

## **Jaarverslag 2024**

**Stichting Steunpunt Huren Groningen**

**Adres: Damsterdiep 36, 9711SM**

**Telefoon: 050 785 1453**

**KvK: 84209232**

**Datum: 05-03-2025**

**Bestuur: Marinus Jongman, Niels Brand, Lise Deijs**

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

**Kascontrolecommissie: Floor Buigel en Danny Kolthoff**



## **Voorwoord**

Beste lezer,

Het afgelopen jaar was een enerverende tijd voor het Steunpunt Huren Groningen. We hebben grote stappen gezet als organisatie. We zijn verder geprofessionaliseerd, hebben een groei van meer dan 50% doorgemaakt in het aantal huurders wat wij hebben geholpen en hebben gigantische stappen gemaakt op het gebied van goed werkgeverschap.

Bovenal is het harde werk van onze medewerker, alle vrijwilligers en het bestuur beloond met het vertrouwen van de gemeente Groningen om verdere uitbreiding mogelijk te maken via een opgehoogde subsidie. Na een werkbezoek van de gemeenteraad is dit in een stroomversnelling terechtgekomen, waarna we halverwege het jaar een aanvullend verzoek over 2024 hebben kunnen indienen en een plan hebben gemaakt voor 2025 wat goedgekeurd is. Daarom verwelkomen we vanaf 1 februari 2025 een extra medewerker. Het jaar is dus niet helemaal gelopen zoals van tevoren gepland, maar we zijn erg tevreden over de uitkomst.

We hebben onze stip op de horizon neergezet: waar willen we over 5 jaar staan? Wat voor organisatie willen we zijn? Welke stappen moeten we daarvoor zetten? Het antwoord? Een proactieve organisatie, die voor meer en meer huurders in de bres wil springen, die op steeds meer terreinen expertise in huis heeft en huurders kan bijstaan en een organisatie die problemen signaleert en voor alle stakeholders van waarde is.

De eerste twee jaar zijn daarmee rond. We hebben een solide basis, een uitbreiding met een extra medewerker en een visie op de toekomst van onze organisatie. Zo gaan we met een hoopvol hart 2025 en de komende jaren tegemoet.

We hebben flinke stappen gezet, en zijn klaar voor de toekomst.

Namens het bestuur,  
Marinus Jongman, voorzitter



**Inhoudsopgave:**

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Inhoudsopgave:</b>	<b>3</b>
<b>Resultaten Steunpunt Huren Groningen</b>	<b>4</b>
Aantal zaken 2024	4
Zaken naar categorie	5
<b>Gebreken naar categorie</b>	<b>6</b>
Spreekuur	7
Telefonische vragen 2024	8
Afgesloten zaken per eindstatus	9
Huurcommissie	10
Besparingen	11
Aantal zaken internationale huurders	13
Website	13
<b>Beleid</b>	<b>14</b>
Organisatie	14
Bekendheid	16
Vrijwilligers	18
Personeelsbeleid	19
Juridisch	19



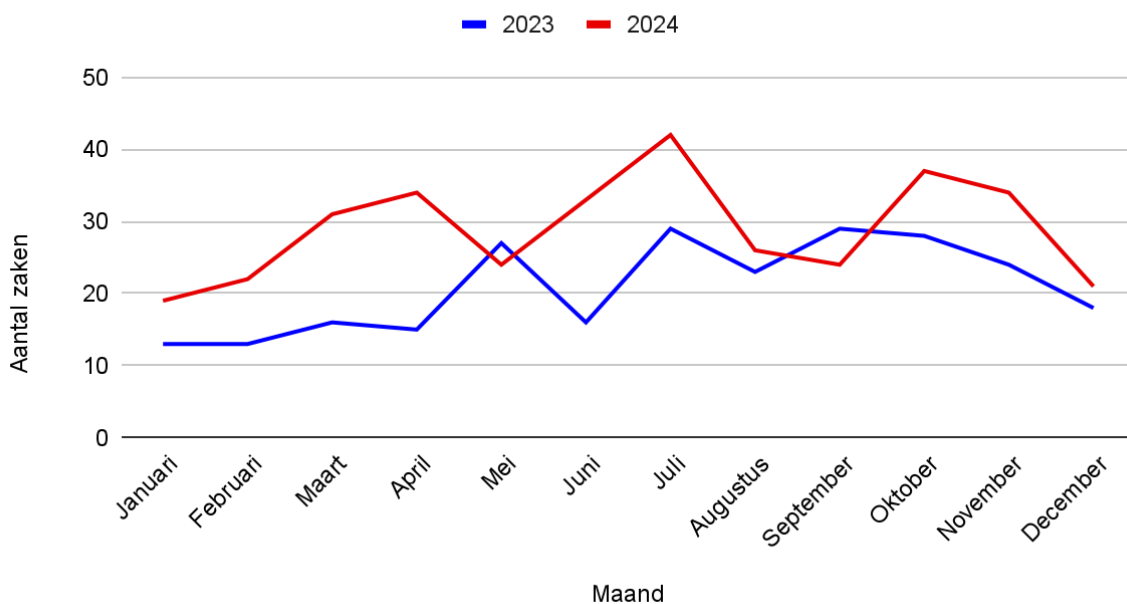
## Resultaten Steunpunt Huren Groningen

Hieronder staat een overzicht van belangrijke data betreffende zaakbehandeling bij het Steunpunt Huren Groningen, over het jaar 2024. Dit betreft onder andere het aantal behandelde zaken, het aantal bezoekers van het spreekuur, het aantal telefonische vragen, het aantal gevoerde procedures bij de Huurcommissie en een overzicht met de besparingen. Deze gegevens worden bijgehouden door ons zaakstelsel, Vesta. In totaal hebben we in 2024 **804** huurders geholpen, waar we in 2023 in totaal **516** huurders hebben geholpen. Dat is een toename van **55,81%** in 2024. We doen dit nog altijd zonder actief promotie te maken voor onszelf.

