

hestia

Hestia is de vereniging van en voor huurders van Portaal Eemland in Amersfoort. Bewonersvereniging Hestia is een onafhankelijke en zelfstandige huurdersorganisatie.

ZOMER 2025



**Seniorencomplex
Huize Graaf Willem ▶ 8|9**

**Samen leven,
samen beter**

Nieuwe uitdaging Olga Duijm ▶ 3

Samen sterk – waarom Hestia ▶ 4|5

Met hulp van huurders ▶ 6|7

Samen wonen – Woongroep Insulinde ▶ 10|11

Verslag Ledenvergadering ▶ 12|13

"Tien jaar klachtenbemiddeling – een terugblik"



Beste huurder,

Tien jaar klachtenbemiddeling... wat een reis is het geweest. In die jaren heb ik talloze mensen mogen helpen met hun problemen op woongebied – soms gevoelig en persoonlijk, vaak praktisch van aard. Ik heb ervaren hoe waardevol het is om écht te luisteren, om ruimte te geven aan het verhaal achter de klacht, en samen te zoeken naar een oplossing die recht doet aan iemands beleving.

Wat me vooral is opgevallen, is hoe de aard van de klachten in de loop van de tijd is verschoven. Waar het in het begin vaak ging om misverstanden, communicatieproblemen of procesmatige zaken, zie ik nu meer signalen van diepere, sociale problematiek. Eenzaamheid, armoede, psychische kwetsbaarheid – thema's die veel invloed hebben op hoe mensen in contact staan met organisaties, instanties en met elkaar.

Dit brengt extra uitdagingen, maar ook verdieping. Klachtenbemiddeling is soms meer dan alleen bemiddelen; het is ook signaleren, begeleiden, doorverwijzen. En juist die menselijkheid maakt het werk voor mij zo waardevol. Het is niet altijd makkelijk, maar wel betekenisvol.

Kom je er met Portaal niet uit?

Hestia Helpt!

T. (033) 470 10 49
info@bvhestia.nl
www.bvhestia.nl



*Sticker
Hestia Helpt!*

Ik kijk met dankbaarheid terug op deze tien jaar. Op het vertrouwen van de mensen die hun verhaal met mij wilden delen. Op de collega's en professionals met wie ik mocht samenwerken. En op de momenten waarop we samen echt verschil konden maken.

Maar het werk is niet klaar, en ik ook niet. In de komende tijd werk ik aan het versterken van ons netwerk in de stad. Dit doe ik samen met onze partners zodat huurders die zich via Hestia met problemen melden, sneller en beter de juiste hulp krijgen.

Dank voor uw vertrouwen.

Met vriendelijke groet,
Samantha van de Laar





Goedendag medehuurders

Graag stel ik me aan u voor. Ik ben Olga Duijm, sinds vorig jaar huurder van Portaal. Momenteel loop ik mee met bestuursleden bij hun activiteiten voor Hestia, ter oriëntering op het werk dat ze concreet doen.

Toen ik vorig jaar voor het eerst het Hestia Magazine ontving was ik gelijk geïnteresseerd in wat Hestia allemaal doet voor de belangen van huurders van Portaal. Van collectief niveau – als gesprekspartner van de gemeente en Portaal bijvoorbeeld – tot individueel niveau, zoals bemiddeling bij klachten.

Vóór mijn pensionering werkte ik als jurist, waarbij ik de nodige kennis over huurrecht heb opgedaan. Ik ben politiek actief geweest en heb zodoende ervaring met gemeentelijke processen.

Verder heb ik op meerdere terreinen aan belangenbehartiging gedaan, met name voor ‘gewone’ mensen die te maken hebben met, of op moeten boksen tegen, machtige organisaties. Daar ligt mijn hart! Voor zover ik

*Portaal huurder in
Amersfoort – dat bent u*

het nu kan bekijken, kan ik bij Hestia een bijdrage leveren aan de belangenbehartiging van huurders van Portaal – en ik heb daar heel veel zin in!

Dus wie weet hoort u in de toekomst meer van mij. Intussen wens ik u allen een mooie zomer toe.

