

Tijd voor stabiliteit

Stichting Huurteams Nijmegen

Jaarverslag

2010

N.H. Oost – Coördinator Huurteams
L. Groenewegen – Voorzitter Stichting
C.B. Jansen – Penningmeester Stichting
H. van den Bosch – Secretaris Stichting

Samenvatting van de kerncijfers

Stand van zaken 31 december 2010

318 huurders geholpen, waarvan 96 in 2009 gestart en 222 in 2010

Voor 228 huurders hun zaken afgerond sinds 1 januari 2010

Waarvan voor 54 huurders 69 procedures bij de Huurcommissie afgerond:

59 procedures gewonnen, 6 procedure verloren en 4 procedures afgebroken

Waarvan 68 zaken onderling met verhuurder opgelost

Waarvan 45 zaken met advies afgerond

Waarvan 12 zaken afgebroken wegens intimidatie door de verhuurder

Waarvan 49 zaken om andere redenen afgebroken

90 lopende zaken

Waarvan 45 procedures bij de Huurcommissie voor 33 huurders

Besparing huurders sinds 1 januari 2010

€ 12 449,40 Geconstateerde huur per maand boven wettelijk maximum

€ 448 178,40 Over bewoningsduur¹

€ 8 183,30 Bespaarde huur per maand van afgeronde zaken

€ 294 598,80 Over bewoningsduur¹

€ 4 551,09 Te besparen huur per maand van lopende zaken

€ 163 839,24 Over bewoningsduur¹

Doelen 2011

- Afronden 90 lopende zaken en opstarten 234 nieuwe zaken. Groei van het aantal niet-studerende huurders dat wij helpen met 25%.
- Gedurende het jaar een voldoende groot, actief en ervaren vrijwilligersbestand behouden.
- De werkplek arbo-verantwoord maken.
- Contact met huurcommissie en woningbouwcorporaties verbeteren.
- Nieuw administratiesysteem realiseren en documentatie van kerninformatie schrijven.
- Een *no cure, no pay*-systeem onderzoeken en dat systeem zo mogelijk invoeren.
- Naast huurders ook verhuurders informeren en ondersteunen.
- In samenwerking met gemeente en politie intimidatie actiever bestrijden.

Overige kerninformatie

- De voornaamste doelen voor 2010 zijn gerealiseerd. Het stroomlijnen van de administratie is echter niet gelukt.
- Het financiële tekort van € 1 615 kan worden gedicht met een deel van de verhoogde subsidie voor de komende jaren. Daarnaast biedt deze subsidie ons financiële ruimte en mogelijkheid tot verdere professionalisering in de komende jaren.

¹ Uit cijfers van andere steden waar huurteams actief zijn, weten we dat na controle studenten gemiddeld nog twee tot drie jaar in hun woning blijven en andere huurders zeven tot acht jaar. Conservatief geschat gaan wij daarom uit van een gemiddelde bewoning van drie jaar na controle. Dit is de totale besparing waar een huurder in die drie jaar van zal profiteren.

Inhoud

Samenvatting van de kerncijfers	2
Stand van zaken 31 december 2010	2
Besparing huurders sinds 1 januari 2010	2
Doelen 2011	2
Overige kerninformatie	2
Inhoud	3
Voorwoord	4
In deze rapportage	4
Huurteams in het kort	5
Begrippenlijst	5
Gegevens van huurders	6
Student of niet	6
Verspreiding huurders over Nijmegen	6
Huurprijzen	7
Andere zaken	7
Zaken	8
Aanmeldingen	8
Zaken volledig afgerond in 2010	9
Huurprijzen	9
All-inprijs	10
Servicekosten	10
Onderhoud	10
Procedures gestart in 2010	11
Lopende zaken	11
Intimidatie door verhuurder	12
Terugblik doelen 2010	13
Doelen 2011	14
Financieel	16
Jaarrekening 2010	16
Toelichting opvallende posten	16
Het tekort	16
Begroting 2011	17
Toelichting opvallende posten	17
Overige opmerkingen	17
Case study: zaak en procedure toetsing huurprijs	18

Voorwoord

Voor u ligt het tweede jaarverslag van Stichting Huurteams Nijmegen. 2010 is, net als 2009, een succesvol jaar gebleken. De stichting vervult nog steeds een waardevolle maatschappelijke rol. Wederom zijn huurders geholpen met huurverlagingen, problemen met de servicekosten, onderhoudsklachten en andere huurgerelateerde vragen.

In het afgelopen jaar zijn 222 nieuwe zaken in behandeling genomen en 96 zaken uit 2009 voortgezet. In totaal zijn voor 228 huurders zaken afgerond. Over hun bewoningsduur is voor huurders € 294 599 bespaard; vier keer zo veel als in 2009 en meer dan tien maal de kosten die we in 2010 gemaakt hebben.

Naast het verlagen van huren, heeft de stichting ook meer aandacht kunnen vestigen op servicekosten en onderhoud. Daarnaast heeft zij huurders beter kunnen adviseren. De totale jaarlijkse besparing voor de huurders ligt daarmee aanzienlijk hoger dan bovenstaand bedrag.

Deze resultaten zijn met name te danken aan de gemiddeld vijf vrijwilligers die zich het afgelopen jaar hebben ingezet om huurders te helpen. Zij hebben hun ervaring vergroot en met groot enthousiasme de zaken op zich genomen. Ondanks enige wisselingen in het team zijn de huurteams gegroeid in kennis en daadkracht. Het verliezen van een vrijwilliger betekent geen volledig verlies van kennis meer. De zaken worden goed overgedragen en het inwerken van vrijwilligers is degelijk van aard.

