

Memo

Aan : Gemeente Haarlem, afdeling Wonen tav Simea Knip
Van : Ingrid Houtepen en Tjerk Dalhuisen
Datum : 3 juni 2019
Betreft : Aanbod stedelijk woonspreekuur Haarlem

Aanbod stedelijk !WOON spreekuur in Haarlem

De gemeente Haarlem overweegt huurdersondersteuning voor heel Haarlem te organiseren. De gemeentelijke afdeling Wonen ontvangt graag een kostenraming. !WOON organiseert nu twee goed lopende spreekuren van elk twee uur per week op de locatie Cronjéstraat 1A. Deze locatie kunnen we open stellen voor bewoners uit de rest van de stad. Daarnaast kunnen we een spreekuurlocatie aan de oostzijde van Haarlem realiseren, in de buurt van andere wijken waar vermoedelijke problemen zijn. We ramen de kosten op jaarbasis op € 130.000. De helft hiervan is momenteel gedekt in de begroting van het spreekuur in de Cronjéstraat.

Woningvoorraad en problematiek

De totale woningvoorraad in Haarlem bestaat volgens opgave van de gemeente uit bijna 75.000 woningen. Daarvan zijn er circa 13.000 particuliere huur, 23.000 corporatie huur en 39.000 koopwoningen. De problematiek zoals we die momenteel zien in de Transvaalbuurt ervaart de gemeente niet op die schaal in andere wijken. Wel is er speciale, intensieve aandacht voor het Rozenprieel, in het kader van funderingsherstel, maar ook in het kader van leefbaarheid en veiligheid. Qua intensiviteit van het ruimte gebruik en woningbezetting zijn er wel buurten vergelijkbaar met de Transvaalbuurt.

Ervaring woonspreekuur Transvaalbuurt

!WOON draait inmiddels meer dan een jaar spreekuur in de Transvaal- en FransHalsbuurt. In 2018 konden we 84 bewoners bijstaan met problemen als gebrekkig onderhoud en te hoge huur. Van deze zaken is 94% inmiddels met succes afgerond. De gemiddelde huurverlaging voor deze bewoners is € 190 per maand.

Benodigd budget voor stedelijk aanbod woonspreekuren

We baseren de inschatting van behoefte aan spreekuren en tijd voor opvolging op de opgedane ervaring in Generaal Cronjéstraat 1A en op signalen via netwerkpartners aldaar. We baseren de berekening niet op een extrapolatie op basis van de woningvoorraad en kosten van het aanbod van !WOON in Amsterdam omdat de bekendheid en toeloop daar een effect is van 30 jaar werken in de stad met een veel breder takenpakket en een locatie per stadsdeel. Dat is hier niet aan de orde.



We ramen de kosten voor 4 spreekuren op jaarbasis op € 130.000. Dat is inclusief de kosten voor de 2 spreekuren in de Cronjéstraat. Het budget voor die spreekuren is voor een bedrag van € 65.000 toegekend voor 2019. Daarna volgt evaluatie met mogelijke verlenging. Het extra benodigde bedrag voor openstelling van deze spreekuren voor de bewoners van heel Haarlem en opzetten van nieuwe spreekuren ramen we op € 65.000 op jaarbasis.

Nadere toelichting en berekening

Huisvesting en communicatie

Uitgangspunt is dat de spreekuren plaats kunnen vinden bij bestaande maatschappelijke organisaties. Het lijkt ons het meest efficiënt als we gebruik kunnen maken van een spreekkamer bij (een) organisatie die al gemeentelijke subsidie ontvangt. Naast apparatuur (zie hierna) is nodig:

- een beschikbare spreekkamer waar vertrouwelijk gesprekken gevoerd kunnen worden
- ontvangst/wachtruimte en verwijzing daarnaar door een receptionist(e)
- aanwezigheid van andere medewerker(s) ter voorkoming van onveilige werksituatie
- koffie/thee/sanitaire faciliteiten
- duidelijke zichtbaarheid aan de gevel
- goed werkende wifi

We kunnen deze spreekuren organiseren met medewerkers die ook in Amsterdam werken. Hiermee maken zij deel uit van onze kennis- en kwaliteitsinfrastructuur.

Het opbouwen van naamsbekendheid vergt tijd. Het duurt even voor een spreekuur echt goed begint te lopen, dat zagen we ook in de Cronjéstraat. Goede, regelmatige en brede communicatie in verschillende media is van groot belang voor succes. Graag gaan we met de gemeente in gesprek over de aanpak van de publiciteit en de communicatie.

Uitgangspunten kostenraming

Vier spreekuren van elk twee uur per week voor hele stad op twee spreekuurlocaties te faciliteren via de gemeente Haarlem: Cronjé 1A en een locatie in Haarlem Oost.

- De mate van bekendheid zal van invloed zijn op de spontane toeloop en de verwijzing via andere maatschappelijke organisaties.
- Start met drie spreekuren (waarvan twee op Cronjé 1A) is voor !WOON een optie, dat vraagt wel om voldoende (flexibele) uren voor opvolging van bewonersvragen.
- Opvolging is: woningbezoek, contact met huurders, verhuurders en instanties buiten het spreekuur om (telefoon, email), uitzoekwerk, bijwonen zittingen huurcommissie, overleg met advocaten etc.

