

Concept Notulen CBRE Huurdersplatform Algemene Vergadering 9 november 2023

Aanwezige leden

Huurdersvereniging v. Nispenstraat (Park Sonswijck)	2 personen
Huurdersvereniging IJdoortoren	1 persoon
Bewonerscommissie Trompenburg	1 persoon
Huurdersvereniging Change=	1 persoon
Huurdersvereniging Veluwestaete	1 persoon
Bewonerscommissie Fijnjekade (toren 3)	1 persoon
Bewonersvereniging "Oud-Waldeck"	2 personen
Bewonerscommissie The Roofs	1 persoon
Huurdersvereniging Hooghe Hoed	1 persoon
Bewonersplatform Nijehove	1 persoon
Huurdersvereniging "Hart van de Zon"	1 persoon
Wooncommissie Droomtuinlaan	1 persoon
Bewonerscommissie De Boventuinen Keijzersveste	2 personen
JB Bewonerscommissie	1 persoon
Huurderscommissie Rokade	1 persoon
Bewonersbelangencomm. Oscar Hammersteinstraat	1 persoon

Bestuursleden (*)

Peter van de Meerakker (voorzitter)
Willem de Boode (secretaris/penningmeester)
Chris Douwes (bestuurslid)
Chris Karsdorp (bestuurslid)

Secretariële ondersteuning

Hester Verweij

Afwezig met berichtgeving

Bewonerscommissie Kopermolen
Bewonerscommissie Houtwerf
Bewonerscommissie Boschvelt
Bewonersvereniging BVRS
Bewonersorganisatie Clioplein-Muzenplein
Bewonerscommissie Dublinstraat
Bewonerscommissie Calandria
Huurderscommissie Vincent van Goghstraat
Het Gemaalhuis
Bewonerscommissie De Parnassijn

Afwezig zonder berichtgeving

Stadhoudersplantsoen
Platform-Utrecht
Bewonerscommissie Boszoom
Commissie Goylaan
Bewonerscommissie Grauwaart
Huurdersvereniging Terraced Tower

1. Opening en vaststelling agenda

De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom.
De voorgestelde agenda wordt vastgesteld.

2. Verwelkoming nieuwe leden

Deze Algemene Vergaderingen worden 2 nieuw leden verwelkomd, te weten Bewonerscommissie Kopermolen uit Woerden en JB Bewonerscommissie uit Eindhoven.

Bewonerscommissie Droomtuinlaan uit Vleuten is al langer lid, maar vandaag voor het eerst aanwezig op de Algemene Vergadering. De voorzitter maakt gebruik om te vragen of de complexen Droomtuinlaan 1 en 2 als één of als twee HO's moeten worden beschouwd. Navraag leert dat het één complex is en de beide HO's zullen voortaan ook samen optrekken als één.

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

Door het vertrek van de secretaris neemt de voorzitter dit agendapunt voor zijn rekening. Hij informeert dat begin 2023 het huurdersplatform 31 leden had en 5 slapende leden. Met de komst van JB

Bewonerscommissie en BC Kopermolen heeft het HP nu 33 leden, waarvan er heden 17 aanwezig zijn; procentueel gezien de hoogste opkomst ooit.

Voor vandaag hebben 10 leden zich afgemeld en zijn er 6 leden zonder berichtgeving afwezig.

Ingekomen stukken:

- Veel correspondentie ontvangen van diverse leden over wat er speelt in hun complex.
- Op 31 juli 2023 een schrijven ontvangen van BC Boventuinen Keijzersveste inzake sociale cohesie. De uitkomst van dit punt wordt behandeld bij agendapunt 7.
- Afgelopen week hebben wij een schrijven ontvangen van CBRE IM inzake de verkoop van 9 complexen, waarvan 3 complexen de leden van ons HP betreffen: BC Calendria, HV Veluwestaete en BP Nijehove. BP Nijehove heeft met betrekking tot de verkoop van hun complex aanvullende vragen gesteld aan CBRE IM. Het voorstel is deze vragen te stellen aan de directie CBRE; rondvraag deel 2.
Met de verkoop van bovengenoemde 3 complexen, zal het aantal leden naar verwachting einde dit jaar op 29 uitkomen en 4 slapende.

