

Jaarverslag 2021

Koersvast in ongekende tijd

Huurteams Nijmegen

Raad van Toezicht

Mr. drs. P. Eymaal

Drs. D.A. Mulder

Bestuur

M. Sayed, LL.B. – Voorzitter

M.B. Heinemann, BA – Penningmeester

J.J.A.N. Visser, LL.B. – Secretaris

Medewerkers

Mr. I.J.M. van Setten – Directeur

K. van Polen LL. B – Juridisch medewerker

J. Versteeg – Juridisch medewerker

Inhoud

Managementsamenvatting	3
Samenvatting van de cijfers over 2021	4
Leeswijzer	5
1. Gegevens van huurders en zaken	5
Terminologie	5
Algemeen beeld	5
COVID-19	5
Vrijwilligers	6
Achterstanden Huurcommissie	7
Aantallen en looptijd	8
2. Afgeronde klachten	10
Gestopte klachten	10
Studenten	10
Intimidatie	11
3. Reguliere klachten en procedures	12
Klachten en procedures	12
Huurprijs	14
Huurverhoging	15
All-inprijs	16
Servicekosten	17
Onderhoud	18
Borg	19
Overig	19
4. Incasso- en rechtszaken	20
5. Beleid	21
Reflectie beleidsdoelen	21
Beleid voor 2022: Focuspunten	23
6. Financiële verslaglegging	24
Bijlage 1: De staat van baten en lasten 2021	25
Bijlage 2: Toelichting op de staat van baten en lasten 2021	26
Bijlage 3: Begin- en eindbalans 2021	30
Bijlage 4: Toelichting begin- en eindbalans 2021	31

Managementsamenvatting

Voor de subsidieperiode van 2019-2022 is het doel van Stichting Huurteams Nijmegen om 2.000 huurders te helpen en hen een totaal van € 1.500.000 te besparen. Voor 2021 is het doel gesteld om 600 huurders te helpen en een besparing van € 400.000 te realiseren. Daarmee is de doelstelling hoger dan de voorgaande jaren. Sinds 2019 beschikt Huurteams over meer middelen die zijn ingezet om het personeels- en vrijwilligersbestand te vergroten. De inschatting was dat het effect van een groter personeels- en vrijwilligersbestand tijd nodig zou hebben om zich te vertalen in behaalde resultaten. Daarom loopt de beoogde besparing en het aantal geholpen cliënten van 2019 tot en met 2022 op. De werkzaamheden van Huurteams Nijmegen worden in deze periode gefinancierd door middel van een subsidie van jaarlijks € 60.000,- van de Gemeente Nijmegen.

Nijmeegse huurders bespaarden door de inspanningen van Huurteams Nijmegen in 2021 in **totaal € 447.335,74**. Om dit resultaat te bereiken heeft Huurteams Nijmegen 187 adviezen gegeven, 639 schikkingen bereikt, 147 uitspraken van de Huurcommissie verkregen en 1 gerechtelijk vonnis ontvangen. In 2021 hielp Huurteams Nijmegen **621 huurders**, waarvan 569 in reguliere klachten en 52 in incasso- en rechtszaken. In 2021 zijn 901 nieuwe reguliere klachten gemeld, waarvan 182 nog in behandeling zijn. In totaal zijn **965 reguliere klachten afgehandeld**, waarmee de Nijmeegse huurders € 434.497,45 hebben bespaard. Daarbij komt nog een besparing van € 12.838,29 in door het afronden van 5 incasso- en rechtszaken ten bate van 40 cliënten. De Huurcommissie is door het gebruik van voorzittersuitspraken haar achterstand snel aan het inlopen. Aan het eind van het kalenderjaar stonden nog 37 procedures open bij de Huurcommissie, grotendeels ingediend in het laatste kwartaal van 2021. De twee procedures die nog open staan met een indieningsdatum voor 2021, zullen in het eerste kwartaal van 2022 bij de Huurcommissie worden afgehandeld.

Na drie van de vier jaar in de huidige subsidieperiode constateren we de doelstelling met betrekking tot helpen van 2.000 huurders in vier jaar gehaald gaat worden. In de jaren 2019 – 2021 zijn 1.427 huurders geholpen. Nu de maatregelen onze werkzaamheden minder beperken en de huurcommissie achterstanden aan het inlopen is, kunnen wij meer mensen bijstaan. Het is minder realistisch dat de geplande € 1.500.000 aan huurbesparing zal worden gerealiseerd. Na drie van de vier jaar staat de teller op € 893.933,30. Hoewel in 2021 de geplande besparing wel is behaald, is dat het gevolg van een inhaaleffect van eerdere jaren. Het ligt niet in de lijn der verwachting dan het resultaat uit 2021 in 2022 overtroffen kan worden.

Samenvatting van de cijfers over 2021

- **621 Huurders geholpen**, waarvan
 - 569 in reguliere zaken
 - 52 in incasso- en rechtszaken
- **965 reguliere klachten** afgehandeld
- **901 Nieuwe reguliere klachten** gestart, waarvan 182 nog lopen op 1 januari 2022
- Percentage **gestopte klachten 2,3%** waarvan 0,1% door intimidatie
- **10 Lopende incassozaken**, ten bate van 19 cliënten
- **5 incasso- en rechtszaken afgerond**, ten bate van 40 cliënten
- Besparing van € 447.335,74. waarvan
 - € 434.497,45 in reguliere zaken
 - € 12.838,29 in incasso- en rechtszaken
- Een personele bezetting van 1,4 fte, verdeeld over 3 medewerkers
- Ondersteund door 6-9 juridisch adviseurs op vrijwillige basis
- Gefinancierd door een gemeentelijke subsidie van jaarlijks € **60.000,-**

Samenvatting van behaald resultaat 2021

Soort klacht	Afgeronde klachten	Behaalde besparing	Tabel	Pagina
Huurprijs	98	€ 116.831,16 € 8.860,27	5	14 14
Huurverhoging	31	€ 17.274,96	7	17
All-inprijs	4	€ 4.271,04	9	17
Servicekosten	404	€ 94.060,11 € 58.997,75	11	18 18
Onderhoud	154	€ 62.483,76 € 54.181,50	13	19 19
Borg	6	€ 1.536,00		20
Overig	268	€ 17.000,90		20
Totaal regulier	965	€ 435.497,45		
Incasso- en rechtszaken	107	€ 12.838,29	<i>Fig.</i> <i>10</i>	<i>21</i>
Totaal	1.072	€ 447.335,74		

Leeswijzer

Dit verslag is als volgt ingedeeld: in hoofdstuk 1 wordt een algemeen beeld gegeven van de verrichte werkzaamheden in 2021. Dat betreft **de 1.177 reguliere klachten en de 15 incasso- en rechtszaken** ten bate van in totaal **652 huurders** waarin Huurteams Nijmegen werkzaamheden heeft verricht. Tevens wordt aandacht besteed aan de invloed van de coronacrisis en de achterstanden bij de Huurcommissie.

In de hoofdstukken 2 en 3 ligt de focus op de **965 afgeronde reguliere klachten**. Daar wordt inzichtelijk gemaakt hoe de werkzaamheden van Huurteams Nijmegen in 2021 resulteren in een besparing van € 434.497,45 voor Nijmeegse huurders. In hoofdstuk 4 lichten we het resultaat van de 5 in 2021 afgeronde incasso- en rechtszaken uit, waarmee een aanvullende besparing van € 12.838,29 is gerealiseerd. Om inzichtelijk te maken hoe de in 2021 behaalde resultaten zich verhouden tot voorgaande jaren worden tevens de resultaten uit 2019 en 2020 weergegeven.

1. Gegevens van huurders en zaken

Terminologie

Met dit jaarverslag laat Huurteams Nijmegen zien hoeveel huurders zich in 2021 gemeld hebben, welke klachten zij hadden en welke werkzaamheden Huurteams Nijmegen heeft verricht om die klachten te verhelpen.

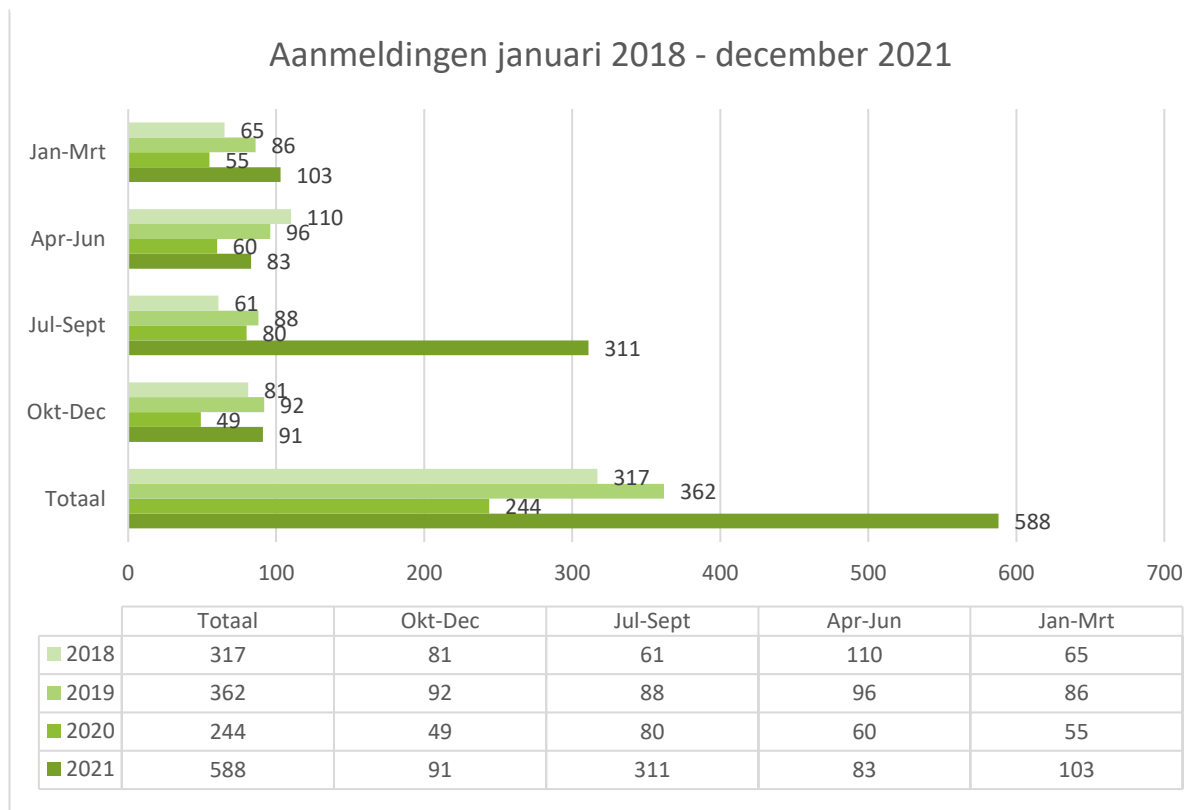
- In dit verslag wordt, in tegenstelling tot eerdere jaarverslagen, bij de *reguliere klachten* niet meer van zaken gesproken. Omdat het clusteren van verschillende klachten tot één zaak voorheen tot administratieve onoverzichtelijkheid leidde, is dat systeem met de komst van een nieuw administratiesysteem losgelaten. Dit maakt mogelijk om iedere afzonderlijke klacht nauwgezet te volgen en registreren, waardoor het jaarverslag een nog beter afspiegeling is van het verrichte werk in een bepaald jaar. Het nieuwe systeem voorkomt bijvoorbeeld dat zaken jarenlang lopen, terwijl een deel van de klachten reeds is afgehandeld.
- Van een *procedure* is sprake wanneer een zaak niet in overleg tot een goed einde gebracht kan worden en Huurteams Nijmegen namens de cliënt een verzoek bij de Huurcommissie of een vordering bij de kantonrechter aanhangig heeft gemaakt.
- Huurteams Nijmegen maakt onderscheid tussen reguliere klachten en incasso- en rechtszaken. De term reguliere klacht wordt gehanteerd voor klachten die door de Huurcommissie of door een overeenkomst beslecht kunnen worden. Wanneer een klacht niet door de Huurcommissie beslecht wordt, valt een zaak in de categorie *incasso- en rechtszaken*. De meest voorkomende aanleiding voor het procederen buiten de Huurcommissie om, is de onbevoegdheid van de Huurcommissie op een bepaald onderwerp of het bij de kantonrechter ter discussie staan van de uitspraak van de Huurcommissie.

