

## Concept notulen CBRE Huurdersplatform Algemene Vergadering 11 mei 2023

### Aanwezige leden

Huurdersvereniging v. Nispenstraat (Park Sonswijk)  
Huurdersvereniging Veluwestaete  
Bewonerscommissie Fijnjekade (toren 3)  
Bewonersvereniging "Oud-Waldeck" (Denijsstraat)  
Bewonerscommissie The Roofs  
Huurdersvereniging Hooghe Hoed  
Bewonersplatform Nijehove  
Huurdersvereniging "Hart van de Zon"  
Bewonerscommissie Houtwerf  
Bewonerscommissie De Boventuinen Keijzersveste  
Bewonersvereniging BVRS  
Huurderscommissie Rokade  
Bewonersbelangencomm. Oscar Hammersteinstraat

### Bestuursleden (\*)

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

### Afwezig met berichtgeving

Wooncommissie Droomtuinlaan  
Bewonerscommissie Trompenburg  
Bewonersorganisatie Clioplein-Muzenplein  
Bewonerscommissie Terraced Tower  
Bewonerscommissie De Parnassijn  
Bewonerscommissie Hoge Veen  
Bewonerscommissie Calendria  
Huurderscommissie Vincent van Goghstraat  
Bewonerscommissie Boszoom  
Bewonerscommissie Grauwaart  
Commissie 't Gooylaan  
Het Gemaalhuis  
Bewonerscommissie Boschvelt

Hanneke Belgers en Brent Riechelman  
Marianne Bouwmeester en Willem de Boode (\*)  
Frans Cortenbach  
Tineke Rausch en Theo Rausch  
Lydia Fokke-Daniel en Bastiaan Duijnhouwer  
Herman Meppelder  
Iris Landa  
Wim Daam en Andre Zomer  
Jan Visscher en Nico Schoonheim  
Karin den Dulk, Chiel Pronk en Chris Karsdorp  
Mieke Geuzebroek, Simon van Vuure  
Riek van Emmerik, Hennie van Emmerik en Chris Douwes(\*)  
Peter van de Meerakker (\*)

### Secretariële ondersteuning

Hester Verweij

### Afwezig zonder berichtgeving

Huurdersvereniging Change=  
Huurdersvereniging IJdoortoren  
Bewonerscommissie Stadhoudersplantsoen  
Bewonerscommissie Dublinstraat  
Platform Utrecht

## 1. Opening en vaststelling agenda

De voorzitter opent de Algemene Vergadering en heet de aanwezige leden van harte welkom.

Ten aanzien van de vaststelling van de agenda stelt de voorzitter voor om agendapunt 10 als eerste te behandelen. Hij legt uit dat het bestuur de afgelopen maanden intensief heeft samengewerkt met de kandidaat-bestuursleden. De aanwezigen gaan akkoord met het voorstel om eerst agendapunt 10 te behandelen en daarna de agenda te volgen.

## 2. Verwelkoming nieuwe leden

Ten opzichte van de vorige Algemene Vergadering van november 2022 mogen wij 2 nieuwe leden verwelkomen: HV Terraced Tower uit Rotterdam, die vandaag verhinderd is en BC The Roofs uit Den Haag die vandaag wel aanwezig zijn in de personen Lydia Fokke en Bastiaan Duijnhouwer. De voorzitter heet hen van harte welkom.

## 3. Ingekomen stukken

De secretaris informeert dat er vandaag 13 huurdersorganisaties aanwezig zijn, 13 zijn afwezig met berichtgeving en 5 zijn zonder berichtgeving afwezig.

Er zijn de volgende stukken ingekomen:

- BC De Boventuinen Keijzersveste waarin zij hun ongenoegen uitten over de communicatie met hun VGM. Karin den Dulk bevestigt dat 10 mei jongstleden het ingeplande overleg met de VGM heeft plaats gevonden.
- BP Nijehove heeft diverse vragen meegekregen vanuit haar bewonersplatform, welke zij zal stellen tijdens de rondvraag in aanwezigheid van de directie CBRE IM.