Het nieuwe kantoor, dat we sinds 1 april gebruiken, is ook een belangrijke stap vooruit geweest. We kunnen huurders en verhuurders nu privacy garanderen en hebben een meer rustige en professionele werkomgeving.

Echter liepen we dit jaar op al deze punten ook tegen onze beperkingen aan. Zowel voor voorzieningen als voor medewerkers bleken wij niet de middelen te hebben om onze huidige groei en professionalisering verder door te zetten. Zelfs zonder verdere groei bleken de financiële middelen een aandachtspunt. In november heeft de gemeenteraad besloten om de subsidie te verhogen naar € 31 250. Hiermee is wat extra ruimte gekomen in ons budget. Dit wordt uiteengezet in het financiële overzicht van dit jaarverslag.

Al met al heeft de stichting goede resultaten geboekt en de toekomst ziet er positief uit. De stichting heeft er vertrouwen dat in zij in het komende jaar weer een belangrijk verschil kan maken voor de hurende Nijmegenaar.

In deze rapportage

Allereerst wordt kort besproken wat de huurteams zijn en welke begrippen om uitleg vragen.

Daarna wordt een beeld gegeven van de huursituatie in Nijmegen zoals deze door de huurteams geconstateerd is. Daarbij wordt ingegaan op de hoeveelheid en soort zaken, de postcodegebieden en het soort huurder dat aanspraak maakt op onze hulp.

Vervolgens wordt aan de hand van de doelen voor 2010 gekeken naar onze resultaten. Daarna worden onze doelen voor 2011 besproken.

In het financiële overzicht wordt zowel de afrekening van 2010 gepresenteerd als de begroting voor 2011, met een korte noot over de subsidieverhoging.

Als laatste wordt ter verduidelijking van de gangbare werkwijze inzicht geboden in het verloop van één procedure van begin tot eind.

Huurteams in het kort

Op 28 januari 2009 is Stichting Huurteams Nijmegen opgericht om huurders te helpen bij een te hoge huur, hoge servicekosten, onderhoudsproblemen en all-in prijzen. Daartoe meten de huurteams huurwoningen, om aan de hand van het puntensysteem de maximale wettelijk toegestane huurprijs te bepalen. Wanneer men teveel betaalt, helpt de stichting bij het verlagen van de huurprijs. Dit kan in overleg van de verhuurder of via een procedure bij de Huurcommissie. Zo worden ook de andere huurgerelateerde problemen bekeken, waarna juridisch advies volgt en eventueel namens de huurder een procedure gestart wordt bij de Huurcommissie.

Veel huurders blijken zelf hun huurprijs en andere zaken niet aan te vechten. Ze zijn onbekend met het huurrecht en zien op tegen een confrontatie met de verhuurder. Stichting Huurteams fungeert daarom ook als een buffer tussen huurder en verhuurder om zo de afhandeling van huurproblemen soepel te laten verlopen. Een voorbeeld hiervan is de case-study in de bijlage.

Begrippenlijst

Algemene begrippen – zoals *all-inprijs* en *Huurcommissie* – worden als bekend verondersteld. In enkele gevallen is een begrip echter afhankelijk van de context. Daarvoor dit overzicht.

Corporatie – woningbouwcorporatie zonder winstoogmerk; SSHN, Portaal, Woongenoot, Standvast Wonen en Talis.

Particuliere verhuurder – overige verhuurders van woningen. Van bewoners die hun zolder verhuren, tot commerciële verhuurders zoals de Rots-Vast groep.

Geholpen huurder – een persoon die bij de huurteams aanklopt en substantieel advies of ondersteuning krijgt bij het verbeteren van zijn woonsituatie.

Zaak – een verzameling problemen in de woonsituatie waarmee een huurder geholpen wordt. Eén zaak kan meerdere procedures bevatten.

Procedure – voor zaken die niet in overleg opgelost kunnen worden, wordt een procedure gestart bij de Huurcommissie. Dit omvat zowel huurverlaging als bijvoorbeeld onderhoud.

Gegevens van huurders

Het afgelopen jaar is een verder beeld ontstaan van de samenstelling en verspreiding van huurders die de huurteams om hulp hebben gevraagd. Daarnaast wordt onderstaand bekeken hoe groot de geconstateerde overschrijdingen in huurprijs zijn.

Merk op dat in verband met onze reactieve werkwijze het beeld van de Nijmeegse huursituatie enigszins vertekend is. Immers zijn alleen mensen die ervoor kiezen naar ons toe te komen in de gegevens opgenomen.

Student of niet

Ruim 78% van de huurders die in 2010 bij ons hebben aangeklopt zijn studenten, vergelijkbaar met de 79% van 2009. Van de 174 studenten wonen er 3 zelfstandig. Van de overige 48 huurders wonen er 5 onzelfstandig.

Verspreiding huurders over Nijmegen

Afbeelding 1: aantal huurders dat in 2009 en 2010 aanklopte bij huurteams per postcode



Bovenstaand overzicht laat zien dat de zaken geconcentreerd zijn in de verwachte gebieden in het centrum en zuiden van Nijmegen. Acht zaken buiten Nijmegen en acht zaken waarvan de postcode niet bekend is, zijn niet in het overzicht opgenomen.

Huurprijzen

In Tabel 1 staat kort beschreven wat de huurteams hebben geconstateerd bij het meten van 81 woningen in 2010.

