

**Bijeenkomst verhuurpanel 19 november 2022**

Aanwezigen:

**EuroParcs Group**

Andries Bruil	- Member Board EuroParcs Group
Hans Oosterdijk	- Directeur Operations
Martin de Boer	- Directeur Rental
Jitske de Weerd	- Management assistent Andries Bruil
Marco Budding	- Manager Marketing Rental
Sascha Muller	- Directeur Eigenaren
Laura Wolpert	- Relationship Officer
Vartien Agob	- Assistent Relatiemanagement
Paul van der Heijden	- Owner Contracts & Support Manager

**Panelleden**

Achterhoek	Wim van Zurk
Bad Hoophuizen	Michele Rosito
Bad Hulckesteijn	Amin al Nasr
	Bas van den Berg
Beekbergen (Bosspark)	Henk van Blitterswijk
	Gerrit Hosmar
Bieschbosch	George Overgraag
Brunsummerheide	Olaf Abeling
	Yvon van der Voort
Buitenhuisen	Els Willemse
Enkhuizer Strand	Sascha Latzke
	Erik Zandbergen
Limburg	Herman Smit
	Dick Vermeulen
Hooge Veluwe	Theo Hopppen
Maasduinen	Snam Vromans
	Paul van Wingerden
Marina Strandbad	Hans Nusselder
Molengroet	Harrie van Dalen
Noordwijkse Duinen	Afra Koning
Parc du Soleil	Kees Knook
Schoneveld	Paul van Alken
Spaarnwoude	Frits Brinke
Woudhoeve	Erik Mooibroek
	Jan Broeksteeg
Zanding	Ina Hijman-Van Kempen

**1. Algemene introductie door Andries Bruil**

Andries Bruil heet alle aanwezigen van harte welkom op de locatie in Bunnik en opent deze bijeenkomst van het Verhuurpanel. We starten vandaag met een presentatie door Martin de Boer, daarna worden de plannen m.b.t. energie toegelicht door Hans Oosterdijk. En tot slot zal Sacha Muller in haar rol van directeur eigenaren een update geven over de structuur van het Verhuurpanel.

Andries blikt terug op 2022. Vanuit de corona situatie hebben we te maken gekregen met een oorlog, energiecrisis en de vluchtelingen dynamiek. Hij verwacht dat 2023 een normaler ritme zal krijgen met betrekking tot het vakantiegedrag, waarin een aantal aspecten anders zijn geworden. Zoals bijvoorbeeld de hoge inflatie en de ongekend hoge energietarieven. Het afgelopen jaar hebben we diverse contactmomenten gehad, met name over de interactie, communicatie en structurele wijzigingen.

Tijdens de bijeenkomst van het Verhuurpanel in augustus heeft Andries aangegeven dat hij tijdens het volgende verhuurpanel terug zou komen op de stijgende energiekosten. Hier is hard aan gewerkt. Hans Oosterdijk zal hier straks dieper op ingaan. Ook heeft Andries toen toegezegd dat de nota voor de parken die nog geen energienota hadden ontvangen uiterlijk voor eind september verstrekt zou worden. Helaas bleek het in de systemen niet mogelijk te zijn de nota's voor 1 oktober te versturen. Hiervoor biedt Andries zijn excuses aan.

2023 staat in het kader van kwaliteit, zowel naar de eigenaar, als naar de gast. De directie heeft besloten de groei te temporiseren. We willen in 2023 een betere asset manager worden voor de woningen op onze parken. We gaan daarom alleen verder met het uitrollen van de reeds aangekochte parken. 2023 zal in het teken staan van rust, stabiliteit en werken aan kwaliteit. In een werkgroep zullen we de kostenstructuur doornemen aan de hand van een participatiemodel, markt, transparantie en kwaliteit.

#### **Opmerking vanuit het verhuurpanel**

- Hoe verhoudt zich de temporisatie tot de nieuwe parken in België en Duitsland? Andries geeft aan dat we alleen verder gaan met reeds aangekochte parken.
- Er is tijdens het vorige verhuurpanel overleg aangegeven dat de energienota uiterlijk eind september verstuurd zou worden, zoals door Andries aangegeven is dit niet gebeurd. Helaas is in de communicatie naar eigenaren niet teruggekomen op het feit dat dit was toegezegd. Communiceer wat je gezegd hebt en communiceer het ook als dat niet haalbaar is.