Theo Rausch (BV Oud-Waldeck) refereert naar de e-mail die hij heeft gestuurd ten aanzien van blokverwarming (alleen de complexen Veluwestaete en Oud-Waldeck hebben blokverwarming).

Frans Cortenbach (BC Fijnjekade) antwoordt dat dit schrijven is besproken tijdens een van de bestuursvergaderingen. Het bestuur heeft de VGM Dani Hoogedoorn gevraagd contact op te nemen met BV Oud-Waldeck om dit punt nader te verduidelijken.

Theo Rausch laat weten niet benaderd te zijn door Dani Hoogedoorn en benadrukt dat de communicatie door Schep Vastgoedmanagers (voorheen VHR) onder de maat is. De voorzitter vraagt Theo Rausch deze vraag ook ter sprake te brengen bij de rondvraag deel 2 in aanwezigheid van de directie CBRE.

## 4. Mededelingen secretaris en ingekomen stukken (incl. mutaties ledenbestand)

De voorzitter feliciteert BP Nijehove, WC Droomtuinlaan en BC De Boventuinen Keijzersveste met de gewonnen prijs van € 1.500 in het kader van de enquête huurderstevredenheidsonderzoek.

Zowel Iris Landa als Karin den Dulk benadrukken dat het een schenking is onder voorwaarden, namelijk de besteding moet het algemeen belang van het complex dienen en klimaatneutraal zijn.

## 5. Vaststellen Notulen Algemene Vergadering 10 november 2022 incl. actiepunten

De notulen worden zonder wijzigingen vastgesteld.

## 6. Mondeling verslag van overleg met de directie van CBRE IM

De afgelopen maanden is er vooral veel gesproken over de huurverhoging en de uitkomsten en analyse huurderstevredenheidsonderzoek (HTO).

### Huurverhoging per 1 juli 2023

Het bestuur heeft de directie CBRE IM geadviseerd om de huren niet met de maximaal door de rijksoverheid toegestane percentages te verhogen. Helaas heeft de directie dit advies niet opgevolgd.

Ondanks dat benadrukt de voorzitter, dat er wel een winst is behaald, doordat het bestuur is gevraagd om een voorstel te doen hoe zgn. schrijnende gevallen te definiëren en hoe daarmee om te gaan.

Dit voorstel is ingediend en hopen wij te bespreken tijdens het eerstvolgende directieoverleg (juli). Dit stuk kan dan als handleiding dienen voor de VGM's, hoe zij om moeten gaan met een schrijnend geval.

Frans Cortenbach (BC Fijnjekade) voegt daaraan toe dat het onderwerp huurverhoging uitgebreid is besproken met de directie CBRE IM. Zij geven aan dat de VGM's een voorstel doen voor huurverhoging en op basis hiervan wordt het besluit tot huurverhoging doorgevoerd. Er wordt gekeken naar de markthuur per woning/complex. Wanneer de markthuur te hoog zou zijn, zou dat moeten blijken uit de leegstandcijfers. Gezien het feit dat er nauwelijks leegstand is binnen de complexen van CBRE IM is er geen aanleiding om de huren te matigen, aldus directie CBRE IM. Het bestuur heeft zijn teleurstelling uitgesproken naar de directie over het niet opvolgen van het gedane advies.

Chris Karsdorp roept op om de huidige bewoners van hun complexen kritisch in de gaten te houden en de mogelijk schrijnende gevallen door te verwijzen naar de VGM's en in het uiterste geval bestuur.

## **Resultaten huurderstevredenheidsonderzoek**

Waar eerder de uitkomsten van het huurderstevredenheidsonderzoeken niet inzichtelijk waren en slechts in een globaal cijfer werden gedeeld met de leden, heeft het bestuur dit jaar mogen meedenken over de analyse en de manier van presenteren van deze uitkomsten. Inmiddels hebben alle HO die vorig jaar hebben meegedaan met het huurderstevredenheidsonderzoek de uitkomsten van hun individuele complex in vergelijking met de uitkomsten van de benchmark afgelopen week ontvangen. Het bestuur ziet dit als een grote stap vooruit en met de uitkomsten kunnen concrete verbeterplannen worden opgesteld.

