, maar staan op de agenda van vandaag:

- Begroting 2023
- Invoering inflatiecorrectie voordeureregeling

Klanttevredenheid

Chris Douwes heeft CBRE IM benaderd om te kijken of de uitkomsten van het klanttevredenheids-onderzoek kunnen worden gedeeld met de huurdersorganisaties. Immers, de HO zijn uitermate op de hoogte en kunnen samen met de beheerders zorgen dat punten sneller worden opgepakt.

Deze terugkoppeling is zeer wenselijk, ook dat merken wij vandaag tijdens de algemene vergadering in de gespreksrondes. Echter, tot op heden wordt daar nog geen gehoor aan gegeven.

Mevrouw Rausch (BV Oud Waldeck) stelt te vraag of een nieuwe huurder aansprakelijk kan worden gesteld bij schade als gevolg van verhuizing van een vorige huurder (zonnescerm van buitengevel gehaald, waardoor buitengevel enorm is beschadigd). Chris Douwes adviseert om dit te melden bij CBRE IM. Ook hier geldt dat wanneer dit gemeld is bij de beheerder en dit inzichtelijk wordt gemaakt, er meer bereikt kan worden. De vraag wordt gesteld of men het überhaupt inzichtelijk wil maken. De vastgoedmanagers lijken er niks mee te doen.

Als de uitkomsten van de enquête inzichtelijk worden gemaakt, krijg je een goed overzicht van de punten die op eenvoudige manier kunnen worden opgepakt, waardoor klanttevredenheid zal verhogen. De verwachting is, dat als een vastgoedmanager ziet dat zij slecht(er) scoren, dat ze wellicht harder hun best zullen doen om hun dienstverlening te verbeteren.

De heer Van Emmerik (HC Rokade) informeert dat zij periodiek met VHR-overleg hebben. Echter, 4 maanden na het laatste overleg, blijken de gemaakte afspraken nog steeds niet te zijn nagekomen.

De vraag is dan ook, of de HO wel met de juiste mensen om de tafel zitten.

De voorzitter laat weten, dat het ten opzichte van voorgaande jaren met 13 vastgoedmanagers aanzienlijk is verbeterd nu dit aantal is teruggebracht naar 3 vastgoedmanagers. Hij adviseert van elk overleg notulen te maken en de gemaakte afspraken daarin vast te leggen.

De heer Rausch (BV Oud Waldeck) vraagt het bestuur of het mogelijk is, wanneer er geen terugkoppeling komt van hun vastgoedmanager VHR, of zij dan direct door kunnen naar CBRE IM. Het bestuur antwoordt hierop ontkennend, in zo'n geval dient de escalatie procedure te worden gevolgd. Deze procedure is te raadplegen op de website, maar zal ook worden meegestuurd met de notulen van deze Algemene Vergadering.

Scholing en budget

In de begroting is hier geen budget voor opgenomen. Omdat het bestuur verwacht dat er wellicht bestuursleden van onze complexen zijn, die interesse hebben om relevante scholing te volgen, is hier navraag voor gedaan bij de directie CBRE IM. Indien het bestuur van een van onze HO belangstelling heeft,

CBRE Huurdersplatform

www.cbrehp.nl

kan hiertoe een verzoek worden ingediend bij ons Huurdersplatform en dan zullen wij dat verzoek en bijbehorende kosten voorleggen ter goedkeuring aan directie CBRE IM.

Nut en noodzaak uitbreiding bestuur

De secretaris licht de notitie “Op weg naar het einde....”, nader toe.

Inmiddels bestaat het bestuur uit slechts 3 bestuursleden, waarvan 2 van hen de leeftijd van 80 ruimschoots zijn gepasseerd. De heer De Boode zal per mei 2023 aftreden en zal zich niet herkiesbaar stellen. Dan zullen er 2 bestuursleden overblijven. Zonder uitbreiding naar het gewenste en noodzakelijke aantal van 5 bestuursleden, zal er voor de overige 2 bestuursleden, geen andere mogelijkheid overblijven, dan ook af te treden. Daarmee zal er een einde komen aan het CBRE Huurdersplatform. De vraag is of dat wenselijk is, gezien de vele zaken die door het CBRE Huurdersplatform tot stand zijn gebracht.

