

Terugblik Activiteitenplan 2011

Inleiding

In 2009 is de koers van Hestia gewijzigd, van een reactieve vereniging naar een pro-actieve, van volgend naar leidend. Deze koers is in 2010 en 2011 vastgehouden.

De doelstellingen van Hestia zijn sinds 2009 ongewijzigd:

- 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, gemeenten en HBV's

In het Activiteitenplan 2011 is een aantal speerpunten beschreven, met een koppeling naar de begroting.

Drie speerpunten zijn:

Speerpunt 1: Versterken bestuur

Speerpunt 2: Participatie

Speerpunt 3: Versterken naamsbekendheid en zichtbaarheid van Hestia

Daarnaast zijn de basisactiviteiten bewonerszaken en beleidsbeïnvloeding uitgevoerd.

Resultaten 2011

Algemeen

In bestuurlijk opzicht heeft Hestia een luxe jaar achter de rug. De versterking van het bestuur in 2010 heeft in 2011 een vervolg gekregen door kennismaking met Co Schop en Albert van Heel. De persoonlijke interessegebieden van beiden vullen het huidige bestuur goed aan. De ruime bestuurlijke bezetting vraagt aandacht voor de onderlinge taakverdeling, werkafspraken en de wijze waarop de faciliteiten op kantoor worden gebruikt.

Rondom de ledenadministratie en financiën zijn in 2011 opnieuw verbeteringen bereikt. Het is in 2011 voor het eerst gelukt om vanuit het boekhoudpakket de contributie te innen en de betalingen geautomatiseerd af te boeken. Dit is een grote stap in de verbetering van de betrouwbaarheid en efficiëntie van de boekhouding. De verbeterde kwaliteit van de administratie blijkt uit het afgenomen aantal probleemgevallen rondom de contributiebetaling.

Activiteiten 2011

De activiteiten van Hestia zijn onderverdeeld in basisactiviteiten en speerpunten. Activiteiten in 2011 zijn geweest:

Basisactiviteiten

Bewonerszaken

In 2011 heeft Hestia aan de volgende doelstellingen gewerkt:

- Bijdragen aan snellere klachtafhandeling (d.m.v. gezamenlijk onderzoek met Portaal)
- Waarborgen continuïteit eigen klachtafhandeling (d.m.v. goede archivering klachten)
- Kennisontwikkeling leden over rechten en plichten (d.m.v. ledenpublicaties)
- Kennisontwikkeling leden over het aanpakken van klachten (d.m.v. ledenpublicaties)

Op alle onderwerpen zijn activiteiten uitgevoerd.

Inhoudelijke advisering en beleidsbeïnvloeding

Voor 2011 stond een groot scala aan onderwerpen op de beleidsagenda. De belangrijkste onderwerpen betroffen:

- Jaarlijkse huurverhoging
- Eindevaluatie Huur op Maat
- Beleid Onderhuur / medehuurderschap
- Pilot Preventief Serviceonderhoud (Woning APK)
- Beleid Zelf Aangebrachte Voorzieningen
- Voortgang verkoop van huurwoningen / Actualiseren verkoopbeleid
- Klantvisie Portaal
- Beleid Terugleggen telefoonverkeer bij co-maker
- Woonvisie gemeente Amersfoort
- Energiebeleid
- Beleid participatie in gemengde complexen (huur/koop)
- Project nieuwe vormen van bewonersparticipatie
- Nieuwe Model Samenwerkingsovereenkomst Portaal – HBV's
- Jaarplan Portaal Eemland 2012 (managementcontract)

Over alle onderwerpen heeft Hestia een actieve inbreng geleverd door het uitbrengen van schriftelijke adviezen en/of deelname aan landelijke werkgroepen van Portaal en de HBV's.

Speerpunt 1: Versterken bestuur

Alle doelstellingen zijn in 2011 gehaald:

- Werving en behoud van ten minste één nieuw bestuurslid
- Versterken bestuurlijke capaciteit ten behoeve van de ondersteuning van bewonerscommissies
- Verbetering automatisering ledenadministratie en financiën d.m.v. verdere implementatie nieuw softwarepakket en advisering en controle door accountant

Een aantal activiteiten/ processen vragen aanhoudende aandacht, ook na 2011.