Tabel 1: overschrijding maximale huurprijs per maand bij controles huurteams in 2010

Aantal overschrijdingen	81
Gemiddelde overschrijding	€ 87, 74
Totale overschrijding	€ 7 106, 62
Totale overschrijding over bewoningsduur	€ 255 838, 32

Daarnaast zijn de Huurteams in 23 woningen geweest waar de maximale huurprijs niet overschreden werd.²

Voor een all-inprijs gaan wij uit van de verwachte huurverlaging door de Huurcommissie. Het nieuwe bedrag wordt dan de wettelijk bepaalde 55% van de maximale kale huur plus 25% servicekosten. Merk op dat dit nieuwe bedrag zo laag is, omdat de Huurcommissie het rekenen van een all-inprijs doelbewust bestraft. Hierdoor is de verwachte besparing voor de huurders erg hoog.

Tabel 2: verwachte huurverlaging door all-inprijs bij controles huurteams in 2010

Aantal constatering all-inprijs	26
Gemiddelde verwachte huurverlaging	€ 202, 93
Totale verwachte huurverlaging	€ 5 276, 12
Verwachte huurverlaging op jaarbasis	€ 189 940, 32

Andere zaken

Daarnaast zijn er huurders die niet te veel kale huur betalen, maar die problemen hebben met hun servicekosten. Ook komen huurders naar ons toe om via de Huurcommissie een tijdelijke huurverlaging te krijgen indien er sprake is van ernstige gebreken aan de woning. Ten slotte zijn er huurders die wel een probleem hebben, maar die ervoor kiezen na advies of een bezoek van de huurteams hun zaak zelf op te lossen. De totale problemen bij huurders die in 2010 bij ons kwamen, zijn dus groter dan bovenstaande geconstateerde bedragen.

² Dit lijkt hoog vergeleken met de 14 huizen zonder overschrijding bovenop de 115 controles in 2009. Daar werden echter alleen controles meegeteld waar een exacte huur bepaald is. Dit jaar zijn ook controles meegeteld waarbij geen exact bedrag bekend is, omdat al eerder duidelijk was dat de huur niet overschreden werd. Als we dit vorig jaar hadden gedaan, waren er aanzienlijk meer huizen zonder overschrijding gevonden.

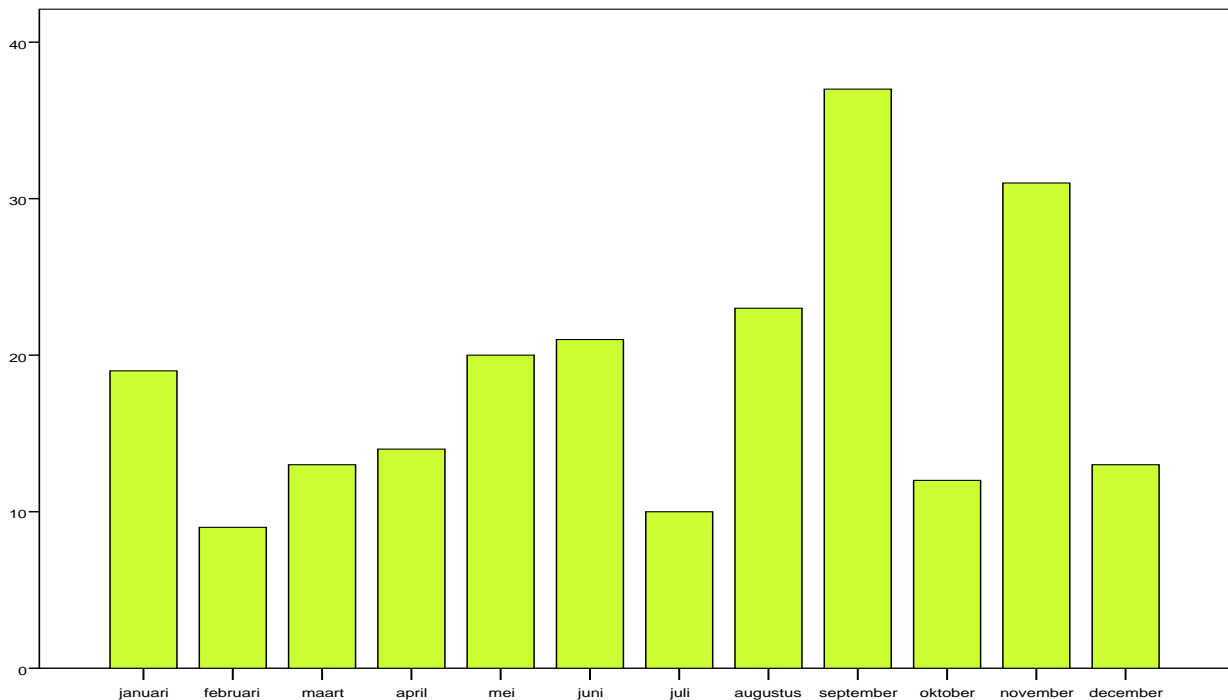
Zaken

De zaken waar de huurteams van 1 januari tot 31 december 2010 aan gewerkt hebben, zijn opgesplitst in zaken die volledig zijn afgerond en zaken die doorlopen in 2011. Er zijn 318 huurders geholpen, waarvan 96 uit 2009 en 222 die ons in 2010 benaderden. 228 zaken hebben we voor 31 december kunnen afronden, 90 zaken lopen nog door.

Hieronder wordt ingegaan op het verloop van de aanmeldingen, gevolgd door de uitkomsten van afgeronde en nog lopende zaken. Hierbij wordt ook een onderscheid gemaakt in de manier waarop resultaten zijn bereikt en in de verschillende procedures.

Aanmeldingen

Tabel 3: Aanmeldingen nieuwe zaken eerste helft 2010



Hoewel de aantallen in bovenstaande overzicht te klein zijn om per maand grote conclusies te trekken, herkennen wij wel een makkelijk te verklaren trend: aan het begin van het nieuwe collegejaar (augustus en september), komen veel studenten die net een kamer hebben gevonden naar ons toe. Of bijvoorbeeld de dip in oktober ook een terugkerend fenomeen is, is echter maar de vraag.

