Verkenning potentie Huurteam+ gemeente Zwolle

Onderzoeksverslag en aanbeveling

Janina Hontscharenko
Erik Vermathen
Stade Advies
Juli 2024

StadeAdvies Kwaliteit van samenleven

Inhoudsopgave

Inleiding	Blz. 2
Onderzoeksvraag en aanpak	Blz. 2
Literatuur	Blz. 3
Bevindingen	Blz. 3
Varianten	Blz. 5
Financiële verschillen	Blz. 6
Voor- en nadelen gemeente	Blz. 6
Aanbeveling	Blz. 7
Tijdsduur en kosten opzetten Huurteam+	Blz. 8
Vervolg	Blz. 8
Bijlage 1	Blz. 10
Bijlage 2	Blz. 11

StadeAdvies
Kwaliteit van samenleven
www.stade-advies.nl

Inleiding

De gemeente Zwolle heeft opdracht gegeven de potentie te onderzoeken van een Huurteam+ in Zwolle. De plus heeft te maken met de bijdrage die het team kan leveren aan de taken van de gemeente inzake de Wet goed verhuurderschap . We hebben bij het onderzoek ook de Wet betaalbare huur (Wbh), die op 1 juli van kracht is geworden, meegenomen. Daarin krijgen gemeenten vanaf 1 januari 2025 ook taken.

Het doel van de Wet goed Verhuurderschap (Wgv) is bedoeld om ongewenste verhuurpraktijken te voorkomen en tegen te gaan bij alle groepen huurders. De wet biedt huurders bescherming en geeft duidelijkheid aan verhuurders: wat mag en wat niet? Gemeenten krijgen de mogelijkheid om op te treden tegen misstanden op de lokale woningmarkt. Deze moeten een meldpunt inrichten waar mensen terecht kunnen voor informatie, meldingen of handhavingsverzoeken. De gemeenten zijn verplicht om te handhaven op landelijk geldende regels.

De Wet betaalbare huur (Wbh) heeft als doel ervoor te zorgen dat ook mensen met middeninkomens een betaalbare huurwoning kunnen krijgen met een huurprijs die past bij de kwaliteit van de woning. De gereguleerde huur wordt met deze wet uitgebreid naar huurwoningen in het middensegment. Gemeenten moesten vanwege de Wgv al handhaven op de algemene regels van goed verhuurderschap, maar met de Wbh komen er vanaf 1 januari 2025 drie regels bij waarop gemeenten moeten toezien. Deze zijn dat de verhuurders zich altijd houden aan het woningwaarderingsstelsel (WWS), dat ze de huur alleen verhogen met de wettelijk toegestane huurverhoging en dat ze hun huurders informeren over hoeveel WWS-punten de woning heeft.

De opdracht van de gemeente Zwolle is onderverdeeld in fasen. In een eerste fase worden de potentie en mogelijke varianten onderzocht en een aanbeveling gedaan. Na besluitvorming wordt in de tweede fase een implementatieplan gemaakt en uitgevoerd. Dit is het verslag van fase 1.

Onderzoeksvraag en aanpak

We hebben onze onderzoeksvraag drieledig geformuleerd:

a. In hoeverre is er in de gemeente Zwolle behoefte aan ondersteuning van inwoners met vragen rondom huurprijzen, gebreken aan woningen, servicekosten, huurcontracten en bejegening door verhuurders.
b. Op welke wijze kan een (integraal) huurteam met het leveren van laagdrempelige (juridische) informatie, advies, bemiddeling en begeleiding hierin voorzien?
c. Welke voor- en nadelen brengt een Huurteam+ (een stadsbreed huurteam gecombineerd met een meldpunt voor de Wgv en de Wbh) mee voor de gemeente Zwolle?

Om deze vragen te beantwoorden hebben we deskresearch gedaan en gesprekken gevoerd met een groot aantal stakeholders om te zien wat een huurteam kan betekenen voor Zwolle. De stakeholders bestonden uit vertegenwoordigers van huurdersorganisaties, jongerenorganisaties, gemeente, woningcorporaties, particuliere verhuurders, welzijns- en wijkorganisaties en andere betrokkenen op het gebied van huurrecht, wonen, welzijn en zorg (zie bijlage 1.). De bevindingen uit eerdere gesprekken werden aan het eind van volgende gesprekken steeds ter toetsing voorgelegd aan de gesprekspartners.