## **6. Jaarverslag 2022 van CBRE Huurdersplatform**

De leden hebben kennis kunnen nemen van het jaarverslag 2022. Er zijn geen op- of aanmerkingen, waarmee het Jaarverslag 2022 wordt vastgesteld.

## **7. Financieel verslag 2022 van CBRE Huurdersplatform**

Ook op het Financieel Verslag 2022 van het CBRE Huurdersplatform zijn geen opmerkingen waarmee ook dit verslag wordt vastgesteld.

## **8. Verslag kascontrole-commissie over het Financiële verslag 2022**

De penningmeester geeft het woord aan Herman Meppelder (HV Hooghe Hoed) als lid van de kascommissie. Hij heeft samen met Mieke Geuzebroek (BC Residence Souveraine) de financiële cijfers van het CBRE Huurdersplatform bekeken. Beiden kunnen niet anders concluderen dan dat het bestuur een goede boekhouding heeft gevoerd en zorgvuldig omgaat met de financiële middelen. Derhalve adviseert de kascontrole commissie de penningmeester en daarmee het bestuur decharge te verlenen over het gevoerde beleid 2022. De aanwezigen zijn unaniem akkoord, waarmee het bestuur decharge wordt verleend over het gevoerde beleid 2022.

## **9. Benoeming kascontrolecommissie 2023**

Ingevolge artikel 4.4 lid e van de statuten en artikel 13 lid A van het Huishoudelijk Reglement, dienen twee nieuwe leden van de kascontrolecommissie te worden benoemd. Het bestaande lid Mieke Geuzebroek heeft te kennen gegeven niet langer beschikbaar te zijn, maar heeft wel voor een vervanger gezorgd, te weten Simon van Vuure (BC Residence Souveraine). Herman Meppelder, is 2 jaar lid geweest van de kascontrolecommissie, waardoor zijn termijn afloopt.

De penningmeester doet een beroep op de aanwezigen om zich aan te melden voor de kascommissie. In elk geval 1 lid ter opvolging van Herman Meppelder en een reserve kandidaat die volgend maal automatisch lid van de commissie is.

Zowel Mieke Geuzebroek als Herman Meppelder benadrukken dat een financiële achtergrond niet noodzakelijk is, dat het zitting hebben in de kascommissie niet veel tijd vraagt en de werkzaamheden alleen bestaan uit het controleren en interpreteren van de financiën van het CBRE Huurdersplatform.

Tijdens de vergadering meldt Hennie van Emmerik (HC Rokade) zich aan. Een reserve kandidaat heeft zich nog niet gemeld.

## 10. Bestuursverkiezing

De voorzitter informeert de aanwezigen over de verkiezingen en herbenoeming bestuurslid. Hij vraagt de aanwezigen of er onder hen wellicht leden zijn die zich ook verkiesbaar zouden willen stellen als bestuurslid CBRE Huurdersplatform. Deze zijn er niet.

Frans Cortenbach (BC Fijnjekade) en Chris Karsdorp (BC de Boventuinen Keijzersveste) hebben zich aangemeld als bestuurslid en hebben de afgelopen maanden al meegedraaid met het bestuur. De voorzitter vraagt hen zich voor te stellen.

Frans Cortenbach woont ruim 20 jaar in Den Haag. In zijn werkzame leven heeft Frans diverse functies bekleed op gebied van personeel & organisatie, ICT en huisvesting voor met name de Rijksoverheid. Frans onderhoudt en ervaart goed contact met zijn VGM, met goed contact bereik je immers meer. Frans heeft zich aangemeld als bestuurslid, omdat hij het belangrijk vindt dat het CBRE Huurdersplatform blijft bestaan.