## **2. Verhuur door Martin de Boer**

Martin heeft de afgelopen maanden een aantal eigenaren gesproken en geeft aan dat er zeker gekeken wordt naar de suggesties vanuit de eigenaren. Dit heeft er mede toe geleid dat er vanuit de directie nu een stop is gezet op nieuwe ontwikkelingen. Dit betekent dat er meer ingezet kan worden op kwaliteit, zowel aan de operationele als aan de marketing kant. Het team is ondertussen flink uitgebreid en elke week worden er weer nieuwe stappen gezet. Eigenaren staan voor EuroParcs op nummer een, daarna komt de gast en dan het bedrijf zelf. De volgende ontwikkelingen zullen worden doorgevoerd of opgepakt:

- **Energietegemoetkoming**

Met een projectgroep is bekeken hoe er een tegemoetkoming in energiekosten kan worden gerealiseerd voor eigenaren. De energietegemoetkoming, die op alle boekingen, gemaakt vanaf 19 oktober 2022, met aankomst op 1 november tot en met 31 maart wordt doorberekend, wordt voor 100% aan de eigenaren toegekend.

De energietoeslag (inclusief BTW) wordt als volgt berekend:

- 4-persoonswoningen en kleiner: € 7,50 per nacht
- 5 en 6 persoonswoningen: € 10,00 per nacht
- 7 en 8 persoonswoningen: € 12,50 per nacht
- 9-persoonswoningen en groter: € 17,50 per nacht

Dit heeft als resultaat dat de verhuurprijzen omhooggaan. De energietegemoetkoming wordt uitgekeerd via de verhuurafrekening aan de eigenaar. De tegemoetkoming is niet afhankelijk van het aantal gasten in de woning.

#### **Opmerkingen vanuit het verhuurpanel**

- Hoe zit het met vroegboekorting of andere korting? Er wordt bij verlaagde verhuurprijzen geen korting gegeven op de energietoeslag. De eigenaar ontvangt een vast bedrag als tegemoetkoming.
- Waarom is gekozen voor de periode tot 31 maart? Dit heeft te maken met het boekingsseizoen. We willen eerst de energieprijzen afwachten. Deze pilot is gestart over boekingen met aankomst vanaf 1 november 2022.

- **Omzetverdeelsleutel**

De omzetverdeelsleutel zal geoptimaliseerd worden. Iedereen krijgt hierdoor, waar mogelijk zoveel mogelijk evenredig de verhuur toebedeeld. Huidige werkwijze is: in het geval er al een boeking op een bepaalde woning was, dan werd een andere gelijkwaardige woning eerder aangeboden voor een boeking, ook in het zomerseizoen. Dat kon een duurdere boeking zijn. Dit werd niet als gelijkwaardig ervaren. Daarom hebben we nu een verdeling van het seizoen toegepast, waarbij elk seizoen apart wordt vergeleken door middel van een target. Hierdoor wordt de verdeelsleutel toegepast per seizoen en niet per boekjaar en kunnen eigenaren zowel in het laagseizoen als in de zomermaanden naar een streefbedrag toewerken.

De rest van het jaar 2022 zal de aangepaste omzetverdeelsleutel getest worden bij 2 parken. Als die test goed verloopt wordt de omzetverdeelsleutel vanaf begin januari 2023 actief voor alle parken.

Martin de Boer geeft op een opmerking uit de zaal aan dat deze nieuwe toepassing een betere verdeling van de omzet voor eigenaren tot gevolg heeft. Voor EuroParcs heeft het geen gevolg.

- **Meerdere accommodaties in een boeking**

Met ingang van Q1 2023 kan de gast meerdere accommodaties in 1 boeking onderbrengen. Op dit moment moet je voor het boeken van meerdere woningen nog meerdere boekingen maken. Het onderliggende doel is meer reserveringen realiseren met praktische voordelen voor gast en eigenaren.

- **Uniforme prijsstelling alle kanalen**

Met ingang van Q1 2023 wordt Amadeus aan alle Duitse reisbureaus gekoppeld. Daardoor zijn onze accommodaties bij 2000 reisbureaus rechtstreeks in te boeken in Duitsland. Op dit moment komt 25% van de omzet van boekingen al uit Duitsland.

Ook wordt met ingang van Q1 2023 verplicht betalen binnen 6 weken een vereiste. Iedereen die aankomt op het park moet betaald hebben. Dit zijn we nu aan het testen.

