



Jaarverslag Hestia 2023

Bewonersvereniging Hestia
Van Randwijcklaan 33
3814 AB Amersfoort

Bewonersvereniging Hestia vertegenwoordigt de huurders van 5.727
woningen in Amersfoort, waarvan

▶ 1.242 leden op 31 december 2023

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Organisatie van Hestia	6
2.1	Bestuur	6
2.2	Ondersteuning	6
2.3	Leden	6
2.4	Ledenraadpleging 2023 - Algemene LedenVergadering (ALV).....	7
3	Overleg- en werkrelaties van Hestia	8
3.1	Inleiding	8
3.2	Ontwikkeling van werkrelaties in 2023	9
4	Activiteitenplan in 2023	10
4.1	Wat waren we van plan?	10
4.2	Wat hebben we gedaan?.....	10
5	Beleidsadvisering en -beïnvloeding 2023	13
5.1	Met Portaal Eemland.....	13
5.2	Met de gemeente, corporaties en huurdersorganisaties in Amersfoort	13
5.3	Woonruimteverdeling - regionale ontwikkelingen.....	14
5.4	Landelijk overleg met Portaal	14
6	Financiële verantwoording.....	16

Bijlage: Overzicht van complexen met een bewonerscommissie

1 Inleiding

2023 is bijzonder verlopen. In januari waren bestuur en ondersteuning op kracht en waren de contacten met onze partners actief en constructief. Onze plannen voor 2023 waren ambitieus.

Het verloop van het jaar en de uitvoering van onze plannen is echter vooral bepaald door langdurig uitval van verschillende bestuursleden, ondersteuning en zakelijke partners. Gelukkig allemaal van tijdelijke aard, waardoor we in het najaar 2023 kans zagen ons te herpakken, contacten te hernieuwen en de draad weer op te pakken.

Na een goed begin in januari en februari hebben de bestuursleden en ondersteuners die inzetbaar bleven veel werk verzet om noodzakelijke externe processen op gang te houden, huurders contact in stand te houden alsook een aantal interne projecten vorm te geven.

Zo zijn we onverminderd betrokken gebleven bij de processen rondom de prestatieafspraken. Ook zijn we betrokken gebleven bij trajecten van Portaal rondom huuraanpassing, participatievisie en huurdersonderzoek alsook bij contact en overleg met directie en commissarissen van Portaal. We houden een vinger aan de pols bij plannen voor bouw, sloop en renovatie van woningen in Amersfoort en de gevolgen hiervan voor huurders.

Intern is tijd besteed aan vernieuwing van de website. Ook heeft vernieuwing van de statuten in 2023 aandacht gevraagd, ook van onze leden. We hopen dit traject in 2024 af te ronden.

Op 11 mei 2023 vierde Hestia haar 30 jarig bestaan. Hier is samen met Portaal in Amersfoort bescheiden aandacht aan besteed.



2 Organisatie van Hestia

2.1 Bestuur

Het bestuur van Hestia is in 2023 onveranderd.
Alle bestuursleden zetten zich vrijwillig in.

Eind 2023 bestond het bestuur van Hestia uit de volgende personen:



Jorn Jongma
Penningmeester
Aftredend april
2027



Andie van den
Ochtend.
Secretaris
Aftredend april 2026



Paul Smith
Voorzitter
Aftredend april
2026



Frans Kamps
Bestuurslid
Aftredend april
2026



Wijnand Akerboom
Bestuurslid
Aftredend april
2026

Het bestuur heeft periodiek overleg, waarvan verslag wordt gemaakt.

Andie van den Ochtend heeft gedurende 2023 aangegeven haar taken per 1 januari 2024 te zullen neerleggen.

2.2 Ondersteuning

Stade Advies verzorgt de inhoudelijke en secretariële ondersteuning van het bestuur.
In het najaar van 2023 gaf de inhoudelijke ondersteuner aan haar taken neer te zullen leggen. In 2024 zal Hestia naar nieuwe inhoudelijke ondersteuning op zoek gaan.

Verder wordt het werk op kantoor door vrijwilligers gedaan, zoals de financiële administratie en de klachtenbemiddeling.

