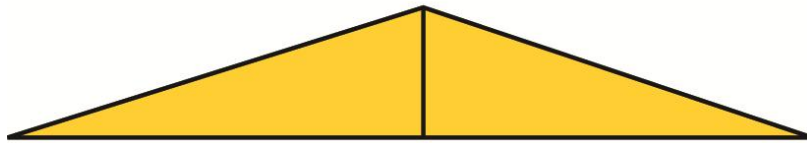


HESTIA



BEWONERSVERENIGING

Van en voor huurders van Portaal Eemland

JAARVERSLAG 2010

Amersfoort, april 2011
Van Randwijcklaan 33
3814 AB Amersfoort

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Organisatie van Hestia.....	3
	2.1 Bestuur	3
	2.2 Ondersteuning	4
	2.3 Raad van Advies.....	5
	2.4 Bewonerscommissies	5
	2.5 Ledenadministratie en financiën	5
3	De inzet van Hestia in 2010.....	8
	3.1 Activiteitenplan Hestia.....	8
	3.2 Project 1: Versterken bestuur.....	8
	3.3 Project 2: Participatie	8
	3.4 Project 3: Versterken naamsbekendheid en zichtbaarheid van Hestia	9
4	Klachtenbehandeling	10
	4.1 Klachtencommissie Portaal.....	10
	4.2 Klachtencommissie woonruimteverdeling Woonkompas	10
	4.3 Klachtenbemiddeling Hestia	10
5	Externe contacten	12
	5.1 Overleg met Portaal	12
	5.2 Overleg met Huurdersbelangenverenigingen.....	13
	5.3 Overleg met de gemeente	13
6	Waarover is gesproken?	14
	6.1 Met Portaal Eemland	14
	6.2 Met de gemeente.....	17
7	Financiële verantwoording	18
	7.1 Opdracht tot accountantscontrole	18
	7.2 Samenstellingsverklaring	20
	7.3 Waarderings- en resultaatbepalingsgrondslagen	21
	7.4 Balans	22
	7.5 Staat van baten en lasten	23
	7.6 Toelichting op de balans	24
	7.7 Toelichting op de staat van baten en lasten	26

Bijlage 1: Overzicht bewonerscommissies en contactpersonen

Bijlage 2: Activiteitenplan 2010

Bijlage 3: Overzicht van behandelde klachten 2010

Bijlage 4: Lijst van termen en afkortingen

1 Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van Hestia over het verslagjaar 2010 .

In het jaarverslag over 2009 heeft Hestia gemeld dat in dat jaar een aantal nieuwe zaken van de grond is gekomen om Hestia beter te laten functioneren. 2010 is het jaar geweest waarin de vruchten van deze nieuwe activiteiten geplukt moesten worden.

Hieronder treft u een overzicht aan met een toelichting op de belangrijkste resultaten die in 2010 bereikt zijn.

Een aantal zaken komt verderop in dit jaarverslag uitgebreid aan bod.

Bestuur

In april 2010 is het bestuur gestart met een nieuwe (interim-)voorzitter. Ook traden een nieuwe secretaris en penningmeester aan. Het algemeen bestuurslid bleef aan. Ondanks vele inspanningen is het bestuur er niet in geslaagd een nieuwe voorzitter aan te trekken. Ook probeert het bestuur nog steeds uit te breiden om de vele werkzaamheden op een goede manier te kunnen uitvoeren. Om hun werk beter te kunnen doen hebben bestuursleden diverse cursussen en seminars gevolgd.

Communicatie met de leden

Op het gebied van de communicatie met de leden is verleden jaar grote vooruitgang geboekt. Een totaal vernieuwde Nieuwsbrief en een geheel nieuwe website zijn hiervan het resultaat. In de website is de mogelijkheid van een Digitaal Adviespanel opgenomen. Hierdoor wordt het mogelijk de mening van de leden over actuele woonzaken te peilen. In 2011 zal de eerste peiling worden uitgezet.

Bewonerscommissies en bewonerscommissiedag

Hestia heeft regelmatig met diverse bewonerscommissies contact gehad, bijvoorbeeld over de renovatie van De Linie en de oprichting van bewonerscommissie De Laak. Ook hebben leden van bewonerscommissies cursussen gevolgd.

Op 4 november 2010 is een bewonerscommissiedag gehouden. Hierbij is onder leiding van medewerkers van de TU Delft op een ludieke manier een prioriteitenlijst tot stand gebracht met de belangrijkste items die bewoners willen realiseren in hun woning en buurt.

Leden- en financiële administratie

De leden - en financiële administratie zijn in een geïntegreerd systeem ondergebracht, waardoor meer efficiënt en sneller gewerkt kan worden.

Klachtenafhandeling Portaal

In 2010 is het aantal klachten dat Hestia heeft behandeld enigszins toegenomen. Hestia en Portaal hebben op een goede manier samengewerkt om de klachten op te lossen. Portaal onderzoekt momenteel hoe klachten sneller bij de juiste persoon ter behandeling terecht kunnen komen.

Adviezen Portaal en overleg met de gemeente Amersfoort

Hestia heeft in 2010 diverse adviezen uitgebracht aan Portaal. In hoofdstuk 6 Waarover is gesproken? kunt u kennis nemen van de standpunten die Hestia over de diverse adviesaanvragen heeft ingenomen.

Met de gemeente is onder meer overlegd over regels voor urgentie, Huur op Maat, woonruimte verdeling, EU-regels inzake verhuren en de Woonvisie, die de gemeente Amersfoort binnenkort wil afronden. Over de Woonvisie in hoofdstuk 6 meer in detail.

Tenslotte

Het is een druk maar boeiend jaar geweest voor Hestia. (Er heeft ook nog een renovatie van het kantoor plaatsgevonden). Dankzij een goede samenwerking binnen het bestuur, de inzet van de vrijwilligers, gedegen adviezen van onze adviseur en de secretaresse die op vele fronten inzetbaar is, is 2010 voor Hestia een succesvol jaar geweest. Hestia hoopt in 2011 haar dienstverlening verder te ontwikkelen, zodat onze belangenbehartiging nog beter kan functioneren.

2 Organisatie van Hestia

2.1 Bestuur

2.1.1 Samenstelling bestuur

In het verslagjaar hebben we in tijdens de Algemene Ledenvergadering op 8 april 2010 afscheid genomen van een aantal bestuursleden en een aantal nieuwe bestuursleden verwelkomd.

Afgetreden zijn:

- Mevrouw R. el Yahyaoui, voorzitter en
- De heer M.R. Dehwari, penningmeester

Beide hebben hun vierjarig bestuursperiode volledig ingevuld.

Mw. J.M. Kalter is als algemeen bestuurslid afgetreden, maar stelde zich herkiesbaar voor een nieuw termijn van vier jaar.

Ten tijde van de ledenvergadering was nog geen voldoende ingewerkt aspirant voorzitter beschikbaar. Mw. J.M. Kalter is door de leden aangenomen als voorzitter ad interim.

Mevrouw M. Elverding is door de leden aangenomen als penningmeester.

Dhr. W. Akerboom is door de leden aangenomen als secretaris.

Van 9 april 2010 tot 31 december 2010 bestond het bestuur van Hestia uit de volgende personen:

Mevrouw J.M. Kalter, voorzitter ad interim	aftredend april 2014
Dhr. W. Akerboom , secretaris	aftredend april 2014
Mevrouw M. Elverding, penningmeester	aftredend april 2014
De heer A.B.F.J. van Hijkoop	aftredend november 2012

Dhr. H. van Schaik heeft zich een aantal maanden georiënteerd op de voorzitterschap van Hestia. Deze samenwerking is in juli 2010 gestaakt.

Het aantal bestuursleden is nog altijd lager dan het gewenste minimum aantal van vijf bestuursleden. Uitbreiding van het bestuur blijft wenselijk.

Het bestuur stemt wekelijks met elkaar af en heeft in 2010 een maal per zes weken, formeel overleg gevoerd waarvan verslag is gemaakt. In dit overleg worden onder andere (beleids) uitgangspunten en voorstellen van Portaal besproken, alsmede de uitvoering van eigen activiteiten en projecten.

2.1.2 Lidmaatschap Woonbond

Om kosten te besparen is Hestia in het verslagjaar als organisatie geen lid van de Woonbond. In plaats daarvan is mevrouw El Yahyaoui persoonlijk lid voor Hestia. Na haar aftreden is deze lidmaatschap overgenomen door dhr. Akerboom.

Op deze manier ontvangt Hestia publicaties van de Woonbond en blijft Hestia geïnformeerd over actuele ontwikkelingen.

2.2 Ondersteuning

2.2.1 Vrijwilligers

Het bestuur staat er gelukkig niet alleen voor, maar wordt bijgestaan door een aantal vrijwilligers. De bezetting op kantoor is in 2010 stabiel geweest.

Mevrouw E. Sybranda heeft gedurende het hele jaar de ledenadministratie bijgehouden en diverse andere werkzaamheden verricht. Mevrouw T. Hillebrand verricht wekelijks diverse kantoorwerkzaamheden.

Mevrouw B. Hoogendorp verzorgt de afwas en andere dagelijkse opruimwerkzaamheden. Het kantoor wordt schoongehouden door dhr. C. van Holy.