Chris Karsdorp woont in Pijnacker en is ondernemer met een bouwkundige en management achtergrond. Deze kennis verwacht hij in te kunnen zetten voor het bestuur. Chris heeft geen zitting in het bestuur van BC De Boventuinen Keijzersveste doch het bestuur van deze BC heeft hem verzocht zich aan te melden voor een functie in het bestuur van het CBRE Huurdersplatform.

Peter van de Meerakker zijn termijn loopt dit jaar af, maar hij heeft zich opnieuw verkiesbaar gesteld om het gewenste aantal van 5 bestuursleden te kunnen behouden. Hij spreekt de wens uit dat er komend jaar (wanneer hij wel zal aftreden) nog één of twee nieuwe kandidaten zich zullen aanmelden, waarna hij kan terugtreden uit het bestuur.

De aanwezigen zijn unaniem akkoord met de toetreding van Frans Cortenbach en Chris Karsdorp tot het bestuur van het CBRE Huurdersplatform en de herbenoeming van Peter van de Meerakker.

## 11. Benoeming continuïteitscommissie

Ingevolge artikel 4.4 lid f van de statuten, dient een continuïteitscommissie benoemd te worden voor het volgende boekjaar. De continuïteitscommissie heeft (pas) een taak als het héle bestuur niet meer kan functioneren of is afgetreden. Dit is wettelijk bepaald voor alle verenigingen die statutair via een notaris zijn opgericht.

Het bestuur is voornemens deze commissie voor het eerst te benoemen in de AV van november 2023 en vraagt leden te overwegen zich dan hiervoor beschikbaar te stellen. Het bestuur verwacht niet dat dit gaat spelen, maar zijn wettelijk verplicht hierin te voorzien. In het ideale geval bestaat de continuïteitscommissie uit twee oud bestuursleden.

Theo Rausch merkt op dat het een uitdaging zal zijn om deze commissie te bemannen, gezien de moeite die het kost om het gewenste aantal van 5 bestuursleden te behouden en de vacature kascontrolecommissie in te vullen.

## 12. Rondvraag deel 1

Iris Landa heeft namens haar bestuur van BP Nijhove diverse vragen meegekregen. De voorzitter vraagt haar deze vragen te stellen aan de directie CBRE IM in deel 2 van de vergadering.

Lydia Fokke (BC The Roofs) biedt aan om Iris Landa bij te praten over haar ervaringen met betrekking tot milieuvriendelijk bouwen.

Jan Visscher (BC Houtwerf) vraagt wat het aannamebeleid is van nieuwe huurders. Want het lijkt erop dat alles telefonisch en per e-mail wordt afgehandeld, zonder dat de nieuwe huurders worden gezien.

Theo Rausch antwoordt dat Schep Vastgoedmanagers wel het contract en de voorwaarden persoonlijk doorneemt met de nieuwe huurders, zodat zij goed op de hoogte zijn van wat wel en niet is toegestaan. Er wordt alleen getoetst op inkomen.

Peter van de Meerakker (BBC Oscar Hammersteinstraat) laat weten dat zijn bestuur regelmatig contact heeft met de technisch manager en tweemaal per jaar een overleg heeft met Schep Vastgoedmanagers, waarbij de HO zelf een verslag maakt en de actiepuntenlijst bewaakt. Hij adviseert de leden dit ook zo te doen.

Karin den Dulk vraagt het bestuur hoe zij belangenverstrengeling voorkomen. Immers een aantal van bestuursleden CBRE Huurdersplatform hebben ook zitting in het bestuur van hun HO.

De voorzitter antwoordt hierop dat onlangs de statuten ook hierop zijn aangepast en dat belangenverstrengeling vanuit zakelijk oogpunt voorkomen moet worden. Kandidaten zijn verplicht eventuele nevenfuncties bekend te maken bij interesse in een bestuursfunctie. Er dient altijd het algemeen belang te worden gediend. Tijdens het directie overleg worden individuele persoonlijke gevallen niet besproken. Deze worden met de VGM en niet gedurende dit overleg met de directie besproken.