De voorzitter roept eenieder op bij zich zelf te rade te gaan en binnen de eigen HO te kijken of er geschikte personen zijn, om als bestuurslid toe te treden tot het bestuur van het Huurdersplatform. Voor meer informatie, een nadere kennismaking, een proefperiode meedraaien in het bestuur, kan men te allen tijde contact opnemen met de voorzitter:

Peter van de Meerakker

Telefoon: 06 2182 8796

E-mail: petervdmeerakker@gmail.com

8. Status GPHP

De secretaris geeft een korte toelichting op het feit dat het GPHP (Gezamenlijk Particulier HuurdersPlatform) opgeheven zal worden. Het doel van het GPHP toentertijd was het delen van ervaringen met huurdersplatforms van andere institutionele beleggers. Het aantal Platforms binnen het GPHP is afgenomen doordat deze zich elders verenigd hebben (o.a. in de Woonbond). Deze is beter toegerust om de belangenbehartiging uit te voeren. In de ledenraad zijn een belangrijk aantal plaatsen ingeruimd voor commerciële huurders.

Het Huurdersplatform heeft de directie van CBRE IM om een collectief lidmaatschap voor de Woonbond gevraagd. Het CBRE IM heeft hier geen goedkeuring voor gegeven, zij zien de nut en noodzaak hiervan niet in.

Een aantal aanwezige leden laat weten een individueel lidmaatschap bij de Woonbond te hebben, waarvan zij de kosten wel vergoed krijgen via CBRE IM.

De secretaris reageert daarop, dat dit inderdaad het geval is en hoewel een collectief lidmaatschap in verhouding goedkoper is dan de lidmaatschappen van alle huurdersorganisaties apart, CBRE IM hier geen voorstander van is.

Mocht men hier meer over willen weten, dan verzoekt het bestuur de aanwezigen deze vraag te stellen tijdens de 2^e gespreksronde in aanwezigheid van de directie van CBRE IM.

9. Inflatiecorrectie voordeurregeling

De voorzitter informeert de aanwezigen dat bij de invoering van de gewijzigde voordeurregeling vergeten is de inflatiecorrectie op te nemen. Het bestuur is hierop gewezen door een e-mail van BC De Boventuinen Keijzersveste.

Het bestuur heeft dit vervolgens besproken met de directie van CBRE IM en heeft hen het voorstel gedaan om jaarlijks te verhogen conform CPI. Dit voorstel is door de directie niet aangenomen, zij stellen voor de inflatie gelijk te houden aan de jaarlijkse huurverhoging.

CBRE Huurdersplatform

www.cbrehp.nl

De voorzitter licht toe dat in tijd van hoge inflatie, de verwachting is dat de overheid zal ingrijpen op de huurverhoging, deze zullen hoogstwaarschijnlijk worden gemaximaliseerd.

De leden voelen meer voor het voorstel om te verhogen conform CPI per 1 januari 2023. Het bestuur zal deze boodschap meenemen naar het eerstvolgende directieoverleg.

10. Prognose Financieel verslag 2022 en Begroting 2023

De penningmeester vraagt de aanwezigen of er vragen of opmerkingen zijn naar aanleiding van de cijfers, welke de leden allemaal in bijlage 4 hebben kunnen inzien.

Er zijn geen vragen of opmerkingen, hiermee is de prognose financieel verslag 2022 en begroting 2023 vastgesteld.

11. Oproep uitbreiding bestuursleden

De voorzitter sluit zich aan bij hetgeen de secretaris aan toelichting heeft gegeven bij agendapunt 7, (noodzakelijke uitbreiding bestuursleden CBRE Huurdersplatform). Waarbij hij aangeeft dat zijn termijn in mei 2024 afloopt en dat hij zich daarna, eventueel, nog herkiesbaar wil stellen, wel met de kanttekening dat het bestuur dan bestaat uit het gewenste aantal van 5 bestuursleden.

Naar aanleiding van de eerder gedane oproep, heeft in de tussentijd 1 huurdersorganisatie om nadere informatie gevraagd over de functie van bestuurslid CBRE Huurdersplatform. De voorzitter heeft de desbetreffende huurdersorganisatie bezocht, nader kennisgemaakt en voorzien van nadere informatie. Het bestuur doet nogmaals een dringende oproep aan alle leden om toe te treden tot het bestuur van het CBRE Huurdersplatform. Voor een goede verdeling van taken en werkzaamheden, is de gewenste bezetting van 5 bestuursleden noodzakelijk.

12. Ledenwerving

Als gevolg van onderbezetting in het bestuur, hebben we afgelopen jaar weinig aan ledenwerving kunnen doen. Desondanks is het ledenaantal ten opzichte van vorig jaar wel gestegen.