2.3 Leden

Lidmaatschap van Hestia is gratis. Het is een steunbetuiging voor ons werk.
De op naam gestelde uitnodigingen voor de ALV in april had een waardevolle actualisatie van het ledenbestand tot gevolg.

Op 31 december 2023 telde Hestia 1.242 leden.
Van 746 leden hebben we een actueel e-mailadres.

2.4 Ledenraadpleging 2023 - Algemene LedenVergadering (ALV)

Op dinsdag 16 mei 2023 hebben 22 leden tijdens de algemene ledenvergadering met het bestuur gesproken. De ledenvergadering was sober, met het accent op het in goede banen leiden van noodzakelijke verenigingszaken zoals jaarverslag, jaarrekening en de gewenste statutenwijziging. Gekozen is voor uitnodigingen aan onze leden, op naam en per post verstuurd.

Over de voorgenomen statutenwijziging is gesproken aan de hand van concepten. Dit heeft het bestuur ervaren als een goed gesprek, de leden waren constructief en kritisch over zowel inhoud als proces.

Na afloop hebben de aanwezigen in het café kunnen napraten onder genot van een drankje.

3 Overleg- en werkrelaties van Hestia

3.1 Inleiding

Hestia neemt deel aan overleg op zowel regionaal als landelijk niveau.

Zo overleggen we in en óver Amersfoort met:

- Portaal Eemland
- De huurdersorganisaties van andere woningcorporaties in Amersfoort (SHOW en HBVA)
- De gezamenlijke corporaties in Amersfoort (Omnia Wonen, Portaal en Alliantie)
- Gemeente Amersfoort (zowel ambtelijk als bestuurlijk).

Voor afstemming over de regio Eemland overleggen we met:

- Portaal Eemland
- VHOS (de huurdersvertegenwoordiging van Portaal in Soest)
- De huurdersvertegenwoordigingen van de corporaties actief in de woonregio Eemvallei

Op landelijk niveau overleggen we met:

- Portaal Centraal (Raad van Bestuur, Raad van Commissarissen en medewerkers)
- Alle huurdersvertegenwoordigingen van Portaal in de regio's.



3.2 Ontwikkeling van werkrelaties in 2023

Hestia ziet kracht in samenwerking. In 2023 is daarom verder gebouwd aan goede relaties met onze gesprekspartners, op zoek naar gezamenlijke belangen, standpunten en adviezen.

2023 begon goed met een gezamenlijke lunch voor allen die betrokken zijn bij de Amersfoortse prestatieafspraken. De gezamenlijke huurdersorganisaties in Amersfoort (GHOA) begonnen het jaar met een nieuwjaarsgroet aan alle huurders.

Uitval van verschillende betrokkenen bij gemeente, corporaties én huurdersverenigingen gedurende het jaar heeft de uitvoering van deze samenwerkingen bemoeilijkt. Eind 2023 pakten we de draad weer op en zien we dat de verhoudingen goed zijn en de wens tot samenwerking onveranderd is.

In 2022 hebben we een begin gemaakt met het tot stand brengen van overleg met de huurdersbelangenverenigingen in Woningmarktregio Eemvallei¹. Samenwerking is gericht op het versterken van de stem van huurders bij de afspraken over woonruimteverdeling in de regio. Dit traject wil Hestia in 2024 opnieuw oppakken.

3.2.1 Gezamenlijke huurdersorganisaties Amersfoort

Hestia, SHOW (huurders van Omnia Wonen) en HBVA (huurders van Alliantie in Amersfoort) werken samen en spreken met één mond in Amersfoort. De positie van huurders als gesprekspartner voor gemeente en corporaties is hierdoor verbeterd.

Eind 2023 zagen we kans een gezamenlijke nieuwjaarsgroet aan de Amersfoortse huurders voor te bereiden. Deze is op 3 januari 2024 in De Stad Amersfoort gepubliceerd.

In 2024 zoeken we opnieuw naar inhoudelijke samenwerking voor alle (wens) huurders in Amersfoort.