Lydia Fokke (BC The Roofs) vraagt naar het moment van enquête. Dit was vorig jaar herfst. Toen was The Roofs nog niet opgeleverd. Een groot gebouw heeft grote invloed op de uitkomst.

Theo Rausch vraagt naar een verdeling complexen per VGM. Hij zou graag willen weten welke complexen worden bediend door Schep VG (voorheen VHR).

Peter van de Meerakker benadrukt dat elke HO het recht (wie betaalt, bepaalt) heeft om inzage te hebben in de kosten, facturen, maar ook contracten die vallen onder servicekosten. Als voorbeeld noemt hij het ongenoegen van de HO een aantal jaar geleden over de kosten die gemoeid waren met de schoonmaak en hoe slecht de schoonmaakwerkzaamheden werden uitgevoerd.

De HO is zelf onderzoek gaan doen, heeft offertes opgevraagd en uiteindelijk elders de schoonmaak ondergebracht. Het resultaat 25% lagere kosten en 30% meer schoonmaakwerk dat wordt uitgevoerd.

In verband met een eerder gepland ziekenhuisbezoek verlaat de voorzitter de vergadering en geeft het voorzitterschap over aan de vicevoorzitter.

## **Deel 2 van de Algemene Vergadering**

Alle aanwezige huurdersorganisatie gaan in groepjes uiteen, waarbij in elke groep een VGM zal aansluiten en één van de bestuursleden de begeleiding voor zijn rekening zal nemen.

### **Gespreksronde 1**

Elke groep is gevraagd één of een aantal punten ten aanzien van servicekosten, nader uit te diepen, maar andere belangrijke onderwerpen kunnen ook worden uitgewisseld.

Een samenvatting van uitkomsten van de gespreksgroepjes zal nog aan de leden worden nagezonden.

### **Gespreksronde 2 in aanwezigheid van CBRE IM**

Frank Aalbers verzorgt een presentatie van de uitkomsten huurderstevredenheidsonderzoek. Hij benadrukt dat huurderstevredenheid de laatste jaren steeds meer aandacht heeft gekregen en gaat krijgen.

Het jaarlijkse huurderstevredenheidsonderzoek wordt altijd door Customeyes (onafhankelijk bureau) in september uitgevoerd, waarbij het streven is de uitkomsten in Q4 te bespreken met de directie CBRE IM en met de VGM's in Q1.

Op het gebied van woning, woonomgeving en woonbeleving doen we het beter dan de benchmark, maar de VGM's scoren slechter dan de benchmark. Er zijn slechts 5 grote VGM-partijen in de markt, waarmee iedereen samenwerkt. Het ligt dus niet aan de VGM, maar aan de samenwerking van het team (communicatie – reparatieverzoeken - afhandeling).

Alle complexen worden geanalyseerd en de complexen met een score onder 6 krijgen extra aandacht. De VGM gaat hiervoor in gesprek met de HO.

CBRE IM wil de vragen voor het volgende huurderstevredenheidsonderzoek helder en scherp krijgen en zegt toe hiervoor de samenwerking te zoeken met Chris Douwes.

CBRE IM is bezig met een klantvolgsysteem: “Zig Real Estate” dat goed werkt in de woningcorporatie-wereld. Dit systeem zorgt voor het bundelen van de diverse manieren van communicatie in één systeem, dat zowel inzichtelijk zal worden voor de VGM als de huurder. Hiermee wordt een grote verbeteringsslag verwacht in de communicatie tussen alle partijen. CBRE IM hoopt Zig Real Estate einde van het jaar operationeel te hebben voor alle partijen.

Dan zal ook worden gestart met het periodiek meten hoe men de afhandeling van vragen, klachten en reparatie verzoeken heeft ervaren.

Nathalie Daanen (VB&T) vertelt dat VB&T werkt met een klantvolgsysteem. Zij kunnen zien wanneer een vraag is binnengekomen, waar deze in behandeling is en hoe lang de vraag open staat. Binnen hun organisatie is de afspraak dat verzoeken/vragen binnen 5 dagen opgepakt dienen te zijn. Dit klantvolgsysteem laat ook zien wanneer de deadline van beantwoording (binnen 5 dagen) is verstreken.