Speerpunt 2: Participatie

Het speerpunt Participatie kent drie deelonderwerpen:

1. Participatie
2. Bewonerscommissies
3. Bewoners en complexen

Op alle deelonderwerpen is voortgang geboekt.

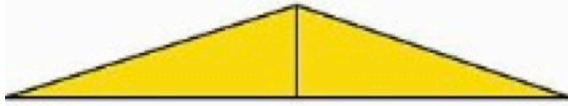
1 Participatie

Het bestuur onderkent dat zij belemmerd is in het overgaan van denken en ideeën hebben naar doen, en heeft hierbij ondersteuning gezocht.

Het resultaat hiervan is:

- de lancering van het digitaal advies panel in november 2011. De eerste raadpleging gaat over woonlasten
- er ontstaat ruimte voor het definitief ontbinden van de Raad van Advies

Daarnaast is in 2011 versterkt bestuurlijk inzet gericht op het waarborgen van participatie door/ van huurders in gemengde huur/koop complexen. Ook neemt een afvaardiging van het bestuur deel aan de landelijke projectgroep Nieuwe vormen van Bewonersparticipatie.



vervolg terugblik Activiteitenplan 2011

2 Bewonerscommissies

Alle doelstellingen rondom bewonerscommissies in 2011 zijn gehaald.

- Er is een informele bijeenkomst voor bewonerscommissies georganiseerd
- Er is een themabijeenkomst (energiebesparing) georganiseerd
- De bewonerscommissies zijn cursussen en publicaties van de Woonbond aangeboden
- De bestuurlijke kracht gericht op bewonerscommissies is toegenomen

3 Bewoners en complexen

Alle doelstellingen rondom bewoners en complexen zijn in 2011 gehaald.

- Er is een bewonerscommissie opgericht
- Er is een bewonerscommissie ondersteund tijdens renovatiewerkzaamheden
- Er is ondersteund bij het oplossen van problemen op complexniveau

Samenvattend: Hestia heeft in 2011 verschillende acties uitgezet voor het bereiken van haar participatiedoelstellingen. Deze acties worden versterkt voortgezet in 2012. Alle doelstellingen rondom bewonerscommissies zijn gehaald.

Speerpunt 3: Versterken naamsbekendheid en zichtbaarheid van Hestia

In 2011 is een aantal acties uitgevoerd.

- Hestia heeft zich op complexniveau, vooral via bewonerscommissies sterker geprofileerd/ bekendgemaakt
- Hestia voert zelf de regie rondom het informeren van nieuwe huurders
- Hestia publiceert in alle nummers van Post van Portaal, deze gaat naar alle huurders
- Er zijn (nu) drie Nieuwsbrieven gepubliceerd, waarvan twee aan alle huurders
- Klachtenbemiddeling is eenduidig uitsluitend voorbehouden aan leden
- Tijdens de ALV is een actueel onderwerp uitgelicht en besproken

Het creëren van ledenvoordeel en het beheer en verder uitbouwen van de website hebben in 2011 onvoldoende aandacht gekregen.

Conclusie

In 2011 zijn veel van de doelstellingen van Hestia bereikt. Een aantal activiteiten zal in 2012 worden voortgezet en afgerond. Van een aantal andere activiteiten zal de inzet van Hestia in 2012 toenemen. U leest dit in het nu volgend Activiteitenplan 2012.

Activiteitenplan 2012

1 Inleiding

Ook in 2012 zal Hestia haar daadkrachtige inzet vasthouden en versterken.