Algemeen beeld

COVID-19

Ook Huurteams Nijmegen is in 2021 niet ontsnapt aan de gevolgen van de coronapandemie. De maatregelen hebben invloed gehad op veel interacties, zowel intern als extern. De stagiair die in februari 2021 begon heeft pas vanaf april werkzaamheden op kantoor kunnen verrichten, tijdens lockdowns zien we ons genoodzaakt de huisbezoeken digitaal te doen, kantoordiensten voor vrijwilligers zijn nagenoeg niet mogelijk geweest en het weer opstarten van het inloopsprekuren helemaal niet.

Figuur 1: aanmeldingen per kwartaal



De Nijmeegse huurders weten ons te vinden, ondanks de beperkte promotie activiteiten. Het aantal nieuwe aanmeldingen is in 2021 sterk gestegen. Uit Figuur 1 blijkt dat het aantal aanmeldingen weer staat op en soms significant boven het niveau van voor de coronapandemie. Daar moet bij aangemerkt worden dat de grootste uitschieters te verklaren zijn door een drietal grote wooncomplexen die Huurteams Nijmegen collectief heeft bijgestaan. Vanuit deze complexen kwamen in totaal 352 aanmeldingen, waarvan het merendeel in het eerste en derde kwartaal.

Vrijwilligers

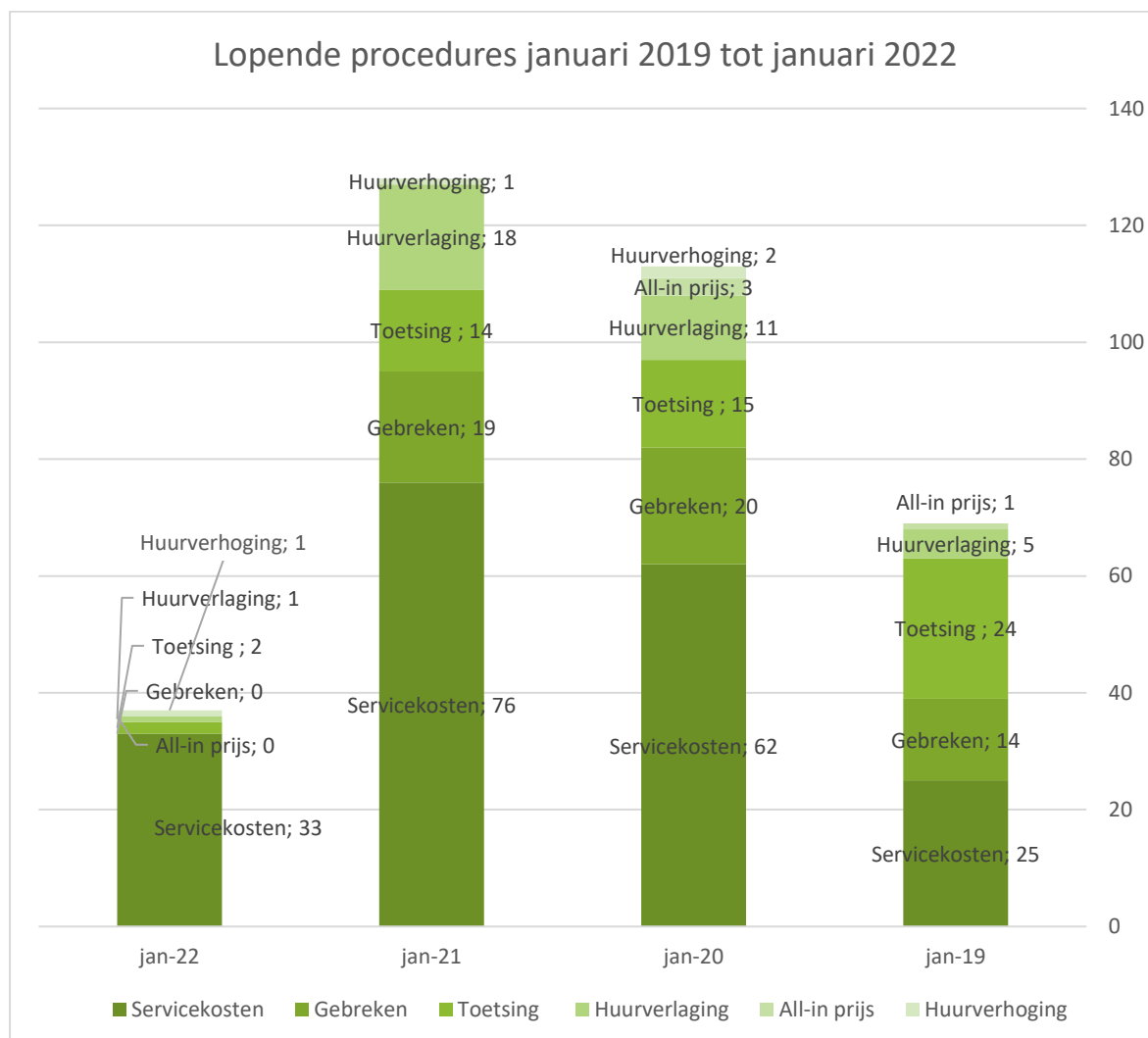
Door de coronamaatregelen is het voor vrijwilligers het grootste deel van 2021, met uitzondering van de periode van september tot begin december, niet mogelijk geweest om werkzaamheden op kantoor uit te voeren. Ook de maandelijkse vrijwilligersvergadering, de meerderheid van de huisbezoeken en de zittingen van de Huurcommissie hebben digitaal plaatsgevonden.

Huurteams Nijmegen merkt dat het lastig is om het vrijwilligerswerk op afstand interessant te houden, met name voor studenten, die ook genoodzaakt zijn hun opleiding digitaal te volgen. Ook is het niet mogelijk geweest om via de hoorcolleges op de rechtenfaculteit nieuwe mensen te werven. Een en ander maakt dat het in 2021 niet mogelijk is gebleken om het gewenste aantal van 12 tot 15 juridisch adviseurs ter beschikking te hebben. In plaats daarvan waren er 6 tot 9 juridisch adviseurs actief voor Huurteams Nijmegen.

Achterstanden Huurcommissie

In het begin van de subsidieperiode zijn achterstanden ontstaan bij de Huurcommissie. Tot 2021 namen de achterstanden toe, in 2021 lijkt het tij gekeerd. Voor het eerst in jaren is het aantal lopende procedures aan het eind van het jaar gedaald. **Figuur 2** laat zien dat het aantal openstaande procedures weer het niveau heeft bereikt wat voor 2019 als gebruikelijk werd beschouwd.

Figuur 2 Lopende procedures op 1 januari



Eind 2020 heeft de Huurcommissie haar werkwijze veranderd. In bijna alle gevallen wordt de zaak niet meer voorgelegd aan de commissie, maar wordt de zaak als kennelijk (on)redelijk aangemerkt en doet de voorzitter uitspraak. Deze werkwijze heeft ertoe geleid dat de doorlooptijd van procedures bij de Huurcommissie aanzienlijk verkort is. Uit Tabel 1 blijkt dat Huurteams Nijmegen in bijna al haar procedures die open stonden op 1 januari 2021 een uitspraak heeft verkregen. De openstaande zaken zijn veelal in het laatste kwartaal van 2021 ingediend en de verwachting is dat Huurteams Nijmegen in het eerste kwartaal van 2022 ook de uitspraken zal mogen ontvangen in de laatste twee openstaande procedures die vóór 2021 zijn ingediend.

Tabel 1: Lopende procedures bij de Huurcommissie

	1 jan 2022 (lopend)			1 jan 2021 (lopend)			1 jan 2020 (lopend)			1 jan 2019 (lopend)		
	Voor 2021	In 2021	Tota al	Voor 2020	In 2020	Tota al	Voor 2019	In 2019	Tota al	Voor 2018	In 2018	Tota al
Servicekosten	1	32	33	43	33	76	17	45	62	8	17	25
Gebreken	-	-	-	18	1	19	9	11	20	-	14	14
Huurprijs oetsing	-	2	2	8	6	14	1	14	15	2	22	24
Huurprijs verlaging	-	1	1	10	8	18	1	10	11	2	3	5
All-in-prijs	-	-	-	-	-	-	-	3	3	1	-	1
Huurverhoging	1		1	1		1	-	2	2	-	-	-
Totaal			37			128			113			69

De nieuwe werkwijze van de Huurcommissie heeft wel een keerzijde. Doordat het doen van een voorzittersuitspraak de standaard is geworden, gaat er in complexe zaken vaker iets mis waardoor de uitspraak niet klopt. Dit is te verhelpen door binnen drie weken verzet in te stellen bij de Huurcommissie. Na het indienen van verzet volgt dan doorgaans een zitting waarop partijen hun standpunt toe kunnen lichten. Daarna, volgens de richtlijn 6 weken later, volgt dan de uitspraak van de Huurcommissie. Dit proces zorgt dat het alsnog lang duurt voordat een huurder duidelijkheid heeft over haar/zijn huursituatie. Ook is het voor huurders op dit moment niet mogelijk om op te zoeken of er over hun woning eerder een uitspraak is gedaan, omdat de Huurcommissie voorzittersuitspraken in strijd met art. 3i van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte niet publiceert.

Behalve tijdsverlies is het systeem van de voorzittersuitspraken met name voor huurders die geen gemachtigde hebben zoals Huurteams Nijmegen, aanzienlijk complexer geworden. In plaats van het bespreken van een rapport op zitting, waarbij de voorzitter gerichte vragen kan stellen om de situatie helder te krijgen, worden huurders nu geacht zelf de fouten uit de voorzittersuitspraak te halen. Daarna dienen zij binnen drie weken een gefundeerd verzetschrift in te dienen. De zitting die daarop volgt gaat dan niet meer over het hele geschil, maar enkel wat in het verzetschrift naar voren is gebracht. De Huurcommissie heeft geen enkel mechanisme ingericht om deze sterk toegenomen eisen aan procespartijen te ondervangen of mensen hiermee te ondersteunen. Dit maakt helaas dat de Huurcommissie door dit beleid wederom inlevert op haar bij wet beoogde laagdrempeligheid. Interne druk en media-aandacht¹ voor dit probleem hebben tot nu toe helaas nog geen verandering kunnen bewerkstelligen.

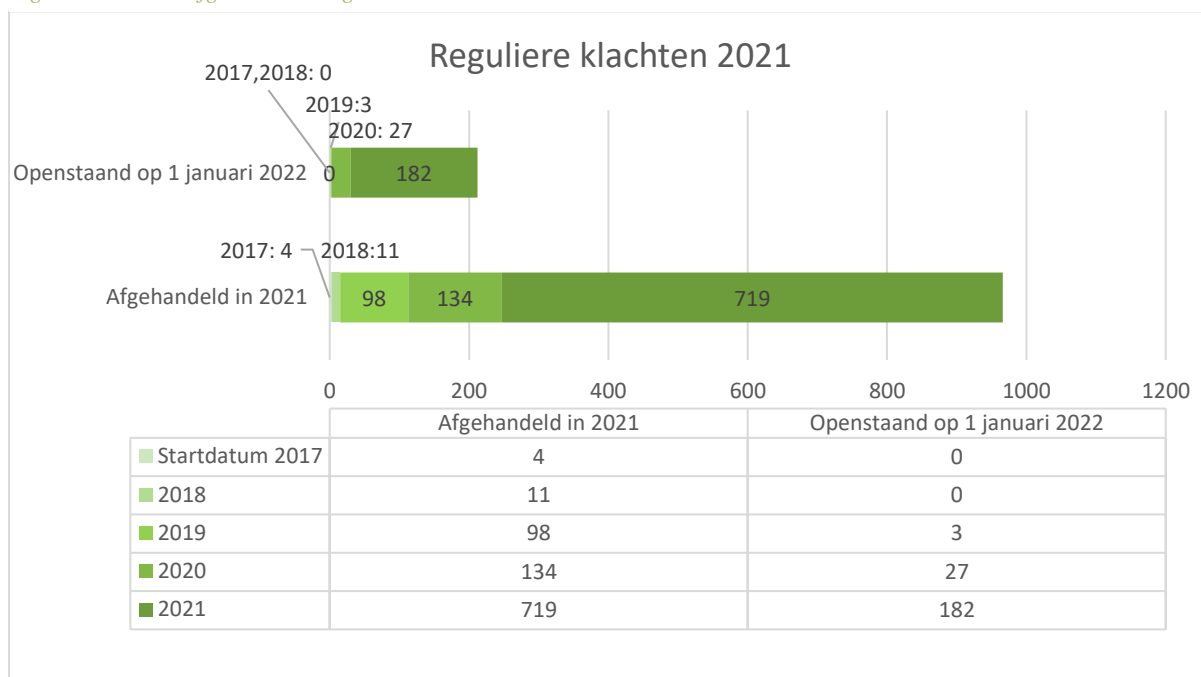
Aantallen en looptijd

Reguliere klachten

Huurteams Nijmegen heeft in 2021 werkzaamheden verricht ten behoeve van 1177 reguliere klachten. Hiervan zijn er 965 afgerond. Het grootste deel van deze klachten is gestart in 2021, de klachten die nog openstaan uit 2019 (3) zullen naar verwachting in 2022 worden afgerond.