13. Rondvraag deel 1

De heer Rausch (BV Oud Waldeck) vraagt naar de namen en de rol van de service managers/vastgoed managers tijdens het tweede deel van de Algemene Vergadering.

Dit zijn:

Nathalie Daanen	- VB&T
Dani Hoogendoorn	- VHR
Fleur Cnossen	- MVGM

Zij lunchen mee en zullen elk een gespreksgroepje begeleiden in het tweede deel van de vergadering, tijdens gespreksronde 1.

De directie van CBRE IM zal na de pauze aanwezig zijn om de vragen, die genoteerd zijn tijdens de eerste gespreksronde, te beantwoorden tijdens gespreksronde 2.

Mevrouw Landa (BP Nijehove) wil de aanwezigen graag een aantal aandachtspunten meegeven welke meegenomen zouden kunnen worden in de gespreksrondes. CBRE IM heeft ooit gesproken over een rapportage per complex inzake duurzaamheid, maar ook ten aanzien van klanttevredenheid.

Dit zouden goede onderwerpen kunnen zijn, immer de algemene kosten stijgen enorm als gevolg van hoge energieprijzen en inflatiecijfers. Maar ook de wens om in 2030 gasloos te zijn, wat is de weg ernaar toe en hoe zien de processtappen eruit.

Deel 2 van de Algemene Vergadering

Alle aanwezige huurdersorganisaties worden in 3 groepen verdeeld, waarbij de huurdersorganisaties uit dezelfde woonplaats/vastgoedmanager zo veel als mogelijk zijn verdeeld over de 3 groepen. Elke groep heeft een van de servicemanagers als begeleider.

Gespreksronde 1

Elke groep is gevraagd één of een aantal onderwerpen, wat speelt binnen het complex, aan te dragen, waarop spoedig actie moet worden ondernomen of waar men antwoord op wenst of waarmee eenvoudig zaken verbeterd kunnen worden.

Gespreksronde 2

De voorzitter heet de heren Aalbers en Lingerak (directie CBRE IM) van harte welkom. De heer Aalbers benadrukt dat hij het zeer op prijs stelt dat zij uitgenodigd zijn om aan het tweede deel van de vergadering te mogen deelnemen. Hij ervaart de input en de feedback altijd als zeer waardevol.

De woordvoerder van elke groep stelt hun vragen aan de directie van CBRE IM.

Groep 1 - Vraagstelling door mevrouw Bouwmeester (HV Veluwestaete)

1. Energie kosten

Wat zijn de plannen, hoe zit het met de kosten, status duurzaamheidsrapportages, ledverlichting, zonnepanelen en hoe kunnen wij als huurdersvereniging hierbij helpen?

Antwoord CBRE IM: De strategie en het beleid is dat alle complexen van CBRE IM in 2030 gasloos zijn en alle woningen een energielabel A zullen hebben. Dit betekent dat er in de huidige situatie 60 complexen gerenoveerd moeten worden. Aankomend jaar zal, afhankelijk van de noodzakelijke goedkeuringen (intern) en instemming van bewoners, worden gestart met circa 8 complexen. Dit vraagt om grote investeringen (verduurzamen, isoleren en volledig over naar elektrisch) ten aanzien van de energielasten (win-winsituatie huurder en verhuurder).

2. Communicatie

De gemaakte afspraken worden vaak niet nagekomen en de terugkoppeling is heel belangrijk om te weten waarom iets niet kan.

Antwoord CBRE IM: Wij onderschrijven dit belang.

3. Noodgeval (denk aan brand en overstroming)

Hoe kunnen wij na kantoortijden de vastgoedmanagers bereiken?

Antwoord CBRE IM: alle vastgoedmanagers zijn na kantoortijd 24/7 bereikbaar, veelal via het reguliere telefoonnummer, waar na kantoortijd het noodnummer wordt genoemd.

4. Huurverhoging

Wat zijn de verwachtingen voor aankomend jaar?

Antwoord CBRE IM: de meeste huurcontracten gaan uit van CPI + 1%. Echter, er wordt nu ook gesproken door minister De Jonge om de gemiddelde cao-stijging aan te houden + 1% (totaal 4+1=5% is de verwachting), terwijl de inflatiestijging op 14% wordt geschat. We moeten echt afwachten wat er op ministerieel niveau wordt besloten.

5. Terugkoppeling klanttevredenheidsonderzoek

Het is heel bijzonder dat er eens per jaar een enquête wordt afgenomen, dat op basis daarvan plannen worden gemaakt, uitkomsten niet worden gedeeld en dat de plannen in de la lijken te verdwijnen.