### Aantal zaken 2024

In het jaar 2024 hebben we in totaal **347** zaken in behandeling genomen. Een mooie stijging ten opzichte van het jaar daarvoor, want dat aantal was in 2023 namelijk nog 251. Een stijging dus van ruim **38%**. Hierbij moet worden opgemerkt dat vragen die we op het spreekuur of via de telefoon binnenkomen vaak geen zaak worden, omdat een advies voldoende is. We zien in de eerste helft van 2024 een grote stijging ten opzichte van het jaar ervoor, waarbij de trendmatige groei in de laatste 5 maanden enigszins achterblijft. Gemiddeld ligt het maandelijkse aantal zaken op **29 per maand**, waar dat in 2023 op 21 per maand lag. De piek in het aantal zaken ligt rond juli, wanneer de servicekostenafrekeningen plaatsvinden. We hebben geen verklaring gevonden voor de dip in mei, augustus en september.

### Aantal binnengekomen zaken



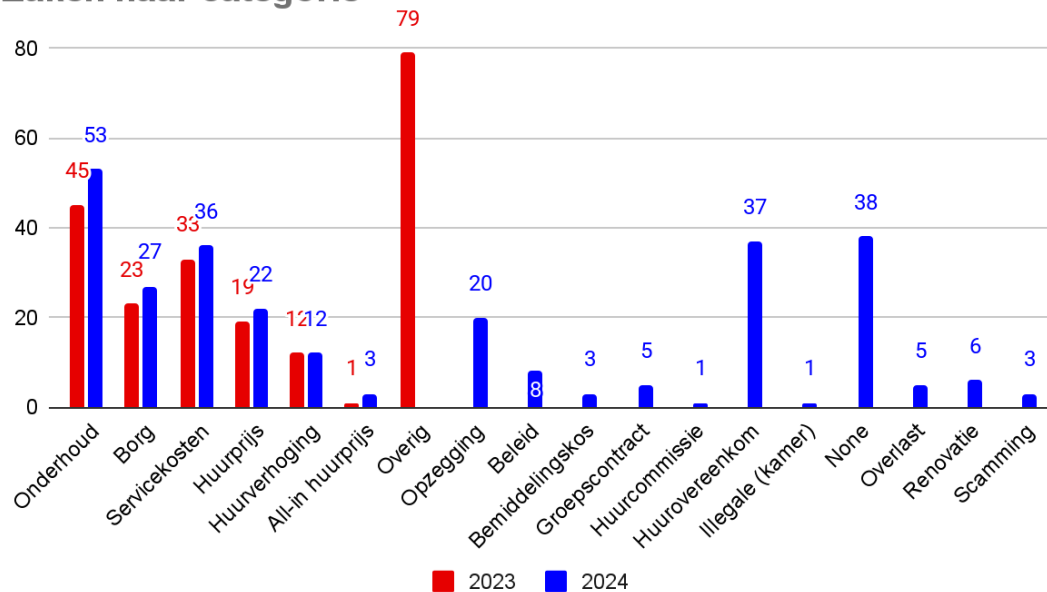


### Zaken naar categorie

Zoals gezegd, hebben we in het jaar 2024 in totaal **347** zaken in behandeling genomen.

Van deze zaken hebben we 270 kunnen sluiten. In onderstaand diagram is te zien welke onderwerpen het in die zaken betrof. De overige 77 zaken staan nog open op 31 december en worden afgesloten in 2025. We zien hetzelfde patroon in de verdeling tussen het aantal zaken in 2024 als we gezien hebben in 2023.

### Zaken naar categorie



Onder de categorie 'Overig' scharen wij 10 andere onderwerpen, die we in de loop van 2024 hebben kunnen uitsplitsen. Daarom staat in 2023 de categorie overig met 79 zaken veruit bovenaan. De categorie 'None' betreft overigens ongecategoriseerde zaken die onder overig vallen, van voor de periode dat het in de software mogelijk was om aan te geven welk soort speelde in een bepaalde zaak. De grootste categorie binnen dit onderwerp is de categorie van het adviseren en beoordelen van huurovereenkomsten. Hieronder valt ook de categorie contracten 'Short Stay'.