¹Michelle Salomons en Felix Voogt (2021, 27 oktober). Het Blijft Lekken. Geraadpleegd op 27 oktober 2021 van <https://www.groene.nl/artikel/het-blijft-lekken>

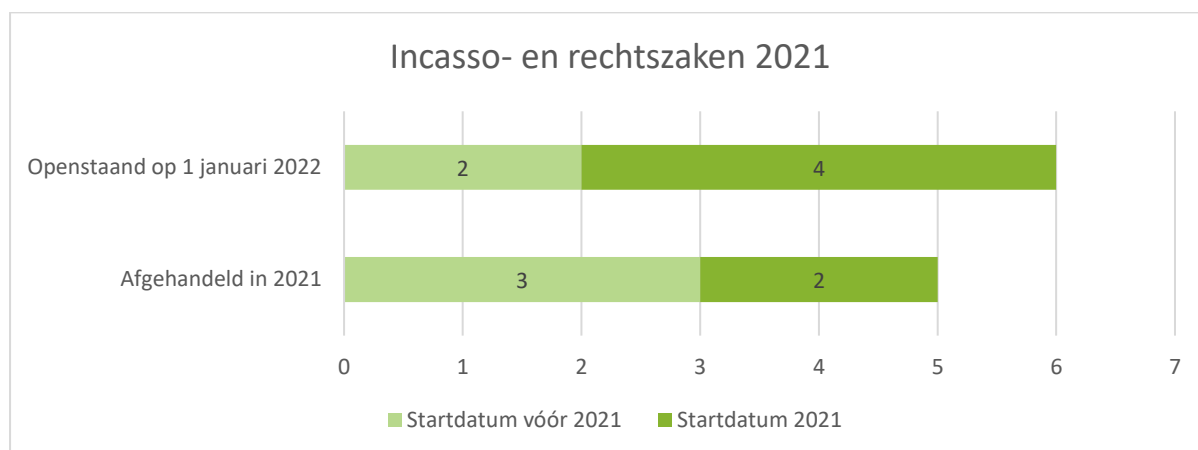
Figuur 3: In 2021 afgehandelde reguliere klachten



Incasso- en rechtszaken

In 2021 heeft Huurteams Nijmegen werkzaamheden verricht in 11 incasso- en rechtszaken, ten bate van 52 cliënten. We constateren dat dit jaar zowel bedragen die waren toegekend in uitspraken van de Huurcommissie zijn verzilverd², als aanvullende besparingen zijn verwezenlijkt. Het grootste gedeelte van zaken die nog openstaan in 2021 zijn in de laatste maanden van 2021 gestart. Er is nog één zaak uit 2019 en één uit 2020 lopend. Deze zaken worden naar verwachting in 2022 afgerond.

Figuur 4 in 2021 behandelde incasso- en rechtszaken



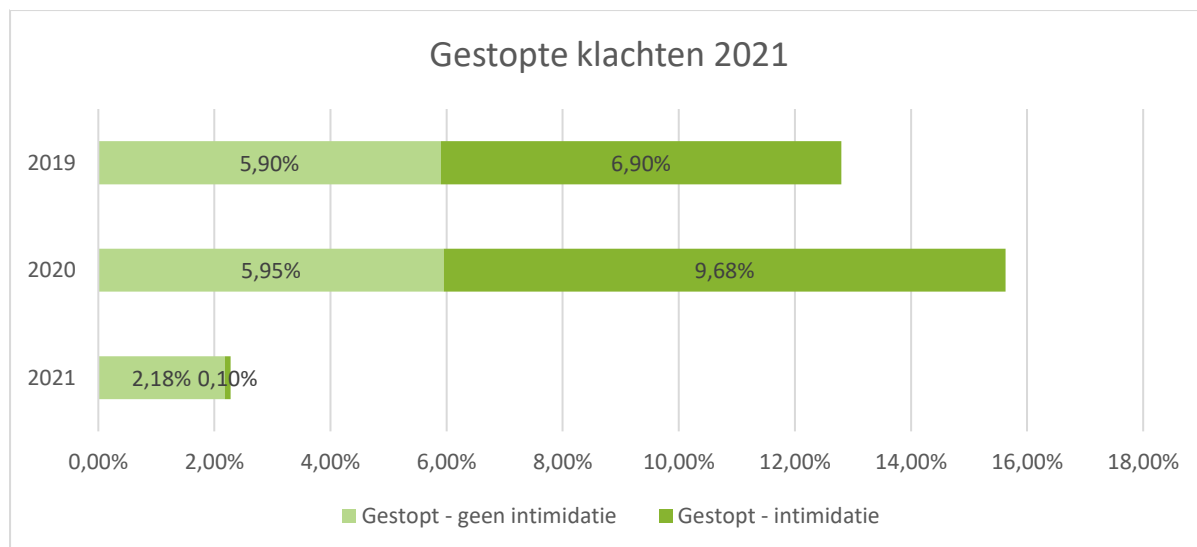
² Uitspraken van de Huurcommissie zijn bindend, maar leveren geen executoriale titel op. Wanneer bijvoorbeeld een huurverlaging wordt uitgesproken gebeurt dit met een aantal maanden terugwerkende kracht. Huurder heeft dan nog recht op een bedrag van de verhuurder. Wanneer het niet mogelijk is dit bedrag te verrekenen en de verhuurder wenst niet te betalen, is het nodig om naar de kantonrechter te gaan voor een executoriale titel. Met een dergelijke titel op zak kan de vordering op de verhuurder met inzet van de deurwaarder verhaald worden. Omdat Huurteams Nijmegen de besparing al rekent bij toekenning door de Huurcommissie, wordt het verzilverde bedrag niet nogmaals meegeteld. Op die manier worden dubbelstellingen voorkomen.

2. Afgeronde klachten

Gestopte klachten

Huurteams Nijmegen probeert zoveel mogelijk te voorkomen dat zaken stoppen. Zij spant zich om een resultaat voor de cliënt te behalen. Toch kan bij de behandeling van een klacht blijken dat het niet altijd (meer) mogelijk is om een resultaat te bereiken. Van de 965 afgeronde klachten is in 2021 2,28% gestopt. Dit correspondeert met 22 klachten.

Figuur 5: Percentage gestopte klachten



Ten opzichte van de voorgaande jaren is het aantal gestopte klachten flink gedaald. Het nieuwe administratiesysteem biedt de mogelijkheid bij te houden waarom de klachten zijn gestopt. **Figuur 6** laat zien wat de redenen zijn voor het niet behalen van een resultaat. Deze nieuwe mogelijkheid stelt de medewerkers in staat nog scherper te zijn op klachten zonder resultaat. Dat bespaart de organisatie tijd die in de behandeling van klachten gestoken kan worden die wel resultaat opleveren.

Figuur 6 Gestopte klachten

2021	Huurprijs	Huurverhoging	Servicekosten	Onderhoud	All-in	Borg	Overig
Geen reactie	5	2	6	1			1
Verhuizing							
Overig	1		2	2			1
Intimidatie	*						
Totaal	6	2	8	3			2

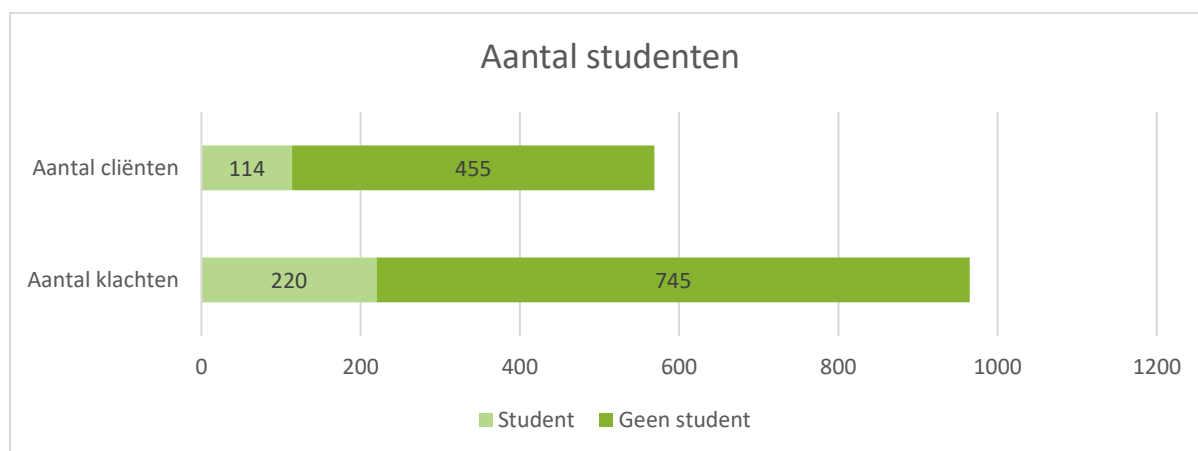
* Één klacht is gestopt wegens intimidatie, maar er is wel een resultaat behaald. Dit resultaat is echter onder druk van intimidatie tot stand gekomen en daardoor minder gunstig voor de huurder.

Studenten

Huurteams Nijmegen houdt bij welk percentage van haar cliënten student is. In 2021 was 20,04% van de cliënten student. Van de 965 klachten behoorde 220 toe aan een student, ofwel 22,79%. Tussen verschillende jaren kan dit percentage aanzienlijk schommelen. Ook in 2021 is dit het geval geweest door een drietal grote complexen die Huurteams Nijmegen heeft

bijgestaan. Ten overvloede de registratie of iemand al dan niet studeert heeft geen enkele invloed op de door Huurteams Nijmegen aangeboden dienstverlening.

Figuur 7 Verhouding student/niet student



Intimidatie

Ten opzichte van 2020 is het percentage van het totaal aantal klachten waarin intimidatie plaatsvond aanzienlijk gedaald, van 13,3% naar 1,1%. Het grootste gedeelte van de klachten is doorgezet. 1 klacht is afgebroken, maar in de afgebroken klacht is wel een resultaat behaald. Deze zal derhalve ook in hoofdstuk 3 worden meegenomen als overeenkomst.

Tabel 2 intimidatie

Intimidatie	Aantal 2021	Aantal 2020	Aantal 2019
Zaak afgebroken	1 (9,1%)	18 (50%)	26 (60,5%)
Zaak doorgezet	10 (90,9%)	18 (50%)	17 (39,5%)
% intimidatie van totaal aantal zaken	1,1 %	13,3%	15,1%
Totaal	11	36	43

Tabel 2 toont het aantal zaken waarbij sprake is geweest van intimidatie. 1 zaak is gestopt wegens intimidatie, maar er is wel een resultaat behaald. Derhalve is deze niet meegenomen in **Figuur 6** waar wordt gerapporteerd over het aantal gesloten zaken. Deze zaak is wel in de intimidatietabel opgenomen.

Intimidatie heeft vele verschijningsvormen. Enkele voorbeelden die Huurteams Nijmegen in de praktijk is tegengekomen, betreft onaangekondigde inspecties in de privéruimten, dreigen met opzegging van het huurcontract, en het pas verstrekken van een verhuurdersverklaring wanneer huurder schriftelijk aan kan tonen een procedure te hebben ingetrokken. Wanneer intimidatie plaatsvindt in een zaak adviseert Huurteams Nijmegen haar cliënten over hun juridische en praktische handelingsperspectief. De uiteindelijke beslissing over een actie ligt altijd bij cliënten. Zij zijn immers degene die de gevolgen van een beslissing ondervinden.