Ten slotte valt het wellicht op dat sommige aantallen in de eerste helft van het jaar gestegen zijn ten opzichte van de tussenrapportage. Dit komt omdat wij meerdere huisgenoten die samen een procedure volgen op de startdatum van de eerste persoon noteren, zodat het duidelijk is dat ze bij elkaar horen. Bij een aantal lopende zaken uit de eerste helft van het jaar zijn dus in de tweede helft van het jaar huisgenoten aangesloten.

Zaken volledig afgerond in 2010

Onderstaand worden de 228 zaken besproken die in 2010 zijn afgerond. Achtereenvolgens wordt gekeken naar huurprijzen, all-inprijzen, servicekosten en onderhoud. De 45 zaken waarbij geholpen huurders slechts met advies zijn ondersteund, worden niet los besproken.

Huurprijzen

Tabel 4: overschrijdingen maximale huurprijs bij zaken afgerond in 2010

		Maandelijks	Bewoningsduur
Totaal geconstateerd door huurteams Aantal zaken: 104 (58 in 2009)	Gemiddeld 2009	€ 94, 67	
	Totaal 2009	€ 9 846, 11	€354 459, 96
Verlaagd via Huurcommissie Aantal zaken: 36 (3 in 2009)	Gemiddeld 2009	€ 119, 03	
	Totaal 2009	€ 4 285, 12	€154 264, 32
Verlaagd via compromis huurbaas Aantal zaken: 20 (35 in 2009)	Gemiddeld 2009	€ 111, 13	
	Totaal 2009	€ 2 222, 51	€ 80 010, 36
Geen actie door intimidatie huurder Aantal zaken: 8 (13 in 2009) (+ 2 onbekend bedrag)	Gemiddeld 2009	€ 95, 88	
	Totaal 2009	€ 767, 04	€ 27 613, 44
Geen actie om andere redenen (gering bedrag, verhuizing, onverschilligheid) Aantal zaken: 36 (7 in 2009)	Gemiddeld 2009	€ 72, 07	
	Totaal 2009	€ 2 594, 39	€ 93 398, 04
Resultaat onbekend Aantal zaken: 4 (geen in 2009)	Gemiddeld	€ 68, 75	
	Totaal	€ 275, 01	€ 9 900, 36

Er zijn 4 zaken niet opgenomen in bovenstaand schema omdat de huurders al voor de meting een compromis met hun huisbaas hadden gesloten (4 x € 30 huurverlaging).

Via compromissen en de huurcommissie is door de huurteams zo'n driekwart van het totaal geconstateerde bedrag aan kale huur verlaagd. Dit komt overeen met de inschatting uit 2009 dat de lage effectiviteit toen vooral te wijten was aan de opstartfase waarin veel zaken zich bevonden. Met name de goede resultaten bij de huurcommissie leiden ertoe dat de besparing zo veel hoger is dan in 2009.

Zoals verwacht zijn de huurders er door compromissen doorgaans minder op vooruit gegaan dan de geconstateerde overschrijding; in totaal scheelt dit € 156 per maand. De Huurcommissie besloot echter vaak overtuigend in het voordeel van huurders. Zij kende daarmee zelfs een totale huurverlaging toe van € 142 per maand méér dan wij hadden geconstateerd.

Een tegenvaller is wel dat het aantal mensen dat het erbij laat zitten na een controle gegroeid is. Er zijn meer huurders die verhuizen net na de controle. Ook zien we dat huurders na een gesprek met hun verhuurder de huurverlaging laten zitten. Zeker als wij niet bij gesprekken aanwezig zijn, worden huurders vaak omver gepraat door hun verhuurder. Het zou veel kunnen schelen als we hierin meer kunnen begeleiden.

All-inprijs

Van de 10 zaken bij de huurcommissie zijn er 7 gewonnen. In de 3 gevallen waar verloren is, is via een andere procedure die gelijktijdig liep de normale huur alsnog fors verlaagd.

Tabel 5: All-inzaken afgerond in 2010

All-inzaken	Aantal en bedrag
Totaal	17
Gewonnen	8 (7 via Huurcommissie)
Gemiddeld bespaard per maand	€ 209, 46
Totaal bespaard per maand	€ 1 675, 67
Totaal bespaard over bewoningsduur	€ 60 324, 12
Verloren	3 (allen via Huurcommissie)
Gestopt	6 (2 vanwege intimidatie)

De zaken die gestopt zijn vanwege intimidatie zijn vervelend, maar een bekend probleem. Wij waren echter veel verbaasder dat een viertal huurders op één adres besloot om een all-in-procedure voor ruim 200 euro per persoon per maand lastenverlaging te laten liggen.

Servicekosten

Veel verhuurders zijn niet op de hoogte van de hoogte van de kosten die zij al dan niet mogen doorberekenen of schroeven deze kunstmatig op. Hierdoor wordt er regelmatig illegaal winst gemaakt op de servicekosten. Er zijn geen exacte cijfers bekend over de besparing op servicekosten. Ruwweg gaat het doorgaans echter over zo'n honderd euro per jaar, tot enkele honderden euro's per jaar in extreme gevallen.

Tabel 6: servicekostenzaken afgerond in 2010

Servicekostenzaken	Aantal
Totaal	34
Gewonnen	29 (9 via Huurcommissie)
Verloren/vastgelopen	5 (1 via Huurcommissie)

Onderhoud

Het is de taak van verhuurders om groot onderhoud aan hun panden te doen. Gebeurt dit niet, dan kan de Huurcommissie een tijdelijke huurverlaging toekennen totdat de problemen zijn verholpen. Vaak is een officiële brief van de huurteams echter al voldoende.

