



**Steunpunt Huren
Groningen**

Jaarverslag 2023

Stichting Steunpunt Huren Groningen

Adres: Damsterdiep 36, 9711SM

Telefoon: 050 785 1453

KvK: 84209232

Datum: 19-02-2024

Bestuur: Marinus Jongman, Niels Brand, Lise Deijs

Raad van Toezicht: Roeland van der Schaaf, Marcel Trip, Sjoerd Kalisvaart

Kascontrolecommissie: Floor Buigel, Danny Kolthoff, Janine van der Molen



Voorwoord	3
Data	4
Totaal aantal en aantal per maand	4
Aantal op spreekuur per maand en totaal	5
Aantal telefonische vragen.	5
Gesloten per startjaar per type	6
Huurcommissie	6
Besparing	7
Beleid	8
Organisatie	8
Promotie	10
Vrijwilligers	11
Personeelsbeleid	11
Juridisch	12



Voorwoord

2023 was het eerste volledige jaar voor Steunpunt Huren. Dat is terug te zien in wat het afgelopen jaar is gebeurd: van het zoeken van de eerste vrijwilligers, die met hun tijd, enthousiasme en (juridische) expertise een onmisbare bijdrage leveren aan alle onderdelen van de organisatie, tot het uitzoeken en in gebruik nemen van ons zaakadministratieprogramma. Dit eerste jaar betekende ook veel nieuwe (onverwachte) uitdagingen, die gedurende het jaar opgelost moesten worden. Als bestuur zijn we ontzettend trots wat we met het hele team in een jaar tijd hebben neergezet. We hebben nu al veel om trots op te zijn, en dat belooft alleen maar goede dingen voor 2024 en daarna.

Het jaarverslag is ook een uitgelezen moment om een aantal mensen te bedanken. We hebben tijdens het jaar afscheid moeten nemen van twee bestuursleden die de basis hebben gelegd voor de organisatie. Via deze route willen we Matthijs Oldenburger en Ale ten Cate van harte bedanken voor al het werk wat ze hebben verzet.

Het belangrijkste wat we als bestuur moeten benoemen is dat Steunpunt Huren gedragen wordt door een verzameling fantastische vrijwilligers, die samen met Rik, de directeur, Steunpunt Huren maken tot wat het is. We willen via deze route iedereen bedanken, van de kascontrolecommissie en de raad van toezicht tot de vrijwilligers die huurders bijstaan.

Dit jaarverslag is opgebouwd door eerst relevante data over de werkzaamheden van Steunpunt Huren Groningen te presenteren, en vervolgens verslag te doen van het gevoerde beleid.

Wij kijken uit naar alles wat 2024 ons brengt, naar de mogelijkheid om nog veel meer huurders te kunnen helpen, en naar het verder op- en uitbouwen van Steunpunt Huren Groningen.

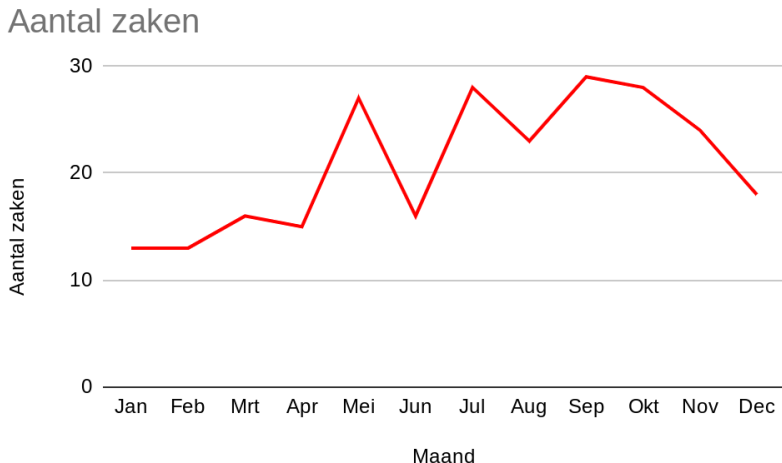
Namens het bestuur,
Marinus Jongman, voorzitter