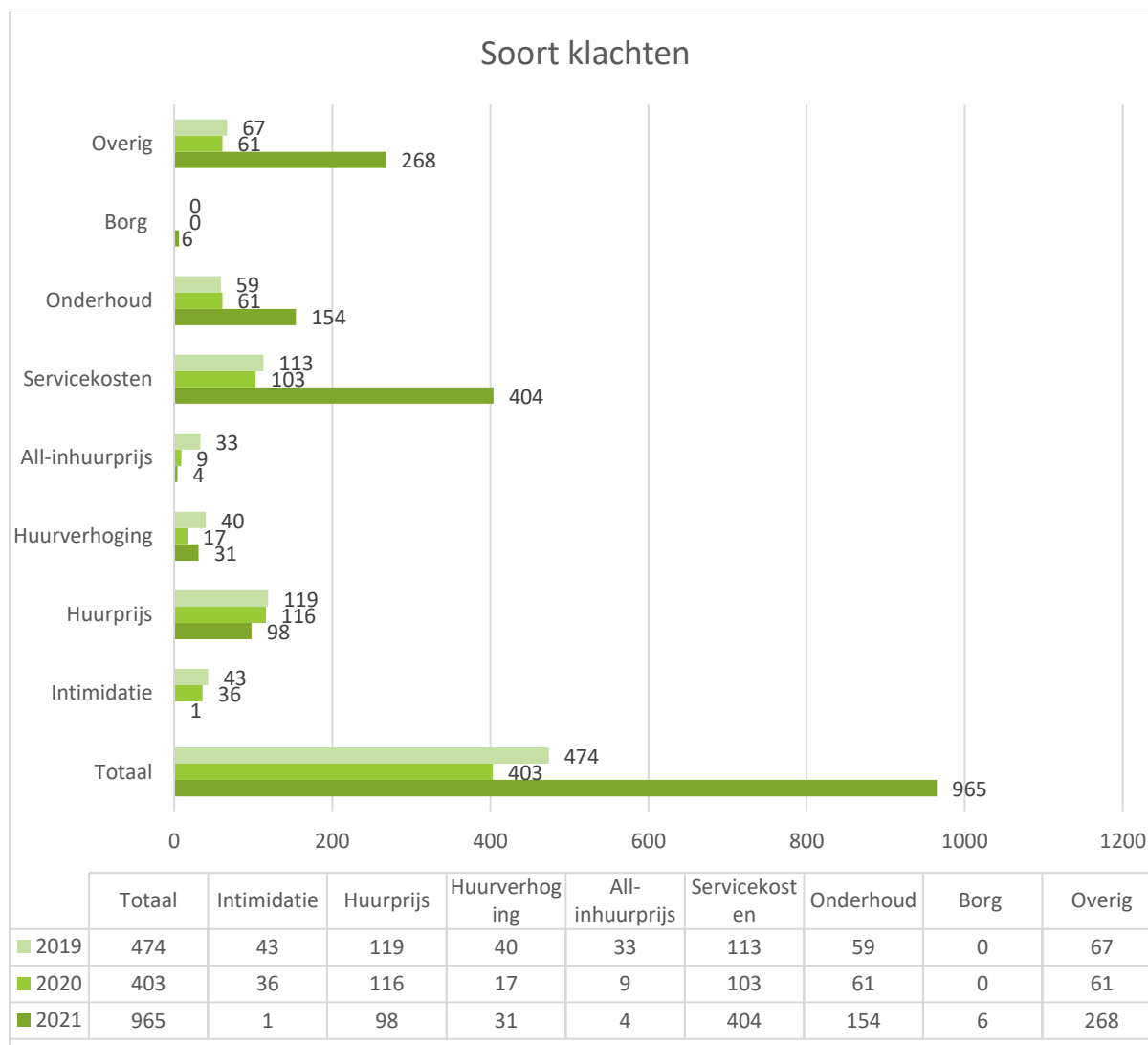
In 2021 hebben geen cliënten zich tot de politie gewend. Huurteams Nijmegen biedt, indien gevraagd, cliënten wel de mogelijkheid om hen in dit proces te begeleiden. Dit doet zij onder andere door een intimidatiedossier bij te houden, contactgegevens te verstrekken en beschikbaar te zijn voor contact met de politie.

3. Reguliere klachten en procedures

Klachten en procedures

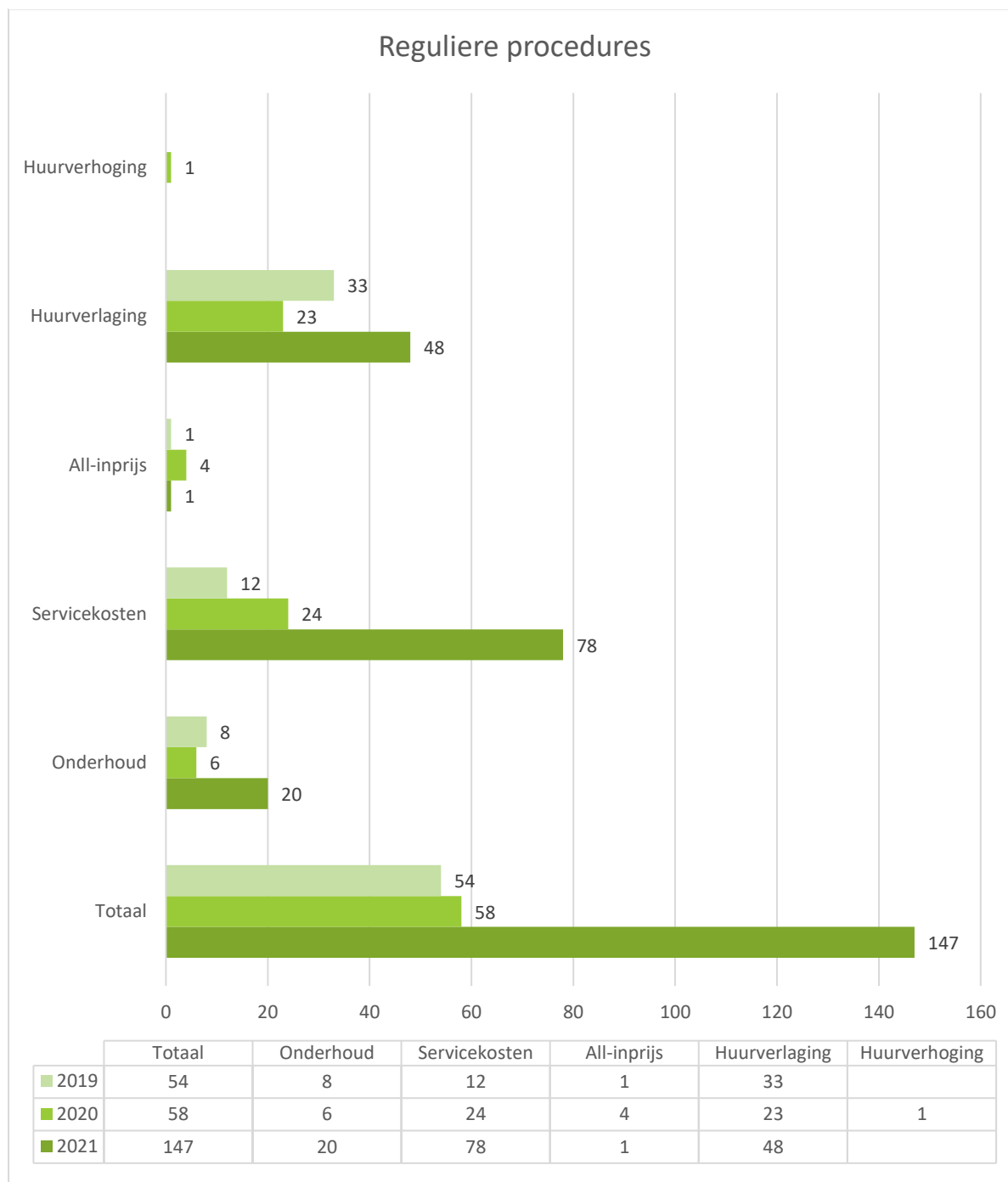
In dit hoofdstuk wordt uiteengezet op welke wijze Huurteams Nijmegen in 2021 965 reguliere zaken heeft afgerond. Het aantal afgeronde klachten ligt aanzienlijk hoger dan 2019 en 2020. Dit komt mede door de drie grote wooncomplexen waarin Huurteams in meerdere categorieën een resultaat heeft behaald. **Figuur 8** geeft weer hoe deze klachten in 2021 over de verschillende categorieën waren verdeeld.

Figuur 8 uitsplitsing van klachten



Het aantal afgeronde procedures bij de Huurcommissie is aanzienlijk gestegen ten opzichte van 2019 en 2020. **Figuur 9** laat zien dat de vele ontvangen voorzittersuitspraken hebben gezorgd voor een ruime verdubbeling van het aantal afgeronde procedures. Opvallend is dat het aantal voorzittersuitspraken in servicekostenzaken meer dan verdrievoudigd is. Door de voorzittersuitspraken is ook de doorlooptijd van de servicekostenzaken afgenomen. Een combinatie van de afname van de doorlooptijd en het afhandelen van zaken uit voorgaande jaren verklaart het hoge aantal afgeronde procedures.

Figuur 9 afgeronde reguliere procedures



Tabel 3 laat zien dat in 2021 in een groot deel van de procedures inhoudelijke uitspraak is gedaan door de Huurcommissie. In alle overige gevallen is de procedure ingetrokken omdat tussentijds tot een overeenkomst tussen huurder en verhuurder is gekomen. Huurteams Nijmegen gaat niet prematuur over tot het indienen van procedures. Het indienen van een procedure kan echter net het laatste zetje zijn dat een verhuurder nodig heeft om tot overeenkomst te komen. Ook het dreigende verstrijken van de vervaltermijn kan aanleiding vormen om de zaak pro-forma in te dienen. Indien partijen er niet onderling uitkomen kunnen cliënten nog terugvallen op de procedure, zonder dat hun rechten zijn vervallen.

Tabel 3: inhoudelijke uitspraken Huurcommissie

	2021	2020	2019
Afgesloten procedures	147	58	54
Inhoudelijke uitspraak	125	31	31
Ingetrokken	22	27	23
<i>Wegens overeenkomst</i>	22	24	17
<i>Wegens intimidatie</i>	-	3	6

Huurprijs

In 2021 zijn er 98 klachten afgesloten van huurders die wilden weten of zij te veel kale huur betaalden. Bij deze klachten spant Huurteams Nijmegen zich in om te bepalen of de gevraagde kale huur in overeenstemming is met het wettelijk maximum. Wanneer uit de meting blijkt dat de huurder te veel kale huur betaalt, staat Huurteams Nijmegen de huurder bij in het proces om deze te verlagen. Uitgangspunt is overeenstemming met de verhuurder. Indien de verhuurder daar niet aan mee wenst te werken, dan start Huurteams Nijmegen namens de huurder een procedure bij de Huurcommissie. In 4 klachten is de procedure bij de Huurcommissie verloren. 2 van deze klachten behoren tot hetzelfde adres.

Tabel 4: resultaten klachten huurprijs

Huurprijs	2021	2020	2019
Gewonnen	57 (58,1%)	37 (32,2%)	40 (33,6%)
<i>Overeenkomst</i>	32(32,7%)	30 (26,1%)	24 (20,2%)
<i>Procedure</i>	25(25,5%)	7 (6,1%)	16 (13,5%)
Verloren	4 (4,1%)	7 (6,1%)	1 (0,8%)
Advies	31 (31,6%)	51 (44%)	56 (47,1%)
Gestopt	7 (7,1%)	21 (18,1%)	20 (16,8%)
<i>Wegens intimidatie</i>	1 (1%)	14 (12,1%)	10 (8,4%)
Totaal	99	116	119

Tabel 4 laat zien dat het in 2021 gelukt is om in 57 klachten, meer dan de helft, een huurverlaging te bewerkstelligen. Dit leverde huurders een totale besparing op van €116.831,16. Voor huurders die door middel van een overeenkomst een huurverlaging hebben bewerkstelligd is de gemiddelde huurbesparing € 94,32. Voor een gewonnen procedure is de gemiddelde huurverlaging per maand € 61,90. Hierin valt op dat voor het eerst de gemiddelde besparing door middel van een overeenkomst hoger is dan van de besparing na een gewonnen procedure.

Tabel 5: Huurbesparingen kale huur

Huurverlaging kale huur	Maandelijks	Bewoningsduur
Gemiddeld overeenkomst 2021	€ 94,32	€ 3395,38
<i>2020 Overeenkomst</i>	€ 71,33	€ 2.567,83
<i>2019 Overeenkomst</i>	<i>n.v.t.</i>	<i>n.v.t.</i>
Gemiddeld procedure 2021	€ 61,90	€ 2.228,57
<i>2020 Procedure</i>	€ 121,81	€ 4.385,16
<i>2019 Procedure</i>	<i>n.v.t.</i>	<i>n.v.t.</i>
2021 Totaal	€ 3.245,31	€ 116.831,16
<i>2020 Totaal</i>	€ 3.206,53	€ 115.435,08
<i>2019 Totaal</i>	€ 6.170,53	€ 222.139,08

Sinds 2021 houdt Huurteams Nijmegen ook de eenmalige besparing bij. In het geval van huurprijzen kan dit bijvoorbeeld een bedrag zijn waarmee de gehele zaak is afgedaan. Het komt ook voor dat wel tevens een besparing is bewerkstelligd. Er is voor 10 mensen een eenmalige besparing gerealiseerd binnen de klacht huurprijs. Dit heeft geleid tot een totale besparing van € 8.860,27. Gemiddeld is per persoon een eenmalige besparing van € 886,03 gerealiseerd.