Tabel 7: Onderhoudzaken afgerond in 2010

Onderhoudzaken	Aantal
Totaal	30
Gewonnen	25 (1 via Huurcommissie)
Verloren/vastgelopen	5 (1 via huurcommissie)

In 20 gevallen is de onderhoudsklacht na een officiële gebrekenbrief opgelost. In 5 gevallen is het gebrek zelfs zonder brief opgelost slechts in 5 gevallen heeft de Huurcommissie een uitspraak moeten doen.

Procedures gestart in 2010

Wanneer het niet mogelijk is een compromis met de verhuurder te bereiken, wordt een procedure bij de Huurcommissie gestart, die doorgaans zes tot negen maanden in beslag neemt. In tabel 8 staat het aantal in 2010 gestarte procedures per soort.

Tabel 8: aantal gestarte procedures

Soort procedure	Aantal
Totaal	83
Toetsing aanvangshuurprijs	27
Huurverlaging	12
Servicekosten	22
Onderhoud	8
Uitsplitsen all-in huur	13
Huurverhoging	1

Er waren in 2009 ongeveer evenveel toetsingsprocedures (huurverlaging tijdens de eerste zes maanden bewoning) als huurverlagingsprocedures (huurverlaging na meer dan zes maanden bewoning). Het aantal mensen dat al langer ergens huurt en nu pas naar de huurteams komt is flink afgenomen.

Daarnaast zien we dat het aantal meer technische zaken is toegenomen zowel servicekosten- als onderhoudprocedures komen nu veel meer voor (vorig jaar respectievelijk 7 en 0).

Lopende zaken

De onderstaande zaken zijn de 90 gevallen die doorlopen in 2011. Achtereenvolgens behandelen we de huurprijzaken, de all-inzaken en het totale aantal lopende procedures – inclusief huurprijzen en all-inprocedures. Zo'n 30 van de 90 zaken bevinden zich in een dusdanig vroeg stadium dat nog niet duidelijk is of de klachten gegrond zijn, daarom zijn deze niet opgenomen.

Tabel 9: overschrijding maximale huurprijs bij zaken doorlopend in 2011

		Maandlijks	Bewoningsduur
Totaal geconstateerd door huurteams	Gemiddeld	€ 81, 86	
Aantal zaken: 36	Totaal	€ 2 946, 83	€106 085, 88
In voortraject of overleg huurbaas	Gemiddeld	€ 83, 09	
Aantal zaken: 28	Totaal	€ 1 163, 24	€ 41 876, 64
Lopende huurprocedure	Gemiddeld	€ 81, 07	
Aantal zaken: 22	Totaal	€ 1 783, 59	€ 64 209, 24

Met huurprocedures wordt bedoeld op toetsing huurprijs in de eerste zes maanden en huurprijzaken bij bewoning van meer dan zes maanden. De onbekende bedragen betreffen één huurder die zelf de controle uitgevoerd heeft en één huurder wiens huidige kale huur onbekend is.

Tabel 10: All-inzaken doorlopend in 2010

All-inzaken	Aantal en bedrag
Totaal	8
Gemiddeld te besparen per maand	€ 200, 53
Totaal te besparen per maand	€ 1 604, 26
Totaal te besparen over bewoningsduur	€ 57 753, 36

Zes van de lopende all-inzaken worden momenteel behandeld in een procedure bij de huurcommissie en hebben een goede kans van slagen. Bij twee zaken zijn de huurders nog met de verhuurder in overleg.

Tabel 11: lopende procedures Huurcommissie

Type procedure	Aantal
Totaal	45
Toetsing huurprijs	12
Huurprijverlaging	10
All-inprijs	6
Onderhoud	5
Servicekosten	12

Voor 6 huurders voeren wij twee procedures tegelijk en voor 3 huurder voeren wij 3 procedures tegelijk. Bovenstaande procedures zijn dus verdeeld over 33 huurders.

Intimidatie door verhuurder

In het afgelopen jaar gaven 37 huurders aan geïntimideerd te zijn door hun verhuurder. Meestal bestond de intimidatie uit dreigementen en in enkele gevallen nadrukkelijke fysieke aanwezigheid van verhuurder, soms vergezeld door andere mensen. Op basis van deze problemen zijn wij voornemens komend jaar meer met de politie samen te werken.

Tabel 12: intimidatie door verhuurder

Intimidatie	Aantal
Totaal	37
Zaak door intimidatie afgebroken	12
Zaak vervolgd ondanks intimidatie	25

In 8 gevallen waar huurders hun zaak na een meting afbraken door intimidatie werd gemiddeld € 95 per maand te veel betaald. Daarnaast hebben twee huurders € 252 en € 320 per maand laten liggen die hun all-in-zaken hadden kunnen opleveren. Twee huurders waren al voor een meting te bang om door te gaan.

Er valt op dat het deel van de huurders dat hun zaak vervolgt ondanks intimidatie aanzienlijk hoger is dan vorig jaar (toen 13 van 31). Voor een deel zal dit eraan te danken zijn dat wij meer ervaring hebben met intimidatiezaken en de beste manier om huurders daarin te begeleiden. Er speelt echter ook mee dat wij meer alert zijn op intimidatie en er vaker expliciet navraag naar doen. Waarschijnlijk hebben dus in 2009 meer huurders na intimidatie hun zaak doorgezet, die nooit gemeld hebben dat zij geïntimideerd waren.

Terugblik doelen 2010

Aan het begin van het jaar hebben wij een aantal doelen gesteld voor zowel onze resultaten als onze interne organisatie. We zien dat we deze doelen in grote lijnen hebben bereikt, maar niet op alle punten. Gelukkig hebben de doelen die we niet bereikt hebben geen dramatische consequenties gehad voor ons functioneren. Met name heeft het extra werk opgeleverd voor onze coördinator.