4. Beëindiging bestuurslidmaatschap F.M. (Frans) Cortenbach (secretaris)

Het bestuur licht toe, naar aanleiding van de bestuurs-mededeling van vorige maand, dat Frans Cortenbach om persoonlijke redenen per direct zijn bestuursfunctie heeft neergelegd.

De voorzitter spreekt zijn dank uit voor de inzet en bijdrage voor het Huurdersplatform.

Door het vertrek van Frans Cortenbach en het feit dat Willem de Boode per vandaag aftreedt, is de roep om nieuwe bestuursleden voor het Huurdersplatform nog steeds groot. Daarnaast zal Peter van de Meerakker in 2024 aftreden. Het bestuur blijft streven naar een aantal dat bestaat uit 5 bestuursleden.

De voorzitter doet derhalve de oproep aan de aanwezigen om binnen de huidige leden te kijken of er geschikte kandidaten zijn om zitting te nemen in het bestuur van het Huurdersplatform. Mogelijk geïnteresseerden kunnen altijd (telefonisch of per e-mail) navraag doen bij Peter van de Meerakker om te horen wat de functie van bestuurslid HP inhoudt.

5. Vaststellen Notulen Algemene Vergadering 11 mei 2023 incl. actiepunten

De notulen worden zonder wijzigingen vastgesteld.

Naar aanleiding van de notulen, pagina 4, agendapunt 11, wordt gevraagd naar de status benoeming continuïteitscommissie. Wettelijk zijn wij dit verplicht, en dit is ook vastgelegd in de statuten, om elk jaar in de voorjaarsvergadering een continuïteitscommissie te benoemen. Deze commissie heeft tot doel, dat als het voltallige bestuur om welke reden dan ook niet meer kan functioneren, een nieuw bestuur samen te stellen. Degene die zitting nemen in deze continuïteitscommissie dienen woonachtig te zijn in een complex van CBRE IM. Derhalve kunnen de eerdere aanmelding niet in behandeling worden genomen, daar hun complexen per 1 december aanstaande zijn verkocht.

CBRE Huurdersplatform

www.cbrehp.nl

Bewonersvereniging Oud-Waldeck vraagt naar de consequenties als hier geen gegadigden voor worden gevonden, dit gezien het feit dat het vinden van 5 bestuursleden al zo lastig is. Het bestuur zal dit punt opnieuw aan de orde brengen tijdens de volgende AV. In de tussentijd zal de voorzitter contact opnemen met de notaris om te kijken wat de eventuele consequenties kunnen zijn. Deze bepaling is het gevolg van de statutenwijziging waarbij volgens de WBTR (Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen) dit verplicht is geworden. Deze wet is 1 juli 2021 ingegaan en is pas verplicht in de komende vijf jaren tot 1 juli 2026 bij een statutenwijziging in te voeren. Het is dus raadzaam vóór 1 juli 2026 een statutenwijziging bij verenigingen door te voeren. Het HP zal de leden tijdig informeren.

6. Bestuursverkiezing:

De voorzitter informeert dat er zich geen tegenkandidaten hebben gemeld, waardoor Lydia Fokke-Daniel automatisch is benoemd tot bestuurslid. Het bestuur heet haar van harte welkom en zijn blij met haar toetreding tot het bestuur. Met haar kennis en ervaring op gebied van ICT, een juridische achtergrond en werkervaring bij de Autoriteit Persoonsgegevens is zij een meer dan welkome aanvulling op het huidige bestuur.

Vandaag treedt Willem de Boode af als bestuurslid. Later vandaag zal hij aanwezig zijn en zal er op gepaste wijze afscheid van hem worden genomen. .

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

Na de Algemene Vergadering van mei 2023, heeft het bestuur tweemaal vergaderd met de directie van CBRE IM (totaal 4 vergadering in 2023). De afgelopen periode is er gesproken over de volgende onderwerpen:

AV wens meer spreektijd met de directie

De leden hebben aangegeven meer spreektijd te wensen met de directie tijdens de AV, vandaar dat de AV vandaag eerder start en het interactieve gedeelte iets van opzet is veranderd, zodat er meer tijd is met de directie CBRE IM.