De doelstellingen zijn hierbij ongewijzigd. Deze 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

Hestia maakt bij haar activiteiten onderscheid naar:

- Basisactiviteiten
- Speerpunten

Basisactiviteiten van Hestia zijn de inzet op het gebied van:

- Bewonerszaken
- Inhoudelijke advisering en beleidsbeïnvloeding

De speerpunten van Hestia in 2012 zijn:

Speerpunt 1: Participatie

Speerpunt 2: Versterken naamsbekendheid en zichtbaarheid van Hestia

Speerpunt 3: Versterken van de structuur van de organisatie

De opzet van het activiteitenplan en de begroting waarbij de speerpunten apart worden benoemd, wordt voortgezet en versterkt. Individuele activiteiten per speerpunt zijn hierbij ook benoemd en begroot.

Hestia zal in 2012 het accent leggen bij speerpunten gericht op bewonersparticipatie en versterken naamsbekendheid.

Overigens moet gezegd worden, dat het versterken van Hestia als zodanig, en het bevorderen van de bewonersparticipatie, geen doelen op zich zijn. Het zijn *instrumenten* die worden ingezet om de belangen van de huurders zo goed mogelijk onder de aandacht te brengen van Portaal. En om invloed uit te oefenen op de beleidsontwikkeling van Portaal. In 2012 zal Hestia dan ook nadrukkelijker dan voorheen, onderzoeken welke onderwerpen voor huurders van belang zijn en welke onderwerpen zich lenen voor een raadpleging of meningspeiling. Het uitvoeren van een dergelijke raadpleging of meningspeiling staat hoog op de agenda van Hestia.

2 Basisactiviteiten in 2012

2.1 Bewonerszaken

Hestia zet in 2012 de lijn voor bewonerszaken voort.

Doelstellingen:

- Sneller afhandelen van klachten door Portaal
- Waarborgen van de continuïteit van klachtenbemiddeling (klachtenbemiddeling door wie? Portaal of Hestia?)
- Kennisontwikkeling van leden over rechten en plichten
- Kennisontwikkeling van leden over het aanpakken van klachten

Middelen

- Website
- Nieuwsbrief
- Spreekuur
- Snellere inzet van de klachtencommissie

2.2 Inhoudelijke advisering en beleidsbeïnvloeding

Portaal

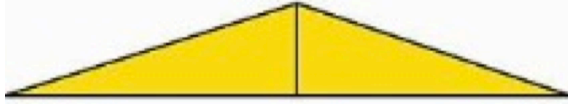
Een belangrijk onderdeel van het werk van Hestia is de advisering en beleidsbeïnvloeding van Portaal. Deels gebeurt dit aan de hand van adviesaanvragen die afkomstig zijn van de directie van Portaal Eemland of de directie van Portaal Centraal. Deels draagt Hestia zelf onderwerpen aan waarover zij Portaal verzoekt haar werkwijze of beleid aan te passen.

Portaal Eemland

Hestia voert vier keer per jaar overleg met de directie van Portaal Eemland. Daarnaast wordt tussentijds overleg gevoerd over specifieke onderwerpen.

Voor zover dat al duidelijk is, staan voor 2012 de volgende inhoudelijke onderwerpen op de agenda voor overleg met Portaal Eemland:

- Uitvoering managementcontract 2012 Portaal Eemland
- Jaarlijkse huurverhoging
- Voortgang verkoop van huurwoningen
- Ontwikkelen beleid t.a.v. participatie in gemengde complexen (VvE's)
- Project Nieuwe vormen van bewonersparticipatie
- Klanttevredenheid algemeen (Klant Tevredenheids Onderzoek)
- Voortgang Pilot Preventief Service Onderhoud (Woning APK)
- Huur op Maat en besluit over de toekomst
- Landelijke wijzigingen in het huur(prijs)beleid / beperking van de woonlasten
- Actualisering van het beleid Zelf Aangebracht Veranderingen
- Energiebeleid Portaal Eemland
- Actualisering Portfolioplan Portaal Eemland
- Regionalisering Woonruimte Verdeelsysteem
- Digitaal aanbieden van woningen
- Opstellen nieuwe samenwerkingsovereenkomst tussen Hestia en Portaal Eemland
- Opstellen managementcontract Portaal Eemland 2013



Portaal Centraal

Hestia voert in het voor- en najaar overleg met Portaal Centraal, samen met de andere HBV's. Een aantal van de hierboven genoemde onderwerpen zullen op centraal niveau behandeld worden. Naar verwachting zijn dit in ieder geval:

- Verkoopbeleid
- Project Nieuwe vormen van bewonersparticipatie
- Participatie in gemengde complexen
- Energiebeleid
- Beleid Zelf Aangebrachte Veranderingen.