We gaan een uniforme prijsstelling doorvoeren op alle kanalen. Er waren tot voor kort nog een aantal traditionele touroperators waar we de tarieven apart naartoe stuurden. Dit had gevolgen voor de

tarieven die berekend werden. Nu hebben we voor alle partijen een koppeling gerealiseerd, dus iedereen werkt met dezelfde prijzen.

We willen dit ook bij eigenaren gaan realiseren. Nu kunnen sommige eigenaren nog intern concurreren met andere tarieven. Hier komen we op terug. Over alle kanalen heen zal dezelfde prijs en zullen dezelfde voorwaarden gehanteerd worden. Het grote voordeel hiervan is dat de afdeling Rental een optimaal resultaat kan boeken doordat er geen (interne) concurrentie plaatsvindt.

- **Eigen aanbreng boekingen direct in Maxxton**

Alle eigenaren boekingen zullen op korte termijn boekbaar zijn in Maxxton, via Mijn Omgeving, niet via de mail en andere kanalen. (Dit is niet van toepassing voor eigenaren van Top- en Unieparken). Eigenarenboekingen worden volgens de afgesproken commissiestructuur verrekend.

- **Afspraken energiekosten langdurige/zakelijke verhuur**

De energietoeslag geldt voor alle reserveringen, dus ook bij langverhuur wordt een energietegemoetkoming in rekening gebracht.

- **Flexibele aankomstdagen en verblijfsduur**

Gasten willen flexibiliteit (trend: ze boeken later en meer last minute).

Het last minute boekingspatroon is bijzonder, we zien 150 boekingen op de donderdag voor aankomst op vrijdag. Gasten willen alle dagen aankomen en flexibiliteit. Door de internationale groei zien we gasten die andere dagen willen aankomen en vertrekken. Daarom hebben we de aankomst- en vertrekdagen flexibel gemaakt. Gasten kunnen vanaf 2023 flexibel aankomen voor een verblijf van minimaal 2 nachten. Op zondag en feestdagen kunnen gasten niet aankomen. Voor elk park zijn nu prijzen vanaf 2 nachten opgesteld. Alle mogelijkheden staan open, behalve tijdens vakanties. Daar is voor nu slechts op een vijftal parken alles opengezet om te testen wat dit doet voor de boekingen. Werkt dit goed en leidt dit tot een beter resultaat, dan zal dit verder worden uitgerold.

- **Re-allocation is actief**

Wanneer er een boeking gemaakt is en we ontvangen een boeking die hierop aansluit, dan verschuiven we de boeking zodat er een boeking van een week ontstaat. Bij het verzetten van een korte boeking krijgt de eigenaar er een langere boeking voor terug. De kortere boeking sluit dan aan bij een andere woning waar al een korte boeking op stond (bijvoorbeeld een midweek aangesloten op een weekend). Deze aanpak wordt nu getest op 5 parken. Na de kerstvakantie wordt geëvalueerd.

- **Annuleren/wijzigen**

We signaleren dat ook flexibiliteit qua wijzigen gewenst is waardoor er veel lastminute nog gewijzigd werd in boekingen. Gasten konden tot een paar dagen voor vertrek wijzigen naar een ander moment. Vanaf volgende maand gaan we terug naar strengere wijzigingsvoorwaarden, waarbij tot 28 dagen voor vertrek nog gewijzigd kan worden. Hierin gaan we terug naar het oude normaal. Dit geeft voor de eigenaar meer zekerheid.

We zijn in onderzoek om een wijzigingsflexibiliteit als 'garantie' bij te verkopen. Wil de gast nog flexibel omboeken tot bijvoorbeeld 2 weken voor aankomst, dan betaalt de gast daar een bedrag voor. Daarmee koopt de gast in principe 2 weken flexibiliteit. Deze opbrengst wordt via de normale verhouding van 70/30 verdeeld over eigenaar en EuroParcs. Dit is gunstig voor alle eigenaren. We verwachten dat veel gasten gebruik gaan maken van de wijzigingsclausule. Dit wordt nog getest.

- **Vliegende start 2023**

We hebben ervaren dat het Verhuurpanel graag wil meedenken en hier zijn we erg blij mee. Dit heeft geresulteerd in voorgaande aanpassingen.