Schrijvende gevallen

Er is door het bestuur een voorstel gemaakt, dat besproken is met de directie. Dit voorstel ligt nu ter beoordeling bij de juristen van CBRE IM. Wij hopen tijdens de AV van mei 2024 meer duidelijkheid te hebben over richtlijnen en kaders schrijvende gevallen.

Bewonersvereniging Oud-Waldeck vraagt of de directie hierover het gesprek al heeft gevoerd met het IVBN. Zij hadden toegezegd dit te zullen doen, om te vernemen hoe andere partijen omgaan met schrijvende gevallen. De voorzitter zal dit navragen.

Beleidsmatige aansturing met VGM

Dit punt is door de directie op de agenda gezet en hier is uitvoerig over gesproken. Het huurdersplatform wilde al langer een gesprek met de directie van de 3 VGM's, dit omdat het bestuur van mening is dat de coördinatie en afstemming tussen directie en VGM beter kan. Dit gesprek heeft op 11 oktober 2023 plaats gevonden en hier komt een vervolg op in het voorjaar van 2024. Daarbij is de wens geuit om dit overleg per vastgoedmanager te houden, bestuur HP en directie CBRE IM.

Huurdersvereniging Hart van de Zon vraagt naar de notulen van dat overleg. De voorzitter antwoordt dat er geen notulen zijn gemaakt, dit overleg betrof een eerste kennismaking. Daarnaast zijn de notulen met de directie van CBRE IM niet openbaar en worden derhalve niet gedeeld. Tijdens de AV wordt daarom altijd een mondelinge toelichting gegeven van de besproken punten met de directie.

Bewonerscommissie Trompenburg uit zijn onvrede, dat wanneer een complex gemiddeld scoort er niks wordt gedaan voor verdere verbetering. Hij zou zijn huurders willen oproepen om vooral lager te beoordelen, zodat de noodzakelijke verbeteringen wel worden doorgevoerd.

Het bestuur benadrukt dat met dit overleg een lang gekoesterde wens in vervulling is gegaan, maar dat dit ook een noodzakelijke stap is voor verbeteren communicatie en dienstverlening VGM's.

Ontwikkelingen CBRE IM

Gezien de ontwikkelingen op de markt, is er weinig uitbreiding te verwachten ten aanzien van groei van het aantal complexen. Over het algemeen zie je momenteel dat investeerders allocatiestrategieën bijsturen door toedoen van o.a. veranderende wet- en regelgeving en stijgende rente. Er zijn nog wel enkele complexen in de pijplijn die 2024 - 2025 worden verhuurd.

Sociale cohesie

Bewonerscommissie De Boventuinen Keijzersveste heeft een schrijven gestuurd naar de directie om te vragen naar de voorwaarden waarvoor een bijdrage ter bevordering sociale cohesie wordt toegekend dan wel afgewezen.

De voorzitter licht toe dat voor de voordeurregeling een vergoeding van € 9,90 per voordeur per jaar geldt en dat deze voor sociale cohesie kan worden gebruikt. Mocht men een extra bijdrage wensen, dan kan hiervoor een aanvullend verzoek, met budget, worden gedaan bij de VGM.

Op de vraag van de voorzitter welke leden eerder een verzoek hebben gedaan voor een extra bijdrage, antwoordt Wooncommissie Droomtuinlaan dat zij deze bijdrage 7 jaar niet toegewezen hebben gekregen, maar de afgelopen 3 jaar wel. Bewonerscommissie De Boventuinen Keijzersveste vraagt waarom het ene complex het wel krijgt toegewezen en het andere complex niet.

De voorzitter zegt toe, onder te leden te gaan inventariseren, wie eerder een bijdrage heeft gevraagd en of deze is toegewezen.

Dit punt zal verder worden besproken met de directie. Het lijkt erop dat er voor toe- of afwijzing geen duidelijke richtlijnen zijn.

Overige besproken punten

- Huurderstevredenheidsonderzoek
- Individuele problemen van HO
- Begroting 2024 (staat ook op agenda AV)

8. Prognose Financieel verslag 2023 en Begroting 2024

Namens de penningmeester licht de voorzitter de stukken toe. De prognose 2023 valt iets hoger uit als gevolg van hogere vergaderkosten en secretariaat. In 2023 hebben er meer fysieke vergaderingen plaats gevonden dan in eerste instantie was gepland.