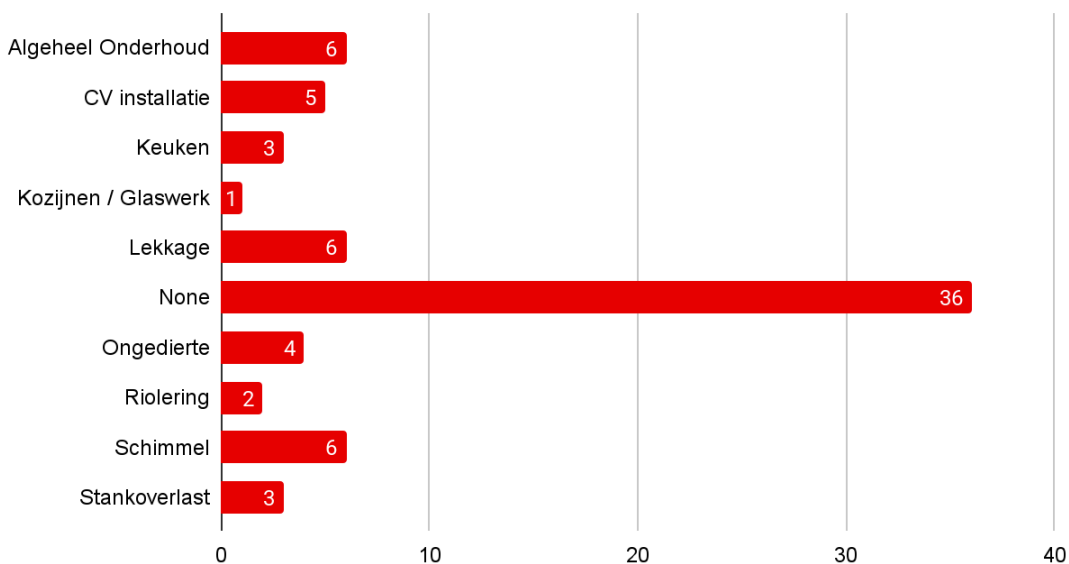


## Gebreken naar categorie

In de loop van 2024 hebben wij onze software ontwikkelaar gevraagd of het mogelijk was om de categorie 'gebreken' verder te onderverdelen in de meest voorkomende categorieën gebreken zoals wij die hier tegenkomen in de praktijk bij het Steunpunt Huren. Deze functie is sindsdien in Vesta ingebouwd en dus kunnen we bijhouden en zien per categorie om welke gebreken het gaat voor wat betreft de in behandeling genomen gebreken zaken.

De categorie 'None' betreft ongecategoriseerde gebreken, van voor de periode dat het in de software mogelijk was om aan te geven welk soort gebrek precies speelde in een bepaalde gebreken-zaak. De categorie 'algeheel onderhoud' wordt gebruikt als er meerdere gebreken aanwezig zijn in de woonruimte. In 2025 zullen we een beter beeld kunnen creëren van de verschillende categorieën en daaropvolgend een vergelijking kunnen maken met eerdere jaren.

### Gebreken naar categorie

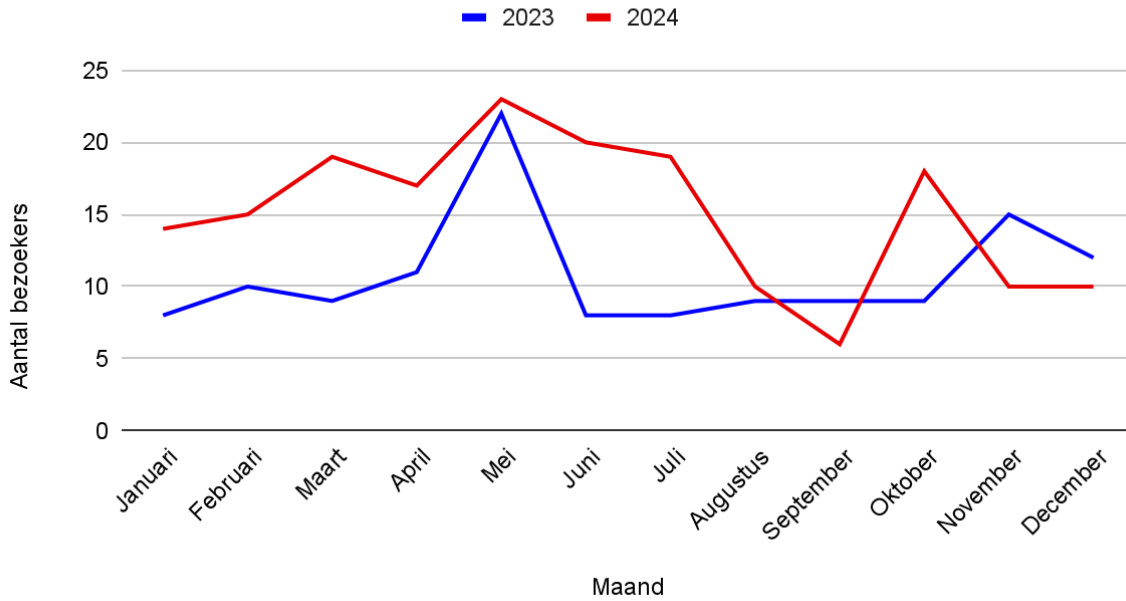




### **Spreekuur**

In het jaar 2024 hebben we in totaal **181** bezoekers mogen ontvangen op ons wekelijkse inloopspreekuur, op de woensdagen van 13u tot 15u. Ook hier zien we weer een stijging, want dat aantal was in 2023 namelijk nog **130**. Een stijging dus van ruim **39%**. In augustus hebben in verband met vakantie minder spreekuren plaatsgevonden. We hebben geen verklaring voor de daling in augustus en september kunnen vinden.

