

Stichting Huurteams Nijmegen

# Tussenrapportage

2011

N.H. Oost – Coördinator Huurteams tot juni 2011  
H.M. Swart – Coördinator Huurteams vanaf juni 2011  
L. Groenewegen – Voorzitter  
A.P.M. van Dijk – Penningmeester  
C.B. Jansen – Secretaris  
J.D. van 't Rot – Algemeen bestuurslid

## Samenvatting van de kerncijfers

### Stand van zaken 31 juni 2011

174 huurders geholpen, waarvan 91 voor 2011 gestart en 83 in 2011

116 zaken afgerond sinds 1 januari 2011

Waarvan voor 43 huurder 63 procedures bij de Huurcommissie afgerond:

53 procedures gewonnen, 8 procedures verloren en 2 procedures afgebroken

Waarvan 16 zaken onderling met verhuurder opgelost

Waarvan 27 zaken met advies afgerond

Waarvan 1 zaak afgebroken wegens intimidatie door de verhuurder

Waarvan 29 zaken om andere reden afgebroken

58 lopende zaken

Waarvan 15 procedures bij de Huurcommissie voor 13 huurders

### Besparing huurders sinds 1 januari 2011

€ 3 857,81 Geconstateerde huur per maand boven wettelijk maximum

€ 138 881,16 Over bewoningsduur<sup>1</sup>

€ 4 060,51 Bespaarde huur per maand van afgeronde zaken

€ 146 178,36 Over bewoningsduur<sup>1</sup>

€ 2 135,73 Te besparen huur per maand van lopende zaken

€ 76 886,28 Over bewoningsduur<sup>1</sup>

### Stand van zaken doelen 2011

- Onze doelen voor het behandelen van zaken liggen enigszins achter op schema.
- Onze doelen voor de interne organisatie van de stichting liggen goed op schema.
- Ons alternatief voor een *no cure, no pay*-systeem levert vooralsnog weinig op.

### Overige kerninformatie

- De stichting heeft een nieuwe coördinator, de overdracht verliep moeizaam.
- Dankzij de verhoogde gemeentelijke subsidie liggen we financieel op schema om binnen budget te blijven.

---

<sup>1</sup> 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**

<b>Samenvatting van de kerncijfers</b>	<b>2</b>
Stand van zaken 31 juni 2011	2
Besparing huurders sinds 1 januari 2011	2
Stand van zaken doelen 2011	2
Overige kerninformatie	2
<b>Inhoud</b>	<b>3</b>
<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>In deze rapportage</b>	<b>4</b>
<b>Huurteams in het kort</b>	<b>5</b>
<b>Begrippenlijst</b>	<b>5</b>
<b>Gegevens van huurders</b>	<b>6</b>
Student of niet	6
Verspreiding huurders over Nijmegen	6
Huurprijzen	7
Andere zaken	7
<b>Zaken</b>	<b>8</b>
Aanmeldingen	8
Zaken volledig afgerond in 2011	9
Huurprijzen	9
All-inprijs	10
Servicekosten	10
Onderhoud	10
Procedures gestart in eerste helft 2011	11
Lopende zaken	11
Intimidatie door verhuurder	12
<b>Stand van zaken doelen 2011</b>	<b>13</b>
Aanvullende Aandachtspunten 2011	14
<b>Financieel</b>	<b>16</b>
Halfjaarrekening 2011	16
Toelichting opvallende posten	16
<b>Case study: zaak en procedure toetsing huurprijs</b>	<b>17</b>
<b>Bijlage: brief met verzoek aan huurders om vrijwillige bijdrage</b>	<b>18</b>

## Voorwoord

In deze tussentijdse rapportage van Stichting Huurteams Nijmegen presenteren wij de halfjaarcijfers van 2011. Ook nu zijn weer veel huurders geholpen. Intern is dit echter een lastig half jaar geweest.

In de afgelopen zes maanden zijn 83 nieuwe zaken in behandeling genomen en 91 zaken uit 2010 voortgezet. Hiervan zijn reeds 116 zaken afgerond. Over hun bewoningsduur is voor deze mensen zo'n anderhalve ton huur bespaard. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met die van 2010, maar vallen iets lager uit.

Op financieel gebied hebben we dankzij de verhoogde subsidie vooralsnog voldoende ademruimte. De financiële grenzen op het dagelijks functioneren van de huurteams zijn niet langer een grote beperking. Helaas leveren onze methode om een eigen bijdrage van huurders te vragen vooralsnog weinig op.

Intern heeft binnen de huurteams de overdracht centraal gestaan. Niet alleen hebben we voor het eerst sinds de oprichting van huurteams een nieuwe coördinator, maar ook het overdragen van taken binnen het bestuur is een aandachtspunt geweest. Beide zijn zaken die we helaas erg lang hebben laten liggen, wat het bestuur van de huurteams het afgelopen jaar soms moeilijk gemaakt heeft.

Halverwege het jaar lijken we langzaam maar zeker onze draai hervonden te hebben. Wij streven er dan ook naar ons in de tweede helft van 2011 minder op behoud en meer op ontwikkeling te richten.

## In deze rapportage

Allereerst wordt kort opgefrist 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 hoeveelheid en soort zaken, de postcodegebieden en het soort huurder dat aanspraak maakt op onze hulp.

Vervolgens worden de resultaten van de afgelopen zes maanden besproken.

In het financiële overzicht wordt de financiële stand van zaken besproken.

Ter verduidelijking van de gangbare werkwijze is een case study bijgevoegd waarin het verloop van één procedure wordt beschreven van begin tot eind.

Ten slotte vindt u achteraan dit stuk het sjabloon van de brief waarin wij huurders om een vrijwillige bijdrage vragen na het succesvol afronden van hun zaak.

## 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 te veel betaalt, helpt de stichting bij de procedure die leidt tot een verlaging van de huurprijs. Op vergelijkbare wijze worden ook andere problemen zoals achterstallig onderhoud 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 zoals SSHN, Portaal 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 half 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

In 2011 hebben wij ons best gedaan in het bijzonder niet-studerende huurders te benaderen, met name door contact via wijkcentra. Dit heeft ertoe geleid dat 32% van de huurders die in 2011 bij ons hebben aangeklopt geen student zijn. Anderhalf keer zo veel als de 21-22% van voorgaande jaren. Van deze huurders woont 88% zelfstandig. De 68% studenten die we geholpen hebben woonden allen onzelfstandig.

Er zijn dus relatief veel niet-studenten bij ons gekomen. Het gaat hier echter slechts om enkele tientallen mensen, dus het zou voorbarig zijn om hier grote conclusies aan te verbinden.

## Verspreiding huurders over Nijmegen

*Afbeelding 1: aantal huurders dat sinds 2009 aanklopte bij huurteams per postcode*



We zien opnieuw de verdeling met een groot aantal zaken rond het centrum van Nijmegen en een kleiner maar significant aantal zaken buiten deze kern.

Enkele zaken waarvan de postcode niet bekend was of die buiten Nijmegen liggen zijn niet in het overzicht opgenomen.

## Huurprijzen

In Tabel 1 staat kort beschreven wat de huurteams hebben geconstateerd bij het meten van 35 woningen gedurende het eerste halfjaar van 2011.

*Tabel 1: overschrijding maximale huurprijs per maand bij controles huurteams in eerste helft 2011*

<b>Aantal overschrijdingen</b>	24
Gemiddelde overschrijding	€ 83, 46
Totale overschrijding	€ 2 154, 49
Totale overschrijding over bewoningsduur	€ 77 561, 64

Daarnaast zijn de Huurteams in 11 woningen geweest waar de maximale huurprijs niet overschreden werd.

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 2011*

<b>Aantal constatering all-inprijs</b>	7
Gemiddelde verwachte huurverlaging	€ 243, 33
Totale verwachte huurverlaging	€ 1 703, 32
Verwachte huurverlaging over bewoningsduur	€ 61 