In 2024 zal het bestuur slimmer vergaderen, vaker online, of afspreken in een locatie waar geen zaalhuur geldt en alleen consumpties hoeft te worden betaald. De bestuurskosten begroting 2024 gaat uit van het gewenste aantal bestuursleden van 5.

De huidige begroting ligt nu ter goedkeuring bij de directie, waar spoedig uitspraak van wordt verwacht.

Naar aanleiding van een vraag van Bewonerscommissie Fijnjekade, informeert de voorzitter de leden over het proces van de vergoeding die het bestuur nu ontvangt.

Vroeger konden de bestuursleden alleen de gemaakte kosten declareren. Omdat het steeds lastiger was (en nog steeds is) om bestuursleden te vinden, is besloten een vrijwilligersvergoeding toe te kennen. In die tijd ontvingen de bestuursleden de vrijwilligersvergoeding en werden ook de werkelijke kosten nog gedeclareerd.

CBRE Huurdersplatform

www.cbrehp.nl

De kascontrole commissie heeft vorige jaar (mei 2022) geconstateerd dat dit niet is toegestaan volgens de huidige belastingwetgeving; deze schrijft voor of de vrijwilligersvergoeding of kosten declareren. Omdat de vergoeding voor de bestuursleden hierdoor aanzienlijk minder werd, heeft een van de bestuursleden toen per direct zijn bestuursfunctie neergelegd.

Als gevolg van dit vertrek, heeft de directie CBRE IM onderzocht welke mogelijkheden er zijn om toch een ruimere vergoeding te kunnen verstrekken aan de bestuursleden.

Door CBRE IM is toen besloten naast de vrijwilligersvergoeding, zolang zij in het bestuur zitten een huurkorting te verstrekken van € 150 per maand.

De voorzitter vraagt aan de aanwezigen of er bezwaren zijn tegen deze vergoeding. Geen van de aanwezigen zegt bezwaren te hebben, zij vullen aan: “Wij zijn blij dat jullie er zijn en gefeliciteerd met vergoeding die CBRE IM jullie geeft”.

9. Reserve lid kascommissie

De voorzitter doet een oproep voor een reserve lid kascontrolecommissie. Hij informeert dat de kascontrolecommissie bestaat uit 2 leden en een reserve. Elk jaar treed een af, de reserve wordt lid en een nieuw lid wordt reserve. Qua tijdsbesteding moet men rekenen op ongeveer 4 uur per jaar.

Hilde van Breugel (WC Droomtuinlaan) meldt zich aan als reserve lid kascontrolecommissie. De voorzitter dankt haar voor toetreding.

10. Rondvraag deel 1

Bewonersplatform Nijehove

Zij hebben via een schrijven van CBRE IM vernomen dat hun complex verkocht gaat worden per 1 december 2023. Hierop heeft zij enkele vragen gesteld aan CBRE IM die tot op heden nog niet schriftelijk zijn beantwoord. De voorzitter antwoordt op hun vragen dat op de verkoop de IVBN gedragscode van toepassing is. De overige vragen kan het bewonersplatform stellen in het tweede gedeelte van de AV in aanwezigheid van de directie.

Bewonerscommissie De Boventuinen Keijzersveste vraagt of volgende keer de opstelling anders kan. De tafels worden gemist en het feit dat men de aanwezigen, die achter hun zitten, niet kan zien.

De voorzitter sluit hiermee het huishoudelijke gedeelte van de Algemene Vergadering en geeft het woord aan Chris Douwes,

Chris Douwes legt uit hoe het interactieve gedeelte deze dag er uitziet.

Hij vraagt de aanwezigen wat je voor de pauze zou willen bespreken met elkaar om van elkaar te leren en om elkaar te helpen in de zaken die spelen. En daarnaast de individuele vragen te noteren voor het gedeelte na de pauze specifiek voor de directie CBRE IM.