### **Aantal bezoekers spreekuur**

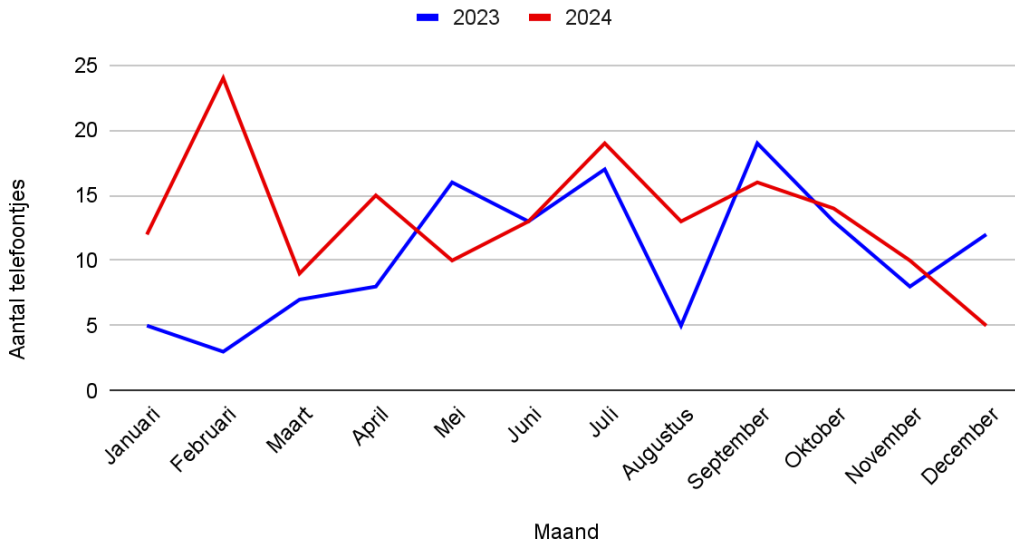




### Telefonische vragen 2024

In het jaar 2024 hebben we in totaal **270** telefonische vragen ontvangen en behandeld. Ook hier is weer een stijging te zien, want dat aantal was in 2023 nog **135**. Een verdubbeling dus, een stijging van **100%**. Dit aantal is exclusief telefoongesprekken die betrekking hebben op lopende zaken. Bij bijna alle telefoongesprekken is het ter plekke geven van advies voldoende, en administreren we dit dus niet als zaak. We hebben geen verklaring voor de schommelingen en de daling in het najaar.

### Aantal telefonische vragen



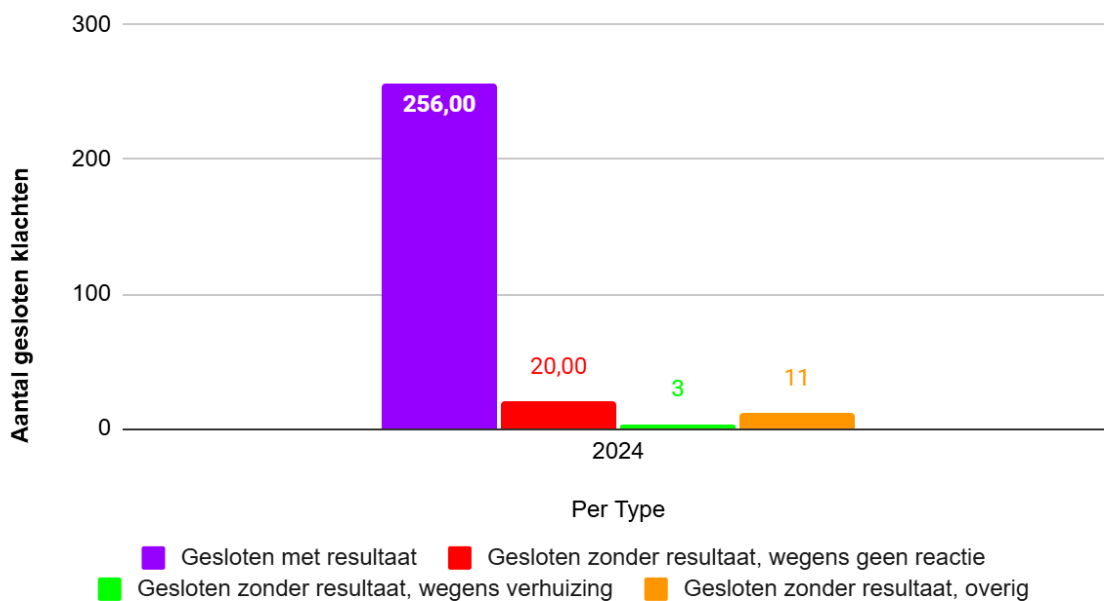




### Afgesloten zaken per eindstatus

In 2024 hebben wij **290** zaken gesloten, de overige zaken zijn nog niet gesloten op 31 december 2024. Van die 290 zijn 256 gesloten met resultaat, dat houdt in dat het probleem van de huurder opgelost is ofwel dat de huurder geen verdere hulp behoefde en tevreden was na het ontvangen van ons advies. Dat betekent dat **88,28%** van de zaken wordt afgesloten met een (vorm van een) resultaat. In slechts **4,83%** van het aantal zaken wordt geen resultaat bereikt, en in **6,9%** van de gevallen moet de zaak gesloten worden omdat de huurder niet meer reageert.