Data

In 2023 zijn we begonnen met het gebruik van Vesta, ons zaakadministratieprogramma. Dit programma biedt ons de mogelijkheid om data te verzamelen over de resultaten die wij hebben behaald rondom de hulp aan huurders. Gezien we gedurende het jaar het programma in gebruik hebben genomen is, en we tegen enkele opstartproblemen hebben gehad, is nog niet alle data die het programma ons levert bruikbaar voor het jaarverslag. Komende jaren kunnen we meer data presenteren, en we werken samen met de ontwikkelaar van Vesta om extra opties toe te voegen.

Voor we beginnen hebben we twee algemene opmerkingen. Een deel van de zaken die wij binnen gekregen hebben in 2023 moest gesloten worden nadat de huurder niet meer reageerde. Wij kunnen dus niet altijd van alle zaken de concrete resultaten laten zien, bijvoorbeeld of met ons advies inderdaad een lagere huurprijs is afgesproken of een gebrek is opgelost. We werken eraan om dit aandeel terug te dringen, om een meer waarheidsgetrouw beeld te kunnen geven van onze bijdrage aan het eerlijker maken van de Groningse huursector.



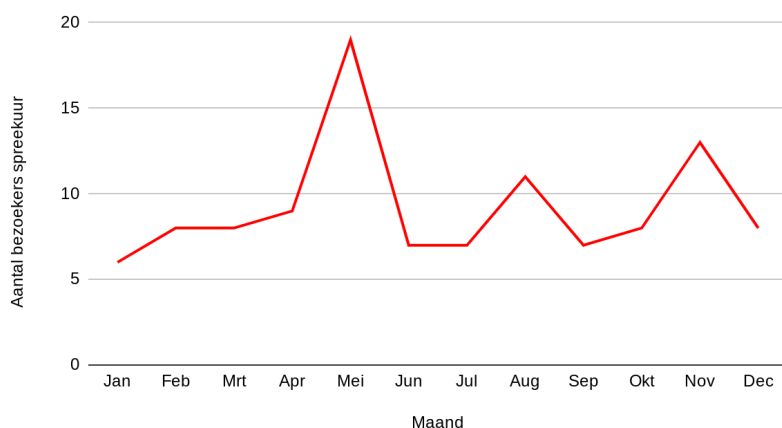
Daarnaast is het belangrijk om te weten dat niet iedereen die bij ons aanklopt direct een zaak in ons administratieprogramma wordt. Huurders die enkel een vraag stellen zonder daarna verder hulp nodig te hebben,

bijvoorbeeld vragen die beantwoord zijn op het spreekuur, of via de telefoon worden vaak afgehandeld zonder deze daarna te verwerken in het administratieprogramma. We heroverwegen dit beleid op het moment van schrijven, om een meer waarheidsgetrouw beeld te geven van onze werkzaamheden.



In 2023 hebben we gewerkt aan 251 zaken van huurders, waarbij niet alle binnengekomen vragen worden verwerkt als een zaak. We zien een stijgende lijn in het aantal zaken dat binnenkomt bij ons, waarbij het onze inschatting is dat december lager is uitgevallen in verband met de feestdagen.