Om te leren van elkaar

- Bewonerscommissie Trompenburg verzorgt jaarlijks een eigen enquête voor de bewoners van het eigen complex. Hier heeft de HO veel aan. De enquête die Customeyes verzorgt is immers gericht op informatie die belangrijk is voor de investeerders.
- Huurdersvereniging De Hooghe Hoed ervaart dat je als gemengd complex weinig hebt in te brengen. De beheerder voert overleg met de VVE en koppelt terug naar CBRE IM. Als HO heb je weinig mogelijkheden tot inspraak, ook notulen worden niet gedeeld.
- Bewonerscommissie De Boventuinen Keijzersveste vraagt naar de terugkoppeling van het huurderstevredenheidsonderzoek. Chris Douwes antwoordt dat iedere HO zijn eigen uitkomsten kan opvragen, maar dat de uitkomst spoedig wordt verwacht. Er wordt regelmatig met de directie gesproken over het HTV-onderzoek.

CBRE Huurdersplatform

www.cbrehp.nl

- Er wordt gevraagd naar de regulering middenhuur en hoe zal worden omgegaan met de grensgevallen. De wet is nog in behandeling, derhalve is er nog geen duidelijkheid.
- Bewonerscommissie De Boventuinen Keijzersveste vraagt of de VGM's wel luisteren naar de bewonerscommissie. Elk jaar bij de controle/onderhoud van de ketel wordt geadviseerd om de luchtverversing na te kijken; dit wordt al 10 jaar gezegd en is nog nooit gedaan. Het bestuur raadt aan, dat als je behoefte hebt aan overleg, ga dan vooral het gesprek aan met de VGM.
- Bewonerscommissie Trompenburg adviseert om vooral melding te doen bij de VGM als zaken niet goed lopen c.q. niet opgelost worden. Hoe meer zaken er openstaan, hoe eerder deze VGM op de vingers getikt zal worden.

Net voor de pauze arriveert Willem de Boode. Dit is de Algemene Vergadering waar hij na ruim 8 jaar diverse bestuursfuncties binnen het HP heeft vervuld, afreedt.

De voorzitter heeft al die jaren intensief en plezierig met Willem samengewerkt. Hij bedankt Willem voor zijn inzet en kritische blik en wenst hem veel succes voor de toekomst.

Actiepuntenlijst uit AV 9 november 2023

Actie Punt	Acties	Door	Gereed
.	Bekendmaken verkoop units in complexen	CBRE,	Continue
23 05 11.2	Beschikbaar stellen voor bestuursfunctie in het bestuur Huurdersplatform CBRE	Leden	
23 11 09.1	Onderzoek naar gevolgen wanneer er geen continuïteitscommissie kan worden gevormd	PvdM	
23 11 09.2	Navraag doen bij directie hoe IVBN omgaat met schrijnende gevallen	PvdM	
23 11 09.3	Inventariseren onder leden extra aanvraag gedaan en toegewezen sociale cohesie	PvdM	
23 11 09.4	Iedereen die geregistreerd staan als "wanbetaler" in bewonersportaal graag printscreen naar directie CBRE IM	Leden	
23 11 09.5	Onderzoek doen naar verhuur garageboxen Oud-Waldeck aan derden en dit een halt toeroepen (voor niemand wenselijk)	CBRE IM	

Na de pauze heet het bestuur de directie van CBRE IM en de 3 vastgoedmanagers: MVGM, VB&T en Schep vastgoedmanagers van harte welkom. Voor de pauze heeft er een inventarisatie plaatsgevonden, welke vragen nu behandeld worden door de directie danwel de VGM's.

Bewonerscommissie De Boventuinen Keijzersveste - bewonersapp

- De VGM (Schep) werkt sinds augustus 2023 met een bewonersportaal/app voor de registratie en opvolging van vragen en klachten. De HO heeft gevraagd of zij een eigen portaal kunnen krijgen om de voortgang en afhandeling van deze registraties te kunnen monitoren. Dit blijkt niet mogelijk te zijn, maar is wel wenselijk.
Door problemen bij de bank en later bij de VGM is de huur tweemaal te laat afgeschreven (6 september en 14 oktober) bij diverse huurders. Hierdoor zijn deze huurders in de app geregistreerd als wanbetaler, terwijl de oorzaak van het te laat afschrijven bij externen lag (de bank en VGM).
Meerdere aanwezigen geven aan, dat zij ook hiermee te maken hebben gehad. De algehele conclusie is, dat het te boek staan als wanbetaler binnen de app niet wenselijk is.
De directie vraagt de aanwezigen een printscreen te sturen van de melding wanbetaler in de app, dit kan naar het bestuur HP. Want mocht iemand te laat hebben betaald, dan zouden deze berichten vanuit de financiële administratie moeten komen en niet via de app.

