



## Jaarverslag Hestia 2017

Bewonersvereniging Hestia  
Van Randwijcklaan 33  
3814 AB Amersfoort

Bewonersvereniging Hestia vertegenwoordigt 5.369 huurders  
in Amersfoort en telt op 31 december 2017 893 leden

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Organisatie van Hestia .....</b>	<b>5</b>
	2.1 Bestuur .....	5
	2.2 Ondersteuning.....	5
	2.3 Leden .....	5
	2.4 Overleg- en werkrelaties van Hestia .....	6
<b>3</b>	<b>Activiteiten van Hestia in 2017 .....</b>	<b>8</b>
	3.1 Het informeren en betrekken van huurders .....	8
	3.2 Klachtenbemiddeling.....	10
	3.3 Versterken van de organisatie en samenwerking .....	10
<b>4</b>	<b>Beleidsadvisering en -beïnvloeding 2017 .....</b>	<b>11</b>
	4.1 Inleiding .....	11
	4.2 Centrale werkgroepen.....	11
	4.3 Overige centrale onderwerpen .....	13
	4.4 Lokale overleggen en onderwerpen.....	13
<b>5</b>	<b>Financiële verantwoording.....</b>	<b>15</b>
	5.1 Waarderings- en resultaatbepalingsgrondslagen .....	15
	5.2 Balans .....	16
	5.3 Toelichting op de balans.....	17
	5.4 Staat van baten en lasten .....	19
	5.5 Toelichting op de staat van baten en lasten .....	20

**Bijlage 1:** Overzicht van complexen met een bewonerscommissie



## **1 Inleiding**

Beste huurders,

In 2017 gebeurde er wederom veel in de wereld van de woningbouwverenigingen en dus ook bij Hestia.

Zo werd bijvoorbeeld na een intensief traject een handtekening gezet onder de prestatieafspraken, werd een werkgroep seniorenhuisvesting gestart, werd voorafgaand aan het advies over tijdelijke huurcontracten voor jongeren een enquête onder leden uitgezet en werden er diverse wensen van Hestia opgenomen in het 'Beleid Individuele Woningverbetering'

### **Hestia en VHOS**

De samenwerking tussen Hestia en VHOS krijgt steeds meer vorm. Iedere 4 weken vergaderen de beide besturen en trekken zo steeds meer in gezamenlijkheid op rondom de adviestrajecten. Het streven om met behoud van het eigen karakter van beide verenigingen te komen tot een gezamenlijk magazine vraagt tijd en aandacht. We hopen deze plannen in 2018 ten uitvoer te brengen .

### **Bestuur Hestia**

De oproep voor nieuwe bestuursleden heeft geleid tot twee nieuwe bestuursleden. Op de ledenvergadering in april 2018 zullen zij naar verwachting definitief worden benoemd. Hoewel de uitbreiding van het aantal bestuursleden een lastenverlichting voor het bestuur betekent, zijn nieuwe bestuursleden en vrijwilligers nog steeds van harte welkom. Er is meer dan genoeg te doen. Hierbij dus nogmaals de oproep om u in te zetten voor Hestia, of als vrijwilliger of als bestuurslid.

### **Dank**

Het is mij een groot genoegen namens het bestuur onze secretaresse en de vrijwilligers te bedanken voor hun grote inzet.

Andie van den Ochtend, aspirant bestuurslid, secretaris

## 2 Organisatie van Hestia

### 2.1 Bestuur

#### Samenstelling bestuur

Wijnand Akerboom heeft op 1 mei 2017 na ruim 7 jaar inzet, zijn bestuursfunctie bij Hestia neergelegd.

Andie van den Ochtend is in augustus 2017 gestart als aspirant bestuurslid. Zij neemt de taken van secretaris op zich.

Paul Smith is in december 2017 gestart als aspirant bestuurslid. Hij oriënteert zich op zo veel mogelijk aspecten van het werk van Hestia.

Aan het einde van 2017 bestond het bestuur van Hestia uit de volgende personen:

Louis Zwaan, voorzitter	aftredend april 2019	huurder Portaal
Henk van Ooijen, algemeen bestuurslid	aftredend april 2021	kwaliteitslid
Andie van den Ochtend, aspirant		huurder Portaal
Paul Smith, aspirant		huurder Portaal

Het bestuur wordt inhoudelijk door vrijwilligers ondersteund:

Mia Elverding verzorgt de financiële administratie.

Samantha van de Laar verzorgt de klachtenbemiddeling.

Het bestuur heeft eenmaal per vier weken formeel overleg, waarvan verslag wordt gemaakt.

† Albert van Heel

Albert was ruim 6 jaar actief betrokken bij Hestia als vrijwillig adviseur. Hij is op 4 augustus 2017 overleden.

### 2.2 Ondersteuning

#### Kantoorondersteuning

Het bestuur wordt bij kantoorwerkzaamheden wekelijks bijgestaan door een aantal vrijwilligers.

Ellen Sybranda verzorgt de ledenadministratie.

Tekela Hillebrand verricht diverse kantoorwerkzaamheden.