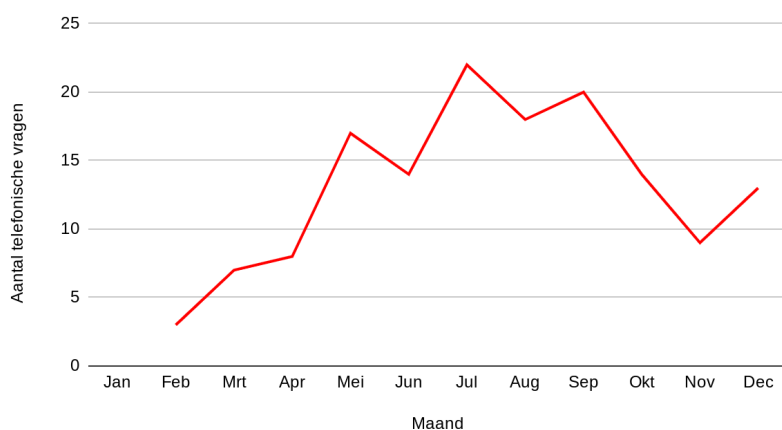
Aantal bezoekers spreekuur



Het aantal huurders dat naar het inloopspreekuur komt is ook aan het toenemen. We zien een stijgende trend in het aantal bezoekers. Waar aan het begin van het jaar we soms spreekuren zonder bezoekers hadden, is dit inmiddels nooit

meer het geval. Het is onbekend hoeveel zaken zijn geopend in ons administratieprogramma n.a.v. een bezoek aan het spreekuur.

Aantal telefonische vragen



De inschatting van de organisatie is dat het daarbij gaat om een gering aantal. Soms krijgen we ook direct telefonisch vragen binnen. We zijn in februari begonnen met de administratie van de binnengekomen vragen via de telefoon. Vaak is, net als bij het

inloopspreekuur, hier niet apart een zaak in het administratieprogramma voor geopend. In 8 gevallen is wel een zaak geopend, bij 126 gevallen is enkel advies gegeven. De stijgende trend die we zien bij het aantal zaken en het aantal



huurders op het spreekuur is hier minder duidelijk herkenbaar, gezien de lagere aantallen aan het eind van het jaar.



Gesloten per startjaar per type

Aantal	Startjaar	Type
1	2023	All-in huur
23	2023	Borg
19	2023	Huurprijs
10	2023	Huurverhoging
2	2022	Huurverhoging
34	2023	Servicekosten
46	2023	Onderhoud
1	2022	Onderhoud
1	2022	Overig
79	2023	Overig
4	2022	Totaal
212	2023	Totaal
216		Totaal

Het overzicht van afgesloten zaken per type geeft een verdeling weer in het type zaken dat wij ontvangen. Hierbij gaat het om zaken waarbij we een duidelijk resultaat hebben bereikt, waar de huurder aangaf dat advies voldoende was, en zaken waarbij een zaak gesloten is nadat huurders niet meer reageerden. In 2023 hebben we 216 zaken afgerond, waarvan 212 geopend waren in 2023 en 4 in 2022. De grootste categorie is overig, gevolgd door onderhoud en servicekosten. In de categorie overig vallen voorbeelden als bemiddelingskosten, vragen over het huurcontract, vergunningen en scamming.

Huurcommissie

In 2023 hebben wij 7 voor zaken procedures bij de huurcommissie moeten voeren. Van deze 7 zaken hebben we er inmiddels 4 gesloten, en staan nog 3 zaken open voor 2024. De 4 gesloten zaken hebben we allen gewonnen. Wij zien dit geringe aantal procedures bij de huurcommissie als een succes, omdat dit betekent dat we in het overgrote deel van de zaken onderling tot een overeenkomst of akkoord kunnen komen.



Besparing

Type	Gem. per maand	Gem. per jaar	Gem. per woongedurende	Totaal per maand	Totaal per jaar	Totaal per woongedurende	Eenmalig	Totaal incl. eenmalig
All-in							0	0
Borg							2120,56	2120,56
Huurprijs	63,1	757,17	2271,5	441,68	5300,16	15900,48	1189,26	17089,74
Huurverhoging	56,72	680,61	2041,83	226,87	2722,44	8167,32	227,16	8394,48
Onderhoud							13.908,22	13.908,22
Overig							7631,0	7631,0
Servicekosten							4396,44	4396,44
Totaal	60,78	729,33	2187,98	668,55	8022,6	24067,8	29472,64	53540,44

