



**Steunpunt Huren
Groningen**

Jaarverslag Stichting Steunpunt Huren 2022

Datum: 20-03-2023

Bestuur:

Matthijs Oldenburger

Marinus Jongman

Ale ten Cate



Inhoudsopgave

- 1. Inleiding**
- 2. Oprichtingsproces**
- 3. Pand**
- 4. Administratie en organisatie**
- 5. Vrijwilligersbeleid**
- 6. Juridische hulp**
- 7. Promotie**
- 8. Contact met andere organisaties**



Inleiding

Geachte lezer,

Het is een bewogen jaar geweest voor Steunpunt Huren Groningen. Vanuit het niets een organisatie opbouwen levert altijd onverwachte uitdagingen op. De vijf maanden die we hebben moeten wachten op het openen van de bankrekening is hiervoor een sprekend voorbeeld. Het jaar heeft dan ook in het teken gestaan van opbouwen, leren en stappen zetten.

Tegelijkertijd is er veel geweest om te vieren. We hebben het pand ingericht, een directeur aangenomen, de eerste huurders geholpen en onze officiële opening gevierd. Een memorabel jaar om het zacht te zeggen. Nog niet alles is gelukt, afgemaakt of geregeld, maar het fundament om verder te groeien is gelegd.

Het eerste officiële jaarverslag is ook het uitgelezen moment om enkele mensen die een grote bijdrage hebben geleverd aan het oprichten van Steunpunt Huren Groningen te bedanken. Allereerst onze eerste voorzitter Thijs de Rijke, die met ons de stappen heeft gezet die nodig waren voor het opzetten van de organisatie. Ten tweede, Iwan Hop, die ons vanuit de gemeente Groningen heeft ondersteund met alle subsidieregels, het regelen van huisvesting en altijd benaderbaar was om onze vragen te beantwoorden.

Al met al kijken wij terug op een solide jaar, waarin we grote stappen hebben gezet naar een organisatie die de o zo nodige hulp kan gaan bieden aan de huurders van de stad Groningen, en haar omliggende dorpen horend bij de gemeente Groningen.

Met vriendelijke groeten,

Het bestuur van Stichting Steunpunt Huren Groningen

Matthijs Oldenburger

Ale ten Cate

Marinus Jongman



Oprichtingsproces

Het jaar 2022 stond voor Steunpunt Huren Groningen in het teken van het opstarten en de inrichting van de organisatie. Hieronder zullen we kort enkele zaken aanstippen die hiervoor relevant zijn geweest.

Financiën

Nadat eind 2021 de stichting formeel opgericht is, is de bankrekening aangevraagd. In februari 2022 is na vijf maanden wachten de rekening geopend door ABN AMRO en hebben we een subsidieaanvraag gedaan bij de gemeente Groningen. Gedurende het jaar zijn enkele vervolgstappen ondernomen rondom de financiële organisatie van Steunpunt Huren Groningen. De stichting heeft met Conscribo een boekhoudprogramma aangekocht. Hierin zijn diverse stappen gezet om het gebruik te professionaliseren en automatiseren. Eind 2022 is begonnen met het proces om een depositorekening bij de Huurcommissie te openen.

Medewerker

Voor het aannemen van de directeur zijn gedurende het jaar een aantal voorbereidingen getroffen. Steunpunt Huren Groningen heeft in salarisadministrateur ANB een professionele partner gevonden om fouten te voorkomen bij het betalen van belastingen en sociale premies. Via ABN AMRO verzekeringen zijn diverse verzekeringen afgesloten, zoals een goede verzuimverzekering, aansprakelijkheid en enkele anderen. Vanaf oktober is onze eerste Directeur, Rik Kiers, bij ons aan het werk gegaan.

Pand

De eerste helft van het jaar is gestoken in het klaarmaken van het monumentale Lopster Veerhuis als pand voor Steunpunt Huren Groningen. Hier zijn enkele onverwachte tegenslagen ondervonden, die veel tijd en energie hebben gekost van de organisatie waardoor het geschikt maken van het pand als flessenhals heeft gefungeerd en het proces van het aantrekken van een medewerker heeft vertraagd.

Opening

Op 7 december 2022 heeft Steunpunt Huren Groningen, nadat al sinds oktober in stilte huurders geholpen werden, haar officiële opening gevierd in aanwezigheid van wethouder Rik van Niejenhuis, diverse raadsleden en OOGtv. Hiermee is ook het startsein gegeven voor onze eerste promotiecampagne op de DOOH-borden in de gemeente.