### Gesloten zaken per type en eindstatus





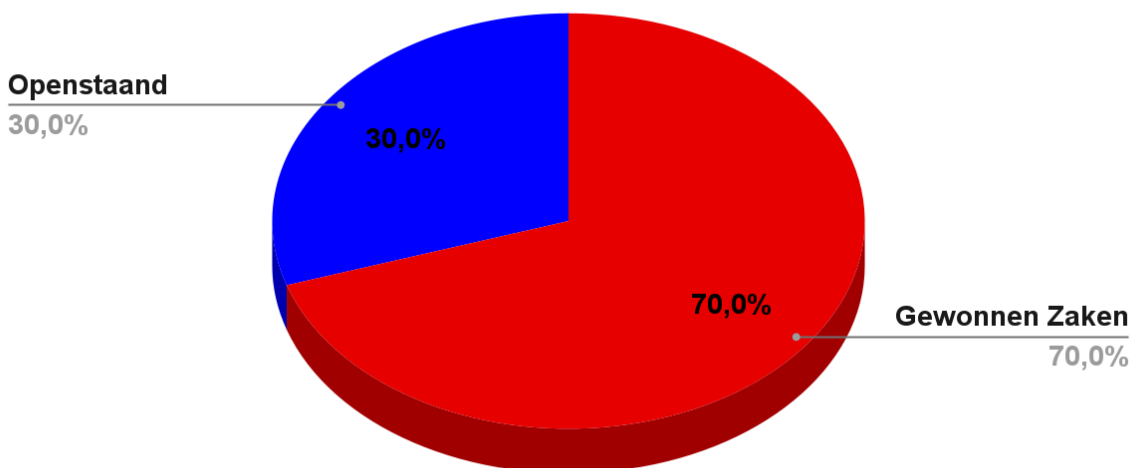
### **Huurcommissie**

In 2024 hebben wij voor 9 verschillende huurders 10 procedures bij de Huurcommissie gevoerd. Dit betreft vijf keer een servicekosten procedure en vijf keer een gebrekenprocedure. Van deze 10 zaken hebben we er inmiddels 7 gesloten, en staan er thans nog 3 zaken open voor 2025. Elk van de 7 gesloten zaken hebben we gewonnen. In 2023 voerden we 7 zaken waarvan we 6 wonnen.

Ook hier geldt weer dat we dit geringe aantal opgestarte procedures bij de Huurcommissie als een succes kunnen beschouwen, omdat dit betekent dat we in het overgrote deel van de zaken onderling tot een overeenkomst of akkoord kunnen komen met de verhuurder. Van de 347 zaken is daarmee slechts **2,88%** uitgelopen op een procedure bij de Huurcommissie.

We merken op basis van ervaring een stijging in het aantal procedures bij de Huurcommissie waarbij de Huurcommissie aangeeft langer te doen over een zaak. We merken daarnaast dat de Huurcommissie voor een, naar ons idee, groeiend aantal onderwerpen deskundigenrapporten vereist. Bijvoorbeeld, zo is het nu standaard praktijk dat voor een procedure om een kapotte cv-ketel aan te merken als een gebrek er een deskundigenrapport noodzakelijk is. Dat werpt een onwenselijke financiële barrière op voor huurders om gebreken op te lossen.

### **Huurcommissie Procedures in 2024**





## Besparingen

In 2024 hebben wij, met de zaken waarvan we het resultaat weten, in totaal **€ 79.154,32** bespaard voor huurders in de gemeente Groningen. Ook hier is weer een goede stijging te zien, want in 2023 bespaarden we een bedrag uit van **€ 53.540,44**. Dat is een stijging van **47,84%**. Daarmee stijgt het uitgespaarde bedrag grofweg met eenzelfde percentage als het aantal geholpen huurders, en licht harder dan de stijging in het aantal behandelde zaken.

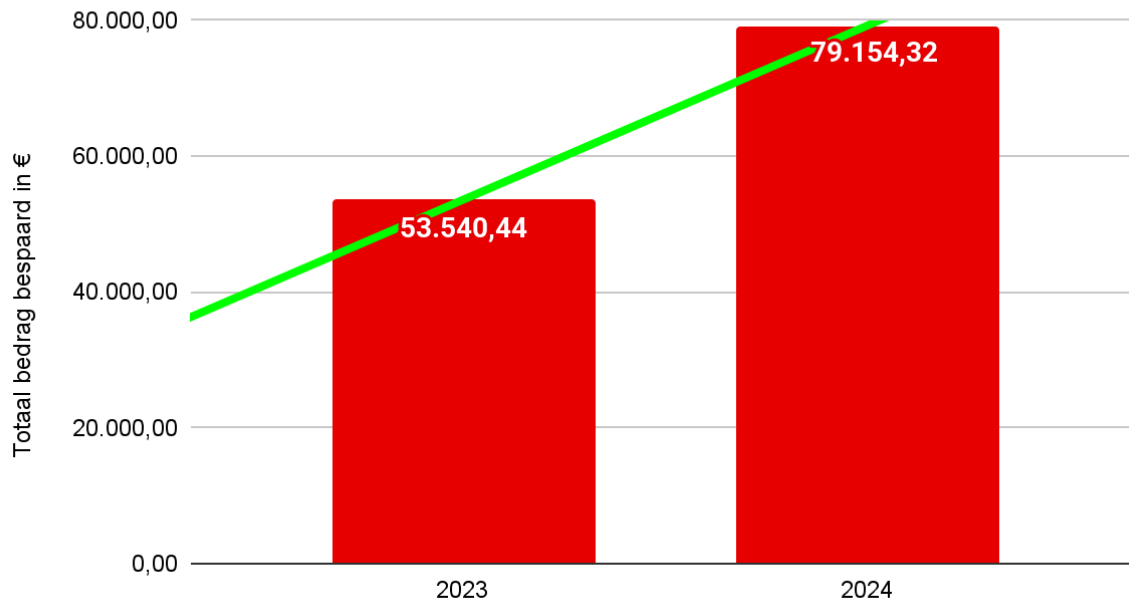
We zien ten opzichte van 2023 een toename in het uitgespaarde bedrag van te veel betaalde servicekosten, aangevochten huurverhogingen en in meerdere gevallen afgedwongen verhuisvergoedingen rondom het opzeggen van huurcontracten door verhuurders.

De volgende tabel geeft weer hoe het totaal bespaarde bedrag is opgebouwd, dus per onderwerp de daarbij behorende besparing. Het 'maandelijks bedrag totaal' is opgebouwd uit maandelijkse besparingen berekend over een gemiddelde woonduur.