Huurverhoging

In 2021 heeft Huurteams Nijmegen 31 klachten afgehandeld over de huurverhoging. Het grootste gedeelte van de zaken betreft advies zaken. De aanleiding hiervoor is het bericht van de overheid dat per juli 2021 de kale huurprijs van sociale huurwoning niet mocht worden verhoogd. Uit Tabel 6 blijkt dat Huurteams Nijmegen in 7 klachten een besparing heeft verwezenlijkt door de huurverhoging te voorkomen.

Tabel 6: resultaten klachten huurverhoging

Huurverhoging	2021	2020	2019
Gewonnen	7 (22,5%)	4 (23,5%)	11 (27,5 %)
<i>Overeenkomst</i>	7(22,5%)	4 (23,5%)	11(27,5 %)
<i>Procedure</i>	-	-	-
Verloren	-	1 (5,88%)	-
Advies	22 (71%)	7 (41,2 %)	23 (57,5%)
Gestopt	2 (6,5%)	5 (29,4%)	6 (16%)
<i>Wegens intimidatie</i>	-	1 (5,88%)	3 (7,5%)
Totaal	31	17	40

Er is een gemiddelde besparing van € 79,98 per maand bewerkstelligd en een totale besparing van € 17.274,96. Hierin is een duidelijke stijging van de besparing waar te nemen, nu in veel gevallen ook kon worden teruggegrepen op het verbod om de huur te verhogen per juli 2021. Op het gebied van huurverhoging is in 2021 geen eenmalige besparing behaald, vandaar dat die tabel hier niet wordt weergegeven.

Tabel 7: besparingen huurverhoging

Huurbesparing kale huur	Maandelijks	Bewoningsduur
Gemiddeld overeenkomst 2021	€ 79,98	€ 2.879,16
<i>2020 Overeenkomst</i>	€ 18,18	€ 654,39
<i>2019 Overeenkomst</i>	€ 69,61	€ 2.506,07
Gemiddeld procedure 2021	n.v.t.	n.v.t.
<i>2020 Procedure</i>	n.v.t.	n.v.t.
<i>2019 Procedure</i>	n.v.t.	n.v.t.
2021 Totaal	€ 479,86	€ 17.274,96
<i>2020 Totaal</i>	€ 72,71	€ 2.617,56
<i>2019 Totaal</i>	€ 904,97	€ 32.578,92

All-inprijs

In 2021 zijn 4 klachten over een all-in prijs afgehandeld. De laatste jaren neemt Huurteams Nijmegen een daling van het aantal all-in prijs zaken waar. Er zijn 3 klachten afgedaan met advies. 1 klacht is afgesloten met een gewonnen procedure.

Tabel 8: Resultaten klachten All-inprijs

All-in prijs	2021	2020	2019
Gewonnen	1 (25%)	4 (44,4%)	9 (27,3%)
<i>Overeenkomst</i>	-	1 (11,1%)	8 (24,3%)
<i>Procedure</i>	1 (25%)	3 (33,3%)	1 (3%)
Verloren	-	-	-
Advies	3 (75%)	3 (33,3%)	13 (39,4%)
Gestopt	-	2 (22,2%)	11 (33,3%)
<i>Wegens intimidatie</i>	-	-	6 (18,2%)
Totaal	4	9	33

1 van de klachten is gewonnen met een procedure. Het betrof een toetsingsprocedure binnen 6 maanden na het eindigen van de huurovereenkomst van bepaalde tijd. Wanneer de Huurcommissie constateert dat huurder een all-in prijs betaalt, zal zij ambtshalve de huurprijs splitsen en de kale huurprijs verlagen. Met de gewonnen procedure is een besparing van € 4.271,04 bewerkstelligd. Bij een toetsingsprocedure heeft de huurder recht om alles wat gedurende looptijd van de huurovereenkomst te veel is betaald terug te ontvangen van de verhuurder. Eenmalige besparingen zijn op het gebied van all-in prijzen niet bewerkstelligd in 2021.

Tabel 9: Besparing All-inprijzen

Huurverlaging 'all-in'	Maandelijks	Bewoningsduur
Gemiddeld overeenkomst 2021	n.v.t.	n.v.t.
<i>2020 Overeenkomst</i>	€ 12,00	€ 432,00
<i>2019 Overeenkomst</i>	n.v.t.	n.v.t.
Gemiddeld procedure 2021	€ 118,64	€ 4.271,04
<i>2020 Procedure</i>	€ 175,20	€ 6.307,20
<i>2019 Procedure</i>	n.v.t.	n.v.t.
2021 Totaal	€ 118,64	€ 4.271,04
<i>2020 Totaal</i>	€ 537,60	€ 19.353,60
<i>2019 Totaal</i>	€ 871,56	€ 31.376,16

Servicekosten

Huurteams Nijmegen heeft in 2021 404 servicekostenklachten afgerond, zoals volgt uit Tabel 10. Voor de servicekosten klachten geldt dat het over het voorschot servicekosten of de eindafrekening servicekosten kan gaan. Voor elke eindafrekening van een jaar wordt een aparte klacht gestart. Uit de tabel volgt dat Huurteams Nijmegen 333 klachten heeft gewonnen. Dit is een grote stijging ten opzichte van voorgaande jaren. Er zijn twee oorzaken voor de grote stijging aan te wijzen. Ten eerste heeft de Huurcommissie in 2021 een grote inhaalslag gemaakt op de thans lopende servicekostenprocedures. Daarnaast is voor één groot complex voor alle huurders een overeenkomst gesloten om het maandelijkse voorschot te verlagen.

Tabel 10: Resultaten klachten servicekosten

Servicekosten	2021	2020	2019
Gewonnen	333 (82,4%)	38 (36,9%)	38 (33,6%)
<i>Overeenkomst</i>	259 (64,1%)	33 (32%)	35 (31%)
<i>Procedure</i>	74(18,3%)	5 (4,9%)	3 (2,6%)
Verloren	1 (0,2%)	-	1 (0,9%)
Advies	62 (15,3%)	46 (44,7%)	65 (57,5%)
Gestopt	8 (2%)	20 (19,4%)	10 (8,8%)
<i>Wegens intimidatie</i>	-	14 (13,6%)	5 (4,4%)
Totaal	404	103	113

Uit Tabel 11 volgt dat de gemiddelde besparing per jaar ten opzichte van 2020 is gedaald. Deze daling is te verklaren doordat in één groot complex het maandelijks voorschot servicekosten is verlaagd. Doordat een voorschot gemiddeld gezien veel lager is dan een eventuele besparing van een eindafrekening servicekosten, is dit duidelijk terug te zien in het gemiddelde. Er zijn geen procedures gevoerd voor het voorschot servicekosten bij de Huurcommissie, waardoor de verschillen in de gemiddelde besparingen tussen overeenkomst en procedure zijn toegenomen. Uit de totale besparing volgt echter dat de besparing is verdriedubbeld, namelijk naar € 93.060,11.

Tabel 11: Besparing servicekosten

Besparing servicekosten	Gemiddeld (per jaar)	Totaal
Overeenkomst 2021	€ 175,79	€ 39.553,63
2020 <i>Overeenkomst</i>	€ 618,84	€ 20.412,96
2019 <i>Overeenkomst</i>	€ 411,24	€ 14.393,25
Procedure 2021	€ 713,42	€ 53.506,48
2020 <i>Procedure</i>	€ 1.654,38	€ 8.271,92
2019 <i>Procedure</i>	€ 1.390,61	€ 4.171,82
2021 Totaal		€ 93.060,11
2020 <i>Totaal</i>		€ 28.684,88
2019 <i>Totaal</i>		€ 18.565,07

Bij 229 klachten een eenmalige besparing voor huurders behaald. De eenmalige besparing bij servicekosten is vaak een bedrag dat huurders ontvangen voor het afdoen van een eindafrekening servicekosten over een bepaalde periode. Huurteams Nijmegen heeft voor huurders in totaal € 58.997,75 aan eenmalige besparingen voor servicekosten kunnen overeenkomen met verhuurders. Per klacht betrof dit een gemiddelde besparing van € 257,63.

Onderhoud

Een onderhoudsklacht kan worden opgelost doordat een gebrek wordt verholpen. De Huurcommissie kan enkel een tijdelijke huurverlaging opleggen voor een gebrek. Zij kan niet de verhuurder opdragen om een gebrek te herstellen. Daarom probeert Huurteams Nijmegen zoveel mogelijk overeenstemming te bereiken in onderhoudszaken. In 2021 heeft Huurteams Nijmegen 154 onderhoudsklachten afgedaan. Hetgeen ook blijkt uit **Tabel 12**. Het aantal afgehandelde onderhoudsklachten is meer dan verdubbeld. Het overgrote deel is gewonnen met overeenstemming tussen huurder en verhuurder. Van de gewonnen procedures is meer dan de helft afkomstig van huurders woonachtig op hetzelfde adres. Er zijn ook 8 klachten verloren. Al deze klachten zijn afkomstig van hetzelfde adres. Huurteams Nijmegen heeft namens huurders procedures bij de Huurcommissie ingediend. Deze procedures hebben huurders verloren in een voorzittersuitspraak. Zij besloten geen verzet aan te tekenen tegen de voorzittersuitspraak omdat zij vanwege de doorlooptijd van bijna twee jaar van de procedures bij de Huurcommissie het vertrouwen in een goede afloop verloren hadden.

Tabel 12: Resultaten klachten onderhoud

Onderhoud	2021	2020	2019
Gewonnen	124 (80,5%)	16 (25,8%)	13 (22%)
<i>Overeenkomst</i>	112 (72,7%)	12 (19,4%)	12 (20,3%)
<i>Procedure</i>	12 (7,8%)	4 (6,5%)	1 (1,7%)
Verloren	8 (5,2%)	1 (1,6%)	1 (1,7%)
Advies	19 (12,3%)	30 (48,4%)	31 (52,5%)
Gestopt	3 (1,9%)	15 (24,2%)	14 (23,7%)
<i>Wegens intimidatie</i>	-	8 (12,9%)	9 (15,25%)
Totaal	154	61	59

Tabel 13: Besparingen onderhoudsklachten

Huurverlaging onderhoud	Maandelijks	Bewoningsduur
Gemiddeld overeenkomst 2021	€ 45,67	€1.644,12
2020 <i>Overeenkomst</i>	<i>n.v.t.</i>	<i>n.v.t.</i>
2019 <i>Overeenkomst</i>	<i>n.v.t.</i>	<i>n.v.t.</i>
Gemiddeld procedure 2021	€ 140,83	€ 5.069,97
2020 <i>Procedure</i>	<i>n.v.t.</i>	<i>n.v.t.</i>
2019 <i>Procedure</i>	<i>n.v.t.</i>	<i>n.v.t.</i>
2021 Totaal	€ 1.735,66	€ 62.483,76
2020 <i>Totaal</i>	<i>n.v.t.</i>	<i>n.v.t.</i>
2019 <i>Totaal</i>	<i>n.v.t.</i>	<i>n.v.t.</i>

In 2021 heeft Huurteams Nijmegen voor het eerst ook de besparingen op de categorie van onderhoud bijgehouden. Deze besparing ziet op de besparing als gevolg van de tijdelijke huurverlaging wegens gebreken. Uit **Tabel 13** volgt dat de gemiddelde besparing bij een procedure € 140,83 bedraagt. De gemiddelde besparing van een procedure is hoger dan de gemiddelde besparing van een overeenkomst. Er is een verklaring voor dit verschil. Een

huurder kan namelijk kiezen om akkoord te gaan met een lager bedrag, als dit betekent dat zij een langdurige procedure bij de Huurcommissie kunnen voorkomen. Wanneer zij dan een voorstel krijgen van de verhuurder dat redelijk genoeg is, zijn zij geneigd voor de middenweg te kiezen in plaats van juridisch het onderste uit de kan te willen halen.