Pand

Het Steunpunt Huren Groningen heeft eind 2021 een pand, het rijksmonument Het Lopster Veerhuis, betrokken. Begin 2022 is de inrichting van dit pand begonnen.

Elektrische aansluitingen

Het Steunpunt Huren Groningen trof na het betrekken van het pand onveilige elektra aan. De verhuurder, het Groninger monumentenfonds, heeft een elektricien geregeld die alles weer veilig heeft aangesloten en enkele werkzaamheden heeft verricht. De plekken van de lampen zijn gekozen om aan de Arbo-eisen voor licht op een werkplek te voldoen. Hierdoor is een gezonde werkplek gecreëerd voor de medewerkers en vrijwilligers van het Steunpunt Huren Groningen.

Inrichting

Voor de inrichting van het Lopster Veerhuis is in eerste instantie gekozen voor het creëren van drie werkplekken en een stamtafel. De stamtafel moet een huiselijke sfeer creëren en voor iedereen uitnodigend zijn om een kop koffie te halen en formele en informele gesprekken te kunnen voeren. In het Steunpunt Huren zijn voornamelijk drie volledige werkplekken ingericht voor medewerkers en vrijwilligers.

Veiligheid

De veiligheid van het Lopster Veerhuis in het geval van een calamiteit is gecontroleerd, met nieuwe brandblussers, een nieuwe EHBO kit, gecontroleerde rookmelders, een veiligheidsanalyse. Komend jaar worden de cilinders op de deuren vervangen zodat een vluchtroute altijd gewaarborgd is en worden extra nooduitgang bordjes geplaatst.

Warmte en energie

In Het Lopster Veerhuis zijn twee gasgestookte CV ketels aanwezig, vermoedelijk vanwege het horeca-verleden van het pand. Één CV ketel voor de ruimteverwarming en één voor het warme water, deze laatste is stuk gegaan. Hierdoor heeft het steunpunt enkele maanden geen warm water gehad. Dit is inmiddels opgelost door de verhuurder met een kleine elektrische boiler in de keuken.

De energierekening van Steunpunt Huren Groningen is hard gestegen door de stijgende energieprijzen, dit komt doordat het Lopster Veerhuis een slecht geïsoleerd rijksmonument is uit 1634 en veel warmte weglekt naar de leegstaande bovenverdiepingen, die niet door Stichting Steunpunt Huren Groningen gehuurd wordt. Gezien het monumentale karakter van het pand hoeft het niet te voldoen aan de regels voor energielabels van kantoorpanden.



Administratie en organisatie

Het eerste jaar van Steunpunt Huren Groningen heeft in het teken gestaan van het opbouwen van een functionele, professionele organisatie met een solide basis. Belangrijke onderdelen hiervan zijn de financiën, de medewerker, verzekeringen en zaakadministratie.

Financiën

Met de aanschaf van Conscribo heeft Steunpunt Huren Groningen een licentie voor een solide maar betaalbaar boekhoudpakket. Hiermee zijn grote stappen gezet om de boekhouding te automatiseren. Zo worden transacties vanuit de bank inmiddels automatisch ingelezen in het boekhoudprogramma waarbij ze vrijwel automatisch op de juiste begrotingspost worden geboekt. Om het proces rondom het betalen en innen van leges voor zaken bij de Huurcommissie te stroomlijnen zijn de eerste stappen gezet om een depositorekening te openen bij de Huurcommissie en kan de Directeur via Conscribo facturen maken en verzenden om leges van verloren huurcommissie zaken te incasseren.

Salarisadministrateur

In ANB Accountants/Adviseurs heeft Steunpunt Huren Groningen haar salarisadministrateur gevonden. ANB maakt gebruik van Loket voor de dienstverlening richting ons en onze medewerkers. Loket biedt een digitaal platform met alle benodigde informatie, zoals loonstroken en belastingspecificaties, die zowel voor ons als voor onze medewerker makkelijk en efficiënt zijn. Zo worden administratieve fouten voorkomen en is de administratieve druk verlicht.

Verzekeringen

Om de risico's van Stichting Steunpunt Huren Groningen af te dekken, als wel een solide vangnet voor onze medewerker te organiseren zijn enkele verzekeringen afgesloten via ABN AMRO verzekeringen. Zo zijn er diverse aansprakelijkheidsverzekeringen afgesloten, voor onder andere ongelukken op de openbare weg en een goede sociale verzuimverzekering in het geval van langdurige ziekte van onze medewerker.