StadeAdvies Kwaliteit van samenleven
www.stade-advies.nl

Behalve de vraag naar de potentiële toegevoegde waarde van een Huurteam+ in het algemeen, werd ook ingezoomd op mogelijke doelgroepen en specifieke werkgebieden. Verder wilden we weten welke aanpak en samenwerking nodig zijn voor een effectief team en of men daar een bijdrage aan zou willen c.q. moeten leveren.

Daarvoor hebben we ook gekeken naar modellen en varianten van huurteams (en hun rol bij de uitvoering van de Wgv) in andere steden. Ten slotte hebben we gegevens opgevraagd bij de Huurcommissie, de Klachtenadviescommissie, het Juridisch Loket en Bouw en Woningtoezicht van de gemeente.

Voor een adequate besluitvorming hebben we van de aanbevolen variant ook de organisatorische en financiële aspecten voor de implementatie in beeld gebracht. Deze worden – zoals gezegd – meteen na besluitvorming uitgewerkt in een implementatieplan, waarbij ook potentiële samenwerkingspartners worden betrokken.

Literatuur

In de literatuur worden de volgende potentiële voordelen van een Huurteam (en meldpunt) benoemd:

- Transparantie en toezicht: een huurteam kan zorgen voor meer transparantie in de relatie tussen verhuurders en huurders. Het biedt een platform waar huurders eventuele problemen kunnen melden en waar verhuurders kunnen laten zien dat ze serieus omgaan met klachten en problemen.
- Verbeterde kwaliteit van verhuurderschap: door een meldpunt in te stellen worden verhuurders aangemoedigd om de kwaliteit van hun dienstverlening te verbeteren. Ze weten dat er een instantie is waar huurders terecht kunnen met klachten, waardoor ze gemotiveerd worden om problemen proactief aan te pakken.
- Voorkomen van geschillen: een meldpunt kan helpen bij het voorkomen van escalaties en geschillen tussen verhuurders en huurders. Door snel en adequaat te reageren op meldingen van huurders, kunnen potentiële conflicten worden voorkomen of opgelost voordat ze uit de hand lopen. Hier zit een evident voordeel voor de gemeente, omdat het haar ontlast in haar taken vanuit de vigerende wetgeving.
- Bevordering van goede relaties: een goed functionerend huurteam en meldpunt kunnen bijdragen aan het opbouwen van goede relaties tussen verhuurders, gemeente en huurders. Dit kan leiden tot een betere samenwerking, wederzijds begrip en een positieve reputatie voor verhuurders en gemeente.
- Een gezondere en meer gebalanceerde huurmarkt: al met al kunnen een huurteam en een meldpunt bijdragen aan een gezondere en meer gebalanceerde huurmarkt, waarin zowel verhuurders als huurders zich gehoord en gerespecteerd voelen. Ook zal de allocatie van de schaarste op de woningmarkt eerlijker plaatsvinden. Meer verhuur wordt bonafide en transparant, de contracten kloppen en worden nageleefd, de prijzen worden lager, kwetsbare groepen kennen hun rechten en discriminatie en intimidatie ne af. Dit sluit aan bij de Huisvestingsverordening van de gemeente.

Bevindingen

Uit de gesprekken, verrijkt met de data, komt naar voren dat de respondenten in het algemeen voorstander zijn van het instellen van een huurteam. Daarvoor worden

StadeAdvies Kwaliteit van samenleven
www.stade-advies.nl

diverse redenen aangedragen. Er wordt gewezen op verhuurders die zich niet aan de regels houden, op wantoestanden bij particuliere kamerverhuur en op huurders die hun rechten niet kennen of niet over de vaardigheden of middelen beschikken om dat recht te halen. Dat kan ook gaan om financiële bijdragen waarop men recht heeft. Tevens werd aangevoerd dat sommige huurders te maken hebben met illegale constructies en zich afhankelijk en soms geïntimideerd voelen. Geen van de respondenten wilde daarbij namen noemen. Bij de woningcorporaties zijn de klachtenprocedures op orde. Dat wil echter niet zeggen dat alles altijd goed gaat. Rond ingewikkelde ingrepen als groot onderhoud, ingrijpende renovaties en sloop-nieuwbouw kunnen knelpunten ontstaan, maar ook rond klachten die niet altijd eenvoudig te verhelpen zijn, zoals schimmelvorming, burenoverlast en hittestress. Dat bleek ook uit bevindingen van huurteams elders.