De directie vindt bovenstaande en kwalijke zaak en mocht dit waar zijn (aantonen d.m.v. printscreen), dan is dit op te lossen door het wijzigen van een softwarecode in de app.

CBRE Huurdersplatform

www.cbrehp.nl

Naschrift:

De letterlijke tekst, weergegeven als pop-up bericht met een waarschuwingsteken, in de app is:

"Er is een betalingsachterstand bij contract [straatnaam + huisnummer, woonplaats] bedrag €....."

Hoe deze betalingsachterstanden in de systemen worden verwerkt, bewaard en of de onjuistheid ervan geen consequenties heeft voor de toekomst, is een vraag voor de volgende keer.

Nog niet alle HO hebben de beschikking over deze app, maar de 3 VGM's zijn bezig met de uitrol hiervan onder alle complexen.

Hierbij wordt aandacht gevraagd voor de bewoners die niet met de app kunnen werken en afhankelijk zijn van bezoek (kinderen) om hen bij te praten over het nieuws dat verspreid wordt via de app. Hierbij is het dan belangrijk dat nieuws tijdig, en niet op het laatste moment, wordt gedeeld.

Bewonerscommissie Fijnjekade – voldoende bezetting commissies

Een algehele tendens is dat het steeds moeilijker wordt om bestuursleden te vinden. Zijn er onder de aanwezigen HO waarvan de commissies wel groeien en kunnen wij hier wellicht lering uit trekken?

Alle aanwezigen geven aan dat het lastiger wordt. Persoonlijk aanspreken, gezellige activiteiten organiseren binnen de HO werkt wel en ook nieuwe huurders attenderen op het bestaan van de HO, maar men is over het algemeen te druk. Het zou ook goed zijn om in de app een hoofdstuk op te nemen over het bestaan, nut en noodzaak van het hebben van een HO binnen elk complex.

Nu wordt vooral gekeken naar de eigen problematiek. Voor de toekomst is het wenselijk om ook breder te kijken, om zaken die ook bij andere HO spelen, gezamenlijk te bespreken en op te lossen.

Bewonersvereniging Oud-Waldeck - veiligheid

Onder het complex zijn een aantal garageboxen die aan externen worden verhuurd; denk hierbij aan aannemers, loodgieters, dakdekkers en klusbedrijven. Er is geconstateerd dat deze huurders zich niet aan het contract houden (geluidsoverlast, gasflessen, verf), waarop de HO deze huurders heeft aangesproken. Vervolgens is een van de bewoonsters geïntimideerd en bedreigd, zelfs zo erg dat zij altijd alleen met een omweg haar woning durfde te betreden. Zij heeft hiervan melding gedaan bij de beheerder, echter deze gaf aan niks voor haar te kunnen betekenen. Zij weet dat meerdere huurders overlast ervaren, maar deze durven uit angst voor represailles geen melding te doen.

De directie is van deze situatie niet op de hoogte en benadrukt, dat CBRE IM in principe geen parkeerplekken/garageboxen wil verhuren aan externen, Bij overlast door externen zou je willen dat de VGM niet meer verhuurt aan externen. De directie gaat actie nemen inzake BV Oud-Waldeck, omdat in dit geval de externen zich niet conformeren aan het contract maar ook de bewoners tot last zijn en hen bedreigen. De directie voegt toe dat veiligheid wel zeker een taak van de beheerder is.

Wooncommissie Droomtuinlaan haakt daarop in, dat in het kader van veiligheid hun VGM doorverwees naar de wijkagent en de wijkagent hen weer terugverwees naar de VGM. Hier hebben diverse gesprekken over plaats gevonden, maar nu gaat het beter.

In het kader van veiligheid schetst HV Change=s de situatie waarin een van huurders is gevraagd om de muziek minder hard te zetten. Waarna deze melder vervolgens het ziekenhuis is ingeslagen. Binnen dit complex heeft ook de beheerder zich negatief uitgelaten in de media over een huurder.