Zaakadministratie

Om goed overzicht te houden van de voortgang en resultaten van de zaken en vragen van huurders die bij ons binnenkomen heeft de directeur een zaakadministratiesysteem opgetuigd via Excel en Trello. Voor de langere termijn zijn de eerste stap gezet voor de aanschaf van Vesta, het zaakadministratieprogramma wat gebruikt wordt door Huurteams Nijmegen en wat speciaal voor hen ontwikkeld is.



Medewerker & personeelszaken

Voor het aannemen van de eerste directeur is een personeelsreglement en concept arbeidsovereenkomst opgesteld, met rechten en plichten vanuit beide partijen en afspraken rondom bijvoorbeeld ziekte, reiskostenvergoedingen en overwerk. Tot slot is een sollicitatieprocedure, met meerdere gespreksrondes en casussen, opgetuigd voor de selectie van de directeur. De eerste directeur van Stichting Steunpunt Huren Groningen is per oktober begonnen.



Vrijwilligersbeleid

De opening van het Steunpunt Huren vond plaats op 7 december, aan het eind van het kalenderjaar. Dit betekent dat er qua vrijwilligers nog weinig resultaten zijn op het gebied van taakuitvoering. Het afgelopen jaar is vooral gekeken naar het vormgeven van het sollicitatieproces en het vrijwilligersbeleid in het algemeen. Daarnaast heeft het Steunpunt Huren moeten inventariseren wat ons bereik is als organisatie, hoe het Steunpunt Huren dat bereik kan vergroten en wat voor promotie daarvoor nodig is.

Sollicitatieproces

We hebben het sollicitatieproces vormgegeven en vacatures uitgezet. Naar aanleiding hiervan hebben we in 2022 na de opening een eerste sollicitatiegesprek gevoerd, wat goed verliep. Helaas heeft de vrijwilliger door omstandigheden vlak na het aannemen van de positie moeten afzien van de functie binnen het Steunpunt Huren Groningen.

Digitale promotie

Onder digitale promotie valt het gebruik van sociale media kanalen zoals Instagram en LinkedIn. Op LinkedIn heeft het Steunpunt Huren Groningen een eigen pagina, waarop berichten ter promotie zijn geplaatst. Deze berichten kunnen makkelijk gerepost worden door anderen, dit is een strategie die we hebben toegepast. Momenteel heeft de pagina van het Steunpunt Huren Groningen 44 volgers.

Op Instagram maakten we promotie voor onszelf via de kanalen van andere organisaties. Hier zijn we mee begonnen om ons bereik onder studenten te vergroten.

Fysieke promotie

Onze fysieke promotie berust vooral op collegepraatjes. Voor de kerstvakantie zijn er twee collegepraatjes gehouden op de Rijksuniversiteit Groningen, maar vanwege de vrij lege collegebanken was dit niet een groot succes. De strategie is nu om in de eerste week van het nieuwe semester collegepraatjes te houden, wanneer er nog veel studenten aanwezig zijn bij de hoorcolleges.



Juridische hulp

Onze kerntaak bestaat uit het helpen van huurders in de gemeente Groningen. Om deze taak zo goed mogelijk te vervullen heeft Steunpunt Huren Groningen binnen onze organisatie enkele processen ingericht en verbeterd.

Kennisbank en literatuur

De maanden voor de officiële opening zijn besteed aan het creëren van een kennisbank voor de diverse onderdelen van het huurrecht en handleidingen voor taken zoals het opmeten van een zelfstandige woning of een onzelfstandige kamer. Vrijwilligers en de directeur kunnen terugvallen op deze kennisbank voor de beantwoording van vragen en het helpen van huurders.

Vraagbaak

Gezien het Steunpunt Huren Groningen op sommige momenten zal twijfelen aan de inhoud van sommige huurrecht zaken hebben wij ook de moeite genomen om met diverse andere specialisten in het huurrecht contact te leggen zodat er extern advies ingewonnen kan worden, mocht dat nodig zijn.

Blogs

Aan de hand van enkele kennisbank artikelen zijn er diverse blogs geschreven over relevante zaken voor huurders. Hiermee worden enerzijds meer vragen digitaal beantwoord en anderzijds zijn wij beter vindbaar via zoekmachines. De onderwerpen van blogs worden gekozen aan de hand van actuele zaken zoals de energievergoeding voor studenten of onderwerpen waar veel vragen over binnenkomen via ons contactformulier.

