

Aanwezig namens het bestuur:

Dhr. L. Zwaan, voorzitter

Dhr. W. Akerboom, secretaris

Mw. M. Elverding, penningmeester

Dhr. A. van Heel, vrijwillige adviseur

Dhr. J. Malik, bestuurslid

Mw. S. Verboon, notulist

Afwezig met bericht:

Mw. D. Steenbeek, algemeen bestuurslid

Mw. E. van Westerlaak, algemeen bestuurslid

Mw. C. Sadée, adviseur

Leden aanwezig (23):

Berendse, M., Bisel, L.W., Bos, J.J., Bosch, H.A.M., Brom, J. van den, Gieskens, P.G., Groenestein, E.F. van, Haan, H.J. de, Hoeven, J.A.H.F. ter, Kreijne-Tomassen, R.J., Kroon, J.L., Kuilman, R.J., Mank-Morrien, S.J.L., Oeveren, M.E. van, Scheltema, M., Sealtiel, J.L.J., Tamelen, J. van, dhr en mw. Vas Dias, Velden-Midden, T. van der, Waals, G.G.M. van der, Wegner, J.M., Witteveen, D.

Huurders aanwezig (4):

Appeldoorn, H.W., Dijk, R. van, Rookhuizen, C.G., Vos, B.,

1 Opening en vaststellen van de agenda

Opening

De voorzitter opent de vergadering en heet de aanwezigen welkom.

Agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

2 Verslag ALV 17 april 2014 en 15 mei 2014

In 2014 zijn twee ALV's geweest. Deze waren op 17 april 2014 en 15 mei 2014. Dit was nodig om de gewenste wijziging van statuten en huishoudelijk reglement te kunnen doorvoeren.

De statutenwijziging is het resultaat van een verandering van inzet van Hestia. We werken tegenwoordig nadrukkelijk voor alle huurders. Dit heeft onder andere tot gevolg dat de ALV nu open is voor alle huurders en dat de jaarlijkse ledencontributie is overgegaan in eenmalig inschrijfgeld.

Leden genieten nog altijd van een aantal voordelen bij Hestia. De belangrijkste voordelen zijn:

- Leden hebben invloed op de vereniging via stemrecht
- Leden kunnen op kosten van Hestia cursussen en scholing volgen
- Leden kunnen bij Hestia terecht voor bemiddeling als zij bij klachten met Portaal niet uitkomen

De verslagen van 17 april 2014 en 15 mei 2014 worden ongewijzigd vastgesteld.

3 Mededelingen van het bestuur

Bestuurszaken

- Ton van Hijkoop heeft zich vele jaren voor Hestia ingezet, maar zag zich door veranderende persoonlijke omstandigheden gedwongen per 1 januari 2015 zijn functie bij Hestia neer te leggen. Hij is daarom vanavond ook niet aanwezig. Het bestuur dankt hem voor zijn inzet en wenst hem alle goeds toe.
- Elly van Westerlaak heeft om persoonlijke redenen haar functie tijdelijk neergelegd.
- Ook Désirée Steenbeek kan door persoonlijke omstandigheden haar functie in de komende maanden niet invullen.
- Kandidaat bestuurslid Henk van den Berg heeft door persoonlijke omstandigheden zijn kandidatuur moeten intrekken.

Louis Zwaan is tijdens de ALV in 2014 aan u voorgesteld. Na een lange inwerkperiode is hij sinds enkele maanden actief als acterend voorzitter. Het bestuur draagt Louis Zwaan nu formeel voor als voorzitter.

Met meerderheid van stemmen (21 voor, 2 tegen) aanvaardde de leden Louis Zwaan als voorzitter.

De tegenstemmers lichten hun stem toe:

- Dhr. Zwaan heeft in het afgelopen jaar, ondanks toezeggingen, geen afspraak gemaakt voor kennismaking en inhoudelijk gesprek over de problematiek in de Bloemenbuurt.
- Er is geen informatie vooraf op basis waarvan de leden een geïnformeerd oordeel over de kandidaat kunnen vormen.
- Er zijn geen tegenkandidaten. De procedure is ondemocratisch.

Het bestuur draagt Jamal Malik voor als algemeen bestuurslid. Hij zal zich vooral bezig houden met de communicatie met huurders via digitale media.

Met meerderheid van stemmen (21 voor, 2 tegen) aanvaardde de leden Jamal Malik als algemeen bestuurslid.

Ook hierbij brengen de tegenstemmer in dat er geen informatie is over de kandidaat op basis waarvan de leden een geïnformeerd oordeel kunnen vormen.