- Spreekuur Cronjé 1A zoals nu open tijdens één middag en één avond. Nog in 2019 wisselt dit naar woensdagavond en donderdagmiddag.
- Spreekuur op andere locatie alleen overdag. Wegens beperken reistijd en -kosten bij voorkeur aansluitend aan tijdstippen op Cronjé 1A.
- Uitvoering door één of twee vaste medewerker(s) van !WOON.
- Werken via goede Wifi op de locaties met eigen laptops op systeem !WOON.
- Mogelijk tot kopiëren en printen op de betreffende locaties of plaatsen eigen wifi-printers !WOON. Kosten extra printers zijn dan PM.
- Correspondentieadres voor papieren post blijft kantooradres !WOON in Amsterdam.
- BOR-systeem voor registratie van vragen en trajecten is al werkend gemaakt voor heel Haarlem en hoeft niet aangepast. De huidige rapportages voorzien in mogelijkheid tot rapporteren voor meerdere Haarlemse wijken. Uren BOR-beheer betreffen noodzakelijk beheer en/of aanpassingen gedurende het jaar.
- Materiele kosten zijn nog nader te berekenen. In elk geval druk en verspreidkosten stedelijke flyer, materiaal, etc. Mogelijk ook andere locatiekosten als de “gastorganisatie” deze wil doorberekenen (te bespreken door gemeente met deze organisatie).
- PM is een voorziening voor garantie proceskosten, vergelijkbaar met het Emil Blaauw Proceskostenfonds. Dit is noodzakelijk in het geval van ongewenst verhuurgedrag, huuropzeggingen door verhuurders als huurders een beroep doen op de huur(prijzen)wetgeving of om problemen op te lossen waar de Huurcommissie onvoldoende kan betekenen.

We zijn graag bereid een nadere toelichting te geven of van gedachten te wisselen over het effectief oplossen van huurproblemen voor de bewoners van Haarlem.

Ingrid Houtepen
Tjerk Dalhuisen

i.houtepen@wooninfo.nl
t.dalhuisen@wooninfo.nl

06 31688766
06 14699126

Raming !WOON spreekuren Haarlem						
werkzaamheden 2019 basis 4 spreekuren/week op 2 locaties	uren	freq	totaal	door	tarief 2019	kosten
Uitvoeren en opvolgen spreekuur						
openstelling spreekuren op twee locaties (4x2 uur per week open + start/reistijd)	14	48	672	BC3 schaal 8	€ 86,00	€ 57.792,00
zomerperiode: 1 spreekuur/week overdag voor hele stad	3,5	3	10,5	BC3 schaal 8	€ 86,00	€ 903,00
uitvoeren van vervolgvactiteiten: huisbezoek, procedures	10	51	510	BC3 schaal 8	€ 86,00	€ 43.860,00
beschikbaarheid consultant Meldpunt ongewenst verhuurgedrag	2	51	102	SC schaal 10	€ 110,00	€ 11.220,00
subtotaal			1294,5			
Organisatie, rapportage en overleg						
het maken van rapportages per half jaar	8	2	16	BC3 schaal 8	€ 86,00	€ 1.376,00
afstemmingsoverleg per kwartaal, stedelijk (incl reistijd)	4	4	16	BC3 schaal 8	€ 86,00	€ 1.376,00
	4	4	16	BC3 schaal 10	€ 110,00	€ 1.760,00
afstemmingsoverleg per kwartaal, project Lelie (incl reistijd)	4	4	16	SC schaal 8	€ 86,00	€ 1.376,00
	4	4	16	BC3 schaal 10	€ 110,00	€ 1.760,00
bijdragen aan publiciteit, bekend maken	20	1	20	BC3 schaal 8	€ 86,00	€ 1.720,00
aanpassingen en onderhoud registratiesysteem BOR	10	1	10	SC schaal 10	€ 110,00	€ 1.100,00
projectleiding	10	1	10	PL/TL schaal 11	€ 120,00	€ 1.200,00
materiële kosten (apparatuur, drukkosten flyers, sleutels etc)						€ 4.557,00
subtotaal			120			
totaal						€ 130.000,00
Uitvoeren en opvolgen per extra spreekuur						
openstelling spreekuur (1x2 uur per week open + start/reistijd)	3,5	48	168	BC3 schaal 8	€ 86,00	€ 14.448,00
uitvoeren van vervolgvactiteiten: huisbezoek, procedures	4	51	204	BC3 schaal 8	€ 86,00	€ 17.544,00
beschikbaarheid consultant Meldpunt ongewenst verhuurgedrag	0,5	51	25,5	SC schaal 10	€ 110,00	€ 2.805,00
subtotaal	8					€ 34.797,00
Startkosten eenmalig						
Bekijken locaties, overleg over inrichting etc.	10	1	10	BC3 schaal 8	€ 86,00	€ 860,00
	6	1	6	PL/TL schaal 11	€ 120,00	€ 720,00
Bekijken en overleg t.a.v. ICT voorzieningen	10	1	10	SC schaal 10	€ 110,00	€ 1.100,00
subtotaal	26					€ 2.680,00
Uren per functie bij 4 spreekuren/week (interne info)						
bewonersconsulent schaal 8	1261	24,24				
senior consultant MOV schaal 10	59	1,13				
systeembeheer BOR schaal 10	10					
projectleiding schaal 11	10					