We houden van de zaken die wij hebben gesloten bij wat het concrete financiële resultaat is. In het geval van zaken rondom de huurprijs berekenen wij het totaalbedrag door uit te gaan van dat mensen nog gemiddeld 3 jaar op hetzelfde adres blijven wonen. Deze methodiek hebben wij overgenomen van Huurteams Nijmegen, die hier eerder onderzoek naar heeft gedaan. In 2023 hebben wij, **met de zaken waarvan we het resultaat weten**, in totaal **53.540,44 euro** bespaard voor huurders in Groningen. Hierbij moet benadrukt worden dat we bij een significant deel van de zaken alleen advies hebben gegeven, of het resultaat niet weten omdat de huurder niet meer reageert. Het is zeer aannemelijk dat het werkelijke bedrag een stuk hoger ligt. We werken eraan om het aandeel zaken zonder bekend resultaat terug te dringen.

Website

We benutten enkele algemene statistieken over onze website. We volgen bezoekers van onze website niet, verzamelen geen data over individuele gebruikers en verzamelen geen kenmerken van bezoekers.

In 2023 hadden we **10964** nieuwe unieke gebruikers die vanuit Nederland onze website hebben bezocht. **908** gebruikers hebben de contactpagina in het Nederlands bezocht, en **475** gebruikers hebben de contactpagina in het Engels bezocht. Dit is de eerste keer dat we dit meten, dus we kunnen hier nog geen oordeel over vellen. In termen van acquisitie hadden we **10.906** bezoekers die



ons hebben gevonden via *organic search* (google e.d.), **2832** bezoekers via *direct search* (direct intypen van onze URL) en **459** via *referral* (Link aanklikken).

Beleid

Organisatie

Pand

In 2023 hebben we verder gewerkt aan de inrichting van het Lopster Veerhuis. Concreet betekent dat een extra investering in een plek om rustig een gesprek te voeren, mocht het druk zijn tijdens het spreekuur en de aanschaf van verdere aankleding voor aan de muren. Om het energieverbruik terug te dringen is de thermostaat zuiniger ingeregeld, is begonnen met een inventarisatie van energiebesparingsmogelijkheden en is een energiecoach langs geweest die aanbevelingen heeft gedaan en energiebesparend materiaal heeft aangebracht. Tot slot, het Lopster Veerhuis is niet meer eigendom van het Groninger Monumentenfonds. Het pand is overgenomen door de gemeente Groningen. De gemeente heeft aangekondigd te investeren in achterstallig onderhoud. Het is vooralsnog onduidelijk wat dit op de middellange termijn voor ons gaat betekenen. Wij zijn hier blij mee, want we hebben in de gemeente een goede partner en wij waarderen de intensievere samenwerking met onze subsidieverstrekker.

Financiën

De boekhouding is volledig gedigitaliseerd, waardoor we geen fysieke mappen meer bewaren en de boekhouding op afstand inzichtelijk is voor het gehele bestuur en de kascontrolecommissie. Daarnaast is een groot deel van de boekhouding geautomatiseerd, doordat uitgaven automatisch worden gekoppeld aan de juiste kostenpost. We hebben een kascontrolecommissie reglement vastgesteld, een kascontrolecommissie ingesteld en het financieel reglement geüpdatet om te zorgen voor strenge controle op de financiële huishouding. Tot slot, het stroomlijnen van het proces van de betaling en inning van leges bij de huurcommissie heeft vooralsnog weinig aandacht gehad gezien het lage aantal zaken bij de huurcommissie. De directeur heeft de mogelijkheid gekregen facturen te maken en te sturen voor het bij huurders innen van leges voor verloren zaken. In 2023 is hier geen gebruik van gemaakt, gezien het winstpercentage van 100%.



Nb: Zie de jaarrekening voor een verslag over de winst- en verliesrekening en de balans.