2.2.2 Stade Advies

De coördinatie van kantoorwerkzaamheden is in handen van mevrouw S. Verboon. Zij is gedetacheerd door Stade Advies.

Het bestuur is ook in 2010 inhoudelijk ondersteund door mevrouw C. Sadée van Stade Advies. Mevrouw Sadée heeft onder meer de volgende werkzaamheden verricht en/of ondersteuning verleend:

- 1) Beleidsondersteuning
 - schrijven van adviezen t.a.v. beleidsonderwerpen die door Portaal ter advies (of ter informatie) zijn ingediend, in samenwerking met het bestuur van Hestia (zie hiervoor hoofdstuk 6 in dit jaarverslag)
 - bijwonen van de bestuursvergaderingen van Hestia
 - bijwonen van de beleidsoverleggen met Portaal Eemland
 - bijwonen van het voor- en najaarsoverleg van Portaal Centraal
 - bijwonen van het onderling overleg van de huurdersbelangenverenigingen van Portaal
 - ondersteunen van het bestuur in het produceren van de jaarstukken waaronder het jaarverslag 2009 en het activiteitenplan 2011
- 2) Project Bewonersparticipatie
 - Mede organiseren en bijwonen Dag van de Bewonerscommissies
 - Geven basiscursus volkshuisvesting voor bewonerscommissies en bestuursleden Hestia
 - Produceren Informatiemap bewonerscommissies
- 3) Project Versterken bestuur en Raad van Advies
 - Uitvoeren notitie ' Behoud bestuursleden en verminderen werkdruk'
 - Werven en inwerken nieuw bestuurslid/voorzitter
 - Geven basiscursus volkshuisvesting voor bewonerscommissies en bestuursleden Hestia
 - Ondersteunen en bijwonen bijeenkomsten van de Raad van Advies
- 4) Project Versterken naamsbekendheid
 - advisering over nieuwe website
 - schrijven voor het nieuwe verenigingsbulletin

De advisering door mw. C. Sadée wordt in 2011 voortgezet.

2.3 Raad van Advies

De Raad van Advies (RvA) is samengesteld uit afgevaardigden van bewonerscommissies en contactpersonen voor complexen waar geen bewonerscommissie is, de zogenoemde vrije plaatsen. Zij geeft Hestia gevraagd en ongevraagd advies over bijvoorbeeld de activiteiten en standpunten van Hestia en de samenwerkingsovereenkomst met Portaal.

De Raad van Advies bestaat eind 2010 uit vier personen:

- Mevrouw B. Hoogendorp (afgevaardigde uit bewonerscommissie 'RCC 111')
- De heer J. ter Hoeven (afgevaardigde uit bewonerscommissie 'De Linie')
- De heer J van den Brom (afgevaardigde uit bewonerscommissie 'Lage Hoven')
- De heer J. Pothoven (afgevaardigde uit bewonerscommissie 'Koekoekstraat')

De Raad van Advies (RvA) is in het afgelopen jaar vier keer bijeengewees. Mw. J.M. Kalter is voorzitter van de vergaderingen. Dhr. W. Akerboom notuleert en stelt het verslag op. In de Raad van Advies is gesproken over adviezen, zoals over het Interieurbeleid en Woningruilbeleid, die Hestia aan Portaal heeft uitgebracht.

Voor het bestuur van Hestia zijn de leden van de RvA de voelhorens, die informatie verstrekken over huisvesting en wijken, die zij vertegenwoordigen.

2.4 Bewonerscommissies

Het woningbezit van Portaal Eemland is opgesplitst in meerdere complexen. Bewonerscommissies komen op voor de belangen van de bewoners in een bepaald complex. In andere complexen, waar (nog) geen bewonerscommissie is, zijn veelal contactpersonen werkzaam.

In het verslagjaar waren 17 bewonerscommissies actief (zie bijlage 1, tabel 1). Hestia heeft aan 9 bewonerscommissies een financiële bijdrage geleverd. Daarnaast waren er 23 complexen met een contactpersoon (zie bijlage 1, tabel 2). Helaas zijn er ook complexen (zie bijlage 1, tabel 3) waar geen bewonerscommissie of contactpersoon actief is.

In 2010 heeft Hestia als onderdeel van het project 'Bewonersparticipatie' acties ondernomen om de contacten met bewonerscommissies te versterken.

2.5 Ledenadministratie en financiën

2.5.1 Ledenaantal

Hestia telt op 31 december 2010 1.041 leden

In 2010 heeft Hestia geen specifieke ledenwerfacties ontplooid.

Binnen de kaders van het project 'Versterken naamsbekendheid en zichtbaarheid van Hestia' is een aantal activiteiten ontplooid gericht op het stimuleren van lidmaatschap door verbeterde dienstverlening en zichtbaarheid.

2.5.2 Ledenadministratie

Websolutions

De problemen rondom het gebruik van het softwarepakket Websolutions zijn in 2010 opgelost. Hestia is voor de leden- en financiële administratie niet langer afhankelijk van HBV Huurderstaal in Utrecht.

Vroeg in het jaar 2010 zijn tussen Huurderstaal en de leverancier van het pakket contractuele problemen ontstaan, waardoor Hestia kans zag gebruik van het pakket te staken. Hestia heeft dit in goed overleg met de leverancier gedaan. De problemen bij Hestia

werden niet door de software veroorzaakt, maar door de afhankelijkheid van Huurderstaal bij het gebruik.

Hestia is inmiddels overgegaan op een ander pakket dat qua functies en kosten beter past bij ons werk en omvang. Het pakket is gekozen op basis van ervaring en in samenspraak met de accountant. Toepassing van het pakket zal leiden tot een efficiëntere en minder foutgevoelige administratie.

2.5.3 Financiën

Contributiebetalingen

Het werk rondom de contributiebetalingen is in de afgelopen jaren stapsgewijs vereenvoudigd. Het aantal problemen rondom de betalingen is teruggelopen.

Leden betalen momenteel per jaar, met een keuze voor automatische incasso of acceptgiro.

Het aantal leden dat op 31 december 2010 met acceptgiro betaalt is 201.

Betalingen per acceptgiro zijn arbeidsintensief en kostbaar. Hestia streeft daarom naar het beperken van het aantal leden dat per acceptgiro betaalt. Bestaande leden worden gestimuleerd een machtiging af te geven. Nieuwe leden kunnen alleen een machtiging afgeven.

In het nieuwe software pakket zijn de ledenadministratie en de financiën aan elkaar gekoppeld, waardoor veel handelingen rondom de contributiebetalingen in 2011 verder geautomatiseerd kunnen worden.

Accountant

In 2010 heeft Hestia in samenwerking met de accountant de inrichting van de financiële administratie verbeterd. Hierdoor is de boekhouding eenvoudiger en beter controleerbaar. De jaarrekening van 2009 is in 2010 door de accountant gecontroleerd, waarna een samenstellingsverklaring is afgegeven.

Ook de boeken van 2010 zijn door de accountant gecontroleerd (zie hoofdstuk 7). De presentatie van de boeken is tevens afgestemd op de wensen/ eisen van de accountant.

In 2011 wordt verder gewerkt aan het verbeteren van de financiële administratie. Zo is bijvoorbeeld in het najaar van 2010 bij het opstellen van de begroting 2011, ruggespraak met de accountant gevoerd. Hierdoor wordt het boeken van kosten gedurende het lopende jaar eenduidiger.

De samenwerking met de accountant wordt in 2011 voortgezet.

2.5.4 Scholing

Ook in 2010 is Hestia in staat geweest scholing kosteloos aan geïnteresseerden aan te bieden. De scholing is verzorgd door de Woonbond en/of door Stade Advies.

In 2010 is de samenwerking tussen Hestia en VHB bij het aanbieden van Woonbond cursussen gestaakt. Dit liep enkele jaren niet naar wens.

Bewonerscommissies kunnen nu op kosten van Hestia deelnemen aan cursussen van de Woonbond. Het cursusaanbod wordt door Hestia onder de bewonerscommissies verspreid. Het aantal Hestia leden dat gebruik maakt van deze cursussen was in 2010 beperkt.

2.5.5 ALV

In het verslagjaar is de frequentie van de algemene ledenvergaderingen teruggebracht naar één. Deze heeft op 8 april plaatsgevonden.

Tijdens de vergadering in april is het Jaarverslag 2009 goedgekeurd en vastgesteld. Aan het bestuur is décharge verleend voor het gevoerde beleid. Aan de penningmeester is décharge verleend voor het gevoerd financieel beleid.

Andere onderwerpen die zijn besproken zijn:

- Het adviestraject Interieurbeleid
- De website en het digitaal advies panel
- Versterking van het overleg tussen de huurderbelangenverenigingen in Soest, Amersfoort, Arnhem, Nijmegen en Utrecht

De ledenvergadering in april is bijgewoond door 23 leden.

2.5.5.1 Presentatie tijdens de ALV

Hestia vindt het belangrijk de leden inhoudelijk te informeren over onderwerpen die belangrijk of interessant zijn.

Tijdens de ledenvergadering in 2010 is de presentatie over warmtepompen door ziekte van de gastspreker niet doorgegaan.