Over dit laatste onderwerp zullen de HBV's ieder in hun eigen regio een raadpleging organiseren onder hun achterban.

Samenwerking met HBV'S Portaal

Samenwerking op centraal niveau

In 2011 hebben de HBV's hun onderlinge samenwerking nieuw leven ingeblazen en versterkt. Besloten is op een beperkt aantal onderwerpen de handen ineen te slaan en gezamenlijk te adviseren naar Portaal, omdat dit een groter gewicht in de schaal kan leggen. Het betreffen onderwerpen die van uitermate groot belang zijn voor de huurders en/of onderwerpen die complex zijn en waar onderlinge kennisuitwisseling zinvol is.

Deze nieuwe werkwijze wordt in 2012 voortgezet en Hestia zal hieraan haar bijdrage leveren. Regionale zaken blijven echter voorop staan. Bovendien zal Hestia erop toezien dat tijdens bijeenkomsten van de HBV's vooral over inhoudelijke onderwerpen wordt gesproken. Overleg voeren over regels en procedures moet zoveel mogelijk verleden tijd zijn.

Ondertekenen nieuwe (model) samenwerkingsovereenkomst

In 2010 en 2011 is langdurig gesproken over een nieuwe samenwerkingsovereenkomst op twee niveaus:

- Een samenwerkingsovereenkomst op centraal niveau tussen de HBV's en Portaal Centraal
- Een *model* samenwerkingsovereenkomst op regionaal niveau tussen de HBV en het regiobedrijf van Portaal

De samenwerkingsovereenkomst op centraal niveau zal naar verwachting eind 2011 getekend worden door Portaal en de HBV's. Ook de model overeenkomst voor het regionale niveau zal eind 2011 gereed zijn. In 2012 zal deze vervolgens in de regio Eemland aangepast of aangevuld worden naar gelang de regionale situatie dat verlangt, en ondertekend worden door Portaal Eemland en Hestia.

Gemeente/ Adviesorgaan Wonen (AW)

Hestia hecht waarde aan het overleg via het Adviesorgaan Wonen. Via dit overleg wordt het thema Wonen breder getrokken dan het werkgebied en de belangen van Portaal. Het AW is echter aan revitalisering toe. Hestia zet in op voortzetting van het overleg, maar denkt mee over hoe het beter kan.

Actuele onderwerpen in dit overleg zijn:

- Afronding en uitvoering van de Woonvisie
- Ontwikkelingen in de woningmarkt van Amersfoort
- De gevolgen van wijzigingen in de regels voor woonruimteverdeling
- Digitaal aanbieden van woningen
- Toekomst Huur op Maat
- De uitwerking van rijksbeleid in Amersfoort

Overig

Klachtencommissie woonruimteverdeling

Ook in 2012 zal een bestuurslid van Hestia zitting hebben in de gemeentelijke klachtencommissie woonruimteverdeling.

Klachtencommissie Portaal Eemland

De klachtencommissie van Portaal Eemland behandelt klachten van huurders die er met Portaal niet uitkomen. Op voordracht van Hestia zit een deskundige persoon (geen bestuurslid) in deze klachtencommissie. Jaarlijks brengt de commissie verslag uit. Hestia onderzoekt in 2012 het functioneren van deze klachtencommissie.

3 Speerpunten in 2012

Naast de basisactiviteiten van Hestia, is een aantal speerpunten gericht op het veranderen en verbeteren van verenigingsactiviteiten benoemd.

Speerpunt 1: Participatie

Verbetering van de inzet van Hestia op het gebied van bewonersparticipatie, Raad van Advies en bewonerscommissies vallen samen. In het "Uitvoeringsplan Raad van Advies, bewonerscommissies en bewonersparticipatie" (dd. september 2009) is een aantal maatregelen opgenomen gericht op versterking van Hestia op drie fronten.