#### **Opmerkingen vanuit het verhuurpanel**

- Gaat de opbrengst van flexibel wijzigen naar EuroParcs? De wijzigingsclausule geeft extra flexibiliteit voor de gast. De omzet zal net als bij verhuuromzet op de woning worden verdeeld.
- Waarom wordt gekozen voor een vast bedrag?  
We gaan flexibel wijzigen in een pilot toepassen. Eerst moet onderzocht worden wat de effecten zijn. We hebben een beginpunt nodig en gaan dan bekijken hoe dit verdeeld gaat worden. Er zal een pilot voor een aantal parken opgesteld worden waarbij bekeken wordt hoeveel gasten er gebruik maken van flexibel wijzigen en dit zal worden getest met diverse bedragen. Tijdens een volgend Verhuurpanel overleg zullen we onze ervaringen hiermee delen. Vanuit het publiek wordt het voorstel gedaan hier een bedrag van € 5,- voor te berekenen. Martin reageert dat we het gaan testen en er dan op terugkomen.
- Wie draagt het risico? Je betaalt een soort premie: daar krijg ik flexibiliteit voor. Maar als ik annuleer, hoe gaat het dan met de opbrengst? Het is geen annuleringsclausule, maar alleen van toepassing op wijzigen.
- Wordt flexibel wijzigen ook in het zomerseizoen getest? Er wordt zowel in de zomerperiode als in het laagseizoen getest bij verschillende parken.

Martin de Boer bedankt de deelnemers voor hun inbreng. We gaan deze test zowel in als buiten het zomerseizoen laten plaatsvinden en nemen daarna gezamenlijk het besluit over de wijzigingsclausule.

- Krijgen zakelijke boekingen ook de mogelijkheid voor wijziging? Absoluut niet.
- Hoe werkt het met de kosten van een boeking wanneer er gewijzigd wordt naar aan ander seizoen? Er is alleen sprake van een bijbetaling als de periode duurder is. Is deze goedkoper, dan krijgt de gast geen geld terug.
- Hoeveel werd er gebruik gemaakt van wijzigen bij Corendon? Martin geeft aan dat het inderdaad een vergelijkbaar businessmodel is, maar dat hij daar geen uitspraken over kan doen.
- Hoe werkt het met woningeigenaren met een vast rendement en de omzetverdeelsleutel? Eigenaren met een vast rendement maken niet meer kans op het verhuren van hun woning dan eigenaren met een variabel rendement. En ook onze woningen in eigen beheer maken niet meer kans.

## Commercial

Op dit moment staat er al ruim 6,7 miljoen euro in de boeken voor aankomsten in 2023. Eind december 2021 stond dit op 5,6 miljoen. Als we zo doorgaan starten we op 1 januari 2023 met 10 miljoen in de boeken. Deze bedragen zijn gebaseerd op dezelfde parken als die we eind 2021 hadden.

**Opmerking:** De boekingen voor 2023 staan nog niet in de eigenaren overzichten. Hier komt Martin z.s.m. op terug.

## Naamsbekendheid EuroParcs

We signaleren een groei in de naamsbekendheid. Qua naamsbekendheid groeien we richting Roompot en Landal.

De afgelopen periode is een commercial opgenomen. De komende tijd wordt deze nieuwe commercial uitgezonden. De commercial wordt met applaus ontvangen.

We laten hiermee de diversiteit zien waar we voor staan. Door het uitvallen van Jumbo hebben we wat meer zendtijd kunnen kopen. Onze commercial heeft geen connectie met het WK.

De nieuwe slogan wordt: “Je hebt het gevonden met EuroParcs.”

## Opmerkingen vanuit het verhuurpanel

- Hoe tevreden zijn gasten over EuroParcs?  
Het klanttevredenheidsonderzoek wordt elke dag bekeken. We hebben op dit moment 32% aan terugkerende gasten. Vorig jaar lag dit aantal op 25%. We verwachten na de zomerperiode een stijging van dit percentage.
- Naamsbekendheid is mede te danken aan Feyenoord. Je geeft aan dat jullie niet meer verkopen met een vast rendement. Wat heeft dit voor gevolgen voor eigenaren met vast rendement?  
Andries Bruil geeft aan dat in de uitzonderlijke gevallen dat er nog wordt verkocht met een vast rendement, dit rendement niet hoger is dan 5% en het contract niet langer loopt dan 5 jaar. Elk contract heeft een eindtermijn. Daarna krijgen de eigenaren de mogelijkheid voor terugkeer naar de BEX of er moet sprake zijn van een situatie in de woning dat er iets moest gebeuren in de woning waardoor we tijdelijk een lager vast rendement uitkeren. Of het betreft een park waar ontwikkeling nog plaatsvindt, dan geven we een half jaar garantierendement als tegemoetkoming. We verkopen geen woningen meer met een vast rendement zoals we vroeger verkochten.
- Wat is de houdbaarheid van een woning?  
Er is een onderscheid te maken tussen casco en interieur. Het interieur heeft een levensduur van 7 tot 10 jaar. Soms wordt een inventaris eerder vervangen.
- Kan schade in de woning afgetrokken worden van de huur? Hier komen we in volgende verhuurpanel op terug.