Antwoord CBRE IM: Het zou goed zijn om het gesprek aan te gaan en bestuur en HO's erbij te betrekken. Omdat bekend is hoe elk complex ervoor staat, kunnen er conclusies worden getrokken, waardoor je eenvoudig verbeteringen kunt realiseren.

Aandachtspunt blijft de klachtenafhandeling, waarbij met reparatie verzoeken grote stappen kunnen worden gezet, in met name het stuk communicatie.

CBRE Huurdersplatform

www.cbrehp.nl

Wens is om na de afhandeling van de reparatie verzoeken, direct een kort beoordelingsformulier te versturen (in plaats van dit 1 keer per jaar uit te vragen).

6. **Problemen?**

HV Veluwestaete adviseert om dan sneller de escalatie procedure op te starten.

Antwoord CBRE IM: Problemen dienen te worden opgelost door de vastgoedmanager. Blijven ze daar te lang liggen, dan kan de escalatie procedure zeker het proces versnellen.

Groep 2 - Vraagstelling door de heer Van Emmerik (HC Rokade)

1. **Communicatie en nazorg**

Wanneer er beter wordt gecommuniceerd en er bijvoorbeeld terugkoppeling wordt gegeven naar aanleiding van gedane verzoeken, dan zal dat zeker het resultaat van de jaarlijkse enquête gunstig beïnvloeden.

Antwoord CBRE IM: Volledig mee eens.

2. **Wat is het beleid van CBRE IM ten aanzien van camera's en dummy's in binnen- en buitenruimtes?**

HC Rokade is bezig met de aanvraag van dummy's, maar bij een complex in Soest hangen camera's.

Antwoord CBRE IM: Er is geen specifiek beleid op dit vlak. Mocht er iets spelen c.q. behoefte zijn aan dummy's of camera's, leg deze vraag dan neer bij de property manager. Deze gaat kijken wat er speelt en wat er eventueel nodig is. Op basis daarvan worden prijsopgaves gedaan en neemt de assetmanager het besluit.

3. **Wat is het beleid van CBRE IM ten aanzien van AED's?**

Antwoord CBRE IM: Hier geldt hetzelfde voor als ten aanzien van camera's en dummy's. Leg de vraag neer bij de property manager en die gaat in overleg met de assetmanager. Waarna de assetmanager een besluit neemt.

4. **Wat is het beleid van CBRE IM ten aanzien van laadpalen?**

Antwoord CBRE IM: Ook hier geldt hetzelfde dat de property manager dit afstemt met de assetmanager, met dien verstande dat er ook gekeken wordt of er wel voldoende capaciteit is om aan de vraag te kunnen doen en of de kosten deze investering waard zijn (hoeveel mensen hebben er een aanvraag gedaan).

Groep 3 - Vraagstelling door de heer Tysma (BC Boschvelt)

1. **Resultaten jaarlijkse enquête**

Iedereen wordt gevraagd om mee te doen met de jaarlijkse enquête. Maar de terugkoppeling van de uitkomsten worden niet gedeeld. Het zou goed zijn om per complex de resultaten terug te koppelen. De vastgoedmanager krijgt deze immers ook en samen kun je meer bereiken.

2. **Blokverwarming**

Is daar duidelijkheid over in het kader van energie plafond? Vanuit de overheid is er geen oplossing geboden voor wooncomplexen met blokverwarming. Ook CBRE heeft hier geen oplossing t.b.v. het energie plafond.

3. **Veiligheidsaspect externe faciliteiten**

Mevrouw Rausch (BV Oud Waldeck) noemt als voorbeeld zonneschermen die al 50 jaar aan de gevel hangen en waar metaalmoeheid optreedt. Er is al tweemaal eerder een zonnenscherm naar beneden gevallen. Dit heeft zulke gevaarlijke situaties opgeleverd, dat de bewoners van de benedenverdieping niet meer buiten durven te zitten of alleen onder het balkon van de bovenburen.

Antwoord CBRE IM: Dit is een terechte punt. De huurder/bewoner is verantwoordelijk voor de luifel. Dit moet deugdelijk en conform richtlijnen/wet- en regelgeving worden geïnstalleerd.

Voor het plaatsen van een luifel is ook een goedkeuring benodigd van ons en een eventuele VvE.

CBRE Huurdersplatform

www.cbrehp.nl

Huurders zijn hier dus verantwoordelijk voor. De propertymanager/CBRE is verantwoordelijk voor de veiligheid in/om ons gebouw.