Type	Eenmalig Bedrag (€)		Maandelijks bedrag totaal (€)		Totaal incl. eenmalig (€)	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
All-in	0	0	0	2.952,00	0	2.952,00
Borg	2120,56	6.725,00	0	0	2.120,56	6725,00
Huurprijs	1.189,26	7.363,07	15.900,48	4.938,05	17.089,74	12.291,11
Huurverhoging	227,16	5.041,00	8.167,32	8.189,28	8.394,48	13.230,28
Onderhoud	13.908,22	12.365,01	0	1.656	13.908,22	14.021,01
Opzegging	0	6.975,77	0	0	0	6.975,77
Overig	7.631,00	9.545,36	0	0	7631,00	9.545,36
Servicekosten	4.396,44	13.413,79	0	0	4396,44	13.413,79
<b>Totaal</b>	<b>29.472,64</b>	<b>61.429,00</b>	<b>24.067,80</b>	<b>14.783,78</b>	<b>53.540,44</b>	<b>79.154,32</b>



### Totaal bedrag bespaard in Euro's



In bovenstaand staafdiagram zijn de totaal uitgespaarde bedragen te zien, voor wat betreft het kalenderjaar 2023 en het kalenderjaar 2024.

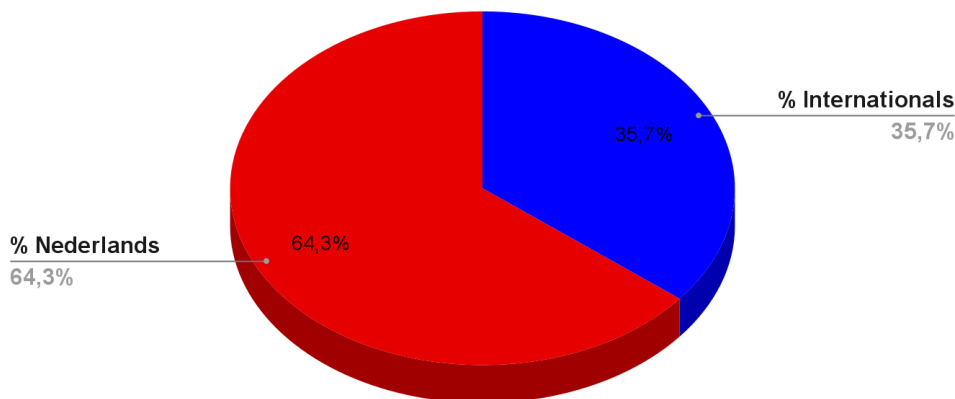


### Aantal zaken internationale huurders

In de loop van het kalenderjaar 2023 werd het voor ons ook mogelijk om in onze software bij te kunnen houden hoeveel zaken we in behandeling nemen jaarlijks van huurders met een internationale achtergrond. Pas vanaf het kalenderjaar 2024 hebben we dit volledig kunnen bijhouden. Voor het jaar 2024 lag dat aantal zaken op 124.

We zien tevens dat steeds meer internationals de weg naar ons weten te vinden. Op het totaal aantal gedraaide zaken van 347 in 2024, blijkt dat er 124 zaken afkomstig zijn van internationals. Dat deel is goed voor het percentage van 35,7 %. Dat is dus een aanzienlijk deel. Vanaf eind 2025 zullen we een vergelijking kunnen maken met voorgaande jaren.

#### Verdeling International / Nederlands 2024



### 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.

Categorie gebruikers	Aantallen 2023	Aantallen 2024	Vershil %
Nieuwe unieke gebruikers uit NL	10.964	11.469	+4,61%
Actieve gebruikers contactpagina NL	908	1131	+24,56%
Actieve gebruikers contactpagina ENG	475	525	+10,53%



In 2024 hebben we over de gehele linie een toename gezien, met significante toenames in de aantallen gebruikers op de contactpagina. Het aantal nieuwe unieke gebruikers uit NL is enigszins achtergebleven in vergelijking met de rest, het zou ermee te maken kunnen hebben dat we in 2024 weinig inzet hebben gepleegd op promotie. De toename van het gebruik van de contactpagina's zien we terug in het aantal zaken dat we dit jaar hebben behandeld wat significant gestegen is, zoals eerder genoemd.

<b>Categorie Acquisitie</b>	<b>Aantallen 2023</b>	<b>Aantallen 2024</b>	<b>Vershil %</b>
Organic search (google etc)	10.906	14.475	+32,73%
Direct search (direct URL intypen)	2832	4198	+48,23%
Referral (link aanklikken)	459	981	+113.73%

Een grotere toename zien we bij de manier waarop bezoekers bij ons terecht komen. Met name positief zijn de toenames bij *direct search* en *referral*, wat betekent dat de bezoekers direct bij ons uitkomen via het klikken op een link of zelf direct de website intypen omdat ze ons al kennen.

## **Beleid**

### **Organisatie**

#### *Pand*

In 2024 hebben we verder gewerkt aan de inrichting van het Lopster Veerhuis. Concreet betekent dat de tussenwand in het kantoor is weggehaald om ruimte te maken voor een extra werkplek. Aanvullend is uitgezocht aan welke voorwaarden het meubilair en de ICT moest voldoen volgens de arbowet. Vervolgens is hier actie op ondernomen om een nieuw bureau, nieuwe ICT en nieuwe bureaustoelen aan te schaffen.

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. We hebben in 2024 enkele energiebesparende maatregelen



genomen, zoals het opvangen van een gordijn bovenaan de trap om te voorkomen dat warmte ontsnapt en het aanbrengen van radiatorfolie en tochtstrips.

### *Financiën*

Het afgelopen jaar hebben we de boekhouding verder geoptimaliseerd door inderdaad een onderscheid te maken in een aantal posten waardoor duidelijker is waar we geld aan uitgeven aan het eind van het jaar. Het maken van een lange termijn begroting is in 2024 nog niet gedaan, dit wordt een prioriteit voor 2025 om eveneens te kijken naar investeringen op de lange termijn. Er zijn maatregelen genomen om bijvoorbeeld de kosten voor energie te drukken door verduurzamingsmaatregelen door te voeren in ons pand. Tevens hebben we in 2024 fors geïnvesteerd in onze arbeidsvoorwaarden door het afsluiten van een pensioenfonds voor ons personeel. Op deze wijze hebben we stappen gezet om een betere werkgever te zijn, nu en in de toekomst.