Olga Duijm

Bij Hestia is veel te doen

Wil jij ook de uitdaging aangaan?

Samen met een gezellige groep vrijwilligers zet je je in voor de belangen van velen. Neem contact op voor een afspraak, dan zoeken we samen naar een rol die bij jou past.

Bewonersvereniging

Samen sterk

Weinig mensen weten het nog, maar vroeger kwam er iemand van de woningbouwvereniging het geld van de huur aan huis ophalen. Er was direct contact. Bovendien woonden medewerkers van de woningbouwvereniging zelf ook in een huurwoning tussen de andere huurders. Maar de woningbouwvereniging werd een woningbouwcorporatie en het contact werd formeler, zakelijker en afstandelijker.



Van commissie tot vereniging

Bewoners gingen zich toen organiseren, in bewonerscommissies per buurt. Op plaatselijk niveau organiseerden bewonerscommissies zich in huurdersverenigingen en -stichtingen. Portaal heeft tegenwoordig in vijf woonregio's een huurdersorganisatie.

Hestia is de huurdersorganisatie van Portaal

in Amersfoort. Hestia praat met Portaal en de gemeente over Amersfoortse problemen. Dit doen we zelf, maar steeds vaker in samenwerking met de andere huurdersverenigingen in Amersfoort. Deze samenwerking heet GHOA, Gemeenschappelijke Huurders Organisaties Amersfoort. Momenteel werken we ook aan samenwerking in de woonregio Eemvallei, waar Amersfoort onder valt.



SHOW•HBVA•HESTIA

Gezamenlijke
Huurders
Organisaties
Amersfoort

Samen staan we sterk!

Hoe werkt Hestia?

Hestia is een vrijwilligersorganisatie. Vrijwilligers doen alle overleg, behartiging en bemiddeling voor en namens ú. Om dit mogelijk te maken hebben we een kantoor met professionele ondersteuning, waarvoor we subsidie krijgen.

Wat doet Hestia voor ú?

Hestia spreekt namens u, maar ook graag mét u.

- ▶ Tijdens de ledenvergadering heeft u invloed op standpunten en beslissingen van het bestuur. U denkt mee over hoe dingen beter kunnen voor uzelf, uw buurtgenoten en/ of alle huurders in Amersfoort.
- ▶ Hestia helpt als u met medebewoners meer georganiseerd wilt raken om problemen in en om uw woningen met Portaal bespreekbaar te maken.
- ▶ Hestia helpt bij vragen en problemen waar u zelf met Portaal niet uitkomt.

*Waarom Hestia?
Omdat wonen, woningen
en woonomgeving ons
allemaal raken.*

Uw steun is belangrijk – samen staan we sterk

Alle huurders van Portaal hebben voordeel bij een sterke bewonersvereniging. Hoe meer leden, hoe sterker we staan! Word daarom lid, **het is gratis**. Met uw lidmaatschap steunt u ons werk. Ga naar **bvhestia.nl/lid-worden** of scan de QR code.



Ontmoetingen tijdens de ledenvergadering in het KADEcafé





Huurders helpen Hestia en hebben invloed op hoe we werken

Statutenwijziging

In ledenvergaderingen en een speciale werkgroep zijn de nieuwe statuten van Hestia in detail besproken en aangepast. Dankzij deze inzet passen de statuten weer bij de huidige manier van werken en de actuele wet- en regelgeving. Ze geven ook ruimte voor ontwikkeling en zijn leesbaar, in modern Nederlands geschreven.

De nieuwe statuten staan op onze website. Liever een exemplaar thuis op papier? Deze kunt u aanvragen via info@bvhestia.nl onder vermelding van uw naam en adres.



De statuten kunt u vinden op:
[bvhestia.nl/over-hestia/missie-](https://bvhestia.nl/over-hestia/missie-en-visie)
[en-visie](https://bvhestia.nl/over-hestia/missie-en-visie) of scan de QR code.