Het bestuur HP benadrukt dat een VGM niks mag doen bij geschillen tussen bewoners onderling. Bewoners dienen hiervoor de stap te maken naar de politie. Met dit politiedossier kan je vervolgens naar de VGM.

De directie geeft aan dat overlast van een bewoner een gezamenlijke acties is van beheerder en wijkagent; goed dossieropbouw is noodzakelijk.

CBRE Huurdersplatform

www.cbrehp.nl

Huurdersvereniging Hooghe Hoed vraagt naar het beleid ten aanzien van het plaatsen van camera's. Het lijkt erop, dat er alleen actie wordt genomen, als er iets is gebeurd.

De aanvraag voor camera's moet worden gedaan bij de VGM. Als er budget is moet er toestemming worden gevraagd bij de opdrachtgever. Camera's plaatsen is kostbaar en blijft in verband met privacy een lastig project dat veel tijd kost.

Bewonerscommissie Trompenburg – klachten / reparatieverzoeken / meldingen blijven te lang openstaan

De reactiesnelheid laat echt te wensen over. Deze Bewonerscommissie adviseert haar huurders om vooral meldingen te blijven doen bij de VGM. Als er zoveel punten, zo lang openstaan, moet de VGM toch op de vingers worden getikt?

Een rondgang langs de aanwezigen leert, dat de ene HO maandelijks een lijst van openstaande acties doorstuurt naar de VGM; helaas zonder resultaat. De andere HO heeft goed een fijn contact met de VGM, terwijl de andere HO constateert dat bij de VGM iedereen langs elkaar heen werkt.

Bij VB&T is een klachtenprocedure opgezet, dat zo is ingericht dat binnen 5 dagen actie genomen moet zijn. Dit werkt fijn, maar geldt alleen voor klachten.

Reparatieverzoeken worden uitgezet bij aannemers. Deze nemen vervolgens het reparatieverzoek in behandeling, waarna het contact verder tussen aannemer en bewoner is, waardoor monitoring en afhandeling niet meer zichtbaar is voor de VGM; ook niet wanneer het verzoek al langer dan 5 maanden uitstaat.

De aanwezigen vragen de drie VGM's deze punten mee te nemen en te bespreken binnen de eigen organisatie.

Rondvraag individueel

Bewonersplatform Nijehove – communicatie rondom verkoop woning

Zomer 2023 is Bewonersplatform Nijehove geïnformeerd over het voornemen van CBRE IM voor verkoop van het complex. Begin november 2023 heeft de HO een schrijven ontvangen dat het complex per 1 december 2023 is verkocht. Echter, de huurders zijn niet geïnformeerd, waarbij CBRE IM eerder ook niks heeft gecommuniceerd over wie wat wanneer zou communiceren.

Inmiddels is tevens duidelijk dat CBRE IM ook de overeenkomst met MVGM heeft beëindigd.

Hierdoor is grote onrust onder de huurders, want wat gaat er gebeuren met lopende klachten, wat gaat er gebeuren met de plannen en reserveringen meerjarenonderhoud, gaat er iets veranderen aan de manier van huurafschrijving.

De directie antwoordt dat de bewonerscommissie is geïnformeerd conform richtlijnen IVBN.

De directie beaamt dat de manier van communiceren zeker beter, duidelijker en vollediger had gekund.

Zij benadrukken dat iedereen ervan uit kan gaan, dat de overdracht netjes zal gaan, de klachten afgehandeld zullen worden danwel worden overgedragen naar de nieuwe partij en hetzelfde geldt voor de opgebouwde reserveringen meerjarenonderhoud. Maar hoe de nieuwe partij een en ander zal oppakken en uitvoeren, daar heeft CBRE IM geen invloed op, anders dan dat de IVBN gedragsregels zijn opgenomen in de overeenkomst met de koper.

Op dit moment wordt gewerkt aan informatief schrijven voor alle huurders, waarin alle vragen zouden moeten worden beantwoord.

Bewonerscommissie Trompenburg verwacht dat een partij als CBRE IM duidelijke communicatie richtlijnen/procedures heeft voor hun primaire processen (aan- en verkoop complexen voor de bij hun zittende huurders).