Het doel om alle 96 lopende zaken uit 2009 af te ronden is op één uitzondering na bereikt. Ook bij die laatste zaak verwachten we geen problemen.

Vanwege een tegenvallend aantal van 90 nieuwe zaken in de eerste helft van het jaar, hebben wij ons doel in onze tussenrapportage moeten bijstellen van 250 naar 180 zaken. Gelukkig is het aantal nieuwe zaken in de tweede helft van het jaar bijgetrokken en zijn we uiteindelijk op 222 nieuwe zaken uitgekomen. Minder dan ons oorspronkelijke doel, maar aanzienlijk meer dan waar we halverwege het jaar op rekenden. In het bijzonder heeft het grote aantal nieuwe studenten dat na de zomervakantie bij ons kwam hieraan bijgedragen.

Zoals halverwege het jaar al verwacht, is het niet gelukt een gestroomlijnd administratiesysteem te (laten) ontwikkelen voor lage kosten. Ook het zoeken naar een vrijwilliger die administratief werk wil doen heeft niets opgeleverd. Daarnaast waren er niet genoeg financiële middelen om een betaald administratief medewerker serieus te overwegen. Dit heeft helaas tot gevolg dat de coördinator nog steeds een groot deel van haar tijd kwijt is met weinig inhoudelijk administratief werk. Wij zullen daarom ook komend jaar bezig blijven om hier een oplossing voor te zoeken.

Het is gelukt om constant tenminste vier vrijwilligers tot onze beschikking te hebben. Helaas is slechts één van de vrijwilligers die al in 2009 begonnen was tot 2011 gebleven – we hadden op twee ingezet. Hoewel het gevreesde verlies van kennis en competenties goed te ondervangen blijkt, levert dit wel extra werk op voor de coördinator. Niet alleen het inwerken van nieuwe vrijwilligers kost veel tijd, maar ook het controleren van hun eerste zaken en het leren kennen van elkaars werkwijze.

Er is gewerkt aan contacten met de gemeente en wijkcentra. Hoewel er uiteindelijk niet geadverteerd is in nieuwsbrieven, merken wij wel dat vaker naar ons doorverwezen wordt. Daarnaast hebben wij via de gemeente intensiever contact met sociale raadslieden, die ons ondersteunen bij meer technische en complexe zaken. Daarnaast loopt er – naar aanleiding van een gesprek met wethouder Van der Meer in juni – momenteel een initiatief om politie-assistentie te regelen bij intimidatie van huurders.

Ten slotte is het vinden van eigen kantooruimte in april bereikt. Mede dankzij ondersteuning vanuit de gemeente, kunnen de huurteams kosteloos gebruikmaken van een kantooruimte in het Titus Brandsma Wijkcentrum. Hierdoor is het mogelijk om huurders en verhuurders privacy te bieden en kunnen de coördinator en vrijwilligers ongestoord werken.

Doelen 2011

Onze doelen voor 2011 zijn er met name op gericht de huurteams stabiel en duurzamer te maken. Er staan weinig schokkende nieuwe ontwikkelingen gepland; we proberen vooral een aantal bekende zaken te verbeteren. De twee uitzonderingen hierop zijn een vervolgonderzoek naar een *no cure, no pay*-systeem en ons doel om ook verhuurders te ondersteunen in 2011.

In 2011 is ten eerste ons doel de 90 lopende zaken uit 2010 af te ronden.

Daarnaast vinden wij het belangrijk om meer niet-studerende huurders te benaderen. Daarom is ons streven dit aantal met 25% te laten groeien, van 48 naar 60 niet-studerende huurders. Onder andere zullen wij gebruik maken van promotiemateriaal dat meer gericht is op niet-studenten. Bij een gelijkblijvend aantal studerende huurders mikken we dan op 232 nieuwe zaken in 2011.

Net als in 2010 stellen wij onszelf als doel om nooit langer dan één maand minder dan vier vrijwilligers te hebben. Daarnaast willen wij ook dit jaar tenminste twee vrijwilligers het hele jaar behouden.

Onze mogelijkheden hangen niet puur af van het aantal vrijwilligers, maar vooral ook van hun effectiviteit. Daarom streven wij er komend jaar na dat vrijwilligers op elk moment zaken op tenminste 4 adressen behandelen. Er wonen vaak meerdere huurders op één adres, in de praktijk streven wij er dus naar dat een vrijwilliger op elk moment zeker zo'n 10 tot 15 huurders helpt.

Op het moment zit onze coördinator aan een simpel stoeltje achter een niet-verstelbare tafel. Om de werkplek arbo-verantwoord te maken – en aanzienlijk prettiger – zullen wij in 2011 een degelijke bureaustoel met bijbehorend bureau aanschaffen.

Voor arbeidsongeschiktheid en ongevallen op de werkplek zijn wij reeds verzekerd. Om ons daarnaast in te dekken voor financieel risico bij langdurige ziekte tot twee jaar, zullen wij ook hier voor een verzekering afsluiten.

Een belangrijk verzoek vanuit de gemeente was om nauwere samenwerking met andere sociale organisaties te zoeken. In onze opstartfase in 2009 hebben wij gemerkt dat stabiliteit en duurzaamheid een belangrijke voorwaarde zijn voor nauwe samenwerking met deze organisaties. Daarom kiezen wij ervoor om in 2011 die stabiliteit te realiseren, voordat wij inzetten op samenwerking die van andere organisaties investeringen vraagt en die risico's met zich meebrengt – zoals het delen van kantoorruimte en middelen.