3.2.2 Werkrelaties met de gemeente

De relatie met de gemeente is in 2023 goed.

3.2.3 Werkrelaties Portaal Eemland

De werkrelaties met Portaal Eemland zijn in 2023 goed. Het delen van informatie en kennis is nu verankerd in de werkwijze, de communicatielijnen zijn kort en er is vertrouwen in elkaars handelen.

3.2.4 Werkrelaties Portaal Centraal

Wijzingen in de Raad van Bestuur hebben invloed gehad op de inhoud, de processen en de ambities van Portaal. Hier moeten alle betrokkenen aan wennen. Dit heeft tijd nodig.

¹ De woningmarktregio Eemvallei bestaat uit gemeenten Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Nijkerk, Soest en Woudenberg.

4 Activiteitenplan in 2023

4.1 Wat waren we van plan?

In 2023 wilden we doorgaan met wat goed ging

Zo bleven we inzetten op de stabiliteit in en ontwikkeling van het bestuur en verdergaande samenwerking met relevante Amersfoortse en regionale partners. Voor de huurders wilden we doorgaan met magazines, nieuwsbrieven en de interactieve ALV. Zo ook wilden we blijven inzetten op het ondersteunen van bewonerscommissies naar behoefte en met de individuele klachtenbemiddeling.

We wilden bijsturen bij wat minder goed liep

Het zoeken naar contact met huurders blijft een punt van aandacht. We zoeken en proberen nieuwe manieren om dit contact vorm te geven. De rol van bewonerscommissies is hierbij van belang. We zoeken naar hoe we commissies verder kunnen betrekken en activeren.

Er is altijd ruimte voor verbetering

Hestia werkt in een veranderende omgeving. Aanpassen en meebewegen zijn daarom nodig. In 2023 wilden we onze statuten en huishoudelijk reglement vernieuwen, de website vernieuwen, processen rondom ledenwerving en -administratie verbeteren en inzet van ons administratiesysteem - Lasso - verder uitrollen.

4.2 Wat hebben we gedaan?

4.2.1 Het informeren en betrekken van huurders

Dichter bij de huurder

- ▶ Met een pagina grote advertentie alle huurders in Amersfoort een goed 2023 gewenst.
- ▶ Uitnodigingen voor de ALV op naam gestuurd.
- ▶ Een nieuwjaarsgroet 2024 aan alle huurders van Portaal in Amersfoort gestuurd, met uitnodiging om een 'nieuwe uitdaging' aan te gaan.
- ▶ In 2023 is geen Magazine uitgebracht.

Bewonerscommissies

Hestia biedt huurders en bewonerscommissies ondersteuning op maat. In 2023 hebben we:

- ▶ Geinformeerd en betrokkenheid bij de renovaties van het complexen in De Linie, Schothorst en Zwaluwenstraat.
- ▶ Kopieer en drukwerk verzorgd voor verschillende commissies.
- ▶ Gerichte scholing aangeboden aan bestuursleden van bewonerscommissies.
- ▶ Advies en inhoudelijke ondersteuning geboden aan huurders

Klachtenbemiddeling

In 2023 heeft Hestia bij 25 huurders bemiddeld bij het oplossen van vragen en klachten, met name over renovaties en onderhoud.

Opvallend in 2023 is de verschuiving van het soort klachten dat bij Hestia terecht komt. De kortlopende enkelvoudige problemen zijn nagenoeg weggevallen, de langlopende complexe dossiers zijn gebleven.

Deze constatering past bij veranderingen in de organisatie en uitvoering van het onderhoudswerk bij Portaal.

Pilot werkgroep PingPongtaken

In 2023 is door Portaal een werkgroep opgericht om de behandeling van afdelingsoverstijgende vragen/ klachten te evalueren en te voorkomen.

De pilot hiermee is in Eemland.