Kascontrolecommissie

Leden gaven aan meer inzicht in de boekhouding te willen. Een kascontrolecommissie heeft in maart inzage gekregen in alle documenten en vragen kunnen stellen. Hestia staat onder controle van een accountant en is volledig transparant over de financiën. Controle door onze leden houdt ons extra scherp.

Financiële hulp aan bewonerscommissies

Hestia ondersteunt bewonerscommissies, ook financieel. We merkten dat de manier waarop we dit deden niet meer paste. Leden hebben ons geholpen bij het bedenken van een beter systeem, dat voor zowel de commissies als voor Hestia voordeliger en efficiënter is.



Doe mee!
*Hestia spreekt en handelt namens
alle huurders van Portaal in
Amersfoort. Dus ook namens u.*

Standpunten en beslissingen bespreken
tijdens de ledenvergadering.

Vragen, klachten en meldingen

Huurders signaleren bij Hestia dingen die 'raar' zijn, niet kloppen of een beetje schuren.

Al kunnen we niet alles oplossen, we zijn blij met deze meldingen. Ze helpen ons de uitvoering van beleid te toetsen, gevoel te houden met wat er leeft en problemen aan te kaarten. Meldingen over bijvoorbeeld ratten, moeilijk taalgebruik, onopgeloste technische problemen, oplevering of acceptatie van een woning en onduidelijke rekeningen zijn op deze manier bij Portaal onder de aandacht gebracht.

Huurders zijn onze ogen en oren in de buurt.
U dus ook.

Ledenadministratie

De regels over privacy zijn heel streng. Dit betekent onder andere dat Portaal geen informatie over huurders met Hestia deelt. Ook niet over verhuizingen of sterfgevallen. Het actueel houden van de ledenadministratie is daardoor soms moeilijk.

Ontvangt u een brief van Hestia met de naam van iemand anders?

U helpt ons door dat te laten weten. Dat kan door de brief terug te sturen, een e-mail te sturen of te bellen. Dank alvast!



Samen leven, samen beter

Tekst: Cok Klaasse en Cathrien Zegel

Huize Graaf Willem ligt in de levendige wijk Berg Zuid. Het complex telt 65 seniorenwoningen, met gezamenlijke binnentuin én een gezellige huiskamer, voor ontmoeting en ontspanning.

Het beheer van tuin en huiskamer én het organiseren van activiteiten vragen inzet van de bewoners. Dit was na verloop van jaren en in de nasleep van corona helaas op een laag pitje terecht gekomen. In 2024 is het de bewoners gelukt een doorstart te maken.

Doorstart

Sinds begin 2025 is er in Huize Graaf Willem weer een voltallig bestuur van de beheer- en activiteiten-

commissie. De commissie is gericht op het organiseren van activiteiten in tuin en huiskamer waar alle bewoners in het complex welkom zijn en aan kunnen sluiten. Het is een prachtplek voor het creëren van verbinding, naar elkaar omzien en samen leven.

Inmiddels is ook de eerste jaarvergadering geweest. Bewoners hebben hun ideeën voor activiteiten kunnen delen en bespreken.

Hoe hebben ze dat gedaan?

'Het is gelukt' klinkt zo eenvoudig, maar hoe hebben ze dat gedaan?

In de coronaperiode waren veel activiteiten stil komen te liggen. De toenmalige bestuursleden wilden daarna graag het stokje overdragen aan anderen, om een nieuwe start te maken. In september 2022 traden zij gedeeltelijk af. Helaas waren er geen bewoners die een bestuursfunctie wilden.

Wél was er een werkgroepje dat verschillende activiteiten in de huiskamer wilde organiseren. Zij deelden het idee dat de huiskamer en de tuin méér konden betekenen voor de bewoners in het complex. Dit werkgroepje werd een tijdelijk bestuur. Twee jaar later: tijdelijk werd vast.

Samen in de huiskamer

Zo ontstond een maandelijks eetgroepje voor en door bewoners, een borrelinloop, deelname aan Gluren bij de Buren en werden er natuurlezingen gehouden met dia's van planten en dieren in onze omgeving. Verder pakten enkele bewoners de organisatie van de wekelijkse spelletjesavond weer op. De biljartgroep op maandagmiddag is altijd doorgegaan.