Chiel Pronk vraagt of dit systeem ook iets met de communicatie in het algemeen gaat doen. Frank Aalbers antwoordt dat het gaat om de actie die de VGM neemt. Dit systeem gaat alles voor de betrokkenen inzichtelijk maken. Het laat zien wat er speelt, wie er mee bezig is, hoe dit wordt opgepakt met welke doorlooptijd.

Frank Aalbers benadrukt dat het huurderstevredenheidsonderzoek inzichtelijk maakt waar de pijnpunten zitten, maar het veranderen van systemen duurt vaak jaren. Op korte termijn helpt het om in gesprek te gaan met leden, bewoners en VGM's om te horen waarom iemand iets als goed of slecht beoordeelt. De vraag is alleen hoe wij dit gaan bewerkstelligen bij de leden die niet zijn aangesloten?

Chris Douwes (HC Rokade) vraagt wie van de aanwezigen al gesprekken heeft gehad met de VGM om de uitkomsten huurderstevredenheidsonderzoek te bespreken. Geen van de aanwezigen heeft dit gesprek nog gevoerd.

## Rondvraag deel 2:

Iris Landa (BP Nijehove) stelt namens haar bestuur de volgende vragen:

### *Energietransitie*

- CBRE IM heeft het plan om alle complexen op middellange termijn duurzaam te maken wat betreft energie. Inmiddels heeft het kabinet besloten dat appartementen niet van het gas af hoeven. Heeft dit effect op de plannen van CBRE IM?
- Neemt CBRE IM een rol in de mogelijkheid om zonnepanelen te plaatsen t.b.v algemeen stroomverbruik?
- Neemt CBRE IM een rol in de mogelijkheid van plaatsen van zonnepanelen voor individueel stroomverbruik?
- In het kader van energie is ook wel gesproken over aanleg laadpalen voor elektrische auto's. Dit punt is geparkeerd, omdat dit beter in lokaal overleg is te regelen.

De directie antwoordt dat het streven blijft dat alle complexen in 2030 gasloos zijn en energielabel A hebben; wel met de kanttekening dat een en ander te realiseren moet zijn. Wanneer men van het gas af is, gaat men meer elektriciteit gebruiken. Dan moet wel gekeken worden wat de mogelijkheid per complex is.

## *Schrijvende gevallen*

Deze week ontvingen wij hierover een notitie van het bestuur CBRE Huurdersplatform. Wordt er ook rekening gehouden met de private sector? Immers deze huurders hebben vaak eerder hun huis verkocht als aanvulling op hun pensioen. Echter, de pensioenen stijgen niet mee met de huurverhoging, waardoor men noodgedwongen moet interen op vermogen.

Chris Karsdorp laat weten dat in de notitie ook met deze groep huurders rekening is gehouden.

## *WMO; toch niet voor elektrische deurdrangers*

BP Nijehove heeft grote behoefte aan elektrische deurdrangers om de toegang naar het lift- en trapgebouw te vergemakkelijken. Een aanvraag bij de gemeente in het kader van de WMO wordt afgewezen, want liftgebouw is niet in de woning van de cliënt en complex staat niet geregistreerd als zorgcomplex.

Deze drangers zijn erg duur. Beschikt CBRE IM over een 'sociaal potje' waar we dergelijke zaken kunnen aanvragen?

Frank Aalbers antwoordt dat er per gebouw budgetten beschikbaar zijn. De HO wordt geadviseerd deze vraag neer te leggen bij de VGM, die dit moet bespreken met de assetmanager. Deze zal een weloverwogen beslissing moeten maken rekening houdend met de doelgroep van het complex. Frank benadrukt dit vooral bespreekbaar te maken, maar beseft ook dat wanneer 140 complexen zo'n soort aanvraag zouden doen, dat gepaard gaat met een aanzienlijke kostenpost.