Huurteams Nijmegen heeft in 2021 een totaal van € 54.181,50 aan eenmalige besparing bewerkstelligd in de categorie servicekosten. Gemiddeld bedroeg de besparing voor ieder van de 109 betrokken huurders € 497,08. Indien huurders lange tijd last hebben gehad van gebreken, kunnen partijen overeenkomen dat verhuurder een eenmalig bedrag betaald ter vergoeding van de overlast van het gebrek. In een groot complex heeft Huurteams Nijmegen ervoor gezorgd dat elke huurder een vergoeding heeft ontvangen.

Borg

Vanaf 2021 houdt Huurteams Nijmegen ook het aantal klachten over de borg bij. Een klacht over borg komt vaak eerst binnen als reguliere klacht. Er zijn 3 klachten afgedaan als advieszaken. Er zijn ook 3 zaken gewonnen met een overeenkomst. Dit betekent dat de borgsom (grotendeels) is geretourneerd omdat partijen overeenstemming hebben bereikt.

Wanneer een verhuurder niet overgaat tot vrijwillige betaling wordt met toestemming van de huurder een incassotraject gestart. Deze zaken zijn niet in dit hoofdstuk opgenomen, maar in het hoofdstuk over incasso- en rechtszaken. Besparingen in reguliere borgklachten worden als eenmalige besparing genoteerd. Voor de reguliere borgklachten is € 1.536,00 bespaard, gemiddeld € 512,00 per huurder.

Overig

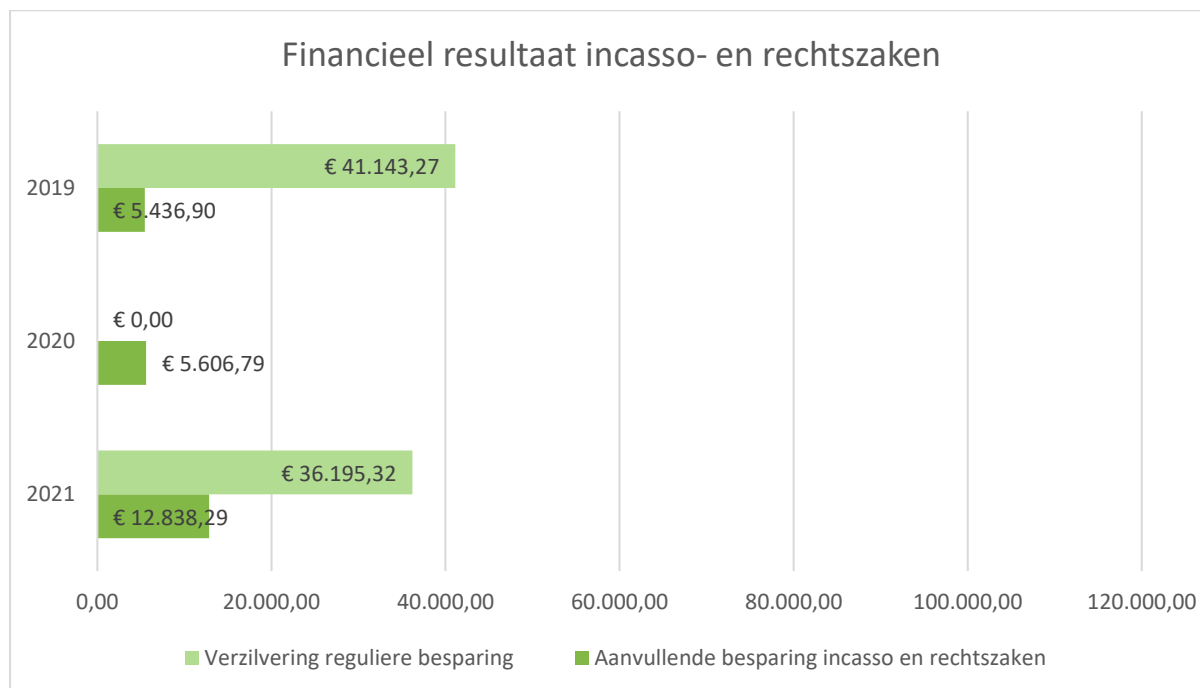
Huurteams Nijmegen heeft in 2021 268 overige klachten afgedaan. Overige klachten zijn bijvoorbeeld opzeggingen van het huurcontract en administratie- of contractskosten. In 46 klachten heeft Huurteams Nijmegen een huurder geadviseerd en bij 2 klachten is de klacht gestopt.

Er zijn 220 zaken gewonnen met een overeenkomst. Een groot deel van deze gewonnen zaken bestaat uit de overeenkomst van één van de wooncomplexen. In deze zaak zijn alle contractkosten terugbetaald. Dit heeft ook invloed op de gemiddelde eenmalige besparing van € 77,99. Voor de overige klachten heeft Huurteams Nijmegen een totale besparing van € 17.000,90. Deze worden allemaal geadmistreerd als eenmalige besparing.

4. Incasso- en rechtszaken

In 2021 heeft Huurteams Nijmegen meerdere grote incasso- en rechtszaken afgerond. Vorig jaar was er enkel sprake van “aanvullende besparing” nu de vertraging bij de Huurcommissie ook doorwerkte in de incasso- en rechtszaken. De Huurcommissie heeft in 2021 een flinke inhaalslag gemaakt in de thans lopende zaken. Dit heeft als gevolg dat in 2021 wel sprake is van verzilvering van reguliere besparing. **Figuur 10** zet de besparing uiteen.

Figuur 10: Besparing incasso- en rechtszaken



Tabel 14 laat zien over welke onderwerpen de afgeronde incasso- en rechtszaken gevoerd werden. Het is mogelijk om in één traject meerdere onderwerpen te behandelen en meerdere cliënten te helpen in één procedure. Dit maakt dat het totaal aantal klachten, cliënten en zaken niet gelijk zijn aan de som der delen in de tabel. In het bijzonder is dit het geval voor 26 cliënten.

Tabel 14: aantal zaken, klachten en cliënten in incasso- en rechtszaken

Type klacht	Aantal afgerond in 2021		Resultaat
	Zaak	Cliënten	
Incasso n.a.v. uitspraak Huurcommissie	4	14	1 zaak geschikt vóór het incassotraject, 2 zaken gewonnen na buitengerechtelijke fase, 1 zaak gewonnen na gerechtelijke fase.
Verhuurder in beroep n.a.v. uitspraak Huurcommissie	1	26	1 zaak geschikt tijdens de gerechtelijke fase.
Overig	1	26	1 zaak geschikt tijdens de gerechtelijke fase.
Totaal	5 zaken, 107 klachten, 40 Cliënten		

5. Beleid

Reflectie beleidsdoelen

- **Bestuur:** Huurteams Nijmegen heeft het gehele jaar 2021 een voltallig bestuur gehad, vierkoppig van januari tot maart, daarna driekoppig. De bestuursfuncties worden als zwaar ervaren en blijven lastig te vullen. Daarom is Huurteams Nijmegen aan het onderzoeken op welke wijze de bestuursfuncties in de toekomst lichter en aantrekkelijker gemaakt kunnen worden.
- **Aantal geholpen huurders:** Huurteams Nijmegen heeft in 2021 621 huurders geholpen. Dit is meer dan de in het plan van aanpak gestelde doelstelling van 600, en houdt Huurteams Nijmegen op koers om aan het eind van de subsidieperiode 2019 – 2022 2000 huurders te hebben geholpen.

Jaar	Voorspelling plan van aanpak	Resultaat
2019	400	312
2020	500	494
2021	600	621
Totaal	1500	1.427

- **Te realiseren besparing:** De behaalde besparing is in 2021 hoger dan ingeschat. Huurteams Nijmegen verwachtte € 400.000 voor huurders te kunnen besparen en heeft in plaats daarvan € 447.335,74 gerealiseerd. Hierbij is een winstwaarschuwing wel op zijn plaats, het resultaat van dit jaar is aanzienlijk hoger dan de voorgaande jaren door de inhaalslag die de Huurcommissie heeft gemaakt en het afsluiten van een aantal zaken betreffende grote complexen, waarbij in één keer voor veel huurders een groot resultaat bereikt kan worden. Het ligt dan ook niet in de lijn der verwachting dat dit resultaat in 2022 ook realistisch is. De inschatting blijft dat de in het plan van aanpak geambieerde doelstelling voor deze subsidieperiode van €1.500.000 te ambitieus is geweest. Hierin speelt mee dat de te behalen besparing afhankelijk is van de cliënten die zich melden en dat Huurteams Nijmegen geen andere werkwijze hanteert voor zaken waarin een relatief lage besparing gerealiseerd kan worden.

Jaar	Voorspelling plan van aanpak	Resultaat
2019	€ 325.000	€ 277.517,21
2020	€ 375.000	€ 169.080,35
2021	€ 400.000	€ 447.335,74
Totaal	€ 1.100.000	€ 893.933,30

Interne organisatie

- **Aantal juridisch adviseurs;** Op dit vlak heeft de aanhoudende coronapandemie nog steeds onverkort haar uitwerking. Het verloop van juridisch adviseurs blijft groter dan gewenst en werving van nieuwe mensen wordt bemoeilijkt doordat studenten zich veel minder fysiek op de campus bevinden. Er zijn 8 nieuwe juridisch adviseurs begonnen in 2021. Omdat ook 8 vrijwilligers zijn gestopt, is het niet gelukt het aantal structureel te verhogen.
- Gedurende 2021 zijn 6 tot 9 vrijwilligers actief geweest voor Huurteams Nijmegen. Daarmee is de doelstelling om gemiddeld 10 juridisch adviseurs aan de slag te hebben niet gehaald.
- **Personeel;** Huurteams Nijmegen is 2021 begonnen en geëindigd met 1 directeur en twee juridisch medewerkers. Gedurende 2021 heeft tweemaal een juridisch medewerker opgezegd, waarna de vacature opnieuw vervuld is. Het is in beide gevallen

gelukt om dit te doen met een overlap tussen de vertrekkende en nieuwe medewerker, waardoor de capaciteit van de medewerkers als geheel tijdens de inwerkperiodes op peil bleef.

- **Stagemogelijkheden;** Huurteams Nijmegen heeft in 2021 voor beide semesters een stageplaats aangeboden voor een meeloopstage HBO-rechten. In de periode februari – juni is deze met grote tevredenheid vervuld. De functie voor de periode september 2021 – januari 2022 is ook ingevuld, maar helaas vroegtijdig afgebroken op initiatief van de stagiair.
- **ICT;** Per 1 januari 2021 heeft Huurteams Nijmegen een nieuw administratiesysteem in gebruik genomen, op basis waarvan we de in hoofdstukken 1 tot en met 4 gepresenteerde data hebben bijgehouden. Dit systeem is gedurende 2021 verder doorontwikkeld om onze administratie te stroomlijnen. Wegens de corona is dit minder snel gegaan dan aanvankelijk bedacht; de ontwikkeling zal ook in 2022 doorgaan.
- **Huisvesting;** Een lang gekoesterd voornemen van Huurteams Nijmegen is in 2021 is vervulling gegaan door de verhuizing naar het Bedrijvencentrum Groenestraat. Hier is een ruimte gevonden waarin meer ruimte is voor medewerkers en juridisch adviseurs om aan zaken te kunnen werken, alsmede een afsluitbare ruimte waar (vertrouwelijke) gesprekken met cliënten en/of verhuurders gevoerd kunnen worden. Er is alle vertrouwen dat we met deze ruimte weer afzienbare tijd vooruit kunnen.
- **Promotie;** Naar aanleiding van de verhuizing was het noodzakelijk om nieuw promotiemateriaal te produceren. Naast het wijzigen van het adres is ook de inhoud vernieuwd en zijn de promotiematerialen tweetalig (Nederlands en Engels geworden). Huurteams Nijmegen heeft ook zaakgerichte promotiemiddelen ontwikkeld. Omdat wanneer een huurder zich meldt zich in hetzelfde huis vaak vergelijkbare problemen afspeken, maken we het makkelijker voor huisgenoten om tegelijkertijd alle problemen op te lossen. Ook kunnen we na verhuizing van een cliënt de nieuwe bewoner attenderen op welke maximale huur voor die woning geldt. Dit voorkomt dat een verhuurder na verhuizing de huurprijs ongemerkt weer opschroeft. Ten slotte is samen met het international office van de Radboud Universiteit een flyer over de dienstverlening van Huurteams Nijmegen verspreid aan alle nieuwe internationale studenten in collegejaar 21-22.
- **Voorkomen en bemiddelen;** ondanks de inhaalslag van de Huurcommissie is het overgrote deel van de succesvol afgeronde zaken geschikt. Tegenover de 148 uitspraken van de Huurcommissie en rechtbank staan ruim vier keer zoveel overeenkomsten, te weten 639. Het is moeilijk in te schatten of deze verhouding in de toekomst gelijk zal blijven, omdat tegenover de extra uitspraken van de Huurcommissie ook een flink aantal overeenkomsten staan voor grote complexen in één keer. Huurteams Nijmegen blijft streven naar zoveel mogelijk overeenkomsten omdat dat over het algemeen de verhouding tussen huurder en verhuurder ten goede komt. Uiteraard wordt daarbij goed in de gaten gehouden of de rechten van de huurder voldoende gewaarborgd zijn.
- **Kenniscentrum en leerschool;** Huurteams Nijmegen heeft in 2021 een grote stap gezet naar het standaardiseren van het inwerktraject door het professioneel laten opnemen van een tiental kennisclips. Gecombineerd met toetsen over de inhoud maken deze nu vast deel uit van het inwerktraject voor nieuwe juridisch adviseurs. Dit bespaart de medewerkers veel tijd in het inwerken van nieuwe mensen en garandeert dat iedereen toegang heeft tot dezelfde informatie. Ook worden de mogelijkheden onderzocht om delen van de kennisclips publiek toegankelijk te maken om op die wijze onze kennis van het huurrecht met de Nijmeegse huurders te delen. Naast de kennisclips is in 2021 ook een interne training huurrecht gegeven, en is gestart met een incassotraining voor ervaren juridisch adviseurs.