Huurcommissie

Steunpunt Huren Groningen heeft contact gelegd met de Huurcommissie en sluit inmiddels aan bij de periodieke overleggen van de Huurcommissie met alle huurteams in diverse steden in Nederland. In dit overleg worden enkele organisatorische en inhoudelijke onderwerpen met betrekking tot de Huurcommissie en het huurrecht besproken.

Om namens huurders zaken in te kunnen dienen bij de Huurcommissie moet Steunpunt Huren beschikken over E-herkenning voor bedrijven. Steunpunt Huren Groningen heeft via KPN een abonnement afgesloten voor de komende jaren.



Promotie

Dit hoofdstuk gaat over de promotie van het Steunpunt Huren Groningen naar de inwoners van de gemeente Groningen. Dit wil zeggen dat het de promotie betreft om inwoners te laten weten dat ze met hun vragen over huurrecht bij het Steunpunt Huren Groningen terecht kunnen. Voor de promotie richting potentiële vrijwilligers, zie hoofdstuk 'Vrijwilligersbeleid' onder het kopje 'Beleid & Promotie'.

Gemeente Groningen

In het begin van kalenderjaar 2022 is het bestuur aan tafel gegaan met de gemeente Groningen om te inventariseren wanneer het Steunpunt Huren Groningen de promotie nodig had en hoe die eruit moest zien. De conclusies van het gesprek waren dat zodra het Steunpunt Huren Groningen de deuren zou openen, de gemeente voor promotie zou zorgen. Na de opening was het resultaat te zien door de stad Groningen via de digitale promotieborden op straat.

Ontwerpen promotiemateriaal

Voor de fysieke promotie van het Steunpunt Huren Groningen hebben we het materiaal laten ontwerpen door het bedrijf dat ook onze huisstijl heeft gemaakt en ons websitebeheer doet.

Pandaankleding

We hebben in 2022 plannen gemaakt over de pandaankleding, zodat het pand van buitenaf duidelijk herkenbaar is binnen de uiterlijke kaders van het monument Lopster Veerhuis. Er is besloten dat er stickers voor op de ramen en voordeur aangeschaft moeten worden. Deze zijn inmiddels ontworpen door het bedrijf dat onze website en huisstijl heeft ontworpen en zullen door het Steunpunt Huren Groningen zelf worden aangebracht.



Contact met andere organisaties

Gemeente Groningen

Het Steunpunt Huren Groningen is afhankelijk van subsidie vanuit de gemeente Groningen, dit betekent dat wij verantwoording moeten afleggen voor deze subsidie. In het afgelopen kalenderjaar is er een subsidieaanvraag gedaan voor het jaar 2023. Daarnaast vindt er vier keer per jaar een gesprek plaats tussen het bestuur van het Steunpunt Huren Groningen en de contactpersoon vanuit de gemeente. Het doel van dit gesprek is het bespreken van ontwikkelingen op de huurmarkt en ontwikkelingen binnen de organisatie van het Steunpunt Huren Groningen.

Groninger Studentenbond (GSb)

Er is in 2022 regelmatig contact geweest met de Groninger Studentenbond. Voor het eerste deel van het jaar was de secretaris van de GSb ook de secretaris van het bestuur van het Steunpunt Huren Groningen. In de tweede helft van het jaar is dit contact goed gebleven. Omdat het Huurteam van de GSb is opgegaan in het Steunpunt Huren Groningen, hebben we de GSb op de hoogte gehouden over de overgang hiervan. Er is één keer per maand een moment waarbij er een gesprek is met de contactpersoon vanuit de GSb, dit is zowel ter informatie over de stand van zaken en het eventueel bespreken van problematiek onder studenten huurders waar de GSb aandacht aan wil besteden.

Andere organisaties

De andere organisaties waar het Steunpunt Huren Groningen contact mee heeft zijn voornamelijk Huurteams Nijmegen en Studenten Organisatie Groningen (SOG). In 2022 is de directeur van het Steunpunt Huren Groningen op bezoek geweest bij Huurteams Nijmegen, met als doel om te kijken hoe zij de organisatie aanpakken en of wij dingen hiervan in onze organisatie kunnen overnemen.

SOG was een van de oprichters van het Steunpunt Bemiddelingskosten, dat ook is opgegaan in het Steunpunt Huren Groningen. Omdat zij een eigen rechtsbureau hebben is er contact met hen over hun aanpak van zaken over het huurrecht en over promotie van hun kant voor het Steunpunt Huren Groningen