2.5.6 Publicaties

Huurders en andere belangstellenden kunnen voor informatie op de website van Hestia terecht. In 2010 is de website van Hestia volledig vernieuwd. Deze is op 4 november gelanceerd. Beheer, actualisatie en het verder uitbouwen van de site blijven punt van aandacht.

In 2009 is achter de schermen veel werk verzet, gericht op het vernieuwen en versterken van de verschillende publicaties van Hestia. Aanbevelingen uit de kwaliteitsmeting van 2009 zijn hierbij ter harte genomen. Dit heeft ertoe geleid dat Hestia in 2010 Nieuwsbrieven nieuwe stijl heeft uitgebracht.

Nieuwsbrieven zijn in maart en oktober verspreid onder alle huurders. In juni is een Nieuwsbrief verspreid onder de leden van Hestia.

3 De inzet van Hestia in 2010

3.1 Activiteitenplan Hestia

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 vastgehouden en verder uitgewerkt.

Doelstellingen in 2009 en 2010 waren:

- 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

2010 stond in sterke mate in het teken van het uitvoeren van het grondwerk dat in 2009 is gedaan. Het leren werken met de nieuwe publicaties, de realisatie van de nieuwe website en maar en betere communicatie met leden en bewonerscommissies hebben de nodige tijd en energie gevraagd van het bestuur en secretariaat.

Niet onbelangrijk in 2010 zijn de ingrijpende veranderingen in het bestuur. De voorzitter en penningmeester zijn veranderd, en het bestuur is versterkt door een secretaris. Overdracht en inwerken, het eigen maken van dossiers, het vinden van een nieuw bestuurlijk evenwicht en opbouwen van nieuwe werkrelaties met Portaal, gemeente en HBV's vragen tijd.

In het activiteitenplan 2010 is een aantal projecten beschreven, met een koppeling naar de begroting. Drie projecten zijn beschreven:

Project 1: Versterken bestuur

Project 2: Bewonersparticipatie

Project 3: Versterken naamsbekendheid en zichtbaarheid van Hestia

Bij de uitvoering raken de projecten elkaar, en hebben samenhang.

Activiteiten in 2010 zijn geweest:

3.2 Project 1: Versterken bestuur

- Werving voorzitter, penningmeester en secretaris
- Duidelijke taak- en dossierverdeling van bestuursleden, prioriteren van inzet, grenzen stellen en soms 'nee' verkopen
- Op initiatief van Hestia agenderen van onderwerpen bij externe overleggen
- Tijdig reageren op e-mail, post en telefoonberichten ,nakomen van afspraken
- Zelf de regie nemen over het administratieve systeem
- Basiscursus volkshuisvesting van bestuursleden en bewonerscommissies

3.3 Project 2: Participatie

- Organisatie bewonerscommissiedag - 'Ideeënbroerij'
- Nieuwsservice aan bewonerscommissies – actuele krantenberichten en artikelen per e-mail
- Maandelijks cursusaanbod Woonbond word per e-mail aangeboden aan bewonerscommissies
- Ondersteuning van bewoners(commissies) bij renovatie (Van Randwijcklaan, De Linie)
- Initiatieven voor opzetten of versterken van bewonerscommissies (Bloemenbuurt, Stadstuin, Mozarthof, De Laak)

3.4 Project 3: Versterken naamsbekendheid en zichtbaarheid van Hestia

- Lancering nieuwe website
- Publicatie van drie Nieuwsbrieven nieuwe stijl, met herkenbare rubrieken, concrete en informatieve inhoud en doorvoeren van 'huisstijl' elementen in de vormgeving
- Publicatie van nieuwsberichten in drie uitgaves van Post van Portaal
- 'Huisstijl' elementen gebruiken bij vormgeving nieuwe website
- Concreter en informatiever jaarverslag

Minder zichtbaar zijn de resultaten op het gebied van financiën en ledenadministratie. Hestia heeft in 2010 gekozen de regie zelf te voeren rondom het administratieve systeem. Een omvangrijke controle van het ledenbestand is uitgevoerd en een nieuw softwarepakket in gebruik genomen. De toetsbaarheid en transparantie van de inzet van het bestuur is toegenomen door aanpassingen in de boekhouding en de inzet van accountantscontrole.

In 2010 is veel bereikt ondanks het verlies aan continuïteit door de bestuurswisselingen en verbouwing van het kantoor in april/mei 2010.

4 Klachtenbehandeling

4.1 Klachtencommissie Portaal

De klachtencommissie van Portaal bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, twee leden op voordracht van de Directie van Portaal (waaronder de secretaris) en twee leden (met plaatsvervangers) op voordracht van Hestia en de VHOS.

De Klachtencommissie was op 1 januari 2010 als volgt samengesteld:

- De heer F. Kingma, voorzitter
- De heer mr. H.J.A. Mesdag, afgevaardigde namens Hestia
- Mevrouw T. Verschuur, plaatsvervangend afgevaardigde Hestia
- De heer P.M. den Hartog, afgevaardigde namens de VHOS
- Mevrouw J.W.M. van Kollenburg, ambtelijk secretaris
- Plaatsvervangend secretaris: Mevrouw M.H. Jacobse

Portaal Eemland streeft ernaar dat klachten zoveel mogelijk binnen de organisatie worden opgelost, zodat de bewoner geen beroep op de klachtencommissie hoeft te doen.

De klachtencommissie rapporteert jaarlijks over de eigen activiteiten. Hestia onderneemt hierop actie indien nodig.

4.2 Klachtencommissie woonruimteverdeling Woonkompas

In de klachtencommissiewoonruimteverdeling van Woonkompas heeft ook een afgevaardigde namens de huurders zitting. Sinds 2009 vervult bestuurslid dhr. A. van Hijkoop deze positie. Op de behandeling van klachten heeft Hestia, buiten de inbreng van dhr. Van Hijkoop geen invloed. De commissie rapporteert zelfstandig.

4.3 Klachtenbemiddeling Hestia

De openstelling van Hestia op maandagochtend wordt volledig ingevuld door probleemoplossing voor bewoners. Veel wordt ook gedaan buiten de openstellingstijden. De tijdsbesteding van bestuursleden hieraan is hoog. De tijdsbesteding en continuïteit van de dienstverlening zijn punt van aandacht.

In 2010 is de registratie van bewonersklachten verder verbeterd. Alle vragen en klachten hebben een dossiernummer met daarbij een globale duiding van de klacht en afhandeling daarvan. Alle dossiers worden tevens gedigitaliseerd.

In de bijlage is een geanonimiseerd overzicht van de door Hestia in 2010 behandelde klachten opgenomen.

In 2010 zijn 43 klachten en problemen van bewoners in behandeling genomen. Dit is een toename ten opzichte van 2009. Hestia blijft zich inzetten voor snelle afhandeling en minder escalatie van klachten. De contacten met Portaal rondom klachtenafhandeling zijn frequent en goed. Ook gebeurt het regelmatig dat leden bij het kenbaar maken van klachten aan Portaal deze ter informatie bij Hestia deponeren. Deze kennisgevingen 'escaleren' zelden tot klachtendossiers bij Hestia waar bemiddeling bij nodig is.

4.3.1.1 Naast reactief ook proactief met klachten

In 2009 is naast reactieve klachtenbemiddeling een start gemaakt met het actief opsporen van probleemsituaties op complexniveau en het voorkomen dat dit grote en complexe klachten worden.

Hestia heeft met dit doel:

- Een vaste rubriek 'complex in beeld' in de nieuwe nieuwsbrief opgenomen
- De contacten met bewonerscommissies aangehaald
- Contacten met Portaal aangehaald, specifiek gericht op probleemsignalering op complexniveau
- Interne uitwisseling van signalen die niet direct als 'klacht' in behandeling gaan

Dit beleid is in 2010 voortgezet.

Helaas heeft Hestia in 2010 Portaal niet als betrouwbaar partner op dit traject getroffen. Ondanks herhaalde afspraken en beloftes van beterschap door Portaal, is het bij herhaling gebeurd dan Hestia slechts door toeval geïnformeerd raakt over bijvoorbeeld renovatieplannen of veelvoorkomende problemen bij complexen – via bezorgde bewoners of bewonerscommissie.

Actief informeren van Hestia is de afspraak maar nog altijd niet de praktijk.

Leerzame dossiers

Ook in 2010 is een aantal klachtendossiers aan te merken als 'taai'. Deze klachten lopen lange tijd en lijken maar niet opgelost te worden, ook wanneer Hestia er bij betrokken raakt. In 2010 heeft Hestia het initiatief genomen tot een jaarlijks overleg/ evaluatie met Portaal hierover. Het doel hierbij is te kijken naar hoe en waarom deze dossiers uit de hand lopen, en hiervan te leren.

Portaal heeft positief gereageerd op dit initiatief. Het eerste overleg/ evaluatie moet nog plaatsvinden.

5 Externe contacten

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

5.1 Overleg met Portaal

5.1.1 Overleg met Portaal Eemland

Gezien de grote overlap van de agenda's van de verschillende overleggen met Portaal Eemland is een nieuwe vergaderroutine met Portaal afgesproken. Het aantal vergaderingen is hierdoor in 2010 afgenomen.