Wel willen wij al direct inzetten op betere contacten met organisaties waar wij bij onze zaken mee in aanraking komen, zoals woningbouwcorporaties, de Huurcommissie en grote particuliere verhuurders. Ons doel is bij deze organisaties afspraken te maken en contacten te vinden die de communicatie versnellen en versoepelen. Zo zou het bij de huurcommissie waardevol zijn om direct in contact te kunnen komen met mensen die weten dat wij verstand van zaken hebben – in plaats van helpdeskmedewerkers.

Het laten ontwikkelen van een administratiesysteem en het vinden van een administratief medewerker is in 2010 niet gelukt. Wij denken echter nog steeds dat met een betere administratie veel tijdswinst behaald kan worden. Daarom zullen wij in 2011 naar alternatieven zoeken om de tijdsbesteding voor administratie te verminderen.

Op het moment heeft onze coördinator veel informatie die nergens is vastgelegd. Dit is uiteraard geen duurzame situatie. Daarom zullen wij komend jaar alle essentiële informatie schriftelijk vastleggen in inwerkstukken en algemene informatiedocumenten.

Onze eerste verkenning van een *no cure, no pay*-systeem bracht een aantal bezwaren aan het licht dat ertoe leidden dat we het systeem in 2010 niet hebben ingevoerd. Het belang van eigen inkomsten is echter erg groot, zowel om de gemeente te ontlasten, als om onze onafhankelijkheid

en financiële ruimte te vergroten. Hogere inkomsten maken het simpelweg mogelijk huurders beter van dienst te zijn. Daarom zullen wij in 2011 een verdere verkenning uitvoeren om mogelijkheden te bekijken alsnog een *no cure, no pay*-systeem in te voeren. Hierbij zullen wij ons in eerste instantie laten leiden door *best practices* van andere Nederlandse huurteams.

Onder het motto 'beter voorkomen dan genezen', willen wij in 2011 ook verhuurders meer ondersteunen en informeren. Het doel is om hen bijvoorbeeld te helpen met het vaststellen van de maximale huurprijs of hen te informeren over het verbod op all-in-huur. Op deze manier denken wij verhuurders van dienst te kunnen zijn, conflicten tussen huurder en verhuurder te kunnen voorkomen en goodwill bij verhuurders te kunnen opbouwen. Over concrete manieren om hier invulling aan te geven zullen wij in de loop van 2011 verder nadenken.

Omdat intimidatie van huurders een aanhoudende zorg is, zijn wij voornemens in 2011 meer hulp van de politie in te schakelen. Via de afdeling veiligheid van de gemeente hebben wij in 2010 al contact met de politie gelegd. Wij zullen dit contact in 2011 uitbreiden om te zorgen dat huurders die worden geïntimideerd beter worden geholpen en beschermd.

Financieel

Jaarrekening 2010

Omschrijving	Begroot	Uitgegeven
Salaris coördinator	21 465	23 095
Medewerkersbeleid	365	93
Kantoorkosten	1 500	2 072
Website	300	271
Informatie- en promotiemateriaal	1 400	136
Apparatuur	0	25
Reiskosten	50	0
Zaakkosten huurcommissie	495	1 843
Onvoorzien	0	0
Totaal	25 575	27 535

Toelichting opvallende posten

Salaris coördinator: in de begroting van de salariskosten was vakantiegeld niet meegenomen.

Kantoorkosten: in de loop van het jaar hebben we besloten een eigen printer aan te schaffen. Een investering die er voor zorgt dat deze post hoger uitkomt, maar die op termijn geld bespaard.

Informatie- en promotiemateriaal: omdat de kosten hoger leken uit te vallen dan begroot en het aantal zaken dusdanig hoog was dat wij regelmatig een wachtlijst hadden, is ervoor gekozen geen nieuw promotiemateriaal te maken.

Zaakkosten huurcommissie: de Huurcommissie besloot in het begin van het jaar dat de legeskosten voortaan niet € 11, maar € 25 zouden zijn. Terwijl we dus € 25 voor elke nieuwe zaak moesten betalen, kregen we slechts € 11 terug voor het afronden van zaken uit 2009.

Het tekort

Zoals bovenstaand te zien – en al aangekondigd in de tussenrapportage - heeft de stichting dit jaar een tekort. Er zijn nog enkele honderden euros aan giften en rente binnen gekomen, maar zelfs daarmee houden wij een tekort van € 1 615.

In samenspraak met de gemeente hebben wij dit tekort uiteindelijk kunnen oplossen door een deel van onze subsidie uit 2012 in te zetten. Een weinig charmante oplossing, die echter wel het directe probleem heeft opgelost.

Het financiële resultaat is voor ons acceptabel in het licht van de prestaties die de stichting in 2010 heeft geleverd. De bescheiden extra koste vertalen zich in grote extra besparingen voor huurders ten opzichte van 2009.

In de toekomst willen we echter dichter bij de begroting blijven dan we afgelopen jaar hebben gerealiseerd. Als er al aan het begin van het jaar duidelijkheid is over de kosten, dan is er ook meer ruimte om besparingen door te voeren of naar extra inkomsten te zoeken. Dit betekent tenminste dat een nauwkeurigere controle van kosten nodig is, om bijvoorbeeld fouten in de salarisbegroting van de coördinator te voorkomen. Contingenties als het beleid van de huurcommissie zullen echter buiten onze macht blijven liggen.