Bewonerscommissie De Boventuinen Keijzersveste – sociale cohesie en uitstellen MJO

- Dit jaar heeft de HO wederom een verzoek tot bijdrage sociale cohesie ingediend. Dit jaar is het verzoek afgewezen. De HO wil graag weten wat de criteria zijn waarop een verzoek wordt toegekend, danwel

CBRE Huurdersplatform

www.cbrehp.nl

wordt afgewezen. Het lijkt erop dat er geen richtlijnen zijn en een en ander afhankelijk is van de willekeur van de VGM.

De directie antwoordt dat de VGM hiervoor een budget heeft, maar het verzoek ook moet neerleggen bij de assetmanager. Deze beslist, maar moet zijn beslissing wel onderbouwen. De directie is verbaasd dat de onderbouwing ontbreekt.

De directie raadt de HO aan om in gesprek te gaan met de VGM. Dit soort zaken hoort echt bij de VGM en niet bij de directie CBRE IM.

Op de vraag hoe dit proces beter te kunnen beheersen, wordt geantwoord dat de bijdrage voordeurregeling wellicht omhoog kan zodat daarbinnen ook de kosten verhogen sociale cohesie vallen (waardoor geen aanvullend budget meer kan worden aangevraagd).

- Sommige punten uit de planning meerjarenonderhoud worden uitgesteld zonder dat hierover wordt gecommuniceerd. De directie vraagt of dit vaker voorkomt.

Voor nu zijn de schilderwerkzaamheden uitgesteld, zonder opgave van redenen. Maar ook de schoonmaak van het ventilatiesysteem, dat elk jaar als aandachtspunt wordt genoemd bij de ketelschoonmaak, is nog niet gepland.

De HO antwoordt dat er veel onderhoud plaatsvindt, maar dat voortgang, besluitvorming en de communicatie daarover te wensen overlaat.

Bewonerscommissie Fijnjekade – huurwet – huurprijzen

- De regering is bezig met de nieuwe wetgeving ten aanzien van middenhuur. Gaat dat binnen de complexen van CBRE IM alleen gelden voor nieuwe huurders?
De directie antwoordt dat de grens 187 punten zal zijn. Dat betekent dat zittende huurders geen aanpassing op de huur zullen krijgen. Indien de marktwaarde van de woning minder wordt, zal daar wel rekening mee worden gehouden.
- Hoe gaat CBRE IM om met de huurstijging. De directie antwoordt, dat de meeste huurcontracten een huurverhoging hebben op basis van het CPI + x%.

De directie licht toe dat er bij de kantonrechter nu zaken voorliggen van huurders die de CPI+x% indexersclausule ter discussie stellen. Op basis van EU-richtlijnen zou deze clausule als onredelijk kunnen worden bestempeld. Mocht een rechter hierin mee gaan dan kan dit resulteren in een vernietiging van de clausule. Met als consequentie dat de huur teruggaat naar aanvangshuur, teveel betaalde huurverhogingen terugbetaald/verrekend worden en toekomstige huurverhoging niet meer mogelijk is. De verwachting is dat er prejudiciële vragen gesteld gaan worden door de kantonrechter(s) aan de Hoge Raad om snel duidelijkheid te krijgen. Echter kan dit nog heel lang duren als we naar vergelijkbare processen in het verleden kijken. Daarnaast is er mogelijk nog een route naar Europees Hof.

Communicatie hierover zou moeten geschieden door het Huurdersplatform.

Bewonerscommissie Oud-Waldeck

Wat zijn de plannen ten aanzien van verkoop portefeuille?

De directie antwoordt daarop dat er vanuit CBRE IM geen concrete plannen zijn. Echter, de investeerders doen nu wel meer dan anders het verzoek om een deel van hun investeringen liquide te maken. Dit heeft tot gevolg dat er per 1 december 2023 9 complexen worden verkocht.

Bewonerscommissie Nijehove vraagt of hun complex, gezien de verkoop, nog mee kan dingen naar het prijzengeld dat te verdienen is, door het invullen van het huurderstevredenheidsonderzoek.

De directie moet haar daarop het antwoord schuldig blijven.

Naschrift: De directie heeft laten weten dat BC Nijehove niet meer in aanmerking kan komen voor het prijzengeld.