Stéfanie Verboon coördineert de kantoorwerkzaamheden. Zij is gedetacheerd door Stade Advies.

#### Inhoudelijke ondersteuning

Claartje Sadée van Stade Advies verzorgde in 2017 opnieuw de inhoudelijke ondersteuning van het bestuur. In 2017 is de samenwerking met VHOS verder geïntensiveerd. Deze intensivering is inhoudelijk ondersteund door mw. Sadée. Zowel VHOS als Hestia werken hierdoor efficiënter en voordeliger.

### 2.3 Leden

Lidmaatschap is een steunbetuiging voor het werk van Hestia en is gratis.

Op 31 december 2017 had Hestia 893 leden.

Van totaal 1.066 huurders heeft Hestia contactgegevens.

Van 526 van deze huurders is het e-mailadres bekend.



BC Het Masker heeft een ledenwerfactie voor Hestia gedaan. Dat heeft 30 nieuwe leden opgeleverd.

## 2.4 Overleg- en werkrelaties van Hestia

Hestia neemt als huurdervertegenwoordiger deel aan verschillende overleggen met Portaal, andere huurdersbelangenverenigingen en gemeente

### Portaal

#### Portaal Eemland

Tijdens het Beleidsoverleg zit Hestia met VHOS aan tafel met de managers van de afdelingen van Portaal Eemland. In 2017 is dit vier keer gebeurd.

In 2017 is dit overleg geëvalueerd en zijn afspraken gemaakt over de inhoud en doelmatigheid. Hestia is tevreden hierover.

Het overleg is omgedoopt tot Portaal Regio Overleg (PRO).



Andie van den Ochtend tijdens een brainstorm met Portaal

#### Portaal Centraal - directie en voorzitter Raad van Bestuur

Tijdens het voor- en najaarsoverleg zijn de Raad van Bestuur, de regiodirecteuren en de huurdersbelangenverenigingen (HBV's) vertegenwoordigd. Hestia is hierbij aanwezig. Tijdens dit overleg komen onderwerpen aan de orde die Portaal-breed gelden.

#### Portaal Centraal - Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) controleert of Portaal zich aan de regels houdt en haar taken als 'maatschappelijk ondernemer' goed invult. In de Raad hebben huurdersvertegenwoordigers zitting die door de gezamenlijke HBV's zijn voorgedragen.

In 2017 is twee keer overleg geweest met de RvC.

In 2016 heeft één van de door de huurders geselecteerde huurderscommissarissen zich noodgedwongen uit de procedure voor herbenoeming teruggetrokken. De selectieprocedure voor een nieuwe commissaris is eind 2016 gestart en in 2017 afgerond. Eind 2017 zijn Felicitas Crutzen en Ernst ten Heuvelhof de door de huurders geselecteerde commissarissen.



Huurders-commissarissen:  
Felicitas Crutzen en  
Ernst ten Heuvelhof



### Andere huurdersbelangenverenigingen

#### Portaal

In de regio's Nijmegen, Leiden, Soest en Amersfoort zijn HBV's van Portaal actief.

In 2017 is een huurdersorganisatie in regio Arnhem opgericht.



hbv Leiden



De HBV's van Portaal zijn in 2017 meerdere keren bijeen geweest. Verdere intensivering van de samenwerking door overleg via Skype is geen onverdeeld succes.

Het zoeken naar gezamenlijke standpunten en aanbieden van gezamenlijke adviezen is in 2017 opnieuw toegenomen. In het bijzonder is de samenwerking met VHOS in 2017 verder verbeterd. VHOS vertegenwoordigt de huurders van Portaal in Soest

Voor een overzicht van de onderwerpen waarop is samengewerkt, zie hoofdstuk 4.

## **Gemeente**

### **Prestatieafspraken (2016-2020)**

Met enige terughoudendheid heeft voorzitter Louis Zwaan op 5 december 2017 de prestatieafspraken getekend tussen de gemeente Amersfoort, de drie corporaties en de drie huurdersverenigingen, waaronder Hestia. Het was ingewikkeld proces, want voor het eerst hebben alle partijen samen één set afspraken gemaakt.

Vanaf de zomer is gesproken over wat er in 2018 moet gebeuren aan wonen en leefbaarheid in Amersfoort. Een klein deel van de huurderswensen is opgenomen in het document. Deze wensen had het bestuur van Hestia vooraf 'opgehaald' tijdens een bijeenkomst met de achterban.

Hestia dringt aan op evaluatie van het onderhandelingsproces. Dit moet efficiënter en effectiever kunnen.



## **Klachtencommissies**

### **Klachtencommissie Portaal**

Op voordracht van Hestia zit een deskundig persoon (geen bestuurslid) in deze klachtencommissie. Jaarlijks brengt de commissie zelfstandig verslag uit.

In 2016 zijn principe afspraken gemaakt over de openbaarheid en de publicatie van het verslag.

Uitvoering hiervan blijft achter.



### **Klachtencommissie woonruimteverdeling**

De huurdersbelangen zijn in deze klachtencommissie vertegenwoordigd door een van de andere huurdersverenigingen in het verzorgingsgebied van WoningNet Eemvallei. De commissie rapporteert zelfstandig.