5.1.1.1 Beleidsoverleg

In 2010 is zes keer 'beleidsoverleg' met Portaal Eemland gevoerd. In dit overleg zit Hestia aan tafel met de regiodirecteur en de managers van de afdelingen van Portaal Eemland. Ook VHOS neemt deel aan dit overleg.

In 2010 is tevens frequent overleg gevoerd met de manager Leefomgeving, gericht op het oplossen van bewonersklachten.

5.1.2 Overleg met Portaal Centraal

Hoewel Portaal Eemland voor Hestia de belangrijkste gesprekspartner is, heeft Hestia ook te maken met Portaal Centraal. Portaal is een holding, waaronder verschillende regiokantoren vallen. Op centraal niveau worden de (financiële) kaders bepaald, die op regionaal niveau worden uitgewerkt.

5.1.2.1 Directie en voorzitter Raad van Bestuur

De top van Portaal is de tweehoofdige Raad van Bestuur (RvB). Onder deze RvB vallen de regiodirecteuren. In het verslagjaar heeft Hestia twee keer overleg gevoerd met de top van Portaal. Bij dit voor- en najaarsoverleg zijn de RvB, de regiodirecteuren en de huurdersbelangenverenigingen (HBV's) vertegenwoordigd. Tijdens dit overleg komen onderwerpen aan de orde die Portaal-breed gelden. Hestia heeft tijdens het voorjaarsoverleg kennisgemaakt met de nieuwe voorzitter van de Raad van Bestuur. Zowel het voorjaars- als het najaarsoverleg zijn in een goede sfeer verlopen. Dit in tegenstelling met eerdere overleggen in het nabije verleden.

5.1.2.2 Raad van Commissarissen

Tenslotte heeft het bestuur in het verslagjaar samen met een vertegenwoordiging van andere HBV's bij Portaal overlegd met een afvaardiging van de Raad van Commissarissen (RvC) van Portaal. De RvC is de toezichthouder, die controleert of Portaal zich aan de regels houdt en haar taken als 'maatschappelijk ondernemer' goed invult. Centraal in dit overleg met de RvC staat de mening van de huurderskoepels over het overleg met Portaal.

5.1.2.3 Portaal Panel

Om de wensen van haar huurders beter te leren kennen heeft Portaal in 2006 een huurderspanel opgericht. Deelnemers aan dit panel worden regelmatig uitgenodigd om via Internet hun mening over diverse onderwerpen te geven.

Dhr. T. van Hijkoop neemt sinds april 2010 als privé persoon deel aan dit panel. Tot april 2010 nam mw. R. el Yahyaoui als privé persoon deel aan het panel.

In de klankbordgroep wordt besproken welke vragen aan het huurderspanel worden voorgelegd. Hestia is sinds het vertrek van mw. El Yahyaoui niet in deze klankbordgroep vertegenwoordigd.

5.2 Overleg met Huurdersbelangenverenigingen

5.2.1 Huurdersbelangenverenigingen binnen Portaal

De kaders voor het beleid van Portaal Eemland worden op centraal niveau vastgesteld. Daarom is het belangrijk dat de vertegenwoordigers van de diverse HBV's bij Portaal goed samenwerken.

In het verslagjaar zijn de belangenverenigingen drie keer bij elkaar geweest om standpunten met elkaar af te stemmen. Ook voorafgaand aan het voor- en najaarsoverleg met de Raad van Commissarissen van Portaal vindt afstemming tussen de HBV's plaats.

Het bestuur van Hestia heeft meer contacten met HBV VHOS in Soest dan met de andere HBV's. Naar behoefte vindt informeel overleg plaats over verenigingseigen of gezamenlijke onderwerpen.

1.1.1 Vereniging Huurders Belangen

Vereniging Huurders Belangen (VHB) is de huurdersbelangenvereniging van huurders van De Alliantie. Wanneer het over onderwerpen gaat die alle huurders in Amersfoort aangaan, hebben Hestia en de VHB contact. Dit is in 2010 niet gebeurd.

5.3 Overleg met de gemeente

5.3.1.1 Adviesgroep Wonen

De Adviesgroep Wonen (AW) adviseert de gemeente over haar volkshuisvestingsbeleid.

In de AW zijn vertegenwoordigd:

- Gemeente
- Bewonersvereniging Hestia;
- Vereniging Huurders Belangen (VHB);
- Makelaars
- Coördinerend Overleg Huisvesting Senioren (COHS)

Dit verslagjaar hebben vier bijeenkomsten plaatsgevonden.

5.3.1.2 Stichting Welzijn Amersfoort

In 2009 zijn met SWA gesprekken gevoerd over mogelijk toekomstige samenwerking tussen SWA en Hestia. In 2010 heeft dit als gevolg van bezuinigingen bij SWA geen vervolg gekregen.

5.3.2 Woonkompas

De gemeente Amersfoort heeft een convenant gesloten met Woonkompas over de uitvoering van de woonruimteverdeling in Amersfoort. Woonkompas is een samenwerkingsverband tussen Portaal Eemland en de Alliantie Eemvallei.

De inbreng van de huurdersvertegenwoordiging in Woonkompas is gewaarborgd via de Adviesgroep Wonen. Deze Adviesgroep beoordeelt de uitvoering van de woonruimteverdeling en kan gevraagd en ongevraagd advies aan Gemeenteraad en College uitbrengen.

6 Waarover is gesproken?

6.1 Met Portaal Eemland

Met Portaal is over diverse onderwerpen gesproken. In de meeste gevallen betrof het een adviesaanvraag van Portaal, waarop Hestia heeft gereageerd met een schriftelijk advies.

Met Portaal is over diverse onderwerpen gesproken. In de meeste gevallen betrof het een adviesaanvraag van Portaal, waarop Hestia heeft gereageerd met een schriftelijk advies.

6.1.1 Jaarlijkse huurverhoging 2010

Met wie: Portaal Eemland

Inhoud: Portaal besluit om de jaarlijkse huurverhoging vast te stellen op maximaal 1.2 procent. Woningen die daarmee boven de streefhuur uitstijgen, krijgen geen of een beperkte huurverhoging.

Standpunt Hestia: Hestia stemt in met de voorgestelde huurverhoging, aangezien deze conform het regeringsbeleid inflatievolgend is. Wel dringt ze aan op een goede voorlichting van huurders met een Huur op Maat contract, aangezien naast de jaarlijkse huurverhoging hierbij ook sprake is van jaarlijkse aanpassing van de individuele korting op de huur op basis van het jaarinkomen.

Resultaat: Portaal neemt het advies over.

6.1.2 Concept Energiebeleidsplan

Met wie: Portaal Eemland.

Inhoud: Portaal legt in haar energiebeleidsplan vast wat haar ambities zijn op het gebied van energiebesparing en gebruik van duurzame energie. Het verbeteren van de energieprestaties in bestaande bouw en nieuwbouw, het verhogen van het aandeel duurzame energie en het verlagen van het energiegebruik van de huurders zijn de belangrijkste doelstellingen.

Standpunt Hestia: Hestia stelt met name een aantal vragen over de regionale doelen (aangezien dit beleidsplan voor Portaal landelijk geldt en niet regiospecifiek is) en over de relatie met het interieurbeleid. Hestia geeft aan, de officiële adviesaanvraag af te wachten.

Resultaat: De vragen van Hestia worden beantwoord. Het definitieve Portaalbrede plan is in november gereed gekomen. Elk regiobedrijf zal op basis daarvan een regionaal energiebeleidsplan maken. Besloten wordt dat de huurdersbelangenvereniging adviseert over dit regionale plan. Dit volgt in 2011.

6.1.3 Uitwerking Interieurbeleid

Met wie: Portaal Eemland

Inhoud: Portaal heeft een meetinstrument ontwikkeld dat bedoeld is als hulpmiddel bij het uitvoeren van het dagelijks onderhoud. Dit is het zogenaamde Handboek Kwaliteit in Beeld. Daarnaast heeft Portaal de 'Werkwijze Standaardkwaliteit Portaal' aangepast.

Standpunt Hestia: Hestia is te spreken over het Handboek Kwaliteit in beeld, omdat dit aangeeft aan welke minimum eisen (functioneren, veiligheid en uiterlijk) het interieur van een woning moet voldoen. Hestia verzoekt Portaal om dit handboek ook aan bewonerscommissie te verstrekken. Wat betreft het realiseren van de standaardkwaliteit in de gehele woningvoorraad, stelt Hestia dat ook de woningen die voor verkoop gelabeld zijn, de standaardkwaliteit gerealiseerd dient te worden, aangezien de huurders van deze woningen wellicht nog jaren in een woning wonen die niet voldoet aan de standaardkwaliteit.

Resultaat: Aan het eerste verzoek is geen gehoor gegeven. Over het tweede, voor Hestia (en de huurders) belangrijke onderwerp heeft Portaal nog geen uitsluitsel gegeven.

6.1.4 Woningruilbeleid

Met wie: Portaal Eemland

Inhoud: Portaal wil een woningruil behandelen als een 'normale' mutatie. Dit houdt in dat woningruilers beiden een nieuw contract krijgen, dat de huurprijs naar het streefhuurniveau wordt gebracht en dat Portaal het normale onderhoud uitvoert.