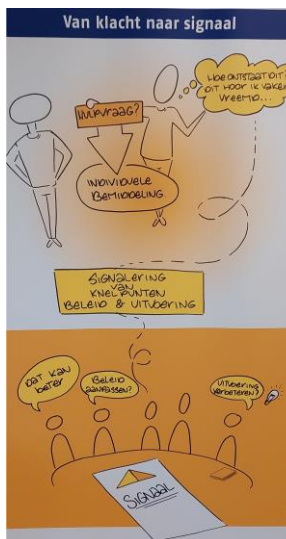
Hestia is blij met deze werkgroep en neemt er aan deel. Op basis van ervaringen uit de klachtenbemiddeling kan Hestia de beleving van huurders in deze complexe trajecten belichten.

Hestia bepleit het meer centraal stellen van de beleving en het belang van de huurder bij probleemoplossing. De huurder mag niet de dupe worden van interne organisatorische en administratieve processen van Portaal.

**ZULLEN WE
DAT KASTJE
GEWOON
TEGEN DE MUUR
ZETTEN**

Loesje

www.loesje.nl
06-46121000



Van klachtenbemiddeling naar signalering

Klachten en vragen hebben ook een signalerende werking. Als vragen herhaaldelijk voorkomen of dossiers daar aanleiding toe geven, gaat het bestuur in overleg met Portaal. De vraag is dan of het beleid of de uitvoering van het beleid (nog) wel goed is.

Dossiers met een signalerende werking in 2023 zijn bijvoorbeeld:

- ▶ Vragen over medebewoning door (zorgende) kinderen en de mogelijkheden voor blijven-wonen na overlijden van ouders
- ▶ Toewijzing in dezelfde buurt/ wijk bij de uitvoering van 'van Groot naar Beter'
- ▶ De uitvoering van afspraken rondom huurlastengewinning na een 'van Groot naar Beter' verhuizing

4.2.2 Versterking van de organisatie en samenwerking

Bestuur

Het bestuur was in 2023 stabiel. De roulerende voorzitterschap van 2022 is overgegaan in permanente voorzitterschap door Paul Smith. Het stellen van prioriteiten en aangeven van grenzen gaat beter. Bestuursleden scholen zich naar behoefte door mee te doen aan webinars, seminars en bijeenkomsten

Vooruitlopend op verwachte bestuurlijke veranderingen in 2024, is eind 2023 een start gemaakt met het werven van nieuwe bestuursleden. Dit is gecombineerd met een nieuwjaarsgroet aan alle huurders van Portaal in Amersfoort en heeft een aantal goede contacten opgeleverd.



Statutenwijziging

Verandering van wetgeving, ontwikkeling van jurisprudentie en veranderende werkwijzen bij Hestia maken vernieuwing van de statuten nodig.

Bij de voorbereiding van dit traject hebben we ook de leesbaarheid van de statuten willen verbeteren.

Na een goede start en goed gesprek met de leden tijdens de ledenvergadering, is dit project in 2023 vastgelopen. In 2024 maken we een doorstart.

Vernieuwing van de website

In 2023 is de website vernieuwd. Bij de inrichting is meer vanuit de vragende, zoekende huurder beredeneerd, en minder vanuit de behoefte van het bestuur om kennis en informatie te delen. De nieuwe site is in juli 2023 in gebruik genomen.

5 Beleidsadvies en -beïnvloeding 2023

5.1 Met Portaal Eemland

Hestia en VHOS hebben periodiek overleg met de regiomanager van Portaal Eemland. Dit overleg is gericht op activiteiten van Portaal specifiek in Amersfoort en Soest. In 2023 is gesproken over:

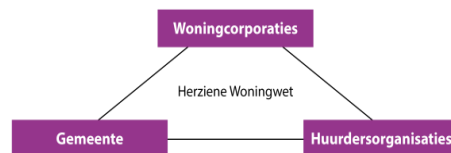
- ▶ Bouw- en renovatieprojecten in Amersfoort, zoals De Linie, Zwaluwenstraat, Schothorst Noord en -Zuid – Hestia is geïnformeerd en staat huurders met vragen en klachten zo nodig bij
- ▶ Werkgroep Pingpongtaken – Hestia neemt deel aan deze pilot, gericht op het verbeteren van de processen rondom complexe klachten
- ▶ Onderhoud – Hestia heeft goede contacten met het de medewerkers van het onderhoudsbedrijf.
- ▶ Mutatiegegevens – er zijn nieuwe afspraken gemaakt over het uitwisselen van informatie over verhuisadressen. Deze informatie heeft Hestia nodig voor het actueel houden van de ledenadministratie.
- ▶ De positie van huurders in VvE complexen
- ▶ Verloedering

Er is tijdens deze overleggen ook aandacht voor de inhoud en de processen bij het gezamenlijk optrekken van Portaal Eemland en HBVs bij de gesprekken in Amersfoort en bij de regionale overleggen rondom woonruimteverdeling.