De geraadpleegde data van de Huurcommissie en de Klachtenadviescommissie geven geen aanleiding om het beeld en de voorkeuren van de respondenten bij te stellen. Bij de Huurcommissie gaan de meeste zaken de afgelopen jaren over gebrekengeschillen, gevolgd door servicekosten, puntengeschillen en ten slotte de huurverhoging. Dat beeld is stabiel. Het soort klachten bij de Klachtenadviescommissie is de afgelopen jaren vergelijkbaar. Het aantal neemt licht af. Het Juridisch Loket ziet ook geen significante wijzigingen. De vragen en klachten zijn gelijk verdeeld over huurders van particuliere en sociale verhuurders. Bouw en Woningtoezicht gaf aan de afgelopen twee jaar zes verzoeken te hebben gekregen over gebreken aan woningen en nog wat meer over illegale kamerbewoning. Bij het meldpunt Wgv van de gemeente is sinds de start slechts een beperkt aantal meldingen binnengekomen. Dit is goed te verklaren door het gebrek aan ruchtbaarheid dat aan de opening is gegeven. Geen van de meldingen heeft tot nader onderzoek geleid.

Net als bij het Meldpunt Wgv, blijkt uit de contacten met huurteams elders dat de echte omvang van de behoefte aan een huurteam pas duidelijk zal worden als dat huurteam er daadwerkelijk is en de mogelijkheden van ondersteuning breed zijn gecommuniceerd.

Voor wat betreft de ‘plus’ – de uitvoering van taken van de gemeente op het terrein van de Wgv (en Wbh) – zijn er principiële en praktische gezichtspunten. Men kan menen dat een huurteam niet geassocieerd zou moeten worden met de overheid om de onafhankelijkheid te waarborgen, maar er waren ook respondenten die vonden dat door de verbinding met de gemeentelijk autoriteit juist meer effect van bemiddeling te verwachten zou zijn. Feitelijk is uitbesteding van delen van de taken van de gemeente bij de uitvoering van de Wgv (en Wbh) zeker mogelijk en zelfs voor de hand liggend. Het gebeurt ook al in de praktijk, ook in andere steden. Alleen de uiteindelijke sanctionerende handhaving kan moeilijk worden uitbesteed. Vanuit het ambtelijke apparaat komt het geluid dat voor het onderzoek, maar ook voor de handhavende inzet op dit moment te weinig menskracht beschikbaar is. Bij de ‘plus’-variant zal dit aspect dus moeten worden meegenomen.

Over het algemeen zagen de gesprekspartners een huurteam voor zich met kennis van wet- en regelgeving, maar ook met praktische hulp bij het maken van een puntentelling tot aan het inschatten van bouwtechnische problemen. Regelmatig werd gewezen op de mogelijkheid om een huurteam in eerste instantie als voorlichtende en bemiddelende organisatie in te zetten. Voor de inzet rond de nieuwe wetgeving zou het dan vooral om informatievoorziening en onderzoek kunnen gaan. De begeleiding en ook voorfinanciering van de gang naar de Huurcommissie en eventueel het kantongerecht

StadeAdvies Kwaliteit van samenleven
www.stade-advies.nl

wordt ter overweging meegegeven. Het geeft de betreffende huurders natuurlijk meer mogelijkheden om hun recht te halen, maar het brengt zeker bij de gang naar het kantongerecht ook meer en ingewikkelder werk met zich mee. De meeste huurteams ondersteunen huurders in elk geval met de gang naar de Huurcommissie.