Aansluitend worden de volgende daaraan gerelateerde vragen gesteld:

Woning terugbrengen in oude staat, kan nieuwe huurder verantwoordelijk worden gesteld?

Mevrouw Rausch (BV Oud Waldeck) vraagt of een nieuwe huurder aansprakelijk kan worden gesteld voor de kosten om de woning in de oude staat terug te brengen, wanneer dit gebrek is gemist bij de eindcontrole door de property manager? Als voorbeeld noemt zij een zonnesherm die van de gevel is gehaald, waardoor er gaten aan de gevel zijn ontstaan. Dit is bij de eindcontrole gemist door de property manager. De nieuwe huurder komt er 3 weken na aanvaarden woning achter en wordt nu gedwongen de kosten voor herstel te voldoen.

Antwoord CBRE IM: In dit geval dient de huurder in overleg te treden met property manager.

Onderhoud zonneshermen, wie is daar verantwoordelijk voor?

Mevrouw Bouwmeester (HV Veluwestaete) woont op 11 hoog en heeft zelf een zonnesherm aangeschaft en laten plaatsen. Zij vraagt zich af wie verantwoordelijk is voor het onderhoud.

Antwoord CBRE IM: Degene die het zonnesherm koopt en ophangt is ook verantwoordelijk voor het onderhoud.

Hoe is dit geregeld bij gecombineerde complexen?

Deze vraag komt van mevrouw Huijsman (BC De Boventuinen Keijzersveste).

Antwoord CBRE IM: Dit is meestal geregeld bij de VvE. Veranderingen aan de buitenkant van het wooncomplex moeten vaak aan bepaalde veiligheid, wet- en regelgeving voldoen (architect).

De heer Ketelaar (BC Cats'Heuvel) merkt op dat dit soort zaken onder het besluit kleine herstellingen zou moeten vallen, wat onderdeel zou moeten zijn van het huurcontract. Alhoewel de huurcontracten onderling zouden kunnen verschillen.

Rondvraag deel 2:

De heer Cortenbach (BC Fijnjekade) vraagt of er een termijn kan worden afgesproken waarop de leden een terugkoppeling van uitkomsten enquête kunnen verwachten.

De heer Aalbers antwoordt dat op dit moment de uitkomsten van de enquête worden geanalyseerd. Einde dit jaar vindt een presentatie plaats van de uitkomsten op het kantoor van CBRE IM. De verwachting is dat begin 2023 de resultaten per complex beschikbaar zouden moeten zijn. Voor dit tijd zal de heer Aalbers (directie) samen met de heer Douwes (bestuur) in overleg gaan om te kijken wat de beste manier is om deze resultaten te delen.

De heer Cortenbach (BC Fijnjekade) merkt op dat de combinatie bewonerscommissie en property manager niet altijd de juiste lijkt. De vraag is dan of CBRE IM dan bij de vraagstelling moet worden betrokken.

De heer Aalbers antwoordt daarop dat indien de bewonerscommissie en property manager er samen niet uitkomen, dit neergelegd moet worden bij de assetmanager. Gezamenlijk dient er dan een plan gemaakt te worden voor de te volgen route.

Mevrouw Landa (BP Nijehove) benadrukt dat het technische verhaal ten aanzien van de systematiek van huurverhoging duidelijk is. Maar zij spreekt namens de leden de directie aan op de uitspraken die CBRE IM doet in de media: sociale betrokkenheid en maatschappelijk belang staat voorop. Ondanks dat zijn de huren maximaal verhoogd, terwijl andere verhuurders de huurverhogingen hebben gematigd.

Derhalve roept mevrouw Landa op om, mede in het licht van de fantastisch behaalde financiële resultaten (het beste jaar ooit) de huurverhogingen voor 2023 te matigen. Deze oproep wordt met applaus van de aanwezigen ondersteund. De heer Aalbers begrijpt de oproep, maar maakt duidelijk dat de huurverhoging los staat van het financiële resultaat van CBRE IM.

De voorzitter dankt de aanwezigen voor hun aanwezigheid, actieve deelname en sluit de vergadering.

Actiepuntenlijst uit AV 10 november 2022

Actie Punt	Acties uit AV 6 oktober 2021	Door	Gereed
.	Bekendmaken verkoop units in complexen	CBRE, FA	Continue
22 11 10.1	Kijken hoe uitkomsten enquête delen met HO	FA/CD	Jan.2023