Een van de concepten waarover wordt nagedacht is het invoeren van een abonnementsmodel voor een woning. Het idee bestaat eruit dat een eigenaar elk jaar een bepaald bedrag inlegt (“abonnementsgeld”) en dat EuroParcs daarvoor zorgt dat de woning “op peil” blijft. Een woning zou dan na 10 jaar ook nog goed verhuurbaar kunnen zijn, is het doel. Dit zouden we dan ook met bestaande woningen kunnen gaan doen. Dit concept is echter nog niet uitgewerkt. Zodra we iets hebben waarvoor we input van het Verhuurpanel zouden kunnen vragen, komen we daarop terug.

- In de gemeente Noordwijk wordt een systeem toegepast van forenzenbelasting bij meer gebruik dan 90 dagen. Het eigen gebruik van de eigenaar en zijn gezin moet hierbij gescheiden worden van gebruik door uitwonende kinderen (zelfstandig opererend). Is het mogelijk hier een overzicht van uit te draaien? Dit geldt voor gemeenten in heel Nederland, alleen wordt het door de ene gemeente toegepast en door de andere gemeente niet. Als je geen bezwaar aantekent betaal je 1000 euro. Sacha Muller geeft aan dat dit nog niet in het systeem is geregeld. Daar moeten we naar kijken. Wij weten niet wie er namens de eigenaar in de woning zit. Indien dit een onderwerp is dat breed speelt onder eigenaren, zal het via de roadmap opgepakt worden. We gaan dan bekijken wat we kunnen doen.
- Schade veroorzaakt door huurders wordt niet vergoed door EuroParcs. Andries reageert dat de gast de plicht heeft het huis goed achter te laten en dat hierop gecontroleerd moet worden. Gasten moeten aangebrachte schade vergoeden.
- Op dit moment zijn nog niet in alle woningen slimme meters aanwezig. Nu moet er iemand langskomen om de meterstanden op te nemen en dat kunnen we niet continue overal doen. Het is echter wel de wens om (zodra het kan) overal naar slimme meters toe te gaan. Ook deze opmerking nemen we mee.
- Blijft EuroParcs de zondagsrust hanteren? Ja, dat is de reden dat er op zondag geen wisseldag is. Zondag zijn er geen aankomsten, en de zondag is ook geen schoonmaakdag. Vertrekken op zondag kan wel.
- Hoe wordt er omgegaan met de financiële afwikkeling van annuleringen. We hebben op verzoek van de werkgroep gekeken naar de annuleringsopbrengsten. Deze willen we gaan delen met de eigenaren. Eerst hebben we bekeken of dit automatisch in de systemen kon worden doorgevoerd. Dat was niet mogelijk. We gaan op accommodatie niveau kijken naar de annuleringen en welke opbrengsten hiermee zijn opgehaald. Vanaf volgend jaar (2023) delen we deze opbrengst via de provisiestructuur met de eigenaren. Omdat het in eerste instantie handmatig doorgevoerd moet worden, doen we de afrekening aan het eind van het jaar. Ondertussen werken we eraan om dit automatisch in de verhuurafrekening te laten meegaan.

Sacha geeft aan dat de eigen verhuur in de verdeelsleutel opgepakt wordt. Voor 2023 wordt een aantal onderwerpen opgepakt en wordt met het Verhuurpanel besproken wat het eerst aangepakt moet worden door Maxxton. Maxxton wordt gebruikt door diverse partijen. Het is een tool die we met meerdere organisaties binnen de branche gebruiken. De omzetverdeelsleutel wordt door meerdere partijen gehanteerd. We zijn de eerste die hiermee overgaat naar een verdeling in seizoenen. We zijn hiervoor de pilot. Maxxton moet hier het systeem nog voor bouwen. Daarom staat het nu nog niet op de roadmap. Martin zegt toe dat we de omzetverdeelsleutel over verschillende seizoenen in Q1 gaan uitvoeren.