4 Jaarverslag 2014 – administratieve deel

Naar aanleiding van het verslag:

Blz 1: 'Voor zittende huurders wordt het hoogst nodige gedaan.'

Deze opmerking is heel raak. Zelfs het gewone onderhoud lijkt een probleem. Als ze iets doen, dan is de kwaliteit van het werk ook niet goed.

In Soest doet Portaal nog het een en ander voor huurders, maar in Amersfoort gebeurt zo goed als niets. Hestia trekt hierover herhaaldelijk aan de bel bij Portaal.

Portaal zegt nu de investeringen voor verbetering van energieprestaties naar label B voor 2020 te doen. Ze maken in elk geval geen haast.

Blz 11: Klachtencommissie Portaal

Hoe zit het met de klachtencommissie van Portaal?

Namens de huurders hebben dhr. Mesdag en mw. Verschuur zitting in de commissie.

In 2014 zijn 6 klachten ontvangen door de commissie

Deze zijn door de voorzitter op ontvankelijkheid getoetst.

- 1 van de klachten is ontvankelijk verklaard en door de commissie behandeld.
- 2 klachten zijn niet ontvankelijk verklaard
- 3 klachten zijn teruggelegd bij Portaal Eemland om de interne procedures goed te doorlopen.

Het functioneren van de commissie is al jaren onderwerp van ontevredenheid. De ontvankelijkheid van klachten zou bijvoorbeeld door de commissie getoetst worden, niet alleen door de voorzitter.

- *Hier heeft u helemaal gelijk in. Het zijn echter de commissieleden zelf die als eerste aan de bel moeten trekken als de commissie niet volgens afspraak werkt.*
- *Hestia zal bij mw. Verschuur informeren naar de huidige gang van zaken en de achtergronden daarbij.*

Blz 11: Klachtenbemiddeling Hestia

Huurders in een complex waar woningen zijn verkocht krijgen geen gehoor als zij klachten over het complex bij Portaal melden.

Dat klopt. Ook al heeft Portaal de meeste woningen in een complex nog in bezit, verschuilt Portaal zich heel makkelijk achter de VvE. Het is een juridisch complex probleem, en landelijk redelijk onontgonnen terrein, maar het gemak waarmee Portaal zich achter de VvE's verschuilt is storend. De belangen van huurders zijn hier niet mee gediend.

Dit probleem speelt in alle regio's waar Portaal bezit heeft en is continu onderwerp van gesprek tussen Portaal en de HBV's in alle Portaal-regio's. Momenteel loopt daarom een proefproject. Het project is gericht op het versterken van de positie en inspraak van huurders in complexen waar een deel van de woningen is verkocht. Deze positie verandert immers ook naar mate er meer woningen verkocht worden. Het project loopt in alle regio's. In Amersfoort doen twee complexen mee.

Blz 13 Vereniging Huurdersbelangen

Hoe zit het met de relatie tussen Hestia en VHB?

Hestia en VHB komen op voor huurders in Amersfoort en hebben in 2014 daarom de contacten met elkaar aangehaald. Dit is op initiatief van Hestia geweest. Deze contacten leidden tot gezamenlijke gesprekken van VHB en Hestia met wethouders Imming en Tigelaar. Deze gesprekken gingen over het woningaanbod en de betaalbaarheid van huurwoningen in Amersfoort nu en in de toekomst. Hestia en VHB zullen naar aanleiding hiervan in een eerder stadium betrokken worden bij het tot stand komen van de prestatieafspraken (dit zijn afspraken tussen gemeente en corporaties).

Na de bestuurscrisis bij VHB in 2014 zijn de onderlinge contacten verbroken. Nu er bij VHB nieuw bestuur is, zal Hestia de lijn uit 2014 met VHB voortzetten.

Blz. 14 - Huurverhogingen

Mag Portaal de huren zo verhogen zonder daar voor de huurder iets tegenover te stellen?

Ja, dat mag Portaal. In 2014 hebben we ook aangegeven hier niet mee eens te zijn. Minister Blok geeft de maximaal toegestane huurverhoging aan. De corporaties mogen binnen die grens zelf bepalen hoeveel ze de huren willen verhogen. In 2015 heeft Hestia opnieuw gepleit voor matiging. Specifiek hebben we gevraagd de huishoudens met lage inkomen en hoge huur te ontzien.

Na bespreking wordt het administratieve deel van het Jaarverslag 2014 ongewijzigd vastgesteld.