Inmiddels is het activiteitenprogramma uitgebreid met een jaarlijkse barbecue, vorige zomer een high-tea en dit jaar voor het eerst een paasbrunch. Zo komen er steeds nieuwe ideeën om de bewoners bij elkaar te brengen.

Ook samen in de binnentuin

In het midden van ons wooncomplex ligt een mooie binnentuin. Een groep bewoners doet hier samen het onderhoud. Het is elk voorjaar weer wonderbaarlijk wat er gaat groeien en bloeien. Ook de goudvissen in de vijver worden goed verzorgd.

Ondertussen leren bewoners elkaar kennen. Op deze manier samen leven is voor velen samen beter.



Woongroep Insulinde:

Wonen met Indische warmte en toekomstvisie

Tekst: Monique Soesman

Woongroep Insulinde is een seniorenwoongroep met een Indische achtergrond. We proberen onze roots levend te houden – ook voor de generaties na ons. Dat maakt het wonen bij Insulinde uniek. Onze gemeenschap ademt Indische warmte: gastvrijheid staat bij ons hoog in het vaandel. De deur staat altijd open voor een praatje, een kopje thee of een bordje eten dat we graag met elkaar delen. Samen eten, samen vieren en samen zorgen – het zijn vanzelfsprekende onderdelen van het dagelijks leven bij Insulinde.

We hechten veel waarde aan onderling respect, met bijzondere aandacht voor ouderen, zoals het in de Indische traditie hoort. Tegelijkertijd kijken we vooruit: met een open blik naar de toekomst en oog voor wat elke bewoner nodig heeft om met plezier en waardigheid ouder te worden. Bij Insulinde wonen we niet alleen naast elkaar, maar écht met elkaar.

Alle bewoners, alleenstaanden of echtparen, beschikken over een eigen appartement. We zijn geen mantelzorgers voor elkaar, maar staan wel klaar zoals het een goede buur betaamt en zeker zoals het past bij

onze achtergrond. In onze gezamenlijke soos hebben we een warme Indische sfeer gecreëerd. Drie keer per week komen we bij elkaar: voor koffie op dinsdag- en donderdagochtend, en op zondagmiddag – de 'kers op de taart' – voor gezelligheid, gesprekken, een drankje en hapje, presentaties door bewoners of gasten, en natuurlijk onze favoriete bezigheid: praten over eten! Op de eerste vrijdag van de maand eten we samen. Soms gaan we uit eten en soms eten we in onze soos; dan bestellen we wat of koken we zelf.

Onze woongroep, en dus ook het gebouw, bestaat nu 22 jaar. Omdat we een toekomstgerichte woongroep willen blijven, vinden wij het nu tijd worden voor wat vernieuwing. Uiteraard met behoud van ons Indisch gedachtengoed. Zo hebben we een gezamenlijke omheinde tuin met verse kruiden. We willen de tuin graag een Indisch tintje geven, zodat het past bij wie we zijn. Daarom gaan enkele bewoners binnenkort inspiratie opdoen bij de Indo Garden in Wilp.





Ook willen we bewoners meer betrekken bij het leven in en om Insulinde, door werkgroepjes en commissies op te zetten waarbij iedereen zijn of haar talent kan inzetten. Dat zal de gemeenschapszin versterken en nieuwe energie geven.

Hestia betekent veel voor ons

Omdat ons gebouw – net als wij – al wat ouder wordt, hebben we de laatste tijd wel wat last van gebreken of achterstallig onderhoud. Als bewonersvereniging heeft Hestia zich sterk gemaakt voor een aantal hardnekkige problemen. Zo kampten sommigen met lekkages in hun appartementen en hadden we last van een ernstige lekkage in de parkeergarage. Dankzij de betrokkenheid van Hestia en hun vasthoudendheid zijn er onlangs grote stappen gezet. Daar zijn we blij mee.

Wilt u meer weten over woongroep Insulinde?