### 3 Activiteiten van Hestia in 2017

Hestia heeft verschillende activiteiten:

- ▶ informeren en betrekken van huurders
- ▶ klachtenbemiddeling.
- ▶ versterken van de organisatie en samenwerking
- ▶ beleidsadvisering en -beïnvloeding (hoofdstuk 4)

De doelstellingen hierbij zijn:

- Het vergroten van de zichtbaarheid en dienstbaarheid van Hestia voor de huurders
- Het meer betrekken van huurders en leden bij de vereniging
- Een betrouwbaar en gewild gesprekspartner zijn voor Portaal, gemeente en HBV's

#### 3.1 *Het informeren en betrekken van huurders*

Hestia heeft verschillende middelen voor het horen, betrekken en informeren van huurders.

##### Algemene Ledenvergadering

In 2017 is de ledenvergadering opengesteld aan alle huurders van Portaal in Amersfoort. 25 leden en 3 huurders waren bij de ledenvergadering aanwezig

De ALV was op 20 april 2017 en is bekend gemaakt via:

- de website: vanaf 10 februari
- per post: 522 uitnodigingen zijn aan leden en de bij Hestia bekende huurders gestuurd.
- per e-mail: 505 uitnodigingen gingen per e-mail.

Daarnaast zijn bewonerscommissies gevraagd om met aanplakbiljetten in algemene ruimtes kenbaarheid te geven aan de vergadering.

Tijdens de vergadering is gesproken over de samenstelling van het bestuur, het jaarverslag 2017, het activiteitenplan en de begroting 2017. Daarbij is door Portaal een presentatie verzorgd en zijn vragen beantwoord over een meer klantgerichte aanpak van projecten voor energie en duurzaamheid. Deze aanpak geeft individuele huishoudens meer keuze bij renovatieprojecten. Het is nieuw en zal misschien in de toekomst bij meer renovatieprojecten worden toegepast.



##### E-mail

Communicatie met huurders gaat steeds meer via e-mail en internet. Hestia heeft eind 2017 ruim 520 actuele e-mailadressen van huurders verzameld. Het beheren hiervan is arbeidsintensief.



##### Digitaal Advies Panel

Het Digitaal Advies Panel is in 2017 ingezet voor een peiling over tijdelijke huurcontracten voor jongeren. De uitkomsten zijn meegenomen bij het formuleren van de adviezen aan Portaal.



### Bewonersbijeenkomsten

In 2017 heeft Hestia bewonersbijeenkomsten georganiseerd over:

- De inzet van Hestia bij de onderhandelingen over de prestatieafspraken (mei 2017)
- Seniorenhuisvesting (november 2017)

### Website

Actuele ontwikkelingen en adviesdossiers worden op de site geplaatst.

### Mailing

In april en december zijn mailings verstuurd aan de huurders in complexen waar zonnepanelen op het dak zijn geplaatst. De mailing bevatte informatie over de inzet van Hestia, maar ook een folder met tips voor energiebesparing.



### Magazine

In juni zijn Magazines verspreid onder alle huurders van Portaal in Amersfoort. Er is veel aandacht voor beleidsontwikkelingen, de inzet van Hestia en de bereikte resultaten.

De Magazines zijn door de huurders goed ontvangen.



De geplande uitgave van december 2017 is uitgesteld tot januari 2018.

### *Overzicht van contacten met huurders in 2017*

januari	Nieuwjaarsbijeenkomst Hestia
februari	Mailing aan BC's over subsidies
april	Mailing aan huurders in complexen met zonnepanelen
april	ALV
mei	Huurdersbijeenkomst prestatieafspraken
juni	Magazine
oktober	Digitale peiling Tijdelijke huurcontracten voor jongeren
november	Werkgroep seniorenhuisvesting
november	Mailing werving bestuursleden
december	Mailing aan huurders in complexen met zonnepanelen

### **3.2 Klachtenbemiddeling**

Hestia zet de lijn voor bewonerszaken door. De inzet is gericht op:

- Sneller afhandelen van klachten door Portaal
- Waarborgen van de continuïteit en kwaliteit van de bemiddeling en registratie van klachten
- Informeren van huurders over rechten en plichten en over het aanpakken van klachten

De contacten met Portaal en VOC rondom klachtenafhandeling zijn regelmatig en goed. In 2017 zijn 28 klachten en vragen van bewoners in behandeling genomen.

### **3.3 Versterken van de organisatie en samenwerking**

#### **Interne organisatie**

In 2018 zijn via oproepen in het Magazine twee nieuwe bestuursleden toegetreden. Na een inwerkperiode pakt Andie van den Ochtend de taken van secretaris op. Eind 2017 oriënteert Paul Smith zich op een passende rol en takenpakket binnen het bestuur.