- Is het mogelijk eigen prijzen toe te passen in Maxxton? Is het mogelijk een eigen minimum verhuurtarief door te voeren in het systeem? Eigenaren kunnen dit niet beïnvloeden. We zijn nog aan het kijken naar minimum verhuurtarieven. Sommige eigenaren zijn tegen vroegboektarieven. Martin geeft aan dat dat een resultaat is van marktwerking.

- Mag het nachtregister ook gebruikt worden voor de forenzenbelasting? Systeemtechnisch is dit nog een punt. We weten niet in hoeverre de eigenaar mag weten wie er in een woning verblijft. We mogen ook niet meer toestaan dat er iemand anders dan de geregistreerde gast(en) (of de eigenaar en/of gezinsleden als het om eigen gebruik gaat) in een woning verblijft. Dit wordt gecontroleerd aan de hand van een paspoort check, binnen de grenzen van de AVG. Dit geldt ook bij lang verblijf. We gaan van alle gasten die aankomen en die in de woning verblijven de gegevens vastleggen bij aankomst. We hebben het afgelopen jaar helaas een aantal incidenten gehad waarbij de hulpdiensten de woning moesten betreden. Het is voor ons van belang dat we weten wie er in welke woning overnacht. We willen een kloppend nachtregister kunnen overhandigen. Dit zijn we wettelijk verplicht.

### 3. Plannen m.b.t. energie en duurzaamheid door Hans Oosterdijk

Met betrekking tot energieverbruik, water, stroom, gas en propaan hebben we acuut te maken met wetgeving. Energiemaatregelen die we kunnen nemen op centrale voorzieningen die we binnen 5 jaar terug kunnen verdienen gaan we oppakken. We zijn hier door de overheid toe verplicht.

Op alle parken is per direct een **Energy Officer** aangesteld. Dit is afgelopen donderdag met de parkmanagers gecommuniceerd. Deze officers zijn onderling verbonden in een app. De officer loopt rond op het park om in leegstaande woningen te controleren of de thermostaat is uitgezet. Daarnaast worden kranen gecontroleerd. Wordt een object langere tijd niet gebruikt dan wordt de koelkast uitgezet. Dit geldt voor woningen en hoofdgebouwen. Bewustzijn bij medewerkers creëren is een actueel onderwerp. Bij het laagzetten van verwarming of uitzetten van apparaten wordt rekening gehouden met de specifieke kenmerken van een woning (vb. aanwezigheid warmtepomp). Ook wordt er rekening gehouden met eigenaren die gevraagd hebben de temperatuur wel hoog te houden. De Energy Officer heeft tot doel het energieverbruik tot een zo laag mogelijk niveau terug te brengen.

Gasten ontvangen een korte flyer over energieverbruik en op een aantal plekken komen deurhangers met informatie te hangen. We gaan dit de komende periode uitrollen.

Hans geeft aan dat we merken dat de **netwerkcapaciteit per woning** terugloopt. Laadpalen en zonnepanelen leveren terug aan het netwerk en geven daarmee druk op de infra. We moeten naar uitbreiding van de capaciteit. Hierover zijn we nu met specialisten in gesprek. Per park moeten we stappen maken op infra woning en infra woningbouw en ook straatverlichting en laadvoorzieningen.

Ook kan gekeken worden naar hubs waarbij je op een centrale plek op het park in zonnepanelen investeert. Vanuit deze hub wordt energie terug geleverd aan het eigen net. Eigenaren zouden hier dan een aandeel in kunnen kopen. Hiermee wordt nu in Duitsland getest, er wordt een overkapping op het parkeerterrein gerealiseerd waar zonne-energie opgewekt wordt.

In samenwerking met partners wordt er momenteel een beleid geschreven omtrent **PV panels** aan accommodaties. Vanwege de huidige transportbeperking op het netwerk dient er per park een schouw plaats te vinden omtrent capaciteit. Daarna dienen met eigenaren specifieke afspraken te worden gemaakt over terug levering.