U kunt dan contact opnemen met Monique Soesman, email: monique.soesman@gmail.com

Monique Soesman





**Kom naar
de leden-
vergadering!**

KAdECafé, Eemplein

**We zien u graag
dinsdagavond 29 april
bij het KadeCafé**



met elkaar in gesprek

Op 29 april 2025 kwamen leden en bestuur weer in KAdECafé bij elkaar voor de ledenvergadering. Tijdens deze vergadering keken we samen terug op het voorbije jaar én vooruit naar het komende jaar.

Zo hebben we gesproken over waar Hestia in 2024 mee bezig is geweest en wat dat heeft gekost. Maar, we hebben ook gesproken over de plannen voor dit jaar – waar steken we tijd, energie en geld in?

Tijdens de vergadering heeft Bas van Woerden zich voorgesteld en hebben de leden gestemd over het opnemen van Bas in het bestuur van Hestia. Alle leden waren het hiermee eens. Bas gaat zich vooral bezig houden met groepen huurders die meer sámen iets willen. Hij gaat helpen bij het oprichten van bewonerscommissies.

Veel aanwezige leden hadden interessante vragen waarover we met elkaar in gesprek raakten. Vragen over:

- ▶ De klachtenbemiddeling door Hestia.
- ▶ De aansprakelijkheid van het bestuur.
- ▶ Het zonder advertentie toewijzen van woningen.
- ▶ Huurders in complexen en wijken met gemengd huur- en koopwoningen.
- ▶ De gevolgen van stopzetting van de salderings-regeling voor zonnestroom.
- ▶ De oncontroleerbaarheid van servicekosten.
- ▶ Standpunt van Hestia over de huurbefriezing.

We kijken terug op een goede vergadering, met veel ruimte voor gesprek. Na afloop hebben we in het KAdECafé in een ontspannen sfeer nog wat kunnen drinken.

Wilt u meer weten over waar we mee bezig zijn geweest, mee bezig zijn of hoe Hestia iets voor u kan betekenen, neem dan gerust contact op. Ook het verslag van de vergadering kunt u opvragen. Dat kan via info@bvhestia.nl, onder vermelding van uw naam en adres.



Wat staat waar?

In het jaarverslag staat ▶ Wat we in het afgelopen jaar hebben gedaan. **In de jaarrekening staat** ▶ Wat het afgelopen jaar heeft gekost. **In het activiteitenplan staat** ▶ Wat we in het komende jaar van plan zijn. **In de begroting staat** ▶ Wat we denken dat onze plannen gaan kosten.



Jaarverslag Hestia 2024 - Wat hebben we gedaan?

Hestia verbindt en betreft

Hestia ziet meerwaarde in een rol als schakel tussen huurder en verhuurder. In 2024 zocht Hestia een meer uitgesproken invulling voor haar verbindende rol daar waar dingen vastlopen. We hebben een open dialoog met Portaal in Amersfoort over alles wat op ons pad komt.

Mede dankzij de inzet van de ledenvergadering is het gelukt leden actief bij ons werk te betrekken rondom de statutenwijziging en de kascontrole. Zo ook beginnen contacten via bewonerscommissies en klankbordgroepen vruchten af te werpen. Gericht persoonlijk contact brengt geïnteresseerde huurders dichterbij Hestia.

Samen sterker

In de eerste helft van 2024 hebben we energie besteed aan het hernieuwen van onze contacten in het bestuurlijk netwerk waarin Hestia zowel lokaal als regionaal werkt.

Ook is in die periode een vervolg gegeven aan de vele reacties die we ontvingen naar aanleiding van onze oproep voor nieuwe bestuursleden. Contact zoeken, informatie delen en ruimte nemen om een 'match' te ervaren vragen tijd.

Intern is in 2024 ook aandacht besteed aan de ledenadministratie, ledenwerving en aan de gewenste statutenwijziging.

We kijken terug op een goed jaar waarbij we meer contact met huurders en leden hadden.