Een huurteam kan zich op bepaalde groepen huurders richten, zoals uitsluitend huurders van particuliere verhuurders of alleen op kamerhuurders. De respondenten wezen op specifieke kwetsbare groepen waarvoor een huurteam nuttig zou kunnen zijn, zoals statushouders, arbeidsmigranten en studenten.
Ook kan een huurteam zich op bepaalde delen van de stad richten waar men de meeste vragen of misstanden vermoedt. De respondenten gaven daar desgevraagd ook gebieden voor aan. Het meest genoemd wordt Stadsdeel Midden, met daarbinnen Binnenstad, Kamperpoort en Assendorp, maar ook Diezerpoort en Wipstrik in Stadsdeel Oost en Holtenbroek in Stadsdeel Noord zijn genoemd.

Maar in het algemeen had men in grote mate voorkeur voor een huurteam dat alle huurders in Zwolle met een vraag kan helpen. Waarbij men wel verwacht dat het merendeel van de vraag uit bepaalde wijken (zoals die met veel particulier verhuurde kamerbewoning) zal komen.

Enkele respondenten gaven aan dat ze graag meedenken over de uiteindelijke vormgeving van het huurteam en een partner zouden willen zijn in het netwerk. De Jongerenraad, het Juridisch Loket en Travers hebben in ieder geval aangeven graag mee te denken. We hebben afgesproken met deze respondenten om, na positieve besluitvorming, tijdens de implementatiefase een gezamenlijke werkbijeenkomst te zullen houden over de uitwerking van een Zwols Huurteam.

<u>Varianten</u>
Er zijn verschillende varianten van een Zwols Huurteam denkbaar. De te onderscheiden factoren zijn gebied, doelgroep en diensten, op de schalen:

- Van gebiedsgericht tot stadsbreed;
- Van doelgroep tot alle (potentiële) huurders;
- Van informatief tot begeleiding met gang naar kantongerecht.
- Wel of niet de plus van een bijdrage inzake de Wgv en de Wbh.

1. Beperkte variant

De beperkte variant richt zich alleen op de huurders van particuliere verhuurders en daarbinnen met name op kamerverhuurders. De focus zal daarbij vooral liggen op de stadsdelen waar deze wooneenheden het meest worden aangeboden. De ondersteuning loopt van informatievoorziening, via onderzoek en bemiddeling tot aan begeleiding naar de Huurcommissie. De plus toevoegen is hier vanwege de beperkte scope niet voor de hand liggend.

2. Gewone variant

De ‘gewone’ variant richt zich op alle huurders in Zwolle, dus van zowel particuliere als sociale verhuurders. Hoewel het gros van de vragen particuliere verhuurders zal betreffen, worden sociale huurders van sociale verhuurders niet uitgesloten van hulp. De ondersteuning loopt van informatievoorziening, via onderzoek en bemiddeling tot aan begeleiding naar de Huurcommissie en de kantonrechter. De plus wordt hier weggelaten, die wordt bij de volgende variant toegevoegd.

StadeAdvies Kwaliteit van samenleven
www.stade-advies.nl

3. Plus-variant

In de omvangrijkste variant wordt bovenop het voorgaande ook informatievoorziening, onderzoek, bemiddeling en dossiervorming verzorgd in het kader van de uitvoering van de Wgv en de Wbh. Daarbij zal alleen de uitvoering van het handhavende deel bij de gemeente liggen. De precieze invulling hangt vooral af van de wijze waarop de gemeente omgaat met de mogelijkheid tot invoering van een vergunningplicht.

Financiële verschillen

De verschillen in de prijskaartjes van de varianten hebben vooral te maken met de omvang van de vraag en de te verwachten tijdsbesteding. De vraag stijgt met de omvang van de doelgroep. Naast de vaste kosten zijn er de variabele kosten. De tijdsbesteding stijgt bij complexere en langduriger zaken.

We gaan uit van een minimale professionele bezetting van een huurteam van 1,2 fte (2 x 0,6 fte) plus 5 vrijwilligers (studenten rechten). Dat komt neer op € 88.000,- aan variabele kosten. De huisvestings- en kantoorkosten liggen op € 16.000,- per jaar. Dit levert in totaal € 104.000,- per jaar op aan kosten voor variant 1. Hiermee kan men ongeveer 300 vragen per jaar aan.

