



## **Jaarverslag 2025**

**Stichting Steunpunt Huren Groningen**

**Adres: Damsterdiep 36, 9711SM**

**Telefoon: 050 785 1453**

**KvK: 84209232**

**Datum: 13-02-2026**

**Bestuur: Marinus Jongman, Niels Brand, Marten Duit**

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

**Kascontrolecommissie: Floor Buigel, Mark Kenters en Danny Kolthoff**

Steunpunt Huren Groningen  
Damsterdiep 36, 9711SM Groningen



## Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het jaarverslag van het Steunpunt Huren Groningen over 2025. Het is een bewogen jaar geweest. We hebben een ruime verdubbeling aan huurbesparingen voor de Groningse huurder gerealiseerd. We hebben ons personeelsbestand na de werving van een extra medewerker nog verder uitgebreid met een stagiair. We hebben onze organisatie verder geprofessionaliseerd en geïnvesteerd in onze medewerkers, niet alleen in de vorm van opleidingen en cursussen, maar ook in veiligheidsmaatregelen, betere werkplekken en betere arbeidsvoorwaarden.

Dit is allemaal alleen maar mogelijk dankzij de tomeloze inzet van onze medewerkers en vrijwilligers, onder wie mijn voormalig collega-bestuurslid Lise Deijs, van wie we dit jaar afscheid hebben genomen. We gaan haar inzet, politieke handigheid, management ervaring en professionele instelling enorm missen. Niettemin hebben we wel een betrokken en enthousiaste nieuwe penningmeester mogen verwelkomen in de persoon van Marten Duit, wiens ervaring als penningmeester bij diverse andere maatschappelijke organisaties een zeer welkome aanwinst voor ons team is.

Het harde werk van onze medewerkers en vrijwilligers heeft ook dit jaar zijn vruchten afgeworpen. Niet alleen in de vorm van de resultaten die ik hierboven al beschreven heb, maar ook in de vorm van een mooi toekomstbeeld. Ook dit jaar heeft de gemeente Groningen ons namelijk het vertrouwen gegund om verder te groeien dankzij een opgehoogde subsidie met voorzieningen voor proceskosten. Deze uitbreidingen maken dat een lang gekoesterde wens eindelijk binnen handbereik is: we gaan onze dienstverlening uitbreiden met bijstand en ondersteuning bij de kantonrechter. Daardoor wordt de drempel naar de toegang tot het recht voor de Groningse huurder significant lager. Wij ervaren dat als een prachtig resultaat. Voor onszelf, maar vooral voor de huurder.

We kijken dan ook terug op een jaar waarin we onze doelen ruimschoots hebben gehaald, een stabiele organisatie hebben neergezet waarbij alle seinen op groen staan voor een nog succesvoller 2026. En ja, daar zijn we best een beetje trots op.

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>
<b>Aantal zaken 2025</b>	<b>4</b>
<b>Zaken naar categorie</b>	<b>4</b>
<b>Gebreken naar categorie</b>	<b>5</b>
<b>Spreekuur</b>	<b>6</b>
<b>Telefonische vragen 2025</b>	<b>6</b>
<b>Afgesloten zaken per eindstatus</b>	<b>7</b>
<b>Huurcommissie</b>	<b>8</b>
<b>Besparingen</b>	<b>9</b>
<b>Aantal zaken internationale huurders</b>	<b>10</b>
<b>Website</b>	<b>11</b>
<b>Beleid</b>	<b>13</b>
<b>Organisatie</b>	<b>13</b>
Pand	13
Financiën	13
Administratie en organisatie	13
Kascontrolecommissie	14
Raad van Toezicht	14
Administratie en archivering	14
Dataverzameling	14
<b>Bekendheid</b>	<b>15</b>
Sociale media	15
Netwerken	15
Pers	15
Website	16
<b>Vrijwilligers</b>	<b>16</b>
Scholing	16
Werving	16
Binding	16
<b>Personeelsbeleid</b>	<b>17</b>
Medewerker	17
Stagiaire	17
<b>Juridisch</b>	<b>18</b>
Kennis en kwaliteit	18
Uitbreiding dienstverlening	18
<b>Onderzoeken</b>	<b>18</b>
<b>Wet goed verhuurderschap</b>	<b>19</b>



## Resultaten Steunpunt Huren Groningen

Hieronder staat een overzicht van belangrijke data betreffende zaakbehandeling bij het Steunpunt Huren Groningen, over het jaar 2025. 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 zaaksysteem, Vesta. In totaal hebben we in 2025 **832** huurders geholpen, waar we in 2024 in totaal **688** huurders hebben geholpen. Dat is een toename van **21%** in 2025. Omdat we telefoongesprekken anders administreren valt dit getal lager uit en is dit totale aantal niet te vergelijken met de getallen uit het voorgaande jaarverslag. Daarnaast zijn er abusievelijk een onbekend aantal telefonische vragen niet geadministreerd. Naar schatting waren dit tussen de 50 en de 100 gemiste telefoontjes. Door de combinatie van deze factoren is het gewenste aantal over 2025 van 1000, wat gebaseerd was op de voorgaande manier van administreren, nog niet behaald. De procentuele stijging van 25% die we voor ogen hadden, hebben we bijna behaald.