De financiële administratie en ledenadministratie zijn in 2017 gesplitst en daardoor versterkt. Deze administraties waren met elkaar verweven. De ledenadministratie was hierdoor slecht bruikbaar voor niet-ingewijden en het onderhoud daardoor kwetsbaar. In 2017 is de ledenadministratie in Excel ondergebracht, waardoor bruikbaarheid en beheer sterk zijn verbeterd. De financiële administratie is in de Cloud ondergebracht, waardoor controle en onderhoud door de accountant eenvoudiger zijn. De continuïteit is hierdoor gewaarborgd.

#### **Samenwerking**

De regionale samenwerking met VHOS is versterkt. De besturen van VHOS en Hestia stemmen maandelijks inhoudelijke standpunten af tijdens een gezamenlijke bestuurvergadering.

De samenwerking van VHOS en Hestia met de HBV's in de regio's Nijmegen, Arnhem, Utrecht en Leiden is eveneens versterkt. Er is een nieuwe coördinator/ gezamenlijk adviseur geworven waardoor processen beter verlopen. De gezamenlijke HBV's brengen zoveel mogelijk gezamenlijke adviezen aan Portaal uit.

Het proces rondom de onderhandelingen over de prestatieafspraken was in 2017 beter, maar opnieuw onvoldoende efficiënt. Het proces wordt in 2018 wederom aangepast.

In 2017 heeft Hestia niet direct gehoor gegeven aan de wens van de gemeente om van begin af aan met alle partijen te onderhandelen. Hestia heeft eerst met Portaal onderhandeld, waardoor het bod van Portaal aan de gemeente meer het karakter van een gezamenlijke inzet kreeg. Dit proces was efficiënter dan de gang van zaken in 2016 en leidde er toe dat Hestia en Portaal samen richting gemeente konden optrekken.

## **4 Beleidsadvisering en -beïnvloeding 2017**

### **4.1 Inleiding**

In 2017 speelden diverse grote beleidsvraagstukken, waarover Hestia advies heeft uitgebracht. Voor grote onderwerpen vormt Hestia steeds vaker een centrale werkgroep, samen met de huurdersorganisaties uit Soest, Leiden, Utrecht, Arnhem en Nijmegen. Dat zijn intensieve trajecten, maar door de handen ineen te slaan sta je sterker. Op lokaal niveau heeft Hestia zich vooral bezig gehouden met de Prestatieafspraken 2018. Vanaf de zomer tot begin december is overleg gevoerd tussen de gemeente, de drie corporaties (waaronder Portaal) en de drie huurdersorganisaties (waaronder Hestia).

### **4.2 Centrale werkgroepen**

In 2017 vonden vijf centrale werkgroepen plaats. Deze werkgroepen hebben meerdere malen met Portaal overlegd. Tussentijds vindt afstemming en standpuntbepaling plaats tussen de huurdersorganisaties onderling. Elke werkgroep resulteert in principe in een advies aan Portaal. De onderwerpen waren:

#### Individuele woningverbetering

##### *Onderwerp:*

Nieuw beleid: Huurders kunnen op een eigen moment hun woning laten verbeteren door Portaal. Een lijst toont de woningverbeteringen die individueel kunnen worden uitgevoerd met de bijbehorende huurverhoging.

##### *Inzet en (voorlopig) resultaat:*

Inzet Hestia: lagere of géén huurverhogingen en méér mogelijkheden voor verbeteringen. Resultaat: Langere afschrijvingstermijnen voor vier verbeteringen (waardoor lagere huurverhogingen), gratis aanbrengen dubbel glas en 25 procent korting op huurverhoging bij afname van zowel spouwmuur-, dak-, als vloerisolatie.

##### *Stand van zaken:*

Traject is afgerond. Wél checken we in 2018 of de communicatie via de website van Portaal helder en volledig is.

#### Zelf Aangebrachte Verbeteringen (ZAV) en overnamebeleid

##### *Onderwerp:*

Gewijzigd beleid: Regels voor zelf aanbrengen van verbeteringen (ZAV) en het laten zitten of verwijderen van ZAV's bij vertrek.

##### *Inzet en (voorlopig) resultaat*

Inzet Hestia: méér overname van ZAV's mogelijk. Resultaat: Veel veranderingen kan Portaal of de nieuwe huurder overnemen als deze voldoen aan de regels. Als de nieuwe huurder nog niet bekend is, kunnen afspraken met Portaal worden gemaakt over het achterlaten van de ZAV bij vertrek. De mutatieleegstand wordt teruggebracht van 70 naar 7 dagen, waardoor oude en nieuwe huurder met elkaar in contact kunnen komen.

##### *Stand van zaken:*

Een klankbordgroep van huurders en Portaalmedewerkers buigt zich in 2018 over de vraag hoe aansluitende verhuur te realiseren.

### Klantgericht renoveren en sloop/nieuwbouw

#### *Onderwerp:*

Nieuw beleid: Wat zijn de rechten en plichten van huurders bij sloop- en renovatieprojecten en hoe worden huurders betrokken bij de planontwikkeling?