Bij variant 2 stijgen de kosten naar € 123.000,- per jaar, bestaande uit 1,4 fte, 8 vrijwilligers en huisvestingskosten en organisatiekosten van € 20.000,-. Zo'n 400 vragers kunnen worden geholpen.

In de derde variant gaan we naar 1,8 fte en 10 vrijwilligers en komen we uit op € 115.000,- aan variabele kosten en € 25.000,- aan vaste kosten. Daarmee komt het totaal voor deze variant uit op € 140.000,- per jaar. Hiermee kunnen 100 extra vragen die gerelateerd zijn aan de Wgv en Wbh worden afgehandeld door het Huurteam. (Er moet wel rekening worden gehouden met extra kosten om werkwijze en systemen op die van de gemeente af te stemmen.)

De kosten voor het opzetten verschillen ook bij deze varianten, maar die hebben we in deze fase alleen voor de aanbevolen variant indicatief in kaart gebracht (zie verderop).

Voor- en nadelen gemeente

De Wgv legt meer taken bij de gemeente dan de Wbh. Bij de Wgv moet de gemeente handhaven op de negen wettelijk vastgelegde algemene regels voor goed verhuurderschap. De algemene regels hebben betrekking op alle fases van het verhuurproces (werving, beoordeling, bezichtiging, selectie en de uiteindelijke verhuur). In elke gemeente moet het college van burgemeester en wethouders een laagdrempelig meldpunt hebben ingericht. Hier kunnen meldingen of 'verzoeken tot handhaving' gedaan worden.

Onder de Wbh wordt vooral het aantal woningen dat onder een gereguleerd huurprijsbeleid valt flink uitgebreid. Om te laten beoordelen of de huurhoogte en de huurverhoging kloppen kunnen de huurders naar de Huurcommissie, maar ze kunnen zich ook tot de gemeente richten. De gemeente kan verhuurders die zich niet aan de regels houden (oplopende) boetes opleggen. Wanneer de gemeente de Huurcommissie inschakelt om een verklaring af te geven (bijvoorbeeld over het puntenaantal), vraagt die daar een vergoeding van € 500,- per keer voor.

Het ligt voor de hand om het Huurteam – uiteraard AVG-proof – in te zetten voor informatievoorziening, onderzoek, bemiddeling en dossieropbouw. Zo kan het Huurteam een groot deel van de inhoudelijke voorbereiding doen, lopend van eventuele zienswijzegesprekken met overtreders of indieners van een handhavingsverzoek tot aan het opstellen van de teksten van de handhavingsbesluiten. Dat brengt een aanzienlijk ontlasting van het gemeentelijk apparaat met zich mee. Het uiteindelijk nemen van een handhavingsbesluit is echter een taak die bij de gemeente zelf moet blijven liggen.

Verdeling van taken

Huurteam	**Gemeente**
✓ Inrichten en bemensing meldpunt	
✓ Verstrekken informatie	
✓ Beoordelen of het om handhavingsverzoek gaat	
✓ Dossieronderzoek met hoor en wederhoor	
✓ Opstellen toezichtsverslag	
✓ Voorbereiden handhavingsbesluit	
	✓ Nemen handhavingsbesluit
	✓ Opleggen dwangsom of boete (of inbeheername)
	✓ Openbaarmaking

Voor de kosten van genoemde taken stelt de Rijksoverheid middelen ter beschikking. Voor de Wgv en de Wbh financiert de Rijksoverheid zowel de eenmalige als structurele kosten middels decentrale en algemene uitkeringen. Voor de Wbh komt daar de eerste vier jaren een extra vergoeding bovenop. Ook worden er middelen, die bedoeld waren voor de 'Wet maximering huurprijsverhogingen geliberaliseerde huurovereenkomsten', doorgeschoven naar uitvoering van de Wbh.

Het uitbesteden van een groot deel van de taken het Huurteam biedt de gemeente voordelen op terreinen van expertise, menskracht en – vanwege de combinatie van taken – waarschijnlijk ook kosten. Dit temeer omdat de financiering vanuit de Rijksoverheid hier dan ook voor aangewend mag worden. Wel moet rekening worden gehouden met extra kosten voor overdracht van bevoegdheden en afstemming van kaders, processen, verwerking en registratie(systemen). De voordelen wegen echter tegen de nadelen op, wat een extra ster geeft voor de Plus-variant.