### Aantal zaken 2025

In het jaar 2025 hebben we in totaal **432 zaken** in behandeling genomen. Een mooie stijging ten opzichte van het jaar daarvoor, want dat aantal was in 2024 namelijk nog **347**. Een stijging dus van **24,5%**. Hierbij moet worden opgemerkt dat vragen die we op het spreekuur of via de telefoon binnenkrijgen niet als zaak worden geregistreerd, wanneer een advies voldoende is. Gemiddeld ligt het maandelijkse aantal zaken op **36 per maand**, waar dat in 2024 op 29 per maand lag. De piek in het aantal zaken ligt in de periode april, mei. Het is onduidelijk waarom het gebruikelijke moment van de piek is verschoven van de servicekostenafrekening in juli naar eerder in het jaar.

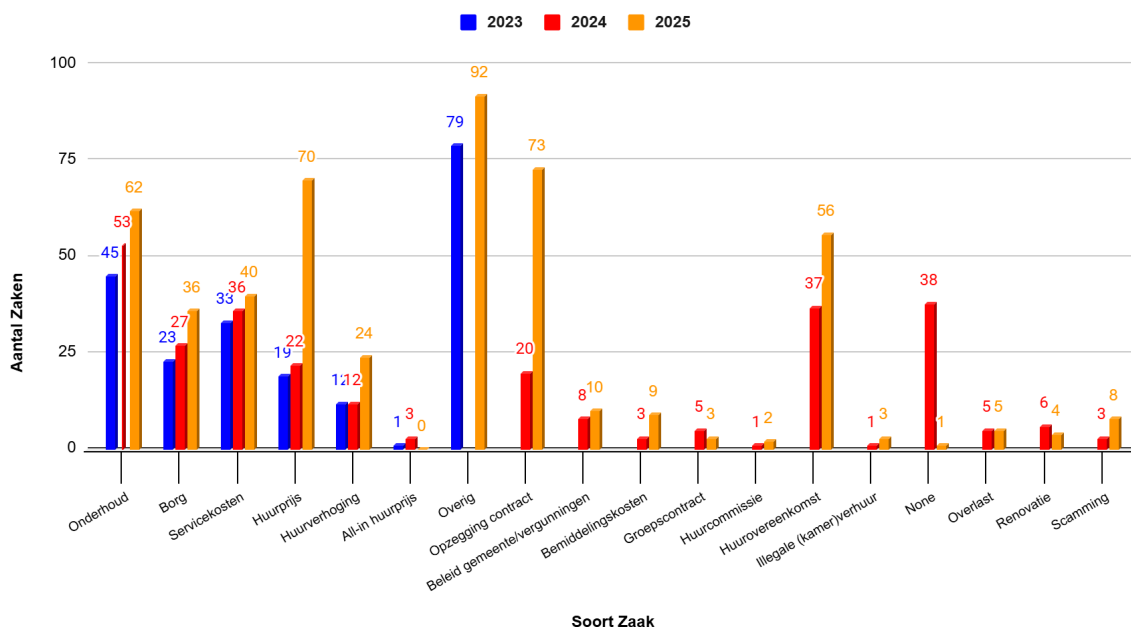
### Zaken naar categorie

In onderstaand diagram is te zien over welke onderwerpen de zaken gingen die we in behandeling hebben genomen in 2025 die we hebben afgesloten. De zaken die hier buiten gelaten zijn, staan nog open op 31 december 2025 en worden afgesloten in 2026. Hierin is een opvallende stijging te vinden in het aantal zaken rondom huurprijzen en rondom de opzegging van huurcontracten. Voor de stijging in het aantal zaken rondom huurprijzen is geen duidelijke verklaring te vinden. De stijging in het aantal zaken rondom de opzegging van huurcontracten kan een statistische uitzondering zijn, omdat we pas in de loop van 2024 in staat zijn om de categorie overig uit te splitsen en vanwege algemene de stijging van het aantal zaken bij het Steunpunt Huren. Tegelijkertijd is het een mogelijkheid dat de toename deels te verklaren is door het



toegenomen aantal verhuurders wat besloten heeft hun pand(en) te verkopen. Hierover zijn geen harde conclusies te trekken op basis van onze data.

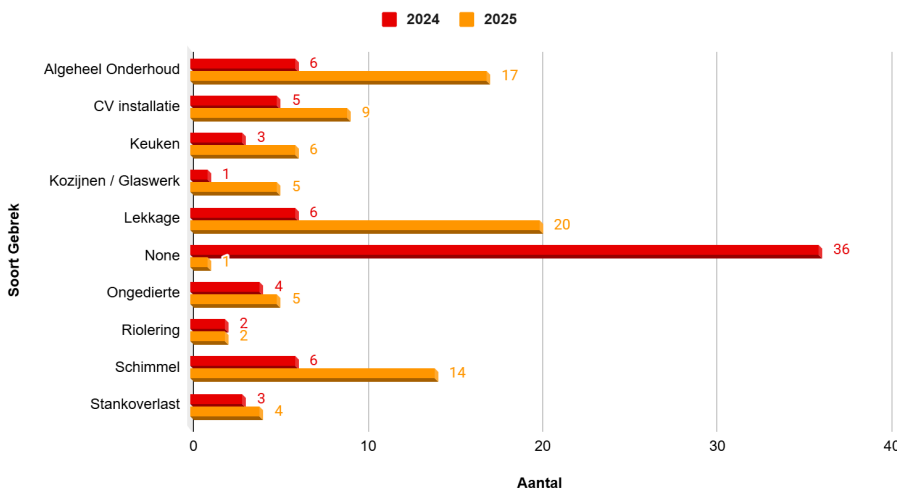
### Zaken Naar Categorie



### Gebreken naar categorie

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. De stijging van specifieke aantallen is niet toe te schrijven aan specifieke oorzaken, gezien het aantal ongecategoriseerde zaken in 2024. Het toegenomen aantal onderhoudszaken als geheel ligt in lijn met het groeipercentage van het aantal in behandeling genomen zaken.