5 Jaarverslag 2014 – financiële deel

Wat zijn materiele vaste activa?

Dat zijn de afschrijvingen op de inventaris (computers, meubilair en kantoorinrichting).

Waaruit bestaan de bestuurskosten?

Dit zijn vrijwilligersvergoedingen aan het bestuur. Maximaal €1.500 per bestuurslid per jaar.

In de samenstellingsverklaring staat dat de accountants 'geen zekerheid omtrent de getrouwheid van de jaarrekening kunnen verstrekken'. Dat is nogal een voorbehoud.

Dat klopt. De zinssnede is een standaardconstructie om de accountant in te dekken tegen aansprakelijkheid mocht er op enig moment ongeregelde zaken in de interne organisatie van Hestia blijken, die invloed hebben op de cijfers.

Aanvullende toelichting: Een samenstellingsverklaring is een toetsing van verstrekte cijfers, geen toetsing van de administratieve en organisatorische processen waarmee die cijfers tot stand komen. Toetsing van de processen leidt tot een accountantsverklaring. Dit is een (te) zwaar controlemiddel voor een organisatie zoals Hestia en daarbij erg kostbaar.

Na bespreking wordt het financiële deel van het Jaarverslag 2014 ongewijzigd vastgesteld.

6 Activiteitenplan en begroting 2015

In het activiteitenplan is een centrale rol weggelegd voor de communicatie van Hestia met de achterban en de vraag hoe Hestia die achterban meer en beter bij Hestia kan betrekken. Bij agendapunt 7 wordt hier verder op ingegaan.

Begroting 2015

De begroting 2015 is gekoppeld aan de plannen en ambities van Hestia in het activiteitenplan. De begroting is een raming van de verwachte kosten voor het uitvoeren van het plan.

Hestia heeft op basis van haar begroting een subsidieaanvraag bij Portaal ingediend. Portaal heeft Hestia uiteindelijk voor 2015 subsidie toegekend van € 87.200* en vult dit aan met compensatie voor in 2015 gederfde inkomsten uit ledencontributie** à € 8.946.

* Portaal wil de geldkraan steeds verder dichtdraaien, maar wil daarbij ook dat Hestia een grotere groep (alle huurders) meer en beter vertegenwoordigt én dat we in steeds complexere adviestrajecten een rol op een kwalitatieve hoog niveau invullen. Dit spagaat is punt van zorg voor Hestia en de HBV's in andere Portaal-regio's en onderwerp van intensief overleg met de directie van Portaal. Het eerste voorstel van Portaal voor 2015 hield een halvering in van de subsidies ten opzichte van 2014. De huidige toekenning is handhaving op het niveau 2014 en biedt tijd en ruimte om het gesprek met Portaal voort te zetten.

** Hestia is op verzoek van Portaal overgegaan op het werken voor alle huurders. Het hanteren van eenmalig inschrijfgeld in plaats van jaarlijkse contributie maakt deel uit van deze verandering. Portaal heeft in 2014 ingestemd met het compenseren van deze inkomensderving uit ledencontributie.

Het activiteitenplan 2015 met bijbehorende begroting 2015 worden ongewijzigd vastgesteld.

7 Communicatieplan

In het activiteitenplan is een centrale rol weggelegd voor de communicatie van Hestia met de achterban en hoe Hestia die achterban meer en beter bij Hestia kan betrekken. Hiervoor wil het bestuur een onderbouwd communicatieplan ontwikkelen.

Louis Zwaan verzorgt een beknopte uitleg van de achtergronden en ideeën die aan het ontwikkelen van dit plan ten grondslag liggen, en hoe Hestia dit verder wil aanpakken.

Bij het ontwikkelen van een communicatieplan is kennis van de achterban vereist:

- 1 Communicatie werkt twee kanten op. Het gaat er niet alleen om dat Hestia informatie met de huurders deelt, maar ook dat huurders informatie met Hestia delen en dat er contact en dialoog is tussen de huurders en Hestia.
- 2 Wil informatie voor de huurder interessant zijn, is het van belang dat we weten waar de huurder in geïnteresseerd is.
- 3 Als we meer betrokkenheid van huurders willen, moeten we weten wat de mensen er van weerhoudt om nu betrokken te raken.
- 4 'de' huurder bestaat niet. Huurders hebben verschillende woonwensen en ideeën. We moeten zicht krijgen op die verschillen en wat die betekenen voor de communicatie inzet van Hestia.