Aanbeveling

De aanbeveling is om met blik op de genoemde voordelen voor de gemeente en conform de wens van de respondenten een pilot te starten met een Huurteam+, dus een stadsbreed huurteam gecombineerd met een meldpunt voor de Wgv en de Wbh. Het onderzoek laat zien dat er voldoende potentie is voor een huurteam in Zwolle. De ware omvang van de behoefte wordt echter pas duidelijk als het huurteam er daadwerkelijk is en de mogelijkheden van ondersteuning breed zijn gecommuniceerd.



Deze pilot met een Huurteam+ bestaat uit een brede publiciteitscampagne en een flexibel team voor een bepaalde periode. Te denken valt aan twee jaar. Na afloop moet duidelijk zijn hoe de behoefte aan de dienstverlening van het Huurteam+ manifest wordt en waar ook niet. Het onderhavige onderzoek loop in die pilotfase dus door en de aard en omvang van de dienstverlening worden op termijn de bevindingen aangepast.

Een aanpak van breed naar mogelijk wat smaller is aan te bevelen, omdat een publiekscampagne, maar ook de combinatie met een meldpunt samen met een behoefteonderzoek, het meest efficiënt is als die zich op alle huurders richt. Aan de hand van het aantal verzoeken van diverse segmenten huurders kan dan worden bekeken waar de accenten moeten komen te liggen en waar mogelijkerwijs op- of afgeschaald kan worden. Zo kunnen bijvoorbeeld de huurders van woningcorporaties als doelgroep afvallen bij gebrek aan verzoeken aan het Huurteam, of kan de focus worden beperkt tot uitsluitend de kamerbewoners van particuliere huurders. Ook zal duidelijk worden welke aard van communicatie en dienstverlening het best bij bepaalde groepen huurders past.
Aan het eind van de pilotfase worden de kaders en doelstellingen van het Huurteam+ voor een langere periode – minstens vier jaar – vastgelegd en kan er vanuit een continuïteitsbasis verder worden gebouwd.

Tijdsduur en kosten opzetten Huurteam+

Voor een adequate besluitvorming over de aanbevolen variant brengen we hier alvast de kosten voor het implementeren ervan indicatief in beeld. Het gaat om de kosten voor:

- oprichting van de rechtspersoon (stichting);
- afstemming samenwerking met gemeente wat betreft overeenkomsten, systemen financiering;
- maken begroting en aanvragen subsidie;
- maken van personeelsbeleid, beschrijving werkprocessen;
- juridisch advies, arbeidscontracten, kwaliteitsbeleid, privacybeleid, verzekeringen;
- werven professionals en vrijwilligers;
- zoeken huisvesting (regelen spreekuren), aanschaffen kantoorinrichting, onderzoeksinstrumenten, apparatuur en software (systemen);
- ontwerpen huisstijl, ontwerpen website en informatiemateriaal;
- opzetten van een communicatiecampagne;
- inzet kwartiermaker.

StadeAdvies
Kwaliteit van samenleven
www.stade-advies.nl

Wij ramen deze kosten indicatief op € 102.500,- ex btw (zie bijlage 2)
Na positieve besluitvorming is, gerekend met een volledig inzet van alle partijen, een periode van 6 maanden nodig om het Huurteam+ te implementeren. Dat kan alleen binnen deze periode als er van de zijde van de gemeente optimale inzet kan worden gepleegd op de werkzaamheden rondom voorbereiding en inrichting van de samenwerking in de uitvoering van de Wgv en de Wbh.

<u>Vervolg</u>
We zullen zowel de kosten als de planning nader uitwerken in het implementatieplan bij het begin van de tweede fase.

We zullen een werkbijeenkomst organiseren met stakeholders en potentiële samenwerkingspartners waarin de uitkomsten van dit onderzoek en de aard van het besluit over het vervolg worden gepresenteerd. Vervolgens willen we gezamenlijk in beeld brengen wat er nodig is om van het Huurteam+ een succes te maken en welke afspraken we kunnen maken voor een blijvende constructieve samenwerking.