Standpunt Hestia: Hestia is van mening dat de woningruiler moet kunnen kiezen voor een woningruil via mutatiebeleid (verbeterde woning, nieuw huurcontract, verhoogde huur) of via inplaatsstelling (geen verbeterde woning, bestaand huurcontract, zelfde huur). Hestia is tevens van mening dat Portaal de woningruilers standaard moet informeren over de mogelijkheid om naar de kantonrechter te stappen, indien Portaal de woningruil weigert.

Resultaat: Portaal geeft aan dat de huurder kan kiezen voor een van de twee opties, maar laat weten dat haar voorkeur uitgaat naar woningruil via normale mutatie. Informatie over de mogelijke stap naar de kantonrechter zal standaard worden meegenomen. Tot slot wordt aangegeven dat bij woningruil een Huur op Maat contract wordt afgesloten.

6.1.5 Besluit uitsluiten urgenten

Met wie: Portaal Eemland

Inhoud: Sommige woningcomplexen van Portaal worden uitgesloten voor urgent woningzoekenden, vanwege de grote populariteit van deze complexen en/of een kwetsbare situatie rondom leefbaarheid. Deze afspraken blijken soms niet te worden nagekomen, wat in 2009 bleek uit een briefwisseling van bewonerscommissie Berg Zuid met Portaal. Vanaf 2010 worden de afspraken jaarlijks besproken tussen Hestia en Portaal.

Standpunt Hestia: Er blijkt in 2010 nog steeds veel onduidelijkheid over het hoe, wat en waarom van het uitsluiten van complexen voor woningzoekenden.

Resultaat: Portaal heeft het beleid verduidelijkt. Complexen worden om en om uitgesloten, dat wil zeggen het ene jaar wel en het andere jaar niet. Ook afspraken die daarop een uitzondering vormen, worden nageleefd.

6.1.6 Prestatieafspraken: jaarcontract 2010

Met wie: Portaal Eemland

Inhoud: Jaarlijks maakt Portaal met de gemeente Amersfoort afspraken over wat zij moeten realiseren op het vlak van wonen en leefbaarheid in de stad. Deze afspraken worden vastgelegd in een jaarcontract.

Standpunt Hestia: Belangrijkste standpunten: Hestia heeft vergeefs gezocht naar een paragraaf over bewonersparticipatie, en dringt bij Portaal aan op afspraken over het betrekken van bewoners en huurders in de stad. Ook een paragraaf over duurzaamheid wordt gemist: duurzaamheid zou toch een van de speerpunten van Portaal moeten zijn.

Resultaat: Bovengenoemde adviezen van Hestia worden overgenomen.

6.1.7 Toekomstvisie Wonen en Zorg

Met wie: Portaal Eemland

Inhoud: Portaal wil een visie ontwikkelen over het huisvesten van mensen met een zorgvraag. Portaal vindt dat namelijk tot een van haar maatschappelijke doelen behoren.

Standpunt Hestia: Hestia vindt de notitie tamelijk compleet maar ook erg algemeen, waarop weinig valt af te dingen. Enige aandachtspunten: Er ontbreekt specifiek aandacht voor het feit dat het aantal ouderen van allochtone afkomst enorm in aantal zal toenemen en dat deze een andere woon-zorgbehoefte hebben. In de uitwerking moet er meer aandacht zijn voor ouderen met een laag inkomen, die steeds meer moeite krijgen om de eigen bijdrage voor de zorg te betalen. Portaal moet aandacht hebben voor vereenzaming van ouderen en Hestia vindt het van groot belang dat er voldoende voorzieningen (winkels, ontmoetingsmogelijkheden, medische voorzieningen) zijn, dicht in de buurt waar veel senioren wonen.

Resultaat: Er is nog geen reactie van Portaal ontvangen. Een definitieve adviesaanvraag volgt in 2011.

6.1.8 Woonvisie 2011 – 2020

Met wie: Gemeente Amersfoort

Inhoud: Het formuleren van woonbeleid voor de gemeente Amersfoort voor de periode 2011 – 2020 en de doelen die de gemeente met o.a. Portaal Eemland wil bereiken.

Standpunt Hestia: Belangrijke speerpunten: 1) Niet alleen bouwen voor ouderen en jongeren, maar ook voor (andere) een-persoons huishoudens die er steeds meer zullen komen in de komende tientallen jaren. Denk ook aan flexibel bouwen, waarbij woningen indien gewenst kunnen worden omgevormd. 2) Amersfoort moet zich ook richten op het omvormen van leegstaande kantoorpanden tot woningen. Daar is veel mogelijk. Verken de mogelijkheden, bijvoorbeeld door projecten in andere steden te bezoeken. 3) Bevorderen doorstroming en verminderen wachttijden, door ook te kijken naar andere steden waar experimenteren met creatieve oplossingen (bijv. Amsterdam)

Resultaat: Hestia heeft een inhoudelijke inbreng geleverd aan de ronde tafel gesprekken en middels de Adviesraad Wonen. Een concept woonvisie komt in 2011 gereed.

6.1.9 Jaarplan 2011 Portaal Eemland

Met wie: Portaal Eemland

Inhoud: De activiteiten die Portaal Eemland in 2011 wil uitvoeren.

Standpunt Hestia: Portaal heeft Hestia voorafgaande aan het maken van het Jaarplan 2011 geïnterviewd, met de vraag wat Hestia terug wil zien in het jaarplan van Portaal. Hestia is daarover zeer tevreden. Belangrijke aandachtspunten: verbeteren huurdersparticipatie, verbeteren klachtenafhandeling, uitvoeren energiebesparing, uitvoeren proefproject preventief service onderhoud, voorkomen leegstand, uitvoeren standaardkwaliteit woningen

Resultaat: Alle onderwerpen zijn opgenomen in het jaarplan. De uitvoering van het jaarplan zal worden gevolgd doormiddel van tussentijdse verslagen in het beleidsoverleg tussen Portaal en Hestia.

6.1.10 Communicatie over verkoop van huurwoningen

Met wie: Portaal Eemland

Inhoud: Portaal Eemland is gestart met de verkoop van huurwoningen in een verschillende complexen.

Standpunt Hestia: Hestia wil erop toezien dat de communicatie met zittende bewoners en woningzoekenden goed verloopt, zodat men tijdig en volledig is geïnformeerd en de mogelijkheden volledig kan benutten.

Resultaat: Portaal informeert Hestia regelmatig over de stand van zaken. Toch komt nog wel eens voor dat de communicatie over de mogelijkheid om je woning te kopen, zich (te) laat aandient.

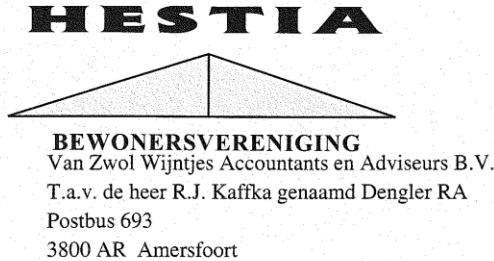
6.2 Met de gemeente

Met de gemeente is onder meer overlegd over regels voor urgentie, Huur op Maat, woonruimte verdeling, EU-regels inzake verhuren en de Woonvisie, die de gemeente Amersfoort binnenkort wil afronden.

Eén onderwerp wil Hestia nader toelichten. Het betreft de Woonvisie 2011-2020. Hierin geeft de gemeente aan hoe het woonbeleid er voor het komende decennium eruit gaat zien. De voorzitter van Hestia heeft in november 2010 tijdens het Rondetafelgesprek Woonvisie de wethouder geïnformeerd over de aanvullingen die Hestia graag in de Woonvisie ziet opgenomen. Met name meer aandacht voor jongeren en ouderen huisvesting, het ombouwen van leegstaande kantoorpanden en creatieve oplossingen om de wachttijd en de doorstroomtijd te verkorten zijn hierbij aan bod gekomen. De gemeente hoopt de Woonvisie in maart 2011 af te ronden. Daarna krijgen de belanghebbende partijen de mogelijkheid de Woonvisie met de gemeente te bespreken. Hestia zal dit doen in de Adviesgroep Wonen.

7 Financiële verantwoording

7.1 Opdracht tot accountantscontrole



11100
17/13/11

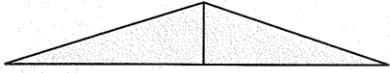
Amersfoort, 17 maart 2011

Geachte heer Kafka genaamd Dengler ,

In het kader van de aan u verleende opdracht tot het samenstellen van de jaarrekening 2010 van Bewonersvereniging Hestia, delen wij het volgende mede:

1. Wij hebben u toegang verschaft tot de gehele financiële administratie en daarbij behorende bescheiden.
2. Wij hebben u alle gegevens verschaft met betrekking tot:
 - a. nog niet aanhangig gemaakte belastende schadeclaims of claims waarvan onze advocaat ons berichtte dat ze waarschijnlijk aanhangig gemaakt zullen worden en dienen te worden toegelicht als een mogelijk verlies;
 - b. belangrijke schulden of mogelijke of voorwaardelijke activa of passiva die dienen te worden verantwoord of toegelicht;
 - c. gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden na 31 december 2010 en die de huidige financiële positie in belangrijke mate doen afwijken van hetgeen uit de balans van die datum blijkt of die een verandering of toelichting noodzakelijk maken in de jaarrekening;
 - d. verliezen die resulteren uit het al of niet nakomen van verkoopovereenkomsten;
 - f. transacties met niet-onafhankelijke derden en de daaruit voortvloeiende vorderingen of schulden, met inbegrip van verkopen, aankopen, leningen, betalingen, lease-overeenkomsten en garantieverplichtingen;
 - g. overeenkomsten met financiële instellingen betreffende compensatie van saldi of andere overeenkomsten met beperkende bepalingen betreffende kas- en banksaldi, kredietfaciliteiten of andere overeenkomsten van vergelijkbare strekking;
 - h. overeenkomsten met recht of plicht van terugkoop van eerder verkochte activa.
3. Er is geen sprake van plannen of intenties die van belangrijke invloed zouden kunnen zijn op de huidige waarde of rubricering van activa en passiva.
4. De onderneming is eigenaresse van alle in de balans opgenomen activa; er zijn geen activa bezwaard of in onderpand gegeven, behoudens welke reeds in de jaarrekening zijn vermeld.