Administratie en organisatie

In de organisatie hebben we te maken gehad met enkele bestuurswisselingen. Ale ten Cate en Matthijs Oldenburger hebben het bestuur verlaten. Hierdoor zijn ook de functies van enkele overgebleven bestuursleden gedurende het jaar veranderd. De samenstelling van het bestuur was als volgt:

1 januari - 18 april 2023:

Matthijs Oldenburger, voorzitter

Ale ten Cate, secretaris

Marinus Jongman, penningmeester

18 april - 13 oktober 2023:

Matthijs Oldenburger, voorzitter

Lise Deijs, secretaris

Marinus Jongman, penningmeester

13 oktober - heden:

Marinus Jongman, voorzitter

Niels Brand, secretaris

Lise Deijs, penningmeester

We hebben na de problemen van de subsidie voor 2023 nieuwe, concrete afspraken gemaakt met de gemeente over het proces van subsidieverlening en subsidieverantwoording. Vanuit onze kant leveren wij uiterlijk 31 oktober in het voorafgaande jaar de subsidieaanvraag in, zodat de gemeente voor 31 december de subsidie goedgekeurd heeft en kan overgaan tot uitbetaling. Desondanks is dit voor de subsidie van 2023 nog niet soepel gegaan. Daarnaast hebben we afspraken gemaakt over de inflatiecorrectie van de subsidie.

Raad van Toezicht

Na het instellen van een Raad van Toezicht op grond van artikel 9.1 van de statuten zijn werkafspraken gemaakt. We bespreken 3 maandelijks de voortgang van de organisatie, het personeelsbeleid en strategische doelen van de



organisatie. De samenstelling van de Raad van Toezicht is sinds de instelling als volgt: Marcel Trip (Woonbond), Sjoerd Kalisvaart (Pels Rijcken en RUG) en

Roeland van der Schaaf (Dijkgraaf, voormalig wethouder wonen Groningen). De samenstelling is vormgegeven op basis van diverse achtergrond en expertise.

Administratie en archivering

Om de werkprocessen te versoepelen hebben we een zaakadministratieprogramma aangeschaft en in gebruik genomen. Vesta is op maat ontwikkeld voor Huurteams Nijmegen, die hetzelfde organisatiemodel hanteren als wij. Vervolgens hebben we enkele aanpassingen laten doen in het programma, zodat het beter aansluit op onze werkwijze. Tot slot zijn alle oude zaken ingevoerd in het programma tbv de archivering en berekening van resultaten.

Promotie

Samenwerkingen

Het voornemen was om in 2023 veel in te zetten op samenwerkingen om gratis promotie voor elkaar te krijgen. Hier is geen urgentie achter gelegd, omdat we een maandelijkse stijging van het aantal zaken hebben gezien en we niet sneller willen groeien dan we aankunnen. Zo houden we grip op de werkdruk en op organisatorische problemen waar we tegenaan lopen gedurende de groei van onze jonge organisatie. We zijn wel aanwezig geweest bij enkele evenementen om praatjes te houden of presentaties te geven over huurrecht. Tot slot zijn we een samenwerking aangegaan met studenten van de minor Rhetorica van de RUG, die ons hebben geholpen om de basis van onze promotiestrategie vorm te geven in een PR plan.

Promotiecampagne

Het voornemen was om een gestandaardiseerde en herbruikbare promotiecampagne te laten ontwikkelen, die we jaarlijks zouden kunnen hergebruiken. Hier is geen gevolg aan gegeven in verband met de kosten van de ontwikkeling van een dergelijke campagne en om de groei van de organisatie behapbaar te houden. Via het project met de minor rhetorica van de RUG is gewerkt aan een PR Plan voor doelgroepgerichte promotie, dit is opgeleverd in januari 2024.





Vrijwilligers

Scholing

De juridische kennisbank is verder uitgebouwd met nieuwe artikelen over onderwerpen die nog niet waren opgenomen in de kennisbank. Waar nodig zijn relevante wetswijzigingen verwerkt. Daarnaast is het inwerkproces van nieuwe vrijwilligers vormgegeven om een goede start te verzorgen.

Werving

Gedurende dit jaar hebben we in totaal 8 vrijwilligers geworven via collegepraatjes en werving via het netwerk van onze vrijwilligers. Het meest effectief tot dusver was de werving bij het college huurrecht aan de RUG. 6 hiervan zijn nog steeds actief, twee anderen zijn om studieredenen weer gestopt. Hiermee zitten we onder het beoogde aantal van 10 actieve vrijwilligers gedurende het jaar.