Beleid voor 2022: Focuspunten

Essentieel voor het functioneren van Huurteams Nijmegen zijn de vrijwilligers. Zij houden de stichting draaiende. Huurteams Nijmegen heeft al langer moeite de functies voor bestuurders en toezichthouders vervuld te krijgen, nu de coronacrisis daarbij is gekomen is het ook lastiger om juridisch adviseurs te vinden en te behouden. In 2022 zullen deze functies goed tegen het licht gehouden worden om te kijken hoe we hier verandering in kunnen brengen.

Om het werk efficiënter te kunnen doen zal het nieuwe administratiesysteem verder uitgebouwd worden. Hierdoor zullen de medewerkers meer tijd hebben om zaken te behandelen en juridisch adviseurs te ondersteunen. Het doel is dat aan het eind van 2022 de juridisch adviseurs een groot deel van hun eigen administratie kunnen bijhouden.

De invoering van het facetbestemmingsplan door de gemeente Nijmegen brengt onzekerheid voor verhuurders en huurders met zich mee. Bij eerdere ingrepen in het kamerverhuurbeleid was er veel onduidelijkheid onder huurders over wat nu wel of niet mocht. Een aantal verhuurders maakten misbruik van de onduidelijkheid door de huur op te zeggen met verwijzing naar het nieuwe beleid. Huurteams Nijmegen zal zich in 2022 inzetten om bij alle Nijmegenaren bekend te zijn als het aanspreekpunt voor vragen over deze nieuwe regels, zodat conflicten hierover voorkomen dan wel opgelost kunnen worden.

Daarnaast verwachten Huurteams Nijmegen een afname van de complexiteit van zaken, doordat in het coalitieakkoord wordt gesproken over het vereenvoudigen van het woningwaarderingstelsel en de gang naar de Huurcommissie. Daartegenover staat een verwachte toename in de vraag naar de diensten van Huurteams Nijmegen doordat in het coalitieakkoord wordt gesproken over een vorm van huurbescherming voor middenhuurwoningen. Het effect hiervan is vooralsnog niet te voorspellen, doordat ook de definities van middenhuur niet gekaderd is. Dat laat onverlet dat Huurteams Nijmegen haar koers vasthoudt, zodat alle huurders (h)eerlijk wonen in Nijmegen.

6. Financiële verslaglegging

Met een bijdrage van de gemeente Nijmegen van € 60.000,- heeft Stichting Huurteams Nijmegen (SHN) in 2021 de Nijmeegse huurder € **447.335,74** bespaard.

Veel van de in dit jaarverslag weergegeven resultaten zijn in sterke mate beïnvloed door de werkwijze van de Huurcommissie. In eerdere jaren was sprake van langere doorlooptijden van procedures bij de Huurcommissie, in 2021 heeft een inhaalslag plaatsgevonden met een positief effect voor veel huurders. In de financiële verslaglegging is het effect van de inhaalslag bij de Huurcommissie terug te zien in de resultaten van Huurteams Nijmegen. In het bijzonder in de uitstaande lege-gelden, en de behaalde besparing uit te voeren zaken.

2021 was het jaar dat in het teken stond van de fysieke verhuizing naar een nieuw kantoor. Daarbij is voortgebouwd de projecten die zijn geïnitieerd in 2020. Dit resulteerde in de meeste gevallen in enkele incidentele uitgaven, zoals de uitbreiding van de in 2020 opgeleverde website, de doorontwikkeling van de nieuwe administratie software, en de bijkomende kosten van en verhuizing.

Dit alles heeft in 2021 geresulteerd in een lager resultaat dan vooraf begroot (begroot resultaat: 4.805; behaald resultaat -5.456,-). Zoals ook voorgaande jaren is gebleken hebben incidentele veranderingen grote (financiële) gevolgen voor Huurteams Nijmegen wegens de geringe omvang van de organisatie. Om de verhouding tussen baten en lasten en het eigen vermogen in balans te brengen en nog steeds in staat te zijn eventuele schokken op te vangen streefde Huurteams Nijmegen naar een gezond eigen vermogen. Het eigen vermogen van de stichting zal gedurende de subsidieperiode 2019-2022 worden geïnvesteerd in de doelen van de stichting waarmee het eigen vermogen geleidelijk af zal nemen naar de streefwaarde van € 10.000,-. Het eigen vermogen is in 2021 afgebouwd van €22.080 naar € 16.623. Aan het einde van 2022 dient de streefwaarde te zijn gehaald.

In de bijlagen zijn opgenomen de staat van baten en lasten over 2021 (**bijlage 1**) inclusief toelichting (**bijlage 2**) en de begin- en eindbalans 2021 (**bijlage 3**) en de toelichting hierop (**bijlage 4**).

Bijlage 1: De staat van baten en lasten 2021

Jaarrekening 2021									
Vergelijking lasten					Vergelijking baten				
	2019 result.	2020 result.	2021 begr.	2021 result.		2019 result.	2020 result.	2021 begr.	2021 result.
Winst/verlies	€ 3.923	€ 7.745	€ 4.805	€ 5.456					
1100: Kantoor- en overheadlasten	€ 8.002	€ 12.904	€ 9.450	€ 15.547	2100: Overheadbaten	€ 28	€ -	€ 125	€ -
1110: Overhead	€ 1.557	€ 1.403	€ 2.200	€ 2.136	2110: Cateringbaten	€ 1	€ -	€ -	€ -
1120: Huisvestingslasten	€ 3.518	€ 3.550	€ 4.500	€ 9.733					
1130: Telecomlasten	€ 468	€ 407	€ 300	€ 305					
1140: Reislasten	€ 323	€ 239	€ 300	€ 67					
1150: Banklasten	€ 251	€ 265	€ 300	€ 301					
1160: ICT-lasten	€ 450	€ 5.693	€ 450	€ 1.306					
1170: Reservering vervanging inventaris & ICT	€ 350	€ 350	€ 350	€ 350					
1180: Afschrijving inventaris & ICT	€ 1.084	€ 997	€ 1.050	€ 1.350					
1200: Loonlasten	€ 49.287	€ 44.510	€ 48.800	€ 48.571	2200: Subsidie Gemeente Nijmegen	€ 60.000	€ 60.000	€ 60.000	€ 60.000
1210: Netto-loon	€ 28.847	€ 28.298	€ 27.900	€ 33.305					
1220: Belasting over loon	€ 12.965	€ 11.395	€ 15.100	€ 12.025					
1230: Reislasten	€ 978	€ 717	€ 750	€ 750					
1240: Salarisadministratielasten	€ 1.486	€ 938	€ 350	€ 568					
1250: Vakantiegelden	€ 1.812	€ -	€ 1.600	€ 294					
1260: Reservering vakantiegeld	€ 3.199	€ 3.162	€ 3.100	€ 1.629					
1300: Promotie- en representatielasten	€ 180	€ 20	€ 250	€ 605	2300: Vrijval reserveringen	€ 2.710	€ -	€ 2.280	€ -
					2310: Vrijval reservering vakantiegelden	€ 2.710	€ -	€ 2.000	€ -
					2340: Vrijval reservering inventaris & ICT	€ -	€ -	€ 280	€ -
1400: Verzekeringslasten	€ 2.200	€ 1.845	€ 2.000	€ 1.855	2400: Verzekeringsbaten	€ -	€ -	€ -	€ 692
1400: Verzekeringslasten (hoofdrekening)	€ 2.200	€ 1.845	€ 2.000	€ 1.855	2400: Verzekeringsbaten(hoofdrekening)	€ -	€ -	€ -	€ 692
1500: Bedrijfsvoering	€ 1.952	€ 3.964	€ 1.850	€ 6.175	2500: Rentebaten	€ -	€ -	€ 100	€ -
1510: Medewerkersbeleid	€ 651	€ 424	€ 750	€ 833	2500: Rentebaten(hoofdrekening)	€ -	€ -	€ 100	€ -
1520: Scholing & training	€ 1.021	€ 3.150	€ 600	€ 5.187					
1600: Proceslasten	€ 331	€ 187	€ 1.300	€ 186	2600: Procesbaten	€ 3.442	€ 2.929	€ 6.300	€ 6.593
1610: Proceslasten Huurcommissie	€ 313	€ 82	€ 500	€ 50	2610: Procesbaten Huurcommissie	€ 313	€ 107	€ 500	€ 675
1620: Proceslasten incasso- en rechtzaken	€ 18	€ 105	€ 800	€ 136	2620: Procesbaten incasso- en rechtzaken	€ 3.130	€ 2.822	€ 5.800	€ 5.918
1700: Onvoorziane lasten	€ 425	€ 7.472	€ 600	€ 1.363	2700: Donaties	€ 85	€ 229	€ 150	€ 639
1700: Onvoorziane lasten (hoofdrekening)	€ 425	€ 7.472	€ 600	€ 1.363	2700: Donaties (hoofdrekening)	€ 85	€ 229	€ 150	€ 639
Totaal Lasten	€ 62.376	€ 70.903	€ 64.250	€ 74.303	2800: Onvoorziane baten	€ 35	€ -	€ 100	€ 923
					2800: Onvoorziane baten (hoofdrekening)	€ 35	€ -	€ 100	€ 923
					Totaal Baten	€ 66.299	€ 63.158	€ 69.055	€ 68.847

Bijlage 2: Toelichting op de staat van baten en lasten 2021

Lasten:

1100: Kantoor- en overheadlasten

1110: Overhead: kopiëren, printen, kantoorartikelen, portokosten et cetera. Deze post is hoger uitgevallen doordat met de verhuizing meer materiaal eerder is vervangen.

1120: Huisvestingslasten: We zijn verhuisd naar een nieuwe locatie. De hogere huisvestingslasten zijn ingecalculeerd.

1130: Telecomlasten: kosten voor de mobiele telefoon van SHN zijn conform het afgesloten abonnement in 2020 toegenomen.

1140: Reislasten: onder deze post vallen reislasten van juridisch adviseurs voor het bijwonen van zittingen bij de Huurcommissie en de reislasten buiten de arbeidscontracten van de medewerkers. Deze zijn lager uitgevallen.

1150: Banklasten: transactiekosten en kosten ten behoeve van de rekening.

1160: ICT-lasten: lasten voor aanschaf, onderhoud of vervanging van soft- en hardware die niet worden geactiveerd. Tevens vallen de lasten voor het boekhoudprogramma en de lasten voor onderhoud en hosting van de website onder deze post. Hier is een incidentele kosten gemaakt, te weten: kosten voor de herinstallatie van de printer, webcams voor het vide vergaderen, en een uitbreiding van de website.

1170: Reservering vervanging inventaris & ICT: vanaf 2015 wordt jaarlijks een reservering voor de vervanging van inventaris en ICT gemaakt. In 2016 is beleid opgesteld om deze reserveringen uit te faseren.

1180: Afschrijving inventaris & ICT: Vanaf 2017 wordt specifieke hardware, zoals de printer, computers, en monitoren in termijnen afgeschreven.

1200: Loonlasten

1210: Salarislasten: Deze post bevat ook het behaalde resultaat voor het vakantiegeld. De salarislasten zijn daarmee hoger uitgevallen. Door het verloop van medewerkers zijn de netto salarislasten lager uitgevallen.