De mogelijkheid voor interne opslag wordt onderzocht (accu's), maar kosten zijn momenteel erg hoog (1000 euro per kW). Er is minimaal 5-7 kW benodigd om het rendabel te maken. Accu's moeten professioneel en brandveilig geplaatst worden. Alternatieven worden onderzocht. Ook wordt gekeken naar de verhouding investering en opbrengst.

Auto's mogen niet opgeladen worden via de woning, maar het kan gebeuren dat gasten dit doen. Het mag niet en is niet goed voor de capaciteit in de bungalow. Hier gaan we naar kijken met 2 adviseurs.



### **Innovation project**

Er loopt een pilot in Ruinen: waarbij we via een compleet netwerk de verdeelkasten, gas, water, elektra en temperatuurregeling in de woning onder controle hebben via een centraal dashboard bij de receptie. Van iedere woning kun je per uur zien wat het verbruik is. Na het gebruik van de woning kan dan het verbruik bijvoorbeeld worden doorbelast aan de huurder. Doorvoeren van deze pilot vergt een aanpassing in het netwerk, een andere meter, verdeelkasten en meterkast aanpassing. Eventueel kunnen ook domotica en digitale sloten in de woning worden aangestuurd en brandmelding kan afgeluisterd worden. De investering is afhankelijk van de infra op het park en de verdeelkasten op het park.

Op de vraag of deze pilot al lang speelt, geeft Hans aan dat het een actuele pilot is, waar nog niet veel over gecommuniceerd is. We testen dit achter de schermen. Dit is nog niet uitgerold. Als we iets ontwikkelen wil Hans niet dat andere punten stil komen te liggen.

- Kunnen we een manier verzinnen waardoor eigenaren van tevoren op de hoogte worden gesteld over ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid. Dit heeft impact op investeringen die mogelijk proactief door eigenaren worden gedaan. Er wordt continu gewerkt aan verbetering van de communicatie en dit is zeker een onderwerp dat hier in mee dient te worden genomen.

Hans vervolgt dat deze ontwikkeling diverse mogelijkheden biedt voor de toekomst zoals het uitbreiden van de thermostaat hub met zaken als verlichting en muziek en kentekenherkenning bij de slagboom. Daardoor weten we beter wie waar op ons park zit.

Tot slot geeft Hans aan dat hij graag van het Verhuurpanel wil weten hoe zij naar dit project kijken. Ideeën kunnen via de Regiomanager en Parkmanager aan Hans gecommuniceerd worden. De communicatielijnen verdienen aandacht. Hans pakt dit op.

Sacha Muller, directeur eigenaren geeft aan dat we nu in een transformatiefase zitten waarin problemen worden opgelost en verbeterd. Er zullen meer gesprekken met eigenaren worden gerealiseerd, waarbij ervaring kan worden gedeeld en onderwerpen in kaart kunnen worden gebracht. Deze toezegging kan Sacha doen. Hierover zal meer bekend worden in Q1 2023.

Het Verhuurpanel geeft aan dat de kwaliteitsslag zeker gemaakt kan worden met communicatie, nee is ook een antwoord.

- Op een opmerking uit de zaal bevestigt Hans dat in Cadzand gewerkt wordt aan een zero emissie park. Maar dit is nog niet gecommuniceerd. Er wordt op lokale schaal een initiatief gedaan met windenergie.
- Een van de panelleden geeft aan dat vandaag de nadruk op kwaliteit ligt. Dit is een goede ontwikkeling maar niet morgen gerealiseerd. Het opladen van elektrische auto's in woningen speelt nu. Veel eigenaren hebben hier last van. Verbieden is niet de oplossing. Een technische oplossing is er ook niet op korte termijn. Hans geeft aan dat de Energy Officer hierin actie zal nemen. Eerst wordt er gekeken naar laadpalen op parken. En dan is het nog de vraag wanneer je voldoende capaciteit hebt. We zullen de gasten blijven wijzen op het beleid.
- Het Verhuurpanel merkt op dat er steeds meer airco's in woningen worden opgehangen met 40db aan geluid, hetgeen resulteert in een brommend park. Hans geeft aan dat hier via een regelgeving proactief op gestuurd gaat worden.

#### **4. Owners/BVE door Sacha Muller**

- Update nieuwe BEX

Afgelopen week heeft een vergadering plaatsgevonden met de BEO werkgroep. In deze werkgroep was het Verhuurpanel door Henk, Frits, Ina en IJsbrand vertegenwoordigd. Het uitgangspunt is geweest om de BEO om te zetten naar een nieuwe BEX. Op dit moment worden verschillende overeenkomsten gehanteerd waarbij nu wordt overgestapt naar een uniform contract.