#### *Inzet en (voorlopig) resultaat:*

De huurdersorganisaties dringen aan op een werkwijze waarbij de huurder centraal staat. In eerste instantie sprak Portaal alleen over de rechten en plichten van de huurders. Dat is te eenzijdig, vinden de HO's. De HO's zijn van mening dat ook Portaal rechten en plichten heeft. Ook willen de HO's dat wordt vastgelegd dat de huurders vanaf het eerste moment worden betrokken bij de planontwikkeling ('bottom-up') rondom sloop- of renovatieplannen. Dit is nu – naar redelijke tevredenheid- vastgelegd in een algemeen 'Reglement Sloop-, renovatie- en (groot) onderhoud'.

#### *Stand van zaken:*

Het reglement is vastgesteld. In 2018 wordt verder doorgepraat over het opstellen van richtlijnen voor het betrekken van de huurders bij de planontwikkeling, maar ook het huurdergericht werken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

### Tijdelijke huurcontracten en goedkope voorraad

#### *Onderwerp:*

Nieuw beleid: Het inzetten van tijdelijke huurcontracten van vijf jaar bij jongerenwoningen (18 t/m 27 jaar) met een huurprijs < € 414, zodat deze woningen na vijf jaar weer beschikbaar komen voor nieuwe jongeren.

#### *Inzet en (voorlopig) resultaat:*

Inzet Hestia: akkoord met tijdelijke huurcontracten voor jongeren, maar wel een vangnet voor mensen die op straat dreigen te komen. Resultaat: De reeds opgebouwde inschrijftijd blijft doorlopen tijdens het tijdelijk contract. Maar het vangnet is echter mager. Men kan een beroep doen op de commissie maatwerk of urgentie aanvragen.

#### *Stand van zaken:*

Het traject 'tijdelijke huurcontracten' is afgerond. Het traject 'goedkope voorraad' is in 2017 geparkeerd en wordt in 2018 opnieuw opgepakt.

### Huurverhoging 2017 en 2018

#### *Onderwerp:*

Jaarlijkse huurverhoging 2017 en 2018. Er ligt een algemene afspraak voor de lage inkomens: vanaf 2017 krijgen zij een huurverhoging van 0% plus inflatie. Los hiervan kunnen de huurdersorganisaties elk jaar opnieuw (ongevraagd) advies uitbrengen en doen dat ook.

#### *Inzet en (voorlopig) resultaat*

In beide jaren is onder meer geadviseerd om de hogere inkomens een lagere huurverhoging te geven dan maximaal toegestaan is. Bovendien is Portaal verzocht om de noodzaak voor de huurverhoging beter met cijfers te onderbouwen.

Voor 2017 is het gelukt om een staffel af te spreken: hoge inkomens (inkomen > € 40.349) met een huur tussen de € 635 en € 710 kregen een lagere huurverhoging dan hoge inkomens met een huur onder de € 635 (prijsspeil 2017).

Voor 2018 is dit niet gelukt: hoge inkomens (inkomen > € 41.056) krijgen de maximaal toegestane huurverhoging van 4% plus inflatie.

Reden die Portaal hiervoor geeft: de forse ambitie op maatschappelijke doelstellingen (met name nieuwbouw en renovatie / verduurzamen) en externe factoren zoals de gestegen verhuurdersheffing en vennootsbelasting en de gestegen prijzen in de bouwwereld.

*Stand van zaken:*

Adviestraject jaarlijkse huurverhoging 2017 en 2018 is afgerond, meteen na de zomer starten de huurdersorganisaties en Portaal met het traject huurverhoging 2019.

### **4.3 Overige centrale onderwerpen**

Overige onderwerpen waarover op Centraal niveau is gesproken en/of advies is uitgebracht:

#### Zonnepanelen voor eengezinswoningen

*Onderwerp:*

Nieuw beleid: Zonnepanelen op eengezinswoningen. Huurders kunnen vanaf 2018 een aanbod van Portaal voor zonnepanelen verwachten.

*Inzet en (voorlopig) resultaat:*

Inzet van het advies was dat zonnepanelen de huurder een besparing op de energierekening moeten opleveren. En dat het niet de bedoeling is dat Portaal eraan verdient. Uitkomst is dat de mate waarin de zonnepanelen een besparing opleveren, mede afhangt van het huidige energieverbruik en de gezinssamenstelling. Portaal verdient er niet op; de huurder betaalt een kostendekkende bijdrage.

*Stand van zaken:*

Adviestraject afgerond. Vanaf 2018 worden in Amersfoort en Soest zonnepanelen aangeboden.

#### Heidag De huurder Centraal

In juli hebben de gezamenlijke huurdersorganisaties een Heidag georganiseerd voor de bestuurders van de huurdersorganisaties en een afvaardiging van medewerkers, managers en bestuurders van Portaal. Het thema: Huurdergerichtheid. De aanleiding: De HO's constateren dat ze regelmatig met Portaal van inzicht verschillen over het begrip 'Huurdergerichtheid' en het thema 'De huurder Centraal'. Deze dag was bedoeld om in de vorm van een werkconferentie inhoud en verwachtingen af te stemmen. Naast de verschillende niveaus van participatie (huurder, bewonerscommissie en huurdersorganisaties) kwamen ook de belangrijkste klantprocessen aan bod (het klantcontactcentrum, huur betalen, woning betrekken en verlaten, onderhoud en renovatie). Aan het einde van de dag zijn afspraken gemaakt over wat we in de toekomst ten aanzien van 'Huurdergerichtheid' van elkaar mogen verwachten en vragen.