1220: Belastinglasten: afdracht van loon- en sociale belastingen.

1230: Reislasten: reislasten conform de arbeidsovereenkomsten.

1240: Salarisadministratielasten: salarisadministratie wordt bijgehouden door een externe partij die ons voorziet van loonstroken en loonaangiften. Deze partij werkt met een vaste prijs per medewerker.

1250: Vakantiegelden: gedurende het jaar bouwen de medewerkers vakantiegeld op, wat in mei wordt uitbetaald. De uitbetaling is meegenomen in post 1210. De lasten op deze post betreffen een boekhoudkundig verschil.

1260: Reservering vakantiegeld: gedurende het jaar bouwen medewerkers vakantiegeld op, dat in mei wordt uitbetaald. Wanneer een arbeidsrelatie niet wordt voortgezet moet het opgebouwde vakantiegeld met het laatste salaris worden uitbetaald. Hiertoe wordt elke maand een reservering gemaakt. Hierbij worden ook de bijkomende werkgeversbelastinglasten gereserveerd.

1300: Promotielasten

1300: Promotielasten: Naar aanleiding van de verhuizing was het noodzakelijk om nieuw promotiemateriaal te produceren. Naast het wijzigen van het adres is ook de inhoud vernieuwd en zijn de promotiematerialen tweetalig (Nederlands en Engels geworden). De promotiekosten bestaan volledig uit drukkosten.

1400: Verzekeringslasten

1400: Verzekeringslasten: kosten verzuimverzekering in geval van (langdurige) ziekte van medewerkers, WEGAM- en aansprakelijkheidsverzekering.

1500: Bedrijfsvoering

1510: Medewerkersbeleid: bindingsactiviteiten voor juridisch adviseurs en bedankjes (kerstpakketten, bedankjes voor sprekers tijdens trainingsactiviteiten, et cetera).

1520: Scholing & training: budget voor nieuwe studiematerialen (boeken, jurisprudentiebundels etc.) en voor (bij)scholing en training van onze juridisch adviseurs en medewerkers. In 2021 is geïnvesteerd in het inrichten van een digitaal inwerktraject. Hierbij is een e-learning met eigen content en online materiaal aangemaakt.

1530: Bestuurslasten: onder deze post vallen onder andere, afscheidspresentjes voor vertrekkende bestuurders en een jaarlijks diner als bedankje voor de vrijwillige inzet van de bestuurders en toezichthouders. I.v.m. corona is alleen een bescheiden diner georganiseerd voor het bestuur. De bijeenkomst in grote gezelschap is uitgesteld tot nadere datum.

1600: Proceslasten

1610: Proceslasten Huurcommissie: gestarte procedures bij de Huurcommissie die worden ingetrokken omdat is geschikt of waarvan de zaak is verloren. Restitutie van leges vindt in deze gevallen niet plaats. Onze serviceovereenkomst geeft sinds juli 2015 de mogelijkheid om verloren leges in rekening te brengen bij de cliënt. Ook in 2021 zijn de verloren in rekening gebracht bij de cliënt waardoor SHN hiervoor geen lasten heeft hoeven te dragen. In enkele gevallen is ervoor gekozen om de kosten door de stichting te laten dragen.

1620: Proceslasten incasso- en rechtszaken: Bij incasso- en rechtszaken dragen de cliënten het volledige procesrisico en betalen aan SHN een voorschot voordat de zaak in behandeling wordt genomen. De proceslasten op deze post worden bekostigd vanuit het voorschot van de cliënt die aan de andere kant van de winst- en verliesrekening (post 2621) tegelijkertijd vrijvallen. Sinds 2020 zijn deze kosten anders geboekt, waardoor hier af wordt geweken van de begroting. Zie ook posten 2621 en 2622 en de balans.

1700: Onvoorziene lasten:

1700: Onvoorziene lasten: de onvoorziene lasten bestonden uit verrekeningen van oninbare kosten. Daarnaast zijn de voornaamste kosten á €996 voor aanvullend kantoormeubilair. Deze vielen buiten de initieel begrote kosten voor de verhuizing.

Baten:

2100: Overheadbaten

2110: Cateringbaten: baten uit het gebruik van de catering bij de stichting. Dit is niet meer in gebruik sinds 2019.

2120: Privé-printen en portobaten: baten uit privégebruik van de print-, post en faxfaciliteiten van de stichting. Van deze faciliteiten wordt soms gemakshalve gebruik gemaakt, wat de organisatie toestaat zolang die coulant budgetneutraal kan worden gerealiseerd. De opbrengsten hiervoor zijn niet te voorspellen, waardoor de baten lager uitvallen dan voorspeld.

2200: Subsidie Gemeente Nijmegen

2200: Subsidie Gemeente Nijmegen: de subsidie van de Gemeente Nijmegen voor 2021 bedroeg €60.000.

2300: Vrijval reserveringen

2310: Vrijval reservering vakantiegelden: vrijval van het maandelijks gereserveerde bedrag voor het vakantiegeld in mei of aan het einde van de arbeidsovereenkomst. Zie post ook 1260. NB: De werkwijze is aangepast, waarmee deze post overbodig is geworden bij het reguliere proces.

2320: Vrijval reservering inventaris & ICT: Deze reservering is dit jaar niet gebruikt. NB: De werkwijze is aangepast, waarmee deze post overbodig is geworden bij het reguliere proces.

2400: Verzekeringsbaten

2400: Verzekeringsbaten: baten vanuit de verzekeringen die SHN heeft afgesloten. SHN heeft in 2021 geen uitkeringen uit verzekeringen mogen ontvangen.

2500: Rentebaten

2500: Rentebaten: de rente op de spaarrekening viel lager uit door een lager rentetarief.

2600: Procesbaten

2610: Procesbaten Huurcommissie: de baten in het geval SHN aanspraak maakt op vergoedingen voor legeskosten van de cliënt. Dit is altijd het geval wanneer de cliënten SHN hebben ingeschakeld vanaf juli 2015. Zie ook post 1610.

2621: Procesbaten incasso- en rechtszaken: de baten uit incasso- en rechtszaken voor SHN. SHN ontvangt te allen tijde een minimum van € 100,- aan een incasso- of rechtszaak. Bij het bijstaan van een cliënt wordt een tarief van € 100,- gehanteerd om de kosten van de stichting te compenseren. Daarnaast heeft SHN bij zowel incasso- als rechtszaken aanspraak op procesbaten die de wederpartij moet voldoen (zoals salaris gemachtigde, incassokosten en nakosten). Bij incassozaken hanteert SHN een tarief van 15% over de geïnde vordering om de kosten van de stichting te dekken.

Bij incasso- en rechtszaken dragen de cliënten het volledige procesrisico en betalen aan SHN een voorschot voordat de zaak in behandeling wordt genomen. Zie ook posten 1620 en 2621.

2700: Donaties

2700: Donaties: donaties van cliënten en sympathisanten van SHN. Sinds 2015 is een online donatiemodule in gebruik genomen wat in combinatie met het actief

aanschrijven van cliënten. Het aantal donaties is toegenomen, maar het is zijn bovenal enkele donaties van tegen de €100 geweest die het bedrag hebben laten stijgen.

2800: Onvoorziene inkomsten

2800: Onvoorziene inkomsten: inkomsten die niet voorzien kunnen worden bij het opstellen van de begroting.

Bijlage 3: Begin- en eindbalans 2021

Eindbalans 2021 Stichting Huurteams Nijmegen					
Activa	1-1-2021	31-12-2021	Passiva	1-1-2021	31-12-2021
11000: Vaste activa	€ 1.350,27	€ -	Eigen vermogen	€ 22.080,18	€ 16.623,79
11100: ICT & Electronica	€ 1.350,27	€ -			
11200: Inventaris	€ -	€ -			
12000: Vlottende activa	€ 44.165	€ 32.676	13000: Totaal reserveringen en schulden	€ 23.434,89	€ 16.052,59
12100: Voorraden	€ -	€ -	13100: Reserveringen	€ 13.055,26	€ 4.664,26
12110: Voorraad repro (papier en toner)	€ -	€ -	13110: Reservering vakantiegeld	€ 1.914,85	€ 1.628,87
12120: Voorraad schrijfmappen	€ -	€ -	13140: Reservering inventaris & ict	€ 3.750,73	€ 2.801,73
12130: Voorraad catering	€ -	€ -	13150: Voorziening (uitgave komend boekjaar)	€ 233,66	€ 233,66
12200: Vorderingen	€ 4.245	€ 4.538	13160: Voorziening Huisvesting	€ 7.156,02	€ -
12210: Debiteuren	€ 237	€ 249	13200: Schulden	€ 4.410,41	€ 3.395,00
12220: Vorderingen op de Huurcommissie	€ 3.388	€ 1.163	<u>Crediteuren</u>	€ 4.410,41	€ 3.395,00
12230: Voorschoten, borg en overige	€ 441	€ 2.684			
12240: Statiegeld	€ -	€ -	13300: Vooruitontvangen geld	€ -	€ -
122450: Rekeningcourant Griffie	€ 180	€ 443	13300: Vooruitontvangen geld (hoofdrekening)	€ -	€ -
12300: Vooruitbetaald geld	€ 688	€ -	13400 Voorschoten processen	€ 2.634,22	€ 1.999,24
12300: Vooruitbetaald geld (hoofdrekening)	€ 688	€ -	13400: Voorschotten processen (hoofdrekening)	€ 2.634,22	€ 1.999,24
12400: Liquide middelen	€ 39.232	€ 28.139	13500: Derdengelden	€ 3.335,00	€ 5.994,09
12410: Bestuursrekening ING	€ 2.697	€ 736	350: Derdengelden (hoofdrekening)	€ 3.335,00	€ 5.994,09
12420: Medewerkersrekening ING	€ 3.035	€ 12.602			
12430: Spaarrekening ING	€ 33.500	€ 14.800			
Totaal activa	€ 45.515,07	€ 32.676,38	Totaal passiva	€ 45.515,07	€ 32.676,38

Bijlage 4: Toelichting begin- en eindbalans 2021

11000: Vaste activa

11000: SHN had gekozen te reserveren voor vervanging van de inventaris in plaats van af te schrijven. Omdat zowel afschrijven als reserveren voor de inventaris geen goed beeld van de werkelijkheid zou geven was de inventaris niet positief geactiveerd op de balans. Dat betekent dat de waarde van de inventaris niet op de balans was opgenomen en dat ieder jaar een reservering wordt gemaakt. In 2021 is al het materiaal afgeschreven. Het nieuwe materiaal is bekostigd vanuit het eigen vermogen.

12000: Vlottende activa

12100: Voorraden: om de administratieve lasten te verlagen is het voorraadbeleid aangepast, waarmee voorraden met een waarde onder de € 400,- direct als kosten worden genomen. Alle bestaande voorraden zijn afgeschreven.

12200: Vorderingen: op de sub rekening ‘voorschoten, borg en overige’ staat de borg voor de kantooruimte en de sleutels daarvan. Door een inhaalslag aan de zijde van de Huurcommissie is het aantal uitstaande voorschotten flink teruggelopen. De voornaamste vorderingen bestaan momenteel uit onze uitstaande borg (die significant hoger is dan van het vorige kantoor)

12300: Vooruitbetaald geld: betalingen die in een opvolgend boekjaar behoren te vallen maar in een voorgaand boekjaar zijn gedaan. Daar is dit jaar geen sprake van geweest i.v.m. ander betalingstermijnen.

12400: Liquide middelen: de liquide middelen van de stichting.

13000: Totaal reserveringen en schulden

13100: Reserveringen: zoals in het Plan van Aanpak 2015-2018 is aangekondigd, is vanaf 2015 een reservering gemaakt ter vervanging van de inventaris & ICT. Zie ook post 1170 van de staat van baten en lasten.

13200: Schulden: Het betreft de facturen (3.3950) voor het opleveren van het nieuwe administratiesysteem, afgesproken is dat wij pas bij oplevering hoeven te voldoen.

13300: Vooruit ontvangen geld: betalingen door derden die in een opvolgend boekjaar behoren te vallen maar in een voorgaand boekjaar zijn gedaan.

13400: Voorschoten processen: voor incasso- en rechtszaken wordt een voorschot van de cliënt gevraagd, omdat de financiële risico's van het proces in de risicosfeer van de cliënt liggen.

13500: Derdengelden: geïnde vorderingen welke nog niet zijn uitgekeerd aan de cliënten doordat de administratieve afhandeling nog niet rond is.