HESTIA



BEWONERSVERENIGING

5. De onderneming heeft voldaan aan alle bepalingen en overeenkomsten die een belangrijke invloed zouden hebben op de jaarrekening.

6. Ten slotte erkennen wij onze verantwoordelijkheid voor de jaarrekening waaronder de toereikende presentatie en de goedkeuring daarvan. Wij bevestigen wij dat wij instemmen met de door u aan ons overhandigde jaarrekening.

Hoogachtend,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M.F.G. Elverding', written over a horizontal line.

Bewonersvereniging Hestia

M.F.G. Elverding

7.2 Samenstellingsverklaring



24 MRT 2011
11/01

Aan: Bewonersvereniging Hestia
Gevestigd te Amersfoort

SAMENSTELLINGSVERKLARING

Wij hebben de in het jaardocument opgenomen jaarrekening 2010 van Bewonersvereniging Hestia te Amersfoort samengesteld. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2010, de staat van baten en lasten over 2010 alsmede de toelichtingen. Het eigen vermogen per 31 december 2010 bedraagt € 43.578 en het resultaat over 2010 bedraagt € 13.163.

Verantwoordelijkheid bestuur

Kenmerkend voor een samenstellingsopdracht is, dat wij ons baseren op de door het bestuur van de vereniging verstrekte gegevens. De verantwoordelijkheid voor de juistheid en de volledigheid van die gegevens en voor de daarop gebaseerde jaarrekening berust bij het bestuur van de vereniging.

Verantwoordelijkheid accountant

Het is onze verantwoordelijkheid als accountant om de door u verstrekte opdracht uit te voeren in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de door onze beroepsorganisatie uitgevaardigde gedrags- en beroepsregels.

In overeenstemming met de voor het accountantsberoep geldende standaard voor samenstellingsopdrachten, bestonden onze werkzaamheden in hoofdzaak uit het verzamelen, het verwerken, het rubriceren en het samenvatten van financiële gegevens. Daarnaast hebben wij de aanvaardbaarheid van de bij het samenstellen van de jaarrekening toegepaste grondslagen op basis van de door de vereniging verstrekte gegevens geëvalueerd. De aard van onze werkzaamheden is zodanig dat wij geen zekerheid omtrent de getrouwheid van de jaarrekening kunnen verstrekken.

Bevestiging

Op basis van de ons verstrekte gegevens hebben wij de jaarrekening samengesteld onder toepassing van de grondslagen voor financiële verslaggeving zoals opgenomen in Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW).

Amersfoort, 17 maart 2011

Van Zwol Wijnthjes Accountants en Adviseurs B.V.

R.J. Kafka genaamd Dengler RA

7.3 Waarderings- en resultaatbepalingsgrondslagen

Algemeen

De jaarrekening is opgesteld op basis van Titel 9 BW 2.

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

7.4 Balans

per 31 december 2010

	31-12-2010	31-12-2009
	€	€
ACTIVA		
VASTE ACTIVA		
1) Materiële vaste activa	5.582	917
VLOTTENDE ACTIVA		
2) Vorderingen	1.775	8.024
3) Liquide middelen	56.400	44.055
	<u>63.757</u>	<u>52.996</u>
 PASSIVA		
4) EIGEN VERMOGEN		
Ledenkapitaal	13.613	13.613
Overige reserves	29.965	16.802
	<u>43.578</u>	<u>30.415</u>
5) KORTLOPENDE SCHULDEN		
Crediteuren	5.013	-
Overige schulden	15.166	22.581
	<u>20.179</u>	<u>22.581</u>
	<u>63.757</u>	<u>52.996</u>

7.5 Staat van baten en lasten

van 1 januari 2010 tot en met 31 december 2010

	<u>2010</u>	Begroting <u>2010</u>	<u>2009</u>
	€		€
6) INKOMSTEN	118.615	122.063	118.540
7) KOSTEN			
Afschrijvingen inventaris	300	300	8.730
Beheerskosten	97.244	93.888	81.180
Bewonersparticipatie	2.744	7.782	7.837
Huisvestingskosten	3.346	4.530	3.827
Inventariskosten	1.628	800	80
Algemene kosten	190	14.763	6.848
	<u>105.452</u>	<u>122.063</u>	<u>108.502</u>
RESULTAAT	<u>13.163</u>	<u>-</u>	<u>10.038</u>

7.6 Toelichting op de balans

per 31 december 2010

ACTIVA

1) Materiële vaste activa

Boekwaarde per 31 december 2009

Aanschafwaarden	11.864
Afschrijvingen	10.947
	917

Overzicht mutaties gedurende 2010:

Stand 31 december 2009	917
Investeringen	4.965
Afgeschreven	300
	5.582

Recapitulatie van de boekwaarde per 31 december 2010

Aanschafwaarden	16.829
Afschrijvingen	11.247
	5.582

2) Vorderingen

	31-12-2010	31-12-2009
Nog te ontvangen contributie	414	766
Nog te ontvangen rente	129	832
Subsidie Gemeente Amersfoort	-	5.000
Vooruitbetaalde bedragen	504	-
Nog te ontvangen energiekosten	728	1.426
	1.775	8.024

3) Liquide middelen

	31-12-2010	31-12-2009
Kas	347	47
Girorekening Hestia 1349019	16.818	2.162
Kapitaal- en Rentemeerrekening Hestia 1349019	39.235	40.712
Kapitaalrekening Hestia 1349019	-	734
Girorekening Hestia Leden 742069	-	20
Kapitaal- en Rentemeerrekening Hestia Leden 742069	-	380
Kapitaalrekening Woonbelang 80000713	-	-
	56.400	44.055

Toelichting op de balans per 31 december 2010 -vervolg

PASSIVA		31-12-2010	31-12-2009
4) Eigen vermogen			
Ledenkapitaal		13.613	13.613
Overige reserves		29.964	16.802
		43.578	30.415
<i>Het verloop per post van het eigen vermogen is als volgt:</i>			
Ledenkapitaal			
Stand 1 januari		13.613	13.613
Stand 31 december		13.613	13.613
Overige reserves			
Stand 1 januari		16.802	6.764
Resultaat		13.163	10.038
Stand 31 december		29.965	16.802
5) Kortlopende schulden			
Crediteuren		5.013	-
Overige schulden en overlopende passiva		15.166	-
		20.179	-
<i>De nadere specificatie van de kortlopende schulden is als volgt:</i>			
Overige schulden en overlopende passiva			
Huurderstaal		8.000	8.000
Nog te betalen accountantskosten		1.500	1.500
Ondersteuning Stade Advies		5.664	12.567
Overige schulden		2	514
		15.166	22.581

7.7 Toelichting op de staat van baten en lasten

per 31 december 2010

	2010	Begroting 2010	2009
	€	€	€
6) <u>Inkomsten</u>			
Incidentele baten	120	200	13
Ledencontributie	9.473	9.500	7.288
Subsidie Portaal	104.000	107.102	100.000
Subsidie Gemeente	4.861	4.861	10.401
Rente Kapitaalrekeningen	161	400	839
	118.615	122.063	118.540
7) <u>Kosten</u>			
Afschrijving inventaris	300	300	8.730
Beheerskosten	97.244	92.088	81.180
Bewonersparticipatie	2.744	7.782	7.837
Huisvestingskosten	3.346	4.530	3.827
Inventariskosten	1.628	800	80
Algemene kosten	190	14.763	6.848
	105.452	120.263	108.502

Toelichting op de staat van baten en lasten per 31 december 2010 - vervolg

De nadere specificatie van de kosten is als volgt:

	2010	Begroting 2010	2009
<u>Afschrijving inventaris</u>			
Afschrijving computer	300	300	600
Afschrijving software ledenadministratie	-	-	8.130
	300	300	8.730
<u>Beheerskosten</u>			
Kantoorbenodigdheden	2.571	2.000	4.364
Portokosten	2.044	1.800	907
Reis- en representatiekosten	2.110	2.400	1.700
Contributies en abonnementen	345	500	1.327
Cursuskosten	260	-	-
Telefoonkosten	1.495	1.200	-
Ondersteuning	61.861	55.288	54.500
Verzekeringen	499	1.000	688
Vergoedingen	1.125	1.800	1.582
Accountantskosten	2.839	3.000	1.500
Reclame- en advertentiekosten	3.826	4.000	-
Hestia actualiteiten/ ledenbulleten	9.138	8.800	5.942
Overige bestuurskosten	9.130	12.100	8.668
	97.244	93.888	81.180
<u>Bewonersparticipatie</u>			
Subsidies en ondersteuning	2.744	3.200	7.791
Projecten en bijeenkomsten	-	4.582	46
	2.744	7.782	7.837
<u>Huisvestingskosten</u>			
Catering	1.208	800	735
Gas, water en electra	1.246	2.400	1.766
Schoonmaak	721	1.080	1.111
Inboedelverzekering, belastingen	171	250	215
	3.346	4.530	3.827
<u>Inventariskosten</u>			
Inventaris (langer dan 1 jaar)	1.628	800	80
<u>Algemene kosten</u>			
Ondersteuning project Bestuur, RvA	-	8.973	5.548
Ondersteuning (adviesuren en uitvoeren)	-	5.790	1.300
Overige algemene kosten	190	-	-
	190	14.763	6.848

Bijlage 1: Overzicht bewonerscommissies en contactpersonen

Deze bijlage bevat drie tabellen. Deze zijn:

Tabel 1: overzicht van bewonerscommissies

Tabel 2: overzicht van complexen waar een contactpersoon actief is

Tabel 3: overzicht van complexen waar geen contactpersoon of bewonerscommissie actief is

Tabel 1 Bewonerscommissies

Bewonerscommissie Soesterkwartier West Complex 2014, 2015, 2017, 2018, 2019 343 woningen Totaal leden: 66	Kamillestraat Seringstraat Resedastraat Papaverstraat Ranonkelstraat Jasmijnstraat Noordewierweg Anjerplein Anjerstraat Asterstraat Dahliastraat
Bewonerscommissie De Linie (lid RvA) Complex 2038, 2039, 2040 128 woningen + 6 winkels Totaal leden: 15	Liendertseweg v.d. Doesstraat Piet Heinstraat Kortenaerstraat W. de Withstraat Ringweg Kruiskamp
Bewonerscommissie RCC III (lid RvA) Complex 2036, 2037 111 woningen Totaal leden: 19	Van Randwijcklaan Cabotstraat Cartierstraat
Bewonerscommissie Het Gein Complex 2066 51 woningen Totaal leden: 15	Lester Youngstraat
Bewonerscommissie Koekoekstraat Complex 2069, 2071 Totaal woningen: 114 Totaal leden: 38	Koekoekstraat Kwikstaartpad Eksterstraat Spechtstraat Zwaluwenstraat Lageweg
Bewonerscommissie Telemannhof Complex 2077 64 woningen Totaal leden: 27	Telemannhof
Bewonerscommissie Mozarthof Complex 2078,2079 76 woningen Totaal leden: 29	Randenbroekerweg- Mozarthof Bachweg – Cypres Nijenstede
Bewonerscommissie Herman van Eijden Complex 2083 141 woningen Totaal leden: 60	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: 37	Het Masker
Bewonerscommissie Nieuw Wede Complex 2119 25 woningen Totaal leden: 22	Schothorsterlaan
Bewonerscommissie Lage Hoven Complex 2125, 2126, 2128, 2129 222 woningen Totaal leden: 32	Pijlkruid Sikkelkruid Valkruid Tasjeskruid Penningkruid Kransvederkruid Leverkruid Knoopkruid Speenkruid Stalkruid Vetkruid Schorrekruid Longkruid Parnaskruid
Woongroep Wendakker Complex 2110 25 woningen Totaal leden: 11	De Wingerd
Bewonerscommissie Tropical Garden Complex 2107 19 woningen Totaal leden: 1	Linnaeus-Serre
Bewonerscommissie De Laak 1b blok 2 Complex 2240, 2242 233 woningen Totaal leden: 4	Wervershoofstraat Workumstraat
Huurdersbelang Stadstuin Complex 2133, 2134 108 woningen Totaal leden: 3	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: 11	Meerval huisnummer 158 t/m 192

Bijlage 1 - vervolg

Tabel 2 Complexen waar een contactpersoon actief is

Locatie	Complex-nummer	Aantal woningen	Ledeninformatie
Appelmarkt	2005	13	2 leden
St. Bonifaciusstraat St. Willibrordusstraat	2028, 2029	80	4 leden
St. Brandaenstraat	2042	56	15 leden
Avalonpad e.o.	2051	78	10 leden
Ridderwijk Heemskinderenstraat Elegaststraat Avalonpad Durendaalhof Ganeloehof	2052	44	15 leden
Holkerweg Paladijnenweg	2054,2055	93	7 leden
Liendert Zuid en Liendert De Zwaluw Spechtstraat Zwaluwenstraat	2068, 2070	76	17 leden
Leo's Oord	2095, 2096	44	12 leden
Het Duet Hobostraat	2100	44	10 leden
Moeraszone De Horizon Het Want De Kajuit Dopheide	2104, 2116	52	4 leden
Clusiusserre	2106	38	14 leden
Gaarden Goudreinetgaarde Hoge Boog Ingrid Mariegaarde James Grievegaarde Lemoengaarde Mantetgaarde Winstongaarde	2121	69	9 leden
Hoge Hoven De Gouden Ploeg De Gekroonde El Kattenbroekerpoort Poortersdreef	2122, 2123	142	14 leden
Solar De Bonte Koe De Vrije Vriend De Witte Zwaan Het Blauwe Laken De Dubbele Sleutel Het Halve Maantje	2124	55	23 leden

Bijlage 1 - vervolg**Tabel 3 Complexen waar (nog) geen bewonerscommissie of contactpersoon werkzaam is**

Locatie	Complex-nummer	Aantal woningen	Ledeninformatie
Achter de Kamp	2006,2007	27	7 leden
Boldershof	2001	77	13 leden
Teut	2002	2	
Muurhuizen Weverssingel	2003, 2004	128	
MARS-buurt	2011, 2012, 2013	109	36 leden
Hortensiahof Leliestraat Tulpstraat	2025, 2026, 2027	68	8 leden
Soesterweg Lambert van Noortstraat	2030	10	7 leden
Koppel, omgeving Kleine Beer	2034, 2035	57	3 leden
Scheltussingel	2041	89	25 leden
Schothorst	2050, 2053, 2057 t/m 2064	863	96 leden
Zielhorst o.a. Nijenrode Wessel Ickenstraat Duke Ellingtonpad Theo Udenmasmanstraat Charlie Parkerstraat Count Basiestraat	2065	147	24 leden
Rustenburg Bronkpad Geallieerdenstraat Van Dillewijndreef Van Daalpad Bunnikpad Bergsteijnhof Boerspad	2074	184	27 leden
Randenbroek Omgeving Jacob Obrechtstraat	2076	41	2 leden
Burgerbuurt	2081	17	7 leden
Leuserskwartier, omgeving Appelweg	2084 t/m 2092 excl. 2087	425	35 leden
Graaf Hendriklaan Graaf Willemlaan	2087	65	20 leden
Bloemweg	2093	25	2 lid
Pastorielaan	2097 t/m 2099	104	30 leden
Albert Schweitzersingel	2101, 2102	73	31 leden
Kattenbroek Omgeving Amaniet	2104, 2105, 2108, 2111, 2112, 2114	198	29 leden
Boerderijkamer	2118	94	13 leden
Gele Lis Gele Plomp Kleine Kroos Sterrenkroos Lisdodde Kalmoes	2130,2131, 2132	82	11 leden
Vathorst	2140,2229, 2230, 2232, 2235, 2237	263	18 leden
Hooglanderveen Omgeving Daan Brouwerlaan	2139	10	1 lid

Bijlage 2: Activiteitenplan Hestia 2010

1 Inleiding

2010 zal in sterke mate gekenmerkt worden door het uitvoeren van het grondwerk dat in 2009 is gedaan. Het leren werken met de nieuwe publicaties, de website en meer communicatie met leden en commissies zal de nodige tijd en energie vragen van het bestuur en secretariaat.

Daarbij staat een wisseling van het bestuur gepland in april 2010. De voorzitter en penningmeester zullen Hestia in elk geval verlaten.

In 2010 wordt vastgehouden aan de doelstellingen zoals die in 2009 zijn geformuleerd. 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

De projecten uit 2009 worden voortgezet. In 2010 worden de accenten verlegd naar het uitvoeren en bestendigen van de gewenste veranderingen zoals die in 2009 zijn onderzocht en geoormd.

De projectmatige opzet van het activiteitenplan en de begroting wordt in 2010 voortgezet en versterkt door deelprojecten binnen de kaders van de projecten te benoemen. De toetsbaarheid en transparantie van de inzet van het bestuur neemt hierdoor toe.

2 Projecten in 2010

Project 1: Versterken bestuur

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

Het vertrek van de voorzitter en penningmeester in april 2010 zal extra druk op het oude en nieuwe bestuur leggen in het komende jaar.