Begroting 2011

Begroting Uitgaven 2011		Begroting Inkomsten 2011	
Omschrijving	Bedrag	Omschrijving	Bedrag
Salaris coördinator	26 028	Subsidie gemeente	29 635
Verzekering	500	Rente	200
Medewerkersbeleid	150	Giften	500
Kantoorkosten	1 400	Subsidie gemeente 2012	664
Website	271		
Promotiemateriaal	1 000		
Reiskosten	0		
Apparatuur/Meubilair	1 500		
Verlies zaken huurcommissie	150		
Onvoorzien	0		
Totaal	30 999	Totaal	30 999

Toelichting opvallende posten

Verzekering: we zullen in 2011 voor het eerst een ziektegeldverzekering afsluiten.

Promotiekosten: hier hebben we dit jaar weer extra budget voor ingepland, vooral om meer aandacht te besteden aan de doelgroepen die nu onderbelicht zijn. Foldermateriaal, posters en mogelijk advertenties zullen bescheiden kosten met zich meebrengen, maar alles bij elkaar verwachten we er een substantieel bedrag aan uit te geven.

Apparatuur/Meubilair: dit jaar hebben we deze kostenpost los begroot, naast de normale kantoorkosten (materiaal, internet, telefonie). Van dit geld zal, voor vrijwilligers die met regelmaat op kantoor werken, een tweede laptop worden aangeschaft. Ook zal er voor de coördinator een goede bureaustoel met bijpassend bureau worden aangeschaft, zodat de werkplek aan algemene Arbo eisen voldoet.

Subsidie van de gemeente: begroot is € 31 250, minus het tekort in 2010 van € 1 615

Giften: hoewel we dit jaar geen inkomsten verwachten van een eventueel *no cure, no pay*-systeem – dat is pas mogelijk bij nieuwe zaken – verwachten we een bedrag van € 500 binnen te kunnen halen door explicieter om giften te vragen.

Subsidie gemeente 2012: vanwege de al in 2010 uitgegeven € 1 615 van de subsidie voor 2011, hebben we besloten om een kleine aanvulling van het budget van dit jaar te realiseren door als sluitpost € 664 van de subsidie van 2012 in 2011 te besteden. Netto is het beschikbare bedrag daarmee in 2012 nog steeds hoger dan in 2011.

Overige opmerkingen

De stichting is erg blij met de beleidsruimte die de uitbreiding van de subsidie naar € 31 250 per jaar heeft opgeleverd. Het jaar 2011 zal een jaar zijn van consolideren van de kwaliteit die de stichting levert. De begroting sluit hierbij aan door een aantal kleine verbeteringen – zoals de verzekering en degelijk meubilair – door te voeren.

Zoals het er nu uitziet zal er in 2012 ruimte zijn in het budget om het beleid rond promotie, administratie, vrijwilligers en/of de website te verbeteren.

Case study: zaak en procedure toetsing huurprijs

Hieronder volgt een beschrijving van één afgeronde zaak uit 2009, waarbij de huurteams namens de huurder een Toetsingsprocedure hebben gestart bij de Huurcommissie. Wij hopen dat u aan de hand van dit concrete voorbeeld een beter beeld krijgt van wat er bij het behandelen van een zaak komt kijken. Uiteraard zijn de gegevens geanonimiseerd.

Eind april heeft mevrouw Jans contact opgenomen met de huurteams. Begin mei kwamen twee vrijwilligers bij de huurder thuis om de woonruimte op te meten. De vrijwilligers constateerden dat de kale huurprijs van deze zelfstandige woning te hoog was. Mevrouw Jans woonde er korter dan zes maanden. Daarom was het mogelijk om de huurprijs te laten toetsen door de Huurcommissie. Dit betekent dat de huurder, als zij haar gelijk krijgt, de teveel betaalde huur terug krijgt vanaf de startdatum van haar contract.

Wettelijk is mevrouw Jans niet verplicht om de verhuurder van te voren op de hoogte te brengen van de gang naar de Huurcommissie. Om de relatie tussen huurder en verhuurder optimaal te houden is echter wel een brief naar de verhuurder gestuurd met een voorstel tot overleg. De brief stelde een reactietermijn van twee weken. De verhuurder van mevrouw Jans reageerde binnen deze termijn en ging in juni een gesprek aan met zijn huurder. Helaas lukte het niet om overeenstemming te bereiken. Mevrouw Jans gaf daarom de huurteams toestemming om de Huurcommissie om uitspraak te verzoeken.

Ondertussen had de verhuurder contact gezocht met de huurteams om aan te geven dat de puntentelling onjuist was en een procedure daarom geen zin zou hebben. De huurteams hebben telefonisch de zaak uitgelegd. De verhuurder kon zich hier echter niet mee verenigen en zou het rapport van de Huurcommissie afwachten.

Begin juli is het verzoek bij de Huurcommissie ingediend. Eind juli kregen de huurteams een ontvangstbevestiging met het verzoek de legeskosten á € 11,00 te betalen.

In september volgde het onderzoek van de Huurcommissie. Opnieuw werd alles opgemeten en een puntentelling met bijbehorende huurprijs berekend.

Medio oktober hebben de huurteams het onderzoeksrapport van de Huurcommissie ontvangen met een uitnodiging voor de zitting eind oktober. Voor de zitting is een afspraak met mevrouw Jans gemaakt om het rapport door te spreken en eventuele verschillen van opvatting te formuleren.

Tijdens de zitting hebben huurder, met hulp van de huurteams, en verhuurder hun zaak kunnen bepleiten. De verhuurder heeft toegezegd een ernstig gebrek, wat de onderzoeker had geconstateerd, per direct te verhelpen.

Medio november heeft de Huurcommissie een uitspraak gedaan en naar de huurteams verzonden. Hierop is mevrouw Jans uitgenodigd bij de huurteams om de uitspraak te bespreken. Daarna heeft mevrouw Jans zelfstandig een schikking getroffen om in meerdere maanden het teveel betaalde geld terug te vorderen. Het gebrek was inderdaad per direct verholpen.