- De manier waarop Hestia contact heeft met en de meningen hoort van de leden en huurders
- De dienstverlening aan bewonerscommissies en complexen

Het horen van de leden en huurders

Doelstellingen 2012

- Meer en beter weten wat er leeft onder huurders van Portaal, zodat Hestia dit kan betrekken in haar overleg met en adviezen aan Portaal
- Bevorderen van de betrokkenheid van huurders en leden bij Hestia
- Versterken van de inspraak van huurders bij ontwikkelingen in hun eigen woonomgeving

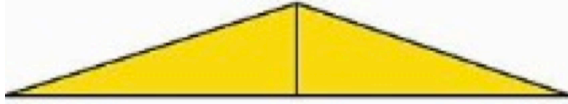
Middelen

- Lancering van en werken met Digitaal Advies Panel
- Ten minste twee raadplegingen via het Digitaal Advies Panel
- Deelname aan landelijke Portaal projectgroep Nieuwe Vormen van Bewonersparticipatie
- Beleidsontwikkeling en afspraken over huurdersparticipatie in gemengde huur/koop complexen (VvE's)

Bewonerscommissies en complexen

Doelstellingen 2012

- Bevorderen van het onderlinge contact tussen bewonerscommissies
- Het verbeteren van de contacten met en dienstverlening aan bestaande bewonerscommissies
- Het opzetten van ten minste één nieuwe bewonerscommissie
- Invoering ondersteuning op maat: ondersteuning bij het oplossen van structurele problemen op complexniveau



Middelen

- Opzetten en uitvoeren van drie à vier informele contactmomenten voor bewonerscommissies onderling
- Tenminste één themabijeenkomst(en) voor bewonerscommissies
- Scholing bestuurslid/leden
- Ontwikkelen van een compleet informatiepakket voor bewonerscommissies in oprichting

Het beleid voor het aanbieden van actuele cursussen alsook nieuwsberichten via email wordt voortgezet.

Speerpunt 2: Versterken naamsbekendheid en zichtbaarheid van Hestia

Hestia wil meer werk maken van haar naamsbekendheid en de zichtbaarheid van behaalde resultaten. In 2012 besteed Hestia meer aandacht aan het uitdragen van de doelstellingen, inzet en resultaten van Hestia.

Doelstellingen 2012

- Vergroten van het aantal contactmomenten met leden en huurders
- Versterken van het profiel van Hestia en de voordelen van lidmaatschap

Middelen

- Alert zijn op nieuwswaardige ontwikkelingen, publiciteit zoeken/genereren
- Website actief beheren en aanvullen met eigen nieuwsfeiten
- Actieve betrokkenheid stimuleren door deelname aan Digitaal Advies Panel
- Alert zijn op profilerings/ledenwerfkansen op complexniveau
- Het ontwikkelen van tenminste één (dienstverlenend) product uitsluitend voor leden

Hestia gaat daarnaast door met het verder doorvoeren van "huisstijl elementen bij publicaties en externe contactmomenten, en het regievoeren bij informatieverschaffing over Hestia rondom nieuwe verhuringen

In 2012 zal opnieuw aandacht zijn voor een interessant inhoudelijk element tijdens de ALV. De aandacht voor het aangrijpen van contactmomenten voor het bieden van concrete, actuele en relevante informatie wordt voortgezet.

Speerpunt 3: Versterken van de structuur van de organisatie

Hestia wil een betrouwbare en gewilde gesprekspartner zijn voor Portaal, gemeente en HBV's. Ook wil het bestuur individuele bewoners, groepen en bewonerscommissies in raad en daad gedegen kunnen bijstaan.

Doelstellingen 2012

- Actualisering van de, inmiddels verouderde, juridische kaders van de vereniging

Daarnaast blijft het bestuur aandacht houden voor de (onderlinge) verdeling van de werkdruk, kennisontwikkeling en –overdracht en het maken en nakomen van onderlinge werkafspraken.

Middelen

- Aanpassing statuten, huishoudelijk reglement en reglement bewonerscommissies