*Hestia vertegenwoordigt
5.700 huurders en heeft
momenteel 1.245 leden.*

Hestia overlegt veel. In 2024 hebben we bijvoorbeeld gesproken over:

Met Portaal Centraal over:

- ▶ Participatievisie.
- ▶ Algemene Huurvoorwaarden.
- ▶ Huuraanpassing.
- ▶ Duurzaamheid – zomer comfort.
- ▶ Huurdergericht renoveren.

Met Portaal Eemland over:

- ▶ Bouw- en renovatieprojecten
- ▶ Huurders in complexen met koop- en huurwoningen.
- ▶ Voorkomen van problematische huurachterstanden.
- ▶ Duidelijk en vriendelijk taalgebruik.
- ▶ Complexe klachtendossiers.

Met gemeente Amersfoort over:

- ▶ Woonruimteverdeling.
- ▶ Urgentie.
- ▶ Huisvesting statushouders.
- ▶ Doorstroming.

Als u meer wilt weten over een van deze onderwerpen, neem gerust contact op voor een informatief gesprek met een van de bestuursleden.

*Het volledige jaarverslag
2024 kunt u opvragen via
info@bvhestia.nl of zelf
opzoeken op onze website
www.bvhestia.nl*

Jaarrekening 2024

Wat heeft het gekost?

Hestia is financieel gezond en besteedt haar geld goed en transparant. Een accountant controleert elk jaar de boekhouding. Na controle wordt een samenstellingsverklaring afgegeven. Hierin staat of alles klopt. In 2024 hebben ook leden de boekhouding gecontroleerd als kascommissie.

Hestia ontvangt op basis van haar begroting, subsidie van Portaal. In 2024 ontving Hestia € 109.950 subsidie. Daarvan hebben we wat overgehouden en aan ons spaargeld toegevoegd. We hebben afgesproken met Portaal dat we ons spaargeld in de komende jaren gebruiken voor activiteiten met en voor huurders.

Saldo	2024
Inkomsten (subsidie Portaal+rente) €	110.332 (A)
Begrote uitgaven	€ 109.750
Werkelijke uitgaven	€ 104.411 (B)
Verschil toegevoegd aan spaargeld	^{+/} € 5.921 (A-B)

Meer weten?

Als u vragen heeft, neem contact op voor een gesprek met de penningmeester. U kunt ook alle stukken opvragen via info@bvhestia.nl.

- ▶ Prettig wonen
 - ▶ In een fijne buurt
 - ▶ In een goed onderhouden woning
 - ▶ Voor een redelijke prijs
- van en voor huurders van Portaal



Spam, ongewenste email, onbekende afzender

E-mail van Hestia komt niet altijd goed aan. We merken dat mail van Hestia soms als spam of ongewenste email wordt ontvangen en dan ongelezen blijft. Dat is jammer.

Het mailadres van Hestia kunt u markeren als veilige of bekende afzender. Dan komen we gewoon bij u in de 'in' box terecht. Hestia stort uw mailbox niet vol. We sturen af en toe informatie, een uitnodiging, aanbod of nieuwsbrief.

Nieuw (e-mail) adres?

Hestia krijgt geen informatie over huurders via Portaal. Wij weten alleen wat u ons vertelt. Verhuist u? Heeft u een nieuw e-mail adres? Laat het ons weten als er iets verandert, anders raken wij u kwijt.

Word ook lid!

Alle huurders van Portaal hebben voordeel bij een sterke bewonersvereniging. Hoe meer leden, hoe sterker we staan!

Word daarom lid,
het is gratis.

Met uw lidmaatschap steunt u ons werk. Ga naar bvhestia.nl/lid-worden of scan de QR-code.



Colofon

Uitgave van Bewonersvereniging Hestia

Teksten en redactie: betrokken huurders, vrijwilligers en secretariaat Bewonersvereniging Hestia

Ontwerp, opmaak en fotografie: Ontwerpgroep Lâle

Drukwerk: De Bunschoter

Hestia is de vereniging van en voor huurders van Portaal Eemland in Amersfoort. Hestia is een onafhankelijke en zelfstandige huurdersorganisatie. Hestia werkt nauw samen met VHOS in Soest en met andere huurdersverenigingen in Amersfoort.