## *E-fiber, glasvezel*

Momenteel wordt in Nederland overal e-fiber/glasvezel aangelegd. Heeft CBRE IM hierin een rol?

Nee, dit wordt lokaal vanuit de gemeente geregeld. CBRE IM heeft hierin geen rol.

## *Nathalie Daanen (VB&T):*

VB&T heeft een afdeling aftersales. Daar worden regelmatig de ervaringen van de huurders onderzocht; denk daarbij aan hoe de inschrijvingsprocedure is verlopen, hoe de eerste woonmaand is bevallen, maar ook wanneer de huurder gaat verhuizen hoe men het contact met VB&T heeft ervaren. Van men name de open antwoorden leert VB&T veel.

Lydia Fokke (BC The Roofs) vraagt aan Nathalie Daanen wanneer zij hun enquête kunnen ontvangen.

Eerder is een enquête verstuurd, maar toen waren de meeste complexen van The Roofs nog niet bewoond.

Een maand nadat men de sleutel in ontvangst heeft genomen wordt normaal gesproken deze enquête verstuurd.

Theo Rausch (BV Oud-Waldeck) vraagt naar de selectiecriteria van de VGM en het te volgen protocol bij reparaties. De directie antwoordt dat er landelijk 5 grote VGM's zijn, waarvan wij er met 3 samenwerken. Zij hebben allemaal een uitgebreide taak/werkomschrijving. Met elkaar doen we er alles aan om de tevredenheid te verhogen. We moeten dat echt met elkaar doen, waarbij de VGM het eerste aanspreekpunt is voor de huurders. Theo Rausch zou graag de protocollen/service level agreements willen inzien die zijn afgesloten met de VGM. Frans Cortenbach (BC Fijnjekade) sluit hierop aan: Meer in algemene zin kwam in de subgroepen naar voren dat HO's behoefte hebben aan meer houvast. Bijvoorbeeld door (schriftelijke) informatie over beleid en sturing vanuit CBRE IM en inzicht in de protocollen die VGM's hanteren. Dit komt de kwaliteit zeker ten goede.

Chiel Pronk (BC De Boventuinen Keijzersveste) zou graag zien dat de directie de assetmanagers vraagt te handelen naar het eerder gedane advies door de directie. De BC heeft met een groep bewoners de cursus AED gevolgd en daarna het verzoek gedaan tot aanschaf van een AED. Echter, deze aanvraag is afgewezen.

Dani Hoogedoorn (Schep Vastgoedmanagers) meldt dat Van 't Hof Rijnland is overgenomen en een nieuwe naam heeft gekregen: Schep Vastgoedmanagers. Hij laat weten dat klanttevredenheid hoog op de agenda staat binnen Schep Vastgoedmanagers. Hij heeft samen met de CBRE IM uitgebreid de uitkomsten huurderstevredenheidsonderzoek besproken en daarbij per complex gekeken welke verbeterlagen uitgevoerd kunnen worden. Portefeuille breed waren er veel opmerkingen over procesmatige zaken. Binnen Schep VG gaat men kijken welke processen beter en anders kunnen worden ingericht.

## 13. Sluiting

De vicevoorzitter dankt de aanwezigen voor hun actieve bijdragen en sluit de vergadering.

### Actiepuntenlijst uit AV 11 mei 2023

Actie Punt	Acties uit AV 6 oktober 2021	Door	Gereed
.	Bekendmaken verkoop units in complexen	CBRE, FA	Continue
23 05 11.1	Beschikbaar stellen 1 lid tbv kascontrole commissie	Leden	
23 05 11.2	Beschikbaar stellen voor bestuursfunctie in het bestuur Huurdersplatform CBRE	Leden	
23 05 11.3	Lijst leden met plaatsnaam en bijbehorende VGM delen	CBRE HP	Nov.2023
23 05 11.4	Vragen helder krijgen voor volgend huurderstevredenheidsonderzoek	CBRE, CD	