### **4.4 Lokale overleggen en onderwerpen**

#### Prestatieafspraken

De voorzitter van Hestia heeft op 5 december 2017 de prestatieafspraken getekend tussen de gemeente Amersfoort, de drie corporaties en de drie huurdersverenigingen, waaronder Hestia. Het was een ingewikkeld proces, want voor het eerst hebben alle partijen samen één set afspraken gemaakt. Een klein deel van de huurderswensen is opgenomen in het document. Deze wensen had het bestuur van Hestia vooraf 'opgehaald' tijdens een bijeenkomst met de achterban.

- Het vergroten van de voorraad sociale huurwoningen in 2018 wordt voortgezet. Portaal zal 22 sociale huurwoningen bouwen.
- De verkoop van sociale huurwoningen blijft beperkt tot 1 woning. Ook het overbrengen van sociale huur naar vrije sector is beperkt tot 1 woning.
- De corporaties gaan volgend jaar bekijken of er voldoende woningen voor de laagste inkomens vrijkomen.
- Er wordt naar oplossingen gezocht voor huurders met een laag inkomen in een dure woning ('dure scheefheid').

- In 2018 worden afspraken gemaakt over het inzetten van extra instrumenten om de doorstroming te bevorderen, zoals een kortings- en voorrangregeling voor senioren die willen verhuizen.
- Partijen hebben zich voorgenomen om woningzoekenden met urgentie uit te sluiten van loting.
- in 2018 een plan gemaakt voor de toevoeging van levensloopbestendige woningen ten behoeve van senioren en mensen met een zorgvraag.

Minder goed uit de verf gekomen zijn de afspraken over renoveren en verduurzamen. De PrestatieAfspraken zijn hierover erg globaal en weinig concreet. Wél gaat Portaal zelf met concrete plannen zoals 'Jouw Thuis' aan de slag. Evenmin is het gelukt om de middeninkomens en het gebrek aan goedkope vrijesectorwoningen te agenderen.

#### MARS-buurt

Portaal is in 2017 aan de slag gegaan met 40 woningen in de MARS-buurt (Merwede-, Amstel-, Regge- en Spaarnestraat): deze krijgen een opknapbeurt 'met een plusje'. Nieuw aan de werkwijze is dat de huurders zelf kunnen kiezen welke werkzaamheden ze laten uitvoeren. Deze zijn onderverdeeld in een gratis 'basispakket' (met onder meer HR++ dubbel glas en een HR-ketel) en aanvullende pakketten waarvoor een huurverhoging wordt betaald (zoals vloer-, gevel- en dakisolatie, zonnepanelen, en een tweede toilet boven). In juni heeft het bestuur van Hestia een bezoek gebracht aan een (reeds opgeknapte) voorbeeldwoning. Hestia zorgt dat het goed op de hoogte blijft van de resultaten.

## **5 Financiële verantwoording**

In 2017 is de administratie door de accountant beoordeeld, waarna de jaarrekening 2017 is samengesteld en door de accountant een samenstellingsverklaring is afgegeven. Deze is op verzoek op het kantoor van Hestia in te zien.

### **5.1 Waarderings- en resultaatbepalingsgrondslagen**

#### **Waarderingsgrondslagen**

##### Algemeen

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de richtlijnen C1 van de jaarverslaggeving voor kleine rechtspersonen.

##### Activa en passiva

Alle activa en passiva worden gewaardeerd tegen nominale waarde, tenzij anders vermeld.

##### Materiële vaste activa

###### *Inventaris*

De inventaris wordt gewaardeerd tegen aanschafwaarde, verminderd met lineair berekende afschrijvingen na ingebruikname, gebaseerd op de verwachte economische levensduur.

##### Vorderingen

De vorderingen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde, zonodig onder aftrek van een voorziening uit hoofde van oninbaarheid.

##### Liquide middelen

De liquide middelen staan, voor zover niet anders vermeld, ter vrij beschikking van de onderneming en betreffen de direct opeisbare vorderingen op kredietinstellingen en kasmiddelen.

##### Kortlopende schulden

De kortlopende schulden en overige schulden betreffen schulden met een looptijd van ten hoogste één jaar en worden - voor zover niet anders vermeld - gewaardeerd tegen nominale waarde.

#### **Resultaatbepalingsgrondslagen**

##### Inkomsten

De inkomsten betreffen subsidies en ledengelden. De subsidies en ledengelden worden verantwoord in het boekjaar waarop zij betrekking hebben.

##### Bedrijfslasten

De kosten worden toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben.

##### Afschrijvingen vaste activa

De afschrijvingen vaste activa worden berekend door middel van vaste percentages van de aanschafwaarde, respectievelijk bestede kosten, gebaseerd op de verwachte economische levensduur, conform de grondslagen welke zijn opgenomen onder de waarderingsgrondslagen.