“Als u verhuurt, heeft u een beheers en exploitatie overeenkomst getekend, bij Droomparken was dit de BEO en bij EuroParcs de BEX. In de nieuwe uniforme versie wordt opgenomen onder welke condities een woning verhuurd mag worden.” geeft Andries Bruil aan.

Het Verhuurpanel heeft aangegeven dat ze invloed wilden bij de opstelling van dit contract. Vier leden van het Verhuurpanel hebben plaatsgenomen in de werkgroep. In het nieuwe contract zijn een aantal zaken wezenlijk veranderd op voorspraak van de eigenaren. De werkgroep heeft aangegeven hier blij mee te zijn. Nieuwe eigenaren krijgen meteen dit contract. Bestaande eigenaren worden gevraagd over te gaan naar dit contract. In het uiterste geval kun je zeggen dat je huis niet verhuurd mag worden als je niet akkoord bent met deze overeenkomst. Deze nieuwe overeenkomst wordt volgend jaar eerst aan het Verhuurpanel voorgelegd en dan aan de BVE's. Op basis van wat er dan naar voren komt en hoe breed dit wordt gedragen, kan altijd worden gekeken of er nog aanpassingen plaats dienen te vinden. Uiteindelijk is het aan elke eigenaar om individueel te bepalen of wordt overgegaan naar het nieuwe contract.

Andries gaat tot slot dieper in op het onderzoek in opdracht van de Rabobank, waarin bekeken wordt of we compliant zijn, hebben we voldoende regelgeving tegen witwassen en wordt kleine criminaliteit niet gefaciliteerd? Hier hebben we onderzoek naar laten doen. Dat is deze week afgerond. Andries hoopt dat hij binnen 14 dagen kan zeggen dat alle checks door accountants en Rabobank doorstaan zijn. Hierdoor is de vraag ontstaan of wij precies weten wie er in onze woningen zitten, ook bij eigen gebruik. Dit is een onderwerp om mee te nemen naar het volgende Verhuurpanel overleg.

#### **• Structuur & frequentie Verhuurpanel 2023**

Volgend jaar zal het Verhuurpanel worden uitgenodigd voor drie bijeenkomsten, hiervan zijn twee regulier en een zoals in augustus in Apeldoorn individueel, waarbij eigenaren in gesprek konden gaan met de verschillende afdelingen.

In het kader van 2023: kwaliteit, basis op orde en transformatie worden eigenaren ook uitgenodigd deel te nemen als vertegenwoordigers in werkgroepen. We verzoeken jullie om mee te denken. Ook bij inhoudelijke expertise horen we het graag. De communicatie hierover volgt in Q1. De structuur van de BVE-bijeenkomsten blijft ongewijzigd.

### **Rondvraag**

- Het verhuurpanel geeft aan dat er vaker en beter gecommuniceerd wordt. Op dit moment is de communicatie nog wel vaak passief. Eigenaren moeten de informatie vaak zelf ophalen bij het Eigenaren Contact Center. Advies is om belangrijke boodschappen vaker te brengen.
- De communicatie ook graag in het Duits verspreiden, aangezien op sommige parken meer dan de helft van de eigenaren de Duitse nationaliteit heeft. Sacha bevestigt dat hier meer gehoor aan zal worden gegeven, zowel op parkniveau als individueel.
- Ook graag een beschrijving van de posten op de factuur in het Duits toelichten.
- Een eigenaar merkt op dat de verhuur op hun park is achtergebleven door ICT-problemen. Sacha raadt aan dit mee te nemen in het volgende BVE-overleg.

### **Tot slot**

De leverancier van de horeca op veel parken is failliet. Andries bevestigt dat dit inderdaad om 25 parken gaat. Ze zijn failliet o.a. door personeelsgebrek. Er is nu besloten op korte termijn dit zelf te gaan doen voor 6 tot 8 maanden. Daarnaast gaan we op zoek naar een partij of meerdere partijen die de horeca over willen nemen. In ieder geval zijn er met Kerst weer voorzieningen. Als we weer bij elkaar zijn hebben we een keuze gemaakt of we voor lokale helden kiezen of voor een grote cateraar of beide.

Om 13:10 uur wordt de vergadering gesloten door Sacha met heel veel dank voor de komst.