Relevante vragen in dit kader zijn bijvoorbeeld:

- Is Hestia zichtbaar genoeg? Is voor de huurder helder wie we zijn en wat we doen?
- Hoe ziet de huurder Hestia? Zijn we een serieuze gesprekspartner? En wat verwacht de huurder van Hestia
- Wat zijn de woonwensen van de huurder? Wat is belangrijk voor de huurder?
- Wie is die huurder? Hoe kan Hestia het beste daarmee in contact zijn?

Het eerste probleem is dat Hestia slechts beperkte informatie heeft over de huurders en wie waar woont. Hierdoor kunnen we bijvoorbeeld geen post op naam sturen. Portaal weigert tot nu toe persoonsinformatie met Hestia te delen.

Ook het verwerven van e-mailadressen gaat moeizaam. Hestia vraagt al jaren via verschillende acties de e-mailadressen van leden en huurders. Ook hierin is Portaal niet welwillend.

Vanuit kostenoverwegingen en de snelheid waarmee informatie kan worden gedeeld, is toenemende communicatie via website en e-mail ook voor Hestia onontkoombaar. Het geheel loslaten van papieren communicatiemiddelen past echter niet bij de wens van Hestia om alle huurders te kunnen bereiken en van dienst te zijn.

Hestia heeft ook contacten met andere partijen, zoals gemeente, politiek, andere huurdervertegenwoordigingen in en buiten Amersfoort. De manier waarop we deze contacten onderhouden en de inhoud die we daaraan geven, maken ook deel uit van het communicatieplan.

Reacties naar aanleiding van de presentatie:

- Het is te gek dat Portaal de persoonsgegevens niet met Hestia deelt. Jullie dienen dezelfde doelgroep en jullie werk ligt in het verlengde van elkaar.
Dat vindt het bestuur ook. We laten het er ook niet bij zitten.
- Ook Bewonerscommissies krijgen tegenwoordig geen informatie meer over nieuwe huurders in de buurt. Het leggen van contact en welkom heten wordt hierdoor tegengewerkt.

- Je zou in een buurt leden kunnen benaderen die voor Hestia in de buurt rondgaan om contactinformatie van huurders te verzamelen.

Dat is een mogelijkheid, maar erg arbeidsintensief. De meeste efficiënte manier om actuele contactgegevens te krijgen is dat Portaal die met Hestia deelt. Hestia zet daarom eerst daar op in.

- Als ik nieuwe huurder ben kan ik nergens ontdekken of er een BC in mijn buurt actief is.
- Kunnen de contactgegevens van de BC's niet op de site van Hestia?

Er is ooit gekozen om contactinformatie niet op de site te plaatsen. Verschillende BC's hadden aangegeven de informatie niet op deze manier openbaar te willen hebben.

Het bestuur zal hier opnieuw naar kijken.

- Hoe zit het met het contact met VHB?

Die contacten zijn in 2014 op initiatief van Hestia aangehaald ter voorbereiding van hernieuwde contacten met de gemeentepolitiek. Na het uiteen vallen van het bestuur van VHB zijn deze contacten verbroken. Hestia wacht momenteel op een stabiel nieuw VHB-bestuur, waarna we de contacten weer zullen aanhalen.

Overige opmerkingen

- Het beleid van Portaal werkt verwezenlijking van haar eigen doelstellingen tegen. Bijvoorbeeld: senioren willen best doorstromen van eengezinswoning naar seniorenwoning, maar de huursprong die hierdoor ontstaat houdt dat tegen.
- Het huidige bouwbeleid (portfoliebeleid) sluit slecht aan bij de maatschappelijke ontwikkeling van toenemend aantal eenpersoonshuishoudens.
- De 'etiketten' die aan woningen worden gegeven, moeten kritisch worden gelezen. Een vooroorlogs eengezinswoning is niet hetzelfde als nieuwbouw in Vathorst.
- Het is te gek dat je huurtoeslag nodig hebt om een 'sociale' huur te kunnen betalen. Daarbij is het zo dat deze 'sociale' huurwoningen vaak ook nog eens extra duur zijn met stookkosten.
- Het is misschien tijd dat een deel van de leegstaande kantoorgebouwen omgebouwd worden naar woningen (voor jongeren). De Amersfoortse politiek moet eens een keer in actie komen.

8 Rondvraag

Heeft Portaal nog kantoor aan de Hooglandseweg?

Ja. Ze zijn gereorganiseerd maar hebben nog deze bezoeklocatie in Amersfoort.

9 Sluiting

De voorzitter sluit om 21.55 uur de vergadering en dankt allen voor hun aanwezigheid en inbreng.