5.2 Met de gemeente, corporaties en huurdersorganisaties in Amersfoort

5.2.1 Prestatieafspraken Amersfoort

De gemeente, woningcorporaties (OPA)² en huurdersorganisaties (GHOA)³ in Amersfoort zijn permanent met elkaar in gesprek over bouw, kwaliteit, prijs en verdeling van woningen. Afspraken worden vastgelegd in prestatieafspraken.



De uitvoering en evaluatie van deze prestatieafspraken belooft vaak meerdere jaren. Gemeente, corporaties en huurdersverenigingen streven daarom nu samen naar meerjarige prestatieafspraken alsook het vinden van een efficiënt proces om deze te bereiken. In 2023 zijn de afspraken uit 2022 verlengd en zijn stappen gezet richting meerjarige afspraken waar we in 2024 op voortborduren.

² OPA – afkorting voor **O**mnia Wonen, **P**ortaal en **A**lliantie. Dit zijn de woningcorporaties die in Amersfoort actief zijn.

³ GHOA – afkorting voor **G**ezamenlijke **H**uurders**O**rganisaties **A**mersfoort. Dit zijn de huurdersbelangenverenigingen van Omnia, Portaal en Alliantie in Amersfoort.

5.3 Woonruimteverdeling - regionale ontwikkelingen

Amersfoort maakt deel uit van de woonregio Eemvallei. Woningzoekenden in Amersfoort kunnen in heel de regio een woning zoeken. De regels voor toewijzing van woningen verschillen echter per gemeente. De woonregio streeft nu naar harmonisatie van de regels.

Eind 2021 heeft GHOA het belang van de huurders bij regionale ontwikkelingen bij de gemeente Amersfoort en de corporaties aangekaart. Als vervolg hierop hebben de HBVs in de regio Eemvallei in 2022 contact met elkaar gezocht. De prille samenwerking stemt hoopvol.



5.4 Landelijk overleg met Portaal



Sinds 2022 zoeken Portaal en de HBV's naar een manier om HBV's vroegtijdig bij beleidsontwikkelingen te betrekken. Er is inmiddels meer informatie uitwisseling met Portaal, met duiding en achtergronden. Hierdoor zijn beter geïnformeerde gesprekken met Portaal mogelijk. Deze werkwijze vraagt veel tijd van alle betrokkenen. In 2023 zoeken we naar meer evenwicht tussen inspanning, betrokkenheid en resultaat.

5.4.1 Ontwikkeling Participatieve

Portaal heeft samen met de HBVs een visie op participatie ontwikkeld. De HBV's hebben een eigen visie op participatie en de rol van de HBVs daarin. Als beide visies verduidelijkt zijn, dan overleggen partijen hoe deze inhoudelijk 'passen' en wat dat betekent in de praktijk. Dit traject ronden we in 2024 af.

5.4.2 Huuraanpassing 2024

In 2023 is gesproken over de huuraanpassing 2024. Portaal richt haar beleid op de sectorbrede afspraken. Ook de economische ontwikkelingen lieten weinig ruimte voor onderhandeling.

De HBVs hebben in gezet op:

- ▶ Het ontzien van de huurders met de hoogste woonlasten (hoogste lasten = laagste verhoging)
- ▶ Dat er rekening wordt gehouden met (financiële) draagkracht.

Voor het derde jaar op rij is dit proces prettig verlopen, met goed resultaat. De adviezen van de HBVs zijn gehoord en ingewilligd.