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

### *Administratie en organisatie*

De samenstelling van het bestuur was in 2024 als volgt:

Marinus Jongman, voorzitter

Niels Brand, secretaris

Lise Deijs, penningmeester

In 2024 is gedurende het jaar een aanvullende subsidieaanvraag ingediend bij de gemeente Groningen ten behoeve van uitbreiding van het Steunpunt Huren Groningen. Aanvullend is vervroegd een verhoogde subsidieaanvraag met bijbehorend beleidsplan en begroting voor 2025 ingediend om de verzoeken in samenhang te kunnen beoordelen. De voorbereiding hiervan, en de daaropvolgende werkzaamheden ten behoeve van het aantrekken van een extra medewerker en de bijbehorende voorbereidingen, zijn een grote tijdsinvestering geweest voor het bestuur.

De gemeente heeft het subsidieproces anders ingericht aan hun zijde, waardoor de jaarafsluiting van 2023 goed is verlopen en de toekenning van de subsidie van 2025 op tijd is afgehandeld.



### *Raad van Toezicht*

In 2024 is meermaals de voortgang van de organisatie besproken. Hierbij is afgesproken om een schriftelijke update over de voortgang te maken voorafgaande aan iedere vergadering met de Raad van Toezicht.

In 2024 is naast de reguliere documenten zoals de begroting en de jaarstukken extra advies gevraagd over de uitbreiding van het Steunpunt Huren met een extra medewerker, een aangepaste subsidieaanvraag en bijbehorende begroting en is gesproken over de lange termijn plannen van het Steunpunt Huren Groningen. In december 2024 is een begin gemaakt met een evaluatie van de Raad van Toezicht die in het eerste kwartaal van 2025 zal worden afgerond.

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*

In 2024 hebben we veel aanpassingen laten maken aan ons zaakadministratieprogramma ten behoeve van de efficiëntie, gebruiksgemak en duidelijke dataverzameling en verwerking. Zo is bijvoorbeeld de mogelijkheid toegevoegd om spreekuurbezoekers en telefonische vragen te verwerken en zijn veel categorieën toegevoegd ten behoeve van het jaarverslag zoals de uitsplitsing van overige zaken en onderhoud en kan het aantal internationale huurders vanaf heden worden bijgehouden.

### **Bekendheid**

Als bestuur hebben we de beslissing genomen om weinig prioriteit te geven aan het vergroten van de bekendheid van het Steunpunt Huren. De reden daarvoor is meervoudig. Allereerst dat we organisch al een groeiend aantal huurders hielpen gedurende het jaar, zoals te zien in het data hoofdstuk. Ten tweede, was een snellere en grotere toename in het aantal zaken gezien de toenemende werkdruk van onze medewerker onwenselijk. Desondanks hadden we meer kunnen doen op dit terrein ter voorbereiding op het moment dat we meer capaciteit kregen. Bijvoorbeeld in de aanschaf van nieuw promotiemateriaal zoals flyers.





### *Sociale media*

In 2024 is in het eerste kwartaal een globaal promotieplan opgezet voor sociale media in samenwerking met studenten Rhetorica van de RUG. In het voorjaar is de eerste content op sociale media verschenen. Hier is weinig gevolg aan gegeven gezien de doorloop van vrijwilligers die hierbij betrokken waren, de toenemende werkdruk en onvoldoende prioritering vanuit de bestuursverantwoordelijke.

### *Netwerken*

In 2024 hebben we onze contacten goed onderhouden door in het voorjaar de gemeenteraad van Groningen uit te nodigen om op werkbezoek te komen bij ons. Als resultaat hiervan is in de gemeenteraad een debat georganiseerd over de handhaving op slecht verhuurdersgedrag en is daarin toegezegd om de financiering van Steunpunt Huren te vergroten. Onder andere als gevolg van dit debat, naast onze eigen contacten met de gemeente, is onze subsidie opgehoogd waardoor wij vanaf 2025 een verhoogd subsidiebedrag ontvangen.

In het najaar zijn we op bezoek geweest bij de wethouder om hem bij te praten over de voortgang van het Steunpunt Huren. Daarnaast onderhouden we regelmatig goed contact met beleidsadviseurs Wonen van de gemeente Groningen over ontwikkelingen op de huurmarkt, rondom het meldpunt goed verhuurderschap en het Steunpunt Huren.

Daarnaast hebben we eind 2024 contacten gelegd om, in samenwerking met Lijst Calimero, in 2025 informatieve activiteiten rondom huurrecht aan de RUG te organiseren.

### *Pers*

In 2024 is er enkele malen contact geweest met verschillende media. Dit is echter passief geweest, toen de pers ons benaderde met vragen. Het oppakken van beleid om consequent te reageren op actuele ontwikkelingen is niet gebeurd. De resultaten van het verschijnen in berichten in verschillende media zien we in de toegenomen aantallen websitebezoekers via *referral*, zoals eerder beschreven. Enkele voorbeelden daarvan zijn:

- <https://ukrant.nl/ruzie-met-de-huisbaas-huurder-wint-heel-vaak-bij-de-hu-urcommissie/>



- <https://ukrant.nl/wet-die-huurders-moet-beschermen-kan-in-groningen-ok-leiden-tot-forse-huurstijging/>
- <https://sikkom.nl/woningmarkt/Kamerzoekende-studenten-opgelet-Toekomstige-huisgenoot-van-Anna-18-bleek-oplichter.-Wanneer-trek-je-in-29120704.html>

Niet direct zichtbare medewerking aan media is onder andere geweest aan Radio 1, Pointer en NRC. In de scholingsbehoefte voor 2025 wordt de mogelijkheid van een mediatraining voor medewerkers meegenomen.