Doelstellingen

- Werving en behoud van ten minste twee nieuwe bestuursleden.
- Verlagen van de werkdruk van individuele bestuursleden.
- Vergroten van de kennisbasis en verbetering van kennisuitwisseling
- Tijdig aandragen van agendapunten, aan- en afmelden voor vergaderingen, en reageren op brieven en e-mails.
- Vergroting van de efficiency en zelfstandigheid door verbeterde beheersing van het softwarepakket Websolutions, voor beheer van financiële- en ledenadministratie.

Middelen

- Uitvoering van het plan 'Behoud bestuursleden Hestia'
- Bewaking van planningen, prioriteitstelling bij interne en externe overleggen
- Taken en projecten afbakenen die door vrijwilligers kunnen worden ingevuld, werving van vrijwilligers.
- Kennisuitwisseling en -ontwikkeling door scholings en trainingsavonden voor bestuursleden

Project 2: Participatie

De functie en het functioneren van de Raad van Advies zijn in 2009 samen met de leden van de Raad onderzocht. De uitkomsten van dit onderzoek laten de verwevenheid van aspecten van Hestia zien. 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' 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
- De dienstverlening aan bewoners en complexen

Participatie

Bij het onderzoeken van de Raad van Advies bleek dat de leden vooral het onderlinge contact tussen bewonerscommissies te waarderen.

- Lancering vernieuwde website
- Lancering Hestia Adviespanel
- Aansluiten bij één project van Portaal en SWA, bijvoorbeeld 'achter de voordeur'

Bewonerscommissies

- Opzetten en uitvoeren informele contactmomenten voor bewonerscommissies onderling
- Dag van de bewonerscommissies
- Vernieuwing van het cursusaanbod, in samenwerking met VHB en Woonbond

Bewoners en complexen

- Ondersteuning van één bewonersorganisaties bij sloop of renovatie
- Invoering ondersteuning op maat: ondersteuning bij het oplossen van structurele problemen op complexniveau

Project 3: Versterken naamsbekendheid en zichtbaarheid van Hestia

Uit reacties van leden en bewonerscommissies blijkt dat Hestia onvoldoende aandacht geeft aan haar naamsbekendheid en de zichtbaarheid van de behaalde resultaten. Het externe kwaliteitsonderzoek bevestigt dit. Aanbevelingen uit het onderzoek zijn sterk gericht op het beter uitdragen van de doelstellingen, inzet en resultaten van Hestia.

Doelstellingen

- Vergroten van het aantal contactmomenten met leden en huurders
- Actueler en concreter informeren over de activiteiten en resultaten van Hestia.

Middelen

- Versterken van de inhoud en uitstraling van de verenigingspublicaties (exclusief aan leden danwel aan alle huurders)
- Versterken van de ALV door toevoegen van interessante inhoudelijke elementen
- Alerter zijn op nieuwswaardige ontwikkelingen
- Ontwikkelen van format, ontplooiën van contacten voor publicaties in Post van Portaal

3 Verder in 2010

Naast de projectmatige inzet van Hestia, gericht op het veranderen en verbeteren van verenigingsactiviteiten, verwacht het bestuur inzet te plegen op een andere vlakken.

3.1 Bewonerszaken

In 2010 is de inzet voor bewonerszaken langs dezelfde lijnen als in 2009.

Doelstellingen

- Snel afhandelen en minder escalatie van klachten
- Waarborgen van de continuïteit (zie project 1)
- Kennisontwikkeling van leden over rechten en plichten
- Kennisontwikkeling van leden over het aanpakken van klachten

Middelen

- Website
- Ledenpublicaties

3.2 Advies- en beleidstrajecten

Bijvoorbeeld met externe partijen:

- Vernieuwing van de prestatieafspraken (afspraken tussen gemeente en de corporaties)
- Vernieuwing van de Woonvisie van de gemeente
- Bewaking uitvoering portfolioplan Portaal
- Bewaking uitvoering jaarplan Portaal
- Volgen resultaten Huur op Maat
- Jaarplannen Portaal Eemland en Portaal Centraal 2011
- Nieuwe samenwerkingsovereenkomst HBV's - Portaal
- Advies Preventief service onderhoud (PSO)

Bijlage 3: Overzicht van behandelde klachten

Dossier	Startdatum	Toelichting	Einddatum
09-01-000	April 2009	Gevolgen huren woning na verbreken relatie	12-04-2010
09-01-006	Juni 2009	Servicekosten	28-06-2010
09-01-007	04-05-2009	Parkeeroverlast winkelier	22-02-2010
09-01-015	03-12-2009	Div. klachten onderhoud woning	29-03-2010
10-01-001	04-01-2010	Storingen lift in complex	25-10-2010
10-01-002	05-01-2010	Stroomstoringen door fouten installateur	20-01-2010
10-01-003	06-01-2010	Uitblijven toegezegde reparaties	18-01-2010
10-01-004	14-01-2010	Verkeerde afstelling verwarming	22-03-2010
10-01-005	14-01-2010	Afwerking vervangen beglazing	Maart 2010
10-01-006	19-01-2010	Klachten afhandeling storing toilet	Maart 2010
10-01-007	01-09-2009	Geluidsoverlast ventilatiebox burens	01-03-2010
10-01-008	20-08-2009	Geluidsoverlast bovenburens + uitvallen verlichting	22-02-2010
10-01-009	22-02-2010	Storingen lift + intercom	25-10-2010
10-01-010	09-03-2010	Bezwaar plaats scootmobielstalling	06-04-2010
10-01-011	15-03-2010	Te hoge afrekening energiemaatschappij	Loopt nog
10-02-012	02-03-2010	Klacht over optreden personeel VOC	06-04-2010
10-01-013	28-03-2010	Storingen lift + rommel in berging	25-10-2010
10-01-014	29-03-2010	Radiografische warmtemeters op radiatoren	21-09-2010
10-01-015	15-04-2010	Verlichting achterpad	25-10-2010
10-01-016	06-05-2010	Verstopte dakgoten en afvoer	20-06-2010
10-01-017	20-05-2010	Schimmel en scheuren in plafond	06-12-2010
10-01-018	03-06-2010	Afrekening servicekosten	Sept. 2010
10-01-019	27-05-2010	Vergoeding verhuiskosten	07-06-2010
10-01-020	17-06-2010	Klacht afvoer water vloer badkamer	Sept. 2010
10-01-021	21-06-2010	Klachten na verbouwing	06-12-2010
10-01-022	22-06-2010	Vergoeding veiligheidsslot in raam bovenkamer	Aug. 2010
10-01-023	30-08-2010	Schade huis- en slaapkamers na lekkage dak	Sept. 2010
10-01-024	01-07-2010	Vervanging lekkende toiletput	10-07-2010
10-01-025	07-09-2010	Vergoeding nieuwe toiletput + fonteintje na 34 jaar	10-10-2010
10-01-026	30-09-2010	Vervanging toiletput + fonteintje na lekkage	30-12-2010
10-01-027	01-10-2010	Overlast + schade door burens	25-10-2010
10-01-028	16-08-2010	Overlast boom benedenburens	18-10-2010
10-01-029	01-10-2010	Economische/technische levensduur cv-ketel	09-10-2010
10-01-030	21-09-2010	Te gladde badkamervloer	22-11-2010
10-01-031	04-09-2010	Hapering intercom en AV-systeem in seniorenflat	18-10-2010
10-01-032	30-08-2010	Tips voor energiebesparing	18-10-2010
10-01-033	01-10-2010	Schade keuken door lekkende boiler	20-10-2010
10-01-034	01-10-2010	Schade laminaat door gesprongen leiding	24-01-2011
10-01-035	01-10-2010	Vernieling beplanting tuin door burens	04-11-2010
10-01-036	15-11-2010	Schade in woning na lekkage dak/lichtkoepel	24-01-2011
10-01-038	29-11-2010	Vergoeding reparatiekosten verlichting in box	24-01-2011
10-01-039	30-11-2010	Start verbouwing woning voor afgesproken datum	15-12-2010
10-01-040	06-12-2010	Afstemming datum onderhoudswerkzaamheden	20-12-2010
10-01-041	08-12-2010	Reparatie verlichting berging en schimmel in douche	20-12-2010
10-01-042	08-12-2010	Problemen rond betalingsregeling	20-12-2010
10-01-043	22-09-2010	Bezwaren zendmast	20-12-2010

Bijlage 4: Lijst van termen en afkortingen

ALV	Algemene Leden Vergadering
AW	Adviesgroep Wonen, gemeentelijk overleg orgaan
COHS	Coördinerend Overleg Huisvesting Senioren
HBV	Huurdersbelangenvereniging
HoM	Huur op Maat
Huurderskoepel	Dit zijn de verenigingen die de bewonerscommissies en leden vertegenwoordigen. In Amersfoort is Hestia de huurderskoepel voor Portaal huurders.
Huurderstaal	Bewonersvereniging van Portaal in Utrecht
RvB	Raad van Bestuur – directie van Portaal Centraal
RvC	Raad van Commissarissen – toezichthouder van de directie van Portaal Centraal
SWA	Stichting Welzijn Amersfoort
VHB	Vereniging Huurders Belangen - vereniging van huurders van woningen van de Alliantie
VHOS	Bewonersvereniging van Portaal Soest
Websolutions	Softwarepakket waarin Hestia de leden- en financiële administratie bijhoud
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
ZAV	Zelf Aangebrachte Voorzieningen