### Gebreken Naar Categorie

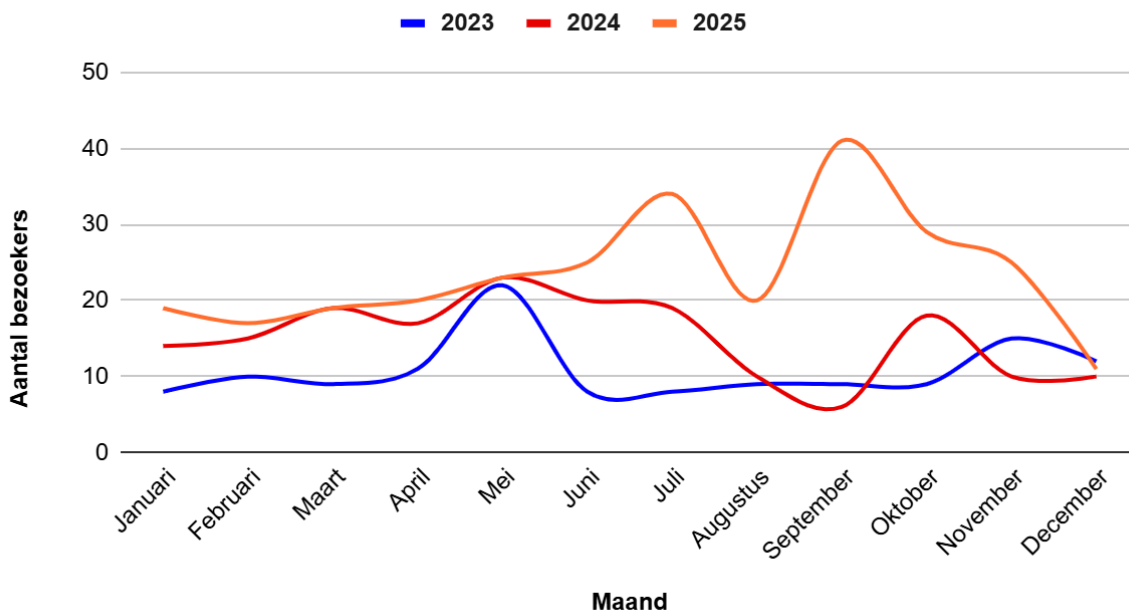




## Spreekuur

In het jaar 2024 hebben we in totaal **283** 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 2024 namelijk nog **181**. Een stijging dus van ruim **56%**.

### Aantal Bezoekers Spreekuur



De pilot voor het wekelijkse inloopspreekuur op locatie in de Oosterparkwijk heeft tussen september en december in totaal 6 bezoekers gekregen, waarvan 5 in december na een ronde flyeren. De pilot is voorsnog niet verlengd gezien de gebrekkige opkomst.

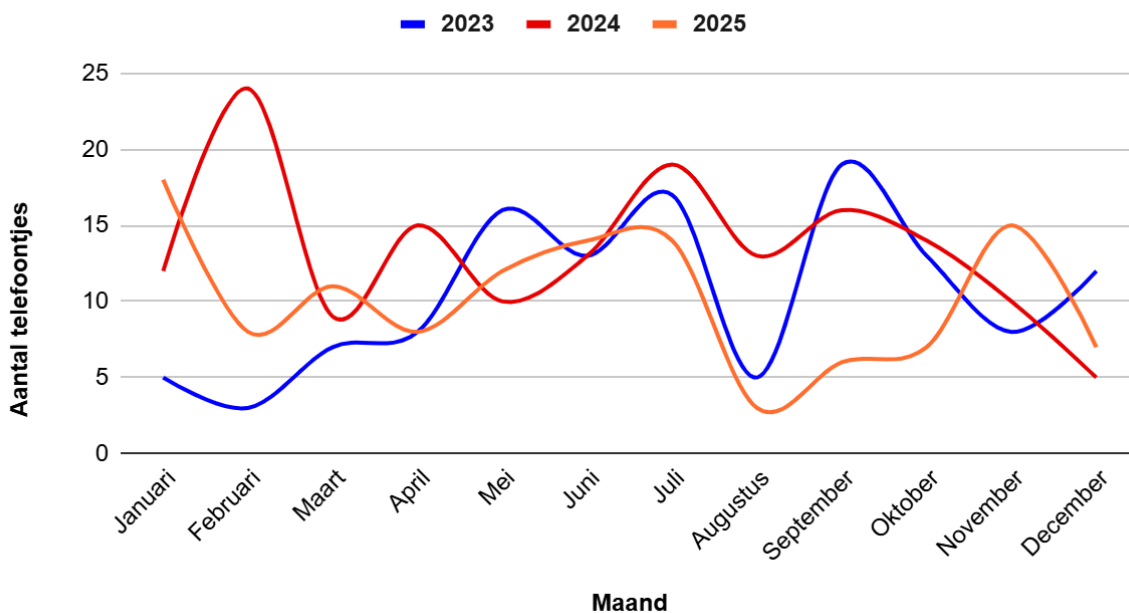
### Telefonische vragen 2025

In het jaar 2025 hebben we in totaal **123** telefonische vragen ontvangen en behandeld. Hier is een stevige daling te zien, want dat aantal was in 2024 nog **160**. Een daling van ruim **23%**. 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. De grootste afname is te zien in de maanden februari, september en oktober.

De daling is door enkele factoren te verklaren. We zijn telefoongesprekken anders gaan administreren, waardoor het aantal lager ligt dan in het jaarverslag van voorgaande jaren. De getallen hier zijn op een vergelijkbare manier verzameld. Daarnaast zijn er abusievelijk een onbekend aantal telefonische vragen niet geadministreerd. Naar schatting waren dit tussen de 50 en de 100 gemiste telefoontjes.



## Aantal Telefonische Vragen

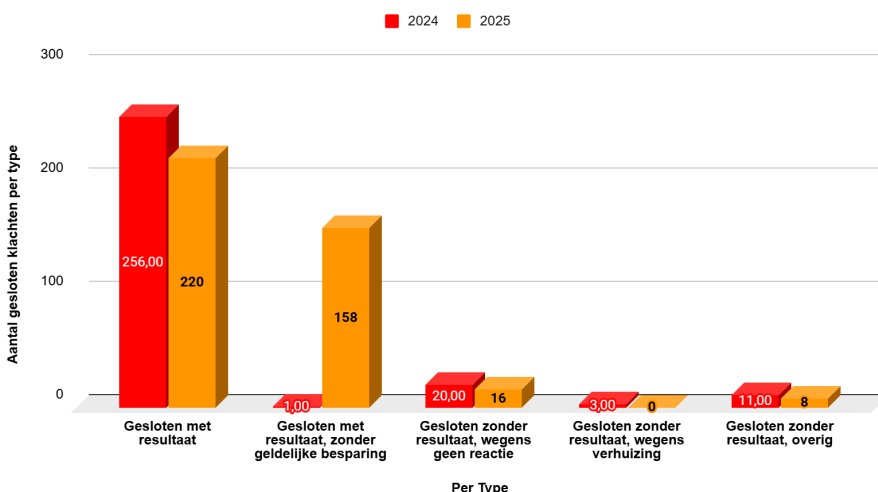


### Afgesloten zaken per eindstatus

In 2025 hebben wij **402** zaken gesloten, de overige zaken zijn nog niet gesloten op 31 december 2024. Van die 402 zijn **220** 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. Aanvullend zijn **158** zaken gesloten met resultaat, zonder geldelijke besparing. Die categorie is nieuw toegevoegd sinds 2025. Slechts **24** zaken zijn gesloten zonder resultaat. Dat betekent dat **94%** van de zaken wordt afgesloten met een (vorm van een) resultaat. In slechts **2%** van het aantal zaken wordt geen resultaat bereikt, en in **4%** van de gevallen moet de zaak gesloten worden omdat de huurder niet meer reageert.



### Gesloten Zaken Per Type En Eindstatus

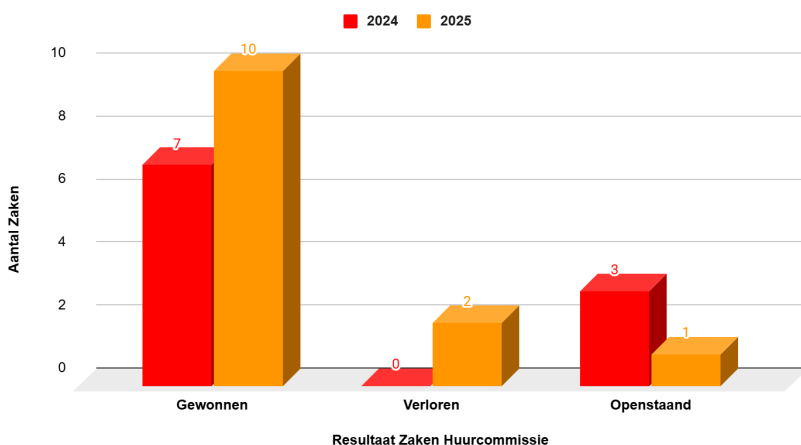


### Huurcommissie

In 2025 hebben wij voor **13** verschillende huurders **13** procedures bij de Huurcommissie gevoerd. Van deze **13** procedures hebben we er inmiddels **12** gesloten, en staat er thans nog **1** zaken open voor 2026. In 2025 hebben we **10** van de **12** gesloten procedures gewonnen. Wel is in één zaak de verhuurder in beroep gegaan bij de rechtbank. In 2024 voerden we **9** zaken die we allemaal 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 of een tevreden huurder hebben zonder juridische procedures. Van de 432 zaken is daarmee slechts **3%** uitgelopen op een procedure bij de Huurcommissie.

### Huurcommissie Zaken





## Besparingen

In 2025 hebben wij, met de zaken waarvan we het resultaat weten, in totaal **€177.880,52** bespaard voor huurders in de gemeente Groningen. Hierin is een ruime verdubbeling te zien, want in 2024 bespaarden we een bedrag uit van **€79.154,32**. Dat is een stijging van **124,7%**. Daarmee stijgt het uitgespaarde bedrag vele malen sneller dan het aantal nieuwe zaken en het aantal geholpen huurders. Dit valt te verklaren door het hogere aantal zaken rondom huurprijzen, waarmee nu eenmaal snel grotere geldbedragen worden bespaard. De huurprijzaken zijn goed voor een toename van **€ 56.632,63**.

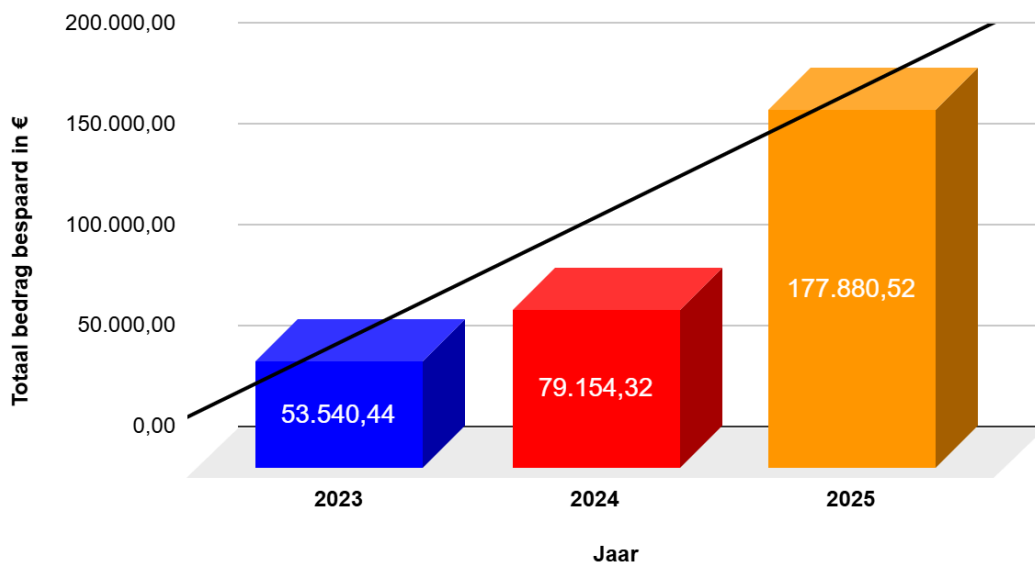
We zien verder ten opzichte van 2024 een grote toename in het uitgespaarde of verdiende bedrag bij opzeggingen van huurcontracten, teruggevorderde huur bij onderhoudsgebreken en overige zaken. De toename in het bespaarde bedrag in servicekosten en borg liggen in lijn met de stijging van het aantal huurders wat we hebben geholpen.

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

	Enmalig bedrag		Maandelijks bedrag		Totaal	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
All-in	€ 0	€ 0	€ 2.952,00	€ 0	€ 2.952,00	€ 0
Borg	€ 6.725,00	€ 10.635,50	€ 0	€ 0	€ 6.725,00	€ 10.635,50
Huurprijs	€ 7.363,07	€ 5.597,58	€ 4.938,05	€ 63.326,16	€ 12.291,11	€ 68.923,74
Huurverhoging	€ 5.041,00	€ 0	€ 8.189,28	€ 9.168,84	€ 13.230,28	€ 9.168,84
Onderhoud	€ 12.365,01	€ 26.618,60	€ 1.656	€ 0	€ 14.021,01	€ 26.618,60
Opzegging	€ 6.975,77	€ 28.287,10	€ 0	€ 0	€ 6.975,77	€ 28.287,10
Overig	€ 9.545,36	€ 16.938,63	€ 0	€ 0	€ 9.545,36	€ 16.938,63
Servicekosten	€ 13.413,79	€ 13.343,31	€ 0	€ 3.964,80	€ 13.413,79	€ 17.308,11
<b>Totaal</b>	<b>€ 61.429,00</b>	<b>€ 101.420,72</b>	<b>€ 17.735,33</b>	<b>€ 76.459,80</b>	<b>€ 79.154,32</b>	<b>€ 177.880,52</b>



## Totaal Bedrag Bespaard In Euro's

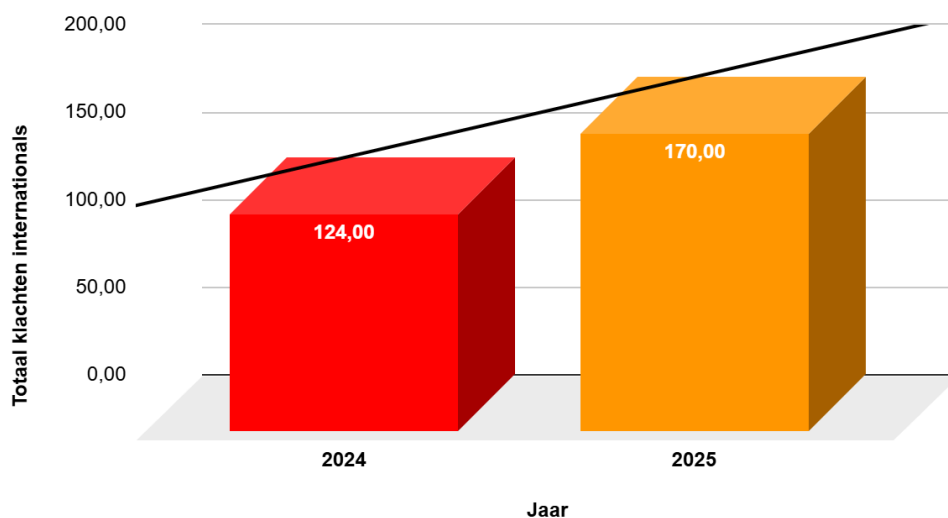


In bovenstaand staafdiagram zijn de totaal uitgespaarde bedragen te zien, voor wat betreft het kalenderjaar 2023, 2024 en 2025 inclusief een trendlijn.

## 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. In 2025 lag dit aantal op 170. Een stijging van 37%. Hiermee is het aantal internationale huurders relatief harder gestegen dan de totale stijging van geholpen huurders.

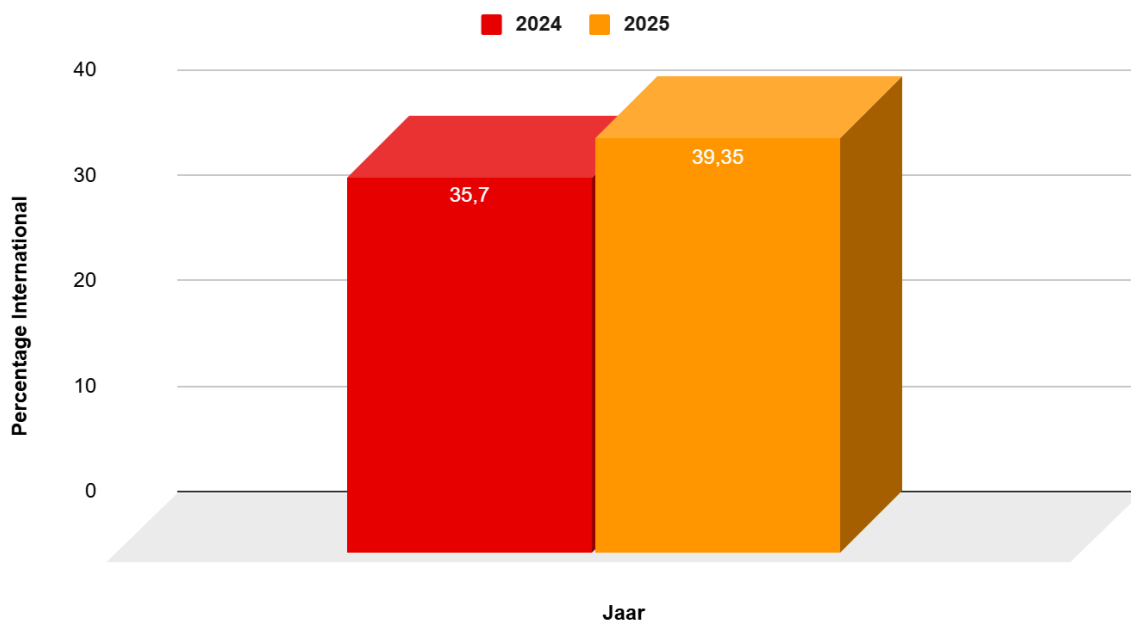
## Aantal Zaken Internationale Studenten





We zien dat steeds meer internationals de weg naar ons weten te vinden. Op het totaal aantal gedraaide zaken van 432 in 2024, blijkt dat er **170** zaken afkomstig zijn van internationals. Dat deel is goed voor het percentage van **39,35%**, waar dat in 2024 nog **35,7%** was. Dat is dus een aanzienlijk en groeiend deel.

### Percentage International



### 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	Aantallen 2025	Vershil 2024-2025%
Nieuwe unieke gebruikers uit NL	10.964	11.469	11.870	+3,5%
Actieve gebruikers contactpagina NL	908	1131	1.510	+33,51%
Actieve gebruikers contactpagina ENG	475	525	585	+11,43%



In 2025 hebben we over vrijwel de gehele linie een toename gezien, met significante toenames in de gebruikers op de contactpagina en het aantal mensen dat direct ons webadres heeft ingevuld of via het aanklikken van een link op onze website is gekomen. Het aantal mensen wat ons heeft weten te vinden via *organic search* is helaas wel licht gedaald. Gelukkig wordt dit ruimschoots gecompenseerd door de toenames in *Direct Search* en *Referral*. Die toename zou te verklaren kunnen zijn door de promotiecampagne die we hebben gevoerd op sociale media, waardoor huurders direct op onze site terecht zijn gekomen of ons webadres zijn tegengekomen.

<b>Categorie Acquisitie</b>	<b>Aantallen 2023</b>	<b>Aantallen 2024</b>	<b>Aantallen 2025</b>	<b>Vershil 2024-2025 %</b>
Organic search (google etc)	10.906	14.475	14.421	-0,37%
Direct search (direct URL intypen)	2832	4198	6.739	+60,53%
Referral (link aanklikken)	459	981	1.237	+26.1%



## **Beleid**

### **Organisatie**

#### **Pand**

We hebben in 2025 verder geïnvesteerd in arbotechnisch verantwoorde werkplekken voor onze medewerkers en hebben een alarmsysteem aangeschaft om de veiligheid van onze medewerkers en ons pand te kunnen waarborgen. De gemeente Groningen heeft daarnaast onderhoudswerkzaamheden aan de buitengevel verricht, waardoor de daarin aanwezige scheuren goeddeels zijn weggewerkt. De lekkages in het pand lijken inmiddels verholpen. De gemeente heeft verder nog geen concrete toekomstplannen voor het pand, dus gesprekken over een vast huurcontract en verduurzaming hebben nog geen resultaat opgeleverd.

#### **Financiën**

In 2025 hebben we een meerjarige begroting, inclusief het vermogensbeleid en -planning opgesteld. Daarmee dragen we zorg voor de langjarige continuïteit van het Steunpunt voor het geval we te maken krijgen met onverwachte tegenslagen. We hebben daarnaast advies gevraagd aan onze Raad van Toezicht over de hoogte van de benodigde continuïteitsreserve. Als zodanig zijn we begonnen met het opbouwen van een gewenste continuïteitsreserve.

Verder hebben we een richtlijn voor het kwijtschelden van leges bij de huurcommissie ontwikkeld. Daarmee hebben we het voor huurders makkelijker gemaakt om zonder extra financiële drempel toegang tot het recht te krijgen.

Vervolgens hebben we, om te voldoen aan de vereisten die gepaard gaan met een hogere subsidievaststelling, in 2025 een accountant in de arm genomen om onze boekhouding te controleren.

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 2025 als volgt:

Voorzitter: Marinus Jongman

Secretaris: Niels Brand

Penningmeester tot oktober: Lise Deijs, nadien: Marten Duit



### **Kascontrolecommissie**

De kascontrolecommissie bestaat voor de controle van boekjaar 2025 uit Floor Buigel, Mark Kenters en Danny Kolthof.

### **Raad van Toezicht**

In 2025 is drie keer 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. We hebben daarnaast de samenwerking geëvalueerd en als gevolg hiervan verbeteringen aangebracht met een vast vergaderschema, een vaste lijst met onderwerpen ter bespreking met de raad van toezicht,

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. In de samenstelling van de Raad van Toezicht hebben in 2025 geen veranderingen plaatsgevonden.

### **Administratie en archivering**

In 2025 hebben we ons zaakadministratieprogramma verder verbeterd ten behoeve van de efficiëntie, gebruiksgemak en duidelijke dataverzameling en verwerking. Zo zijn er aanpassingen gedaan ten aanzien van het verminderen van de administratieve last en zijn er nieuwe functies toegevoegd zoals de mogelijkheden rondom het doen van meldingen rondom de wet goed verhuurderschap.

Aanvullend, zijn er gesprekken gestart met de beheerder van ons administratieprogramma om de continuïteit te waarborgen in de toekomst. De beheerder heeft aangegeven dit op termijn niet meer tegen onkostenvergoeding te kunnen doen. De gesprekken zijn gestart of er een grotere bijdrage gaat komen vanuit de diverse huurteams die gebruikmaken van dit programma om de continuïteit te borgen.

### **Dataverzameling**

In 2025 hebben we ons tevredenheidsonderzoek uitgerold, en zijn we gestart met een regelmatige voortgangsmonitoring van onze nieuw vastgestelde KPI's. Tot slot zijn we begonnen met het verzamelen van data rondom binnengekomen huurcontracten als basis voor het doen van onderzoek. Ook zijn we begonnen met monitoring van de postcode vier gebieden van waar huurders wonen die bij ons aankloppen zodat we op wijkniveau een beeld kunnen krijgen van problematiek.



### **Bekendheid**

Met het aannemen van een extra medewerker dankzij een verhoogde subsidie vanuit de gemeente Groningen en de daaropvolgende mogelijkheid van het aannemen van een stagiair is de beschikbare capaciteit uitgebreid. Als gevolg hiervan hebben we meer prioriteit kunnen geven aan het vergroten van de bekendheid van het Steunpunt Huren. Zo hebben we algemene flyers gedrukt en verspreid over openbare locaties zoals supermarkten en buurthuizen, hebben we een digitale promotiecampagne gericht op te hoge huurprijzen uitgevoerd, en hebben we een promotieplan geschreven. Tot slot hebben we deelgenomen aan diverse voorlichtingsevenementen.

### **Sociale media**

In 2025 is onze nieuwe medewerker begonnen met het regelmatig maken en plaatsen van content voor sociale media. In eerste instantie was er gekozen om ook op facebook te plaatsen, maar er is besloten om daarmee te stoppen vanwege het gebrek aan interactie en groei op het platform. De content op sociale media is gericht op informeren van huurders, en op het werven van nieuwe vrijwilligers. Het aantal volgers is in een constant stijgende lijn gegroeid naar 127 volgers op het moment van schrijven.

### **Netwerken**

In 2025 heeft de gemeenteraad afgezien van een werkbezoek aan het Steunpunt Huren. Als gevolg hiervan hebben we individuele raadsleden benaderd en uitgenodigd. Met meerdere partijen is 1 op 1 gesproken over de voortgang van het Steunpunt Huren, problemen op de huurmarkt en de toekomstvisie voor het Steunpunt Huren. Daarnaast is begonnen met contacten leggen met de provincie Groningen, om te werken aan de contacten met omliggende gemeenten. Tot slot hebben we contact gehad met de gemeente Groningen rondom het eventueel starten van een proceskostenfonds voor huurders, en bespreken we regelmatig de voortgang van het Steunpunt Huren en de ontwikkelingen op de huurmarkt met de adviseurs wonen van de gemeente Groningen.

### **Pers**

In 2025 zijn we enkele malen in het nieuws geweest. Bijvoorbeeld rondom de presentatie van de resultaten van 2024, rondom de wet goed verhuurderschap, in de Sikkom de podcast. We hebben tot dusver geen mediatraining



georganiseerd, vanwege andere prioritering in het scholingsaanbod voor onze medewerkers.

### **Website**

Het voornemen om de SEO te analyseren is niet uitgevoerd vanwege tijdgebrek. We hebben de website gecontroleerd op actuele informatie en hebben regelmatig informatieve tweetalige blogs gepubliceerd om huurders te voorzien van actuele relevante informatie.

### **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 verbeterd om een goede start te verzorgen en te zorgen dat vrijwilligers sneller zelfstandiger kunnen werken. Het doel om samenhangend scholingsbeleid te formuleren is niet behaald.

#### **Werving**

Gedurende dit jaar hebben we in totaal 4 vrijwilligers geworven via collegepraatjes en werving via het netwerk van onze vrijwilligers. Eind 2025 hebben we contact gelegd met studieverenigingen rechten, met als doel vrijwilligerswerving. Eind 2025 was hiervan het resultaat nog niet bekend. Alle gestopte vrijwilligers zijn gestopt om een van de volgende redenen: nieuwe baan, studiegerelateerd, verhuisd of tijdgebrek. Geen enkele vrijwilliger heeft aangegeven dat diegene vertrok omdat die persoon niet langer wilde blijven. Op 31 december 2025 zaten we op 1 actieve vrijwilligers. Het afgelopen jaar hebben we veel vrijwilligers gehad die tegelijkertijd stopten. Daardoor is op het einde van het jaar een dal ontstaan in het aantal vrijwilligers. Gedurende het jaar hebben we op een stabiel en gewenst niveau gezeten voor het aantal zaken dat we tot onze beschikking hadden.

#### **Binding**

We vinden het belangrijk om een waardevolle plek voor onze vrijwilligers te zijn. Sinds onze oprichting uiten we onze waardering daarom met verjaardagscadeaus en een jaarlijks bedank-uitje en zorgen we voor een goed onderling groepsgevoel via regelmatige borrels. We zien als zodanig dat vrijwilligers regelmatig langer dan een jaar bij ons blijven, wat voor studenten en hun snel veranderende levens een goede prestatie is. We hebben de vrijwilligers op de onderdelen van de organisatie, zoals de organisatie van het



vrijwilligersuitje en het ontwerpen en verspreiden van de flyers, verantwoordelijkheden gegeven.

## **Personeelsbeleid**

### **Medewerker**

We hebben als gevolg van de opgehoogde subsidie een extra medewerker kunnen aannemen die per 1 februari is gestart. Hierin is de nodige focus gelegd op een goed inwerktraject.

In 2024 zijn we begonnen met coachings-, voortgangs- en functioneringsgesprekken, waarin we concrete afspraken maken over ontwikkeldoelen aan zowel de kant van de medewerker als aan de kant van de stichting. Daar zijn we het afgelopen jaar mee doorgedaan. Dit jaar hebben we het Performance & Development beleid vastgesteld en hebben we onze medewerkers ook beoordeeld conform ons nieuwe personeelsbeleid.

We hebben onze tweede medewerker een vast contract aangeboden en hebben een flinke loonsverhoging en uitbreiding van hun vakantiedagen voor onze medewerkers kunnen realiseren. Dat was ook nodig, omdat het loon onder het loon voor gelijkwaardige banen in de sector lag. Hiermee hebben we grote stappen kunnen zetten op het gebied van goed werkgeverschap.

Om de governance, aansturing en rol duidelijkheid tussen bestuur en medewerkers te vergroten hebben we het governance model verduidelijkt. Hierbij is een duidelijk taakverdelingsmodel gemaakt, waarin is opgenomen wie verantwoordelijk is voor welke taken en wie welke beslissingsbevoegdheid heeft.

We hebben aanvullend de opleidingsbehoefte van medewerkers geïnventariseerd en vastgesteld welke scholing we willen gaan organiseren. Op het gebied van scholing is deelgenomen aan een landelijke kennisdelingsdag tussen verschillende huurteams, hebben medewerkers zich verdiept in de wet betaalbare huur en hebben ze regelmatig relevante jurisprudentie bijgehouden. Tot slot is in 2025 de Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) verder uitgevoerd.

### **Stagiaire**

In 2025 hebben we ons personeelsbestand uitgebreid met een stagiaire. Zij ondersteunt onze medewerkers bij hun dagelijkse werkzaamheden. We zien het ook in de toekomst als onderdeel van onze maatschappelijke taak om bij te



dragen aan de opleiding van toekomstige juristen. Hiervoor hebben we een bescheiden stagevergoeding opgenomen in de begroting. Na een positieve ervaring is besloten om vaker stagiaires te gaan aannemen.

### **Juridisch**

#### **Kennis en kwaliteit**

Op dit moment controleren onze medewerkers alle uitgaande berichten nog. Dat is arbeidsintensief en niet efficiënt. Daarom hebben we vorig jaar gewerkt aan een systeem van kwaliteitsborging zodat we uiteindelijk toe kunnen naar een situatie waarin we er voldoende vertrouwen hebben dat niet elk uitgaand bericht van onze vrijwilligers en stagiairs gecontroleerd hoeft te worden. Omdat we willen staan voor de kwaliteit van onze dienstverlening gaat dat niet over één nacht ijs. We blijven daarom verder werken aan de implementatie en verbetering van dit systeem.

#### **Uitbreiding dienstverlening**

Dit jaar hebben we een belangrijke stap kunnen zetten naar de wens die we al lang hebben om onze dienstverlening uit te kunnen breiden naar de kantonrechter. We hebben een offerte voor acceptabele kosten voor een aansprakelijkheidsverzekering ontvangen. De gemeente Groningen heeft zich daarnaast bereid getoond om de overige financiële risico's van procederen te dekken met een proceskostenreserve in onze subsidie. Daarmee zal het komend jaar mogelijk worden om onze dienstverlening uit te breiden naar het voeren van procedures bij de kantonrechter met een afgedekt financieel risico voor de huurder.

#### **Onderzoeken**

Met de aanwinst van onze tweede medewerker en stagiaire zijn we het afgelopen jaar gestart met onze eerste onderzoeken. Daarvoor gebruiken we onze unieke kennispositie als gratis bijstandsverlener, waardoor we ook de Groningers met de minste middelen bij kunnen staan bij hun toegang tot het huurrecht. Deze onderzoeken bevinden zich momenteel in de fase waarin we data vergaren, we verwachten onze eerste conclusies in 2026 te kunnen publiceren. Tevens hebben we een voorraadlijst met onderzoeksonderwerpen opgesteld om een voortdurende verrijking van onze kennispositie te kunnen waarborgen.



### **Wet goed verhuurderschap**

Tot dusver hebben we enkele huurders geholpen met het doen van een melding bij de gemeente voor overtredingen van de wet goed verhuurderschap. Ook hebben we in sommige gevallen op verzoek van de gemeente informatie aangeleverd. Tot slot is het zaakadministratieprogramma aangepast om meldingen voor de Wet Goed Verhuurderschap te kunnen administreren.