## 5.2 Balans

Balans per 31 december 2017

	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
<b>ACTIVA</b>		
<b>VASTE ACTIVA</b>		
1) <b>Materiële vaste activa</b>	9.828	12.775
<b>VLOTTENDE ACTIVA</b>		
2) <b>Vorderingen</b>		
Overige vorderingen	744	863
3) <b>Liquide middelen</b>	70.335	75.252
	<b>80.907</b>	<b>88.890</b>
<b>PASSIVA</b>		
4) <b>EIGEN VERMOGEN</b>		
Ledenkapitaal	13.613	13.613
Algemene reserve	61.322	68.936
	74.935	82.549
5) <b>KORTLOPENDE SCHULDEN</b>		
Crediteuren	-	1.032
Overige schulden	5.972	5.309
	5.972	6.341
	<b>80.907</b>	<b>88.890</b>



### 5.3 Toelichting op de balans

van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017

#### ACTIVA

##### 1) Materiële vaste activa

#### Boekwaarde per 31 december 2016

Aanschafwaarden	25.108
Afschrijvingen	12.333

**12.775**

#### Overzicht mutaties gedurende 2017:

Stand 31 december 2016 12.775

Investeringen

Afgeschreven 2.947

**9.828**

#### Recapitulatie van de boekwaarde per 31 december 2017

Aanschafwaarden 25.108

Afschrijvingen 15.280

**9.828**

De materiële vaste activa wordt in 5 jaar afgeschreven.

##### 2) Vorderingen

**31-12-2017**

**31-12-2016**

#### Overige vorderingen

Debiteuren - -

Nog te ontvangen rente 48 175

Vooruitbetaalde bedragen 696 688

**744**

**863**

##### 3) Liquide middelen

Kas 227 432

ING betaalrekening 28.123 33.011

ING spaarrekening 41.985 41.809

**70.335**

**75.252**

**Toelichting op de balans - vervolg**

**PASSIVA**

**PASSIVA**

<u>4) Eigen vermogen</u>	<b>31-12-2017</b>	<b>31-12-2016</b>
Ledenkapitaal	13.613	13.613
Algemene reserve	61.322	68.936
	<b>74.935</b>	<b>82.549</b>

*Het verloop per post van het eigen vermogen is als volgt:*

**Ledenkapitaal**

Stand 1 januari	13.613	13.613
Stand 31 december	<b>13.613</b>	<b>13.613</b>

**Algemene reserve**

Stand 1 januari	68.936	51.403
Resultaat	7.614-	17.533
Stand 31 december	<b>61.322</b>	<b>68.936</b>

5) Kortlopende schulden

Crediteuren	-	1.032
Overige schulden en overlopende passiva	5.972	1.390
	<b>5.972</b>	<b>2.422</b>

*De nadere specificatie van de kortlopende schulden is als volgt:*

**Overige schulden en overlopende passiva**

Nog te betalen accountantskosten	1.390	1.390
Ondersteuning Stade Advies	4.255	3.919
Overige schulden	327	-
	<b>5.972</b>	<b>5.309</b>

#### 5.4 Staat van baten en lasten

Periode 1 januari 2017 tot 31 december 2017

	2017	Begroting	2016
	€	€	€
<b>INKOMSTEN</b>	85.949	101.000	104.640
<b>KOSTEN</b>			
Afschrijvingen inventaris	2.947	2.700	3.106
Beheerskosten	52.719	51.100	75.176
Bewonersparticipatie	2.142	-	-
Huisvestingskosten	2.516	2.500	3.141
Inventariskosten	-	-	-
Projectkosten	33.239	44.700	5.680
Algemene kosten	-	-	4
	<u>93.563</u>	<u>101.000</u>	<u>87.107</u>
<b>RESULTAAT</b>	<u><b>7.614-</b></u>	<u><b>-</b></u>	<u><b>17.533</b></u>

**5.5 Toelichting op de staat van baten en lasten**

	2017	Begroting 2017	2016
	€	€	€
<b>6) Inkomsten</b>			
Compensatie gedeelde ledencontributie	-	8.946	-
Ledencontributie	9	-	9
Subsidie Portaal	86.054	91.554	104.604
Rente Kapitaalrekeningen	114-	500	27
	<u>          </u>	<u>          </u>	<u>          </u>
			<b>104.640</b>
	<u>          </u>	<u>          </u>	<u>          </u>
<b>7) Kosten</b>			
Afschrijving inventaris	2.947	2.700	3.106
Beheerskosten	52.719	51.100	75.176
Bewonersparticipatie	2.142	-	-
Huisvestingskosten	2.516	2.500	3.141
Inventariskosten	-	-	-
Projectkosten	33.239	44.700	5.680
Algemene kosten	-	-	4
	<u>          </u>	<u>          </u>	<u>          </u>
	<b>93.563</b>	<b>101.000</b>	<b>87.107</b>
	<u>          </u>	<u>          </u>	<u>          </u>