5.4.3 Portaal Onderhoudsbedrijf



De fusie van VOC met Portaal heeft op 1 januari 2023 zijn beslag gekregen.

De HBV's hebben bij de fusie gevraagd dat Portaal en VOC bij onderhoud en reparatie vanuit huurdersperspectief kijken.

Gedurende 2023 zijn verschillende initiatieven ontplooid gericht op het in beeld krijgen van huurderswensen over de dienstverlening en verbeter ideeën. Dit proces gaat in 2024 door, met pilotprojecten in alle regio's tot gevolg.

In Amersfoort zien we een verschuiving van de klachten op ons spreekuur. De eenvoudige klachten komen beduidend minder voor. De pilot werkgroep Pingpongtafel heeft tot doel de complexere dossiers in betere banen te leiden. Hestia is hier blij mee.

5.4.4 Klant Contact Centrum

Hestia ziet het KCC als waardevolle eerste ingang van huurders bij Portaal. In 2022 hebben we aandacht gevraagd voor versterking van KCC.

In 2023 is werk gemaakt van het intensiveren van de communicatie tussen de uitvoerende organisatie van Portaal, KCC en de huurder. KCC wordt nu beter geïnformeerd over het verloop van meldingen en er is balieopenstelling door KCC op het kantoor van Portaal Eemland, waardoor de interne communicatie directer is. Ook hier is Hestia blij mee.

5.4.5 Visitatie van Portaal

De Rijksoverheid toetst periodiek of verhuurders de doelstellingen van de overheid adequaat aanpakken. Dit gebeurt via een visitatietraject waarbij alle betrokkenen worden gehoord.

Hestia en VHOS werken in regio Eemland samen met Portaal aan dit traject, gericht op de regionale inzet van Portaal in Amersfoort en Soest. De belangrijkste thema's hierbij zijn woningtoewijzing en betaalbaarheid. Hestia is bij de regionale visitatie gehoord en waardeert de prettige samenwerking met regio manager en medewerkers in dit proces.

6 Financiële verantwoording

In 2023 is de administratie door de accountant beoordeeld, waarna de jaarrekening 2023 is samengesteld en door de accountant een samenstellingsverklaring is afgegeven.

Bijlage: Overzicht van complexen met een bewonerscommissie

Bewonerscommissies en -groepen kunnen bij Hestia terecht voor informatie, advies, financiële en praktische ondersteuning. In 2023 waren 8 bewonerscommissies actief.

Bewonerscommissie Bloemenbuurt Complex 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2021, 2022, 2025, 2026, 2027 Woningen: 904 leden Hestia: 126	Anjerplein, Anjerstraat, Asterstraat, Dahliastreet, 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 Leden Hestia: 22	Liendertseweg, v.d. Doesstraat, Piet Heinstraat, Kortenaerstraat, W. de Withstraat, Ringweg Kruiskamp
Bewonerscommissie Herman van Eijden Complex 2083 138 woningen leden Hestia: 54	Javastraat, Kapelweg, Sumatrastraat, Borneoplein, Leusderweg
Bewonerscommissie Nieuw Wede Complex 211911 25 woningen Leden Hestia: 24	Schothorsterlaan
Woongroep Wendakker Complex 2110 25 woningen Leden Hestia: 17	De Wingerd
Bewonerscommissie Woongroep Insulinde Complex 2135 17 woningen + 1 gezamenlijke soos Leden Hestia: 11	Meerval huisnummer 158 t/m 192 Even nummers
Bewonerscommissie Evenaar Gespikkeld bezit Woningen: 80 Leden Hestia: 13	Evenaar
Bewonerscommissie Residentie de Zwaluw Complex Woningen 38 + soos Leden Hestia: 19	Zwaluwenstraat- oneven nummers
Huurderscommissie Nieuw Amer Gespikkeld bezit 15 huurwoningen 12 leden	Parnaskruid 87 t/m 137 oneven
Huurdersbelang Stadstuin Complex 2133, 2134 108 woningen Leden Hestia: 14	Baars 1 t/m 35 Karper 2 t/m 36 Zeelt 82 t/m 116 Meerval 41 t/m 149, oneven nummers