## **Vrijwilligers**

### *Scholing*

De juridische kennisbank is verder uitgebreid 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 9 vrijwilligers geworven via collegepraatjes en werving via het netwerk van onze vrijwilligers. Het meest effectief tot dusver was de werving bij de verschillende colleges aan de RUG in september. Hiervan zijn 6 nog steeds actief. Alle gestopte vrijwilligers zijn gestopt om een van de volgende redenen: nieuwe baan, studierelateerd, verhuisd of tijdgebrek. Geen enkele vrijwilliger heeft aangegeven dat diegene vertrok omdat die persoon niet langer wilde blijven. Op 31 december 2024 zaten we daarmee op 9 actieve vrijwilligers. We hebben in het voorjaar onvoldoende geacteerd op werving, omdat we destijds voldoende vrijwilligers hadden. Gedurende de zomer heeft echter een leegloop plaatsgevonden, waardoor we tijdelijk slechts enkele actieve vrijwilligers hadden. Met dit resultaat zaten we gedurende het jaar ietwat onder het beoogde streefgetal van gemiddeld 10 vrijwilligers.

### *Binding*

Om te zorgen dat de geworven vrijwilligers langer bij ons blijven is binding belangrijk. Daarvoor hebben we in 2024 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. We uiten onze waardering met verjaardagscadeaus en een jaarlijks bedank-uitje. We zorgen voor een goed onderling groepsgevoel via regelmatige borrels.

## **Personeelsbeleid**

### *Medewerker*

In 2024 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 hebben we onze medewerker een vast contract aangeboden en in de winter hebben we tevens een nieuwe medewerker aan kunnen trekken. Daarnaast hebben we een pensioenregeling voor onze medewerkers vastgesteld.

We zijn aan de slag gegaan met de Risico- Inventarisatie en Evaluatie waarbij we als stichting deze hebben gelopen en hierna een gezamenlijk plan van aanpak gemaakt. Er is besproken hoe we als stichting ervoor zorgen dat we deze up-to-date houden, hierbij staat deze structureel in de bestuursagenda weggezet hoe we met verscheidene punten staan en zijn er al investeringen gedaan in ICT en meubilair om een zo ergonomisch verantwoorde werkomgeving te organiseren. Eveneens is er een preventiemedewerker aangesteld. In 2025 werken we verder aan het plan van aanpak om een zo gezond mogelijke omgeving te creëren voor ons personeel.

Daarnaast zijn we gestart met het maken van een vernieuwde taakverdeling tussen bestuur, medewerkers en vrijwilligers. Dit heeft ten doel om meer verantwoordelijkheid en vrijheid te geven aan de medewerkers maar tegelijkertijd ook duidelijkheid. Deze zal in 2025 afgerond worden en herhaaldelijk geëvalueerd.

## **Juridisch**

### *Kennis en kwaliteit*

In 2024 hebben we, in overleg met onze Raad van Toezicht, een systeem van kwaliteitsborging geïntroduceerd, zodat we de kwaliteit van onze dienstverlening zo goed mogelijk kunnen garanderen. We hebben een onderhandelstraining voor onze medewerkers en vrijwilligers georganiseerd, die begin 2025 zal plaatsvinden.



### *Uitbreiding dienstverlening*

We hebben onderzoek gedaan naar het uitbreiden van de dienstverlening van Steunpunt Huren naar zaken voor de kantonrechter en incassozaken. De financiële risico's en organisatorische consequenties waren destijds te groot om zaken bij de kantonrechter standaard aan te bieden als dienstverlening aan huurders. Daarop hebben we samenwerking gezocht met het juridisch loket, om indien nodig via hen onze huurders te kunnen koppelen aan een sociaal advocaat. Wij sturen mensen die bij ons aankloppen met niet-huurrecht gerelateerde vragen aan hen door, en zij doen dat met huurrecht gerelateerde vragen richting ons.

### *Onderzoeken*

In 2024 hebben we geen onderzoek uitgebracht naar de Groningse huursituatie. Dit heeft gezien de werkdruk en onder andere de onverwachte extra subsidieaanvraag geen prioriteit gekregen. We hebben wel onze jaarlijkse resultaten besproken met de gemeenteraad en de gemeente Groningen. We hebben daarnaast de mogelijkheden om data te verzamelen en te verwerken in ons administratiesysteem enorm uitgebreid, waardoor we in het jaarverslag nu veel meer informatie kunnen delen dan in voorgaande jaren en meer data beschikbaar hebben om te onderzoeken.

### *Wet goed verhuurderschap*

In 2024 zijn we begonnen met het opstellen van beleid rondom de Wet Goed Verhuurderschap. We hebben besloten op welke manier we de mogelijkheden om misstanden te melden bij de gemeente meenemen in onderhandelingen en dat we veelplegende verhuurders harder willen gaan aanpakken. Veelplegende verhuurders komen op een interne veelplegerslijst te staan, en krijgen een minder geduldige aanpak. We zijn nu in overleg met de gemeente op welke manier zij meldingen van ons willen ontvangen ten behoeve van de wet goed verhuurderschap en hebben de vraag neergelegd bij de ontwikkelaar van ons administratiesysteem op welke manier wij veelplegers kunnen bijhouden.