Binding

Om te zorgen dat de geworven vrijwilligers langer bij ons blijven is binding belangrijk. Daarvoor hebben we in 2023 op enkele onderdelen vrijwilligersbeleid gemaakt. We hebben diverse commissies ingesteld met eigen verantwoordelijkheden binnen de organisatie, met autonomie in hoe zij uitvoering geven aan die verantwoordelijkheid. Om de voortgang van de organisatie te bespreken zijn we begonnen met vrijwilligersvergaderingen. Tot slot zijn we begonnen met het uiten van onze waardering via verjaardagscadeaus, het organiseren van een jaarlijks bedank-uitje en zorgen we voor een goed onderling groepsgevoel via regelmatige borrels.

Personeelsbeleid

Medewerker

In 2023 hebben we grote stappen gezet in ons personeelsbeleid. We zijn begonnen met voortgangs- en functioneringsgesprekken, waarin we concrete afspraken maken over ontwikkeldoelen, aan de kant van de medewerker en aan de kant van de stichting. In de zomer is besloten tot het aanbieden van een contractverlenging van een jaar met uitzicht op een vast contract. Onderdeel van die contractverlenging is voorbereidend werk voor het aanbieden van een pensioenregeling. Tot slot, we zijn bezig met een risico-inventarisatie en



-evaluatie om het arbobeleid te verbeteren. Begin 2024 wordt de RI&E afgerond. Verder heeft de directeur een BHV-diploma behaald en wordt deze jaarlijks herhaald.

Stagiair

In 2024 hebben we ervaring opgedaan met een afstudeerstagiair van HBO rechten. De stagiair heeft voor ons een onderzoek uitgevoerd naar het concept van goed verhuurderschap. Een meeloopstage voor een HBO-rechtenstudent organiseren bleek voorlopig niet mogelijk, gezien de eis dat er minimaal 40 uur per week een begeleider aanwezig moet zijn.

Juridisch

Kennis en kwaliteit

Om de kennis van de directeur op het gebied van procederen te verbeteren, in voorbereiding op het uitbreiden van de dienstverlening, hebben we een training procederen uitgezocht die begin 2024 zal plaatsvinden. Eind 2023 zijn de eerste stappen gezet voor het opzetten van een systeem van kwaliteitsbewaking, in 2024 wordt dit verder uitgewerkt.

Dienstverlening uitbreiding

We hebben onderzoek gedaan naar het uitbreiden van de dienstverlening van Steunpunt Huren naar zaken voor de kantonrechter en incasso's. De uitkomst staat nog niet vast, maar de financiële risico's en organisatorische consequenties zijn voorlopig te groot om zaken bij de kantonrechter standaard aan te bieden als dienstverlening aan huurders. Het onderzoek naar de overige mogelijkheden wordt begin 2024 afgerond en met de raad van toezicht besproken. In aanloop hiernaar hebben we de samenwerking gezocht met het juridisch loket, om indien nodig via hen de koppeling te kunnen maken naar een sociaal advocaat.

Focus

We hebben geen focus aangebracht in de promotie, gezien we geen actieve (doelgroepgerichte) promotie hebben ondernomen in 2024. Zie het hoofdstuk promotie.



Wet goed verhuurderschap

In 2023 is de wet goed verhuurderschap ingegaan. Dit heeft ingrijpende gevolgen voor de positie van huurders in Groningen, en betekent dat de positie van de gemeente sterk is veranderd. We hebben samengewerkt met de gemeente om uit te werken wat dat betekent voor ons, onze werkwijze en positie in de Groningse situatie. In overleg met de raad van toezicht is besloten dat we niet willen inzetten op een vergelijkbare positie als Huurteams Nijmegen, waarbij het meldpunt bij Steunpunt Huren zou komen te liggen.