Voor het Meldpunt Wgv en Wbh zullen we ook de formele kant in beeld brengen. De aanwijzing van en benoeming tot formeel toezichthouder, de definitie van het mandaat (geen handhaving) en de overeenkomst voor de verwerking van gegevens. Daarnaast zullen de toezichtsmiddelen, protocollen en procedures voor toezicht, afhandeling en rapportages worden vastgelegd.

In het implementatieplan worden de organisatievorm, doelstellingen, taken en verantwoordelijkheden beschreven. Om het bereik en de impact van het huurteam te meten en aan het eind van de pilot een goed onderbouwd besluit te kunnen nemen, wordt tevens beschreven op welke manier gemonitord wordt hoe de dienstverlening en de samenwerking verloopt.

We gaan vervolgens zo snel mogelijk over tot uitvoering van het implementatieplan. Dat gaat dan o.a. om het oprichten van een rechtspersoon, vastleggen van de nodige afspraken (ook met partners) en het regelen van de benodigde faciliteiten, bemensing, werkwijze, communicatie richting huurders en stakeholders en wijze van rapporteren.

Janina Hontscharenko
Erik Vermathen
Stade Advies

Bijlage 1

Respondenten Onderzoek Huurteam Zwolle

Organisaties	**Contactpersoon**
Studentenhuisvesting SOOZ	Arthur Kok
De Kern Zwolle/Sociaal Raadslieden	Hans de Quartel
Sociaal Raadslieden	Inge van Rijn
Travers Welzijn	Christian Bleker
Jongerenraad Zwolle	Neal Nieuwenkamp
Jongerenraad Zwolle	Kieran Sonnevelt
Travers Welzijn Buurtbemiddeling	Marianne Grooten
Voor Elkaar	Maarten Schrooten
Juridisch Loket	Annemarie van Weringh
DeltaWonen	Jeanine Veldman
Openbaar Belang	Marga Goudbeek
Woonstichting SWZ	Peter Schoth
Jansen Vastgoed	Gerwout Hovenberg
De Woningwinkel	Surender Bissumbhar
De Woonplaats	Daniel Sandman
De Woonkoepel SWZ	Jan Besselink
Bewonersraad Delta Wonen	Mary Slok
Centrale Huurdersraad Openbaar Belang	Cees Wolfkamp
Huurcommissie	Michael Bihari
Gemeente Zwolle	Ruben de Vos
Gemeente Zwolle	Marian Grondman
Gemeente Zwolle	Merel Vos
Gemeente Zwolle	Sarah van de Weerd
Gemeente Zwolle	Hanneke Valkeman
Gemeente Zwolle - Sociaal wijkteam	Bertus Bouman
Gemeente Zwolle - Sociaal wijkteam	Inge Krooshof
Huurteam Arnhem	Neli Talibova
Huurteam Nijmegen	Jaqueline Versteeg

Bijlage 2

Indicatieve weergave kosten

	Posten	**Geraamde kosten**
1	Oprichting van de rechtspersoon (stichting)	€ 3.500,- ex btw
2	Afstemming samenwerking met gemeente wat betreft overeenkomsten, systemen financiering	€ 5.000,- ex btw
3	Maken begroting en aanvragen subsidie	€ 4.500,- ex btw
4	Maken van personeelsbeleid, beschrijving werkprocessen	€ 6.500,- ex btw
5	Juridisch advies, arbeidscontracten, kwaliteitsbeleid, privacybeleid, verzekeringen	€ 8.000,- ex btw
6	Werven professionals en vrijwilligers	€ 13.500,- ex btw
7	Zoeken huisvesting (regelen spreekuren), aanschaffen kantoorinrichting, onderzoeksinstrumenten, apparatuur en software (systemen)	€ 34.500,- ex btw
8	Ontwerpen huisstijl, ontwerpen website en informatiemateriaal	€ 9.500,- ex btw
9	Opzetten van een communicatiecampagne	€ 6.500,- ex btw
10	Inzet kwartiermakers algemeen (senior en junior)	€ 11.000,- ex btw
	Totaal	**€ 102.500,- ex btw**