*De nadere specificatie van de kosten is als volgt:*

Afschrijving materiële vaste activa

Afschrijving inventaris	2.947	2.700	3.106
Afschrijving software ledenadministratie	-	-	-
	<u>          </u>	<u>          </u>	<u>          </u>
	<b>2.947</b>	<b>2.700</b>	<b>3.106</b>
	<u>          </u>	<u>          </u>	<u>          </u>

Beheerskosten

Kantoorbenodigdheden	3.599	4.700	4.170
Portokosten	771	500	1.013
Reis- en representatiekosten	3.487	2.250	2.273
Contributies en abonnementen	967	800	935
Cursuskosten	-	1.000	1.404
Telefoonkosten	670	750	919
Ondersteuning secretariaat	30.149	26.000	23.123
Ondersteuning adviseur regulier	-	-	15.377

*De nadere specificatie van de kosten (vervolg):*

	<b>Begroting</b>		
	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
	<b>€</b>	<b>€</b>	<b>€</b>
Verzekeringen	823	800	816
Vergoedingen	4.100	1.300	1.500
Accountants- en notariskosten	1.331	2.500	1.515
Beheer website	118	-	395
Hestia Magazine	1.903	-	12.436
Overige bestuurskosten	4.800	10.500	9.300
	<b>52.719</b>	<b>51.100</b>	<b>75.176</b>
<u>Bewonersparticipatie</u>			
Subsidies en ondersteuning	2.142	-	-
Projecten en bijeenkomsten (digitaal adviespanel)	-	-	-
	<b>2.142</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<u>Huisvestingskosten</u>			
Catering	334	500	503
Gas, water en electra	947	1.000	1.152
Schoonmaak	1.181	1.000	-
Overige kosten	54	-	219
	<b>2.516</b>	<b>2.500</b>	<b>3.141</b>
<u>Inventariskosten</u>			
Computers	-	-	-
Inventaris (langer dan 1 jaar)	-	-	-
<u>Projectkosten</u>			
Speerpunt 1: Participatie	-	-	2.466
Speerpunt 2: Naamsbekendheid	-	-	-
Speerpunt 3: Organisatie	-	-	3.214
Project: opschaling inzet van leden naar huurders	-	-	-
Project 1: HBV organisatie en samenwerking	6.837	15.500	-
Project 2: Klantresultaten	26.402	29.200	-
	<b>33.239</b>	<b>44.700</b>	<b>5.680</b>
<u>Algemene kosten</u>			
Overige algemene kosten	-	-	<b>4</b>

## Bijlage 1: Overzicht van complexen met een bewonerscommissie

Bewonerscommissies en -groepen kunnen bij Hestia terecht voor informatie, advies, financiële en praktische ondersteuning.

In 2017 waren 10 bewonerscommissies actief. Hestia heeft aan 7 bewonerscommissies een financiële bijdrage geleverd. Een aantal commissies heeft tevens financiële en praktische steun gekregen bij bijzondere activiteiten.

Bewonerscommissie Bloemenbuurt Complex 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2021, 2022, 2025, 2026, 2027 Woningen: 906 Totaal leden: 112	Anjerplein, Anjerstraat, Asterstraat, Dahliastraat, Jasmijnstraat, Ranonkelstraat, Soesterweg, Noorderwierweg, Papaverstraat, Resedastraat, Seringstraat, Kamillestraat, Goudsbloemstraat, Primulastraat, Crocusstraat, Fuschiastraat, Irisstraat, Lobeliastraat, Violenstraat, Anemoonstraat, Rozenstraat, Hortensiahof, Leliestraat, Tulpstraat.
Bewonerscommissie De Linie Complex 2038, 2039, 2040 128 woningen + 6 winkels Totaal leden: 20	Liendertseweg, v.d. Doesstraat, Piet Heinstraat, Kortenaerstraat, W. de Withstraat, Ringweg Kruiskamp
Bewonerscommissie RCC III Complex 2036, 2037 111 woningen Totaal leden: 18	Van Randwijcklaan, Cabotstraat, Cartierstraat
Bewonerscommissie Herman van Eijden Complex 2083 141 woningen Totaal leden: 54	Javastraat, Kapelweg, Sumatrastraat, Borneoplein, Leusderweg
Bewonerscommissie Schoonschip Complex 2103 52 woningen Totaal leden: 3	Lijzijde Loefzijde
Bewonerscommissie Het Masker Complex 2113, 2115 122 woningen Totaal leden: 56	Het Masker
Bewonerscommissie Nieuw Wede Complex 211911 25 woningen Totaal leden: 27	Schothorsterlaan
Woongroep Wendakker Complex 2110 25 woningen Totaal leden: 12	De Wingerd
Huurdersbelang Stadstuin Complex 2133, 2134 108 woningen Totaal leden: 9	Baars 1 t/m 35 Karper 2 t/m 36 Zeelt 82 t/m 116 Meerval 41 t/m 149
Bewonerscommissie Woongroep Insulinde Complex 2135 17 woningen + 1 gezamenlijke soos Totaal leden: 15	Meerval huisnummer 158 t/m 192