



# Jaarrapportage 2023

## Spreekuur Haarlem

Rapportage bewonerscontacten, signalering en ontwikkelingen





## Inhoudsopgave

1	Vooraf .....	3
2.	Resultaten in Cijfers.....	3
3.	Ontwikkelingen.....	3
4.	Emil Blaauw Proceskostenfonds.....	5

### Bijlagen:

- Gedetailleerde cijfermatige rapportage jan -dec 2023

### Contact

Met vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u terecht bij:

Rafayla Groenewoud, bewonersconsulent !WOON spreekuur  
[r.groenewoud@wooninfo.nl](mailto:r.groenewoud@wooninfo.nl), telefoon: 06 31688780

Gert-Jan Bakker, consulent Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag  
[g.bakker@wooninfo.nl](mailto:g.bakker@wooninfo.nl), telefoon: 06 31 688 772

Gerrit de Schiffart, teamleider Amsterdam Noord en Haarlem  
[g.deschiffart@wooninfo.nl](mailto:g.deschiffart@wooninfo.nl), telefoon 06 40819673



## 1 Vooraf

In november 2021 stemde de gemeenteraad van Haarlem in met een voorstel voor een stadsbreed woonspreekuur. Het amendement 'Ondersteun de Haarlemse huurders' van de PvdA, SP en Jouw Haarlem kreeg raadsbreed steun: alle partijen stemden voor. De raad was tevreden met het werk dat !WOON vanaf oktober 2017 tot dat moment in alleen de Transvaalbuurt in Noord uitgevoerd had.

Sinds begin 2022 draait !WOON om die reden op twee centraal gelegen locaties spreekuur:

- Het Broederhuis, Nagtzaamplein 67; dinsdagmiddag tussen 14:00 en 16:00;
- Generaal Cronjéstraat 1A; woensdagmiddag tussen 14:00 en 16:00 en donderdagmiddag tussen 14:00 en 16.00 uur.

Aanvankelijk vond een van de twee nieuwe spreekuren 's avonds plaats. Daarvan werd echter nauwelijks gebruik gemaakt. Het spreekuur is verplaatst naar de donderdagmiddag. Indien nodig maken we met bewoners afspraken in de avond. Naast de inloop spreekuren kunnen bewoners van Haarlem met hun vragen over wonen via een rechtstreeks telefoonnummer tijdens kantooruren terecht bij de Frontdesk van !WOON.

En natuurlijk kunnen vragen ook 24 uur per dag gesteld worden via de mail.

## 2 Resultaten in cijfers

We zien vanaf begin 2022 een duidelijke toename in de contacten en het aantal unieke huishoudens/adressen. Daarbij zien we dat die adressen zich in nagenoeg geheel Haarlem bevinden.

In 2023 hebben we 1780 contactmomenten gehad met 414 unieke adressen. Dit is respectievelijk een toename van 25% en 34% ten opzichte van 2022. Daarmee is de stijging die we vooral vanaf de tweede helft van 2022 zagen, voortgezet. Het aantal gestarte trajecten is ten opzichte van 2022 afgenomen (van 66 naar 44). De reden hiervan ligt hoofdzakelijk in niet optimale registratie. We onderzoeken begin 2024 of en hoe we dit kunnen verbeteren.

Zoals gezegd weten ook de bewoners uit de andere wijken ons inmiddels goed te vinden. Het merendeel van de vragen komt nog steeds uit Noord (624). Van die vragen uit Noord kwamen er 269 uit de Transvaalwijk en 68 uit de Indische Wijk. Maar ook uit Zuidwest (327), Centrum (317), Schalkwijk (203) en Oost (202) komen meer vragen.

Qua onderwerpen gingen in 2023 de meeste vragen over onderhoud (32%), gevolgd door vragen over huurcontracten en huuropzeggingen (21%) en huurprijs en bijkomende kosten (18%).

Het aantal vragen over onderhoud is sterk gestegen; in 2023 669 t.o.v. 309 over 2022.

We zien ook een behoorlijke stijging in het aantal vragen over huuropzeggingen. Over heel 2022 waren dat er 280 en in 2023 werden dat er 428.

Onder de categorie 'huurprijs en bijkomende kosten' vallen met name borg- en de bemiddelingskosten, waarover we nog steeds veel vragen krijgen. Borg wordt na vertrek vaak niet of slechts gedeeltelijk terugbetaald en bemiddelingskosten mogen alleen in rekening worden gebracht als de huurder zelf een zoekopdracht heeft gegeven.

Ook over tijdelijke huurovereenkomsten krijgen we nog steeds veel vragen. Vooral in de particuliere sector is het aanbieden van tijdelijke huurovereenkomsten eerder regel dan uitzondering. Wellicht dat het



wetsvoorstel Vaste Huurcontracten wat eind 2023 is aangenomen en waarmee de mogelijkheid om tijdelijk te verhuren naar verwachting per 1 juli 2024 weer wordt afgeschaft (op enkele uitzonderingen na) hier verandering in gaat brengen.

Als bijlage bij deze inhoudelijke rapportage sturen wij een bestand met de volgende cijfermatige gegevens over het uitgevoerde werk:

- type individuele contacten (telefoon, spreekuur, e-mail, huisbezoek, zitting) naar woonbuurt;
- onderwerpen van de bewonersvragen (onderhoud, huurprijs, huurcontract) naar woonbuurt;
- begeleide en afgeronde trajecten dit jaar en vanaf de start, naar woonbuurt en inhoud.

### 3 Ontwikkelingen

Uit de cijfers blijkt dat mensen ons steeds beter weten te vinden. We kunnen ons daarbij niet aan de indruk onttrekken dat de behoefte in Haarlem aan (juridische) hulp en ondersteuning bij woon-gerelateerde vragen hoog is. Gevolg is dat de werkdruk onder de medewerkers van !WOON, werkzaam in Haarlem, ook hoog is. In 2023 was die regelmatig zelfs te hoog. We zagen dat de medewerkers die in Haarlem werkzaam zijn, structureel meer uren moesten maken om zaken niet te lang te laten liggen. Er was in het eerste half jaar een overproductie van 47,5%. Om die reden is in overleg een aanvullende offerte opgesteld en gehonoreerd. De overproductie over heel 2023 nam daardoor af tot een acceptabele 8%. Door de medewerkers wordt aangegeven dat er een goed te constateren verschil is tussen de caseload in Haarlem en die van Amsterdam. Verhuurders in Haarlem lijken zich minder bewust van wettelijke beperkingen (of trekken zich daar minder van aan omdat ze er niet op worden gewezen) en gedragen zich agressiever naar huurders en de personen die huurders bijstaan. Verhuurders zoeken meer de confrontatie. Ze dreigen ook eerder met de inzet van een advocaat. Dit geeft meer stress bij de huurders en meer werk voor de !WOON-medewerkers. Ze zijn langer met een klant bezig en moeten daarnaast vaker een discussie met de verhuurder aan. Wellicht kan de invoering van de Wet Goed Verhuurderschap er ook toe bijdragen dat verhuurders zich in de toekomst meer aan de regelgeving en wetten houden.

We blijven nog steeds voorbeelden tegenkomen van illegaal gesplitste woningen in zelfstandige of onzelfstandige eenheden. Daarnaast was er veel te doen rondom het pand aan de Zijlweg 245. Er zouden meerdere problemen zijn, waaronder bedwantsen. Helaas hebben wij, ondanks meerdere pogingen, in 2023 nauwelijks contact gekregen met bewoners.

Bij achterstallig onderhoud is het, om een goede inschatting te maken, regelmatig gewenst dat we een huisbezoek afleggen. We zagen echter in 2023 dat we daar door de hierboven beschreven werkdruk minder aan toe kwamen. We vroegen vaker huurders om foto's en video's te verzenden zodat we op basis daarvan de situatie kunnen beoordelen. Indien nodig planden we dan alsnog een huisbezoek.

Met betrekking tot deze geconstateerde ontwikkelingen en de conclusies die we daaruit trokken (met name aangaande de werkdruk en de kosten) hebben we gesprekken gevoerd met de Gemeente Haarlem. Ze hebben geleid tot de gehonoreerde aanvullende offerte voor 2023, en ook tot een subsidie uitbreiding voor 2024. Hierdoor kunnen we in 2024 een grotere ureninzet plegen. We denken dat we daarmee vooralsnog Haarlem goed kunnen bedienen. We blijven echter de vraag en inzet monitoren. Daarbij kijken we ook welke gevolgen de invoering van de Wet Goed Verhuurderschap op onze dienstverlening heeft.



#### **4 Emil Blaauw Proceskostenfonds**

Vanaf 2020 draait het Emil Blaauw proceskostenfonds (EBF) volledig mee binnen de werkwijze van !WOON in Haarlem. Door de garantstelling vanuit het EBF hoeven Haarlemse huurders zich geen zorgen te maken over eventuele juridische kosten in het geval een verhuurder naar de rechter stapt of wanneer het voor de huurder zelf nodig is deze stap te zetten. In 2023 hebben we negen zaken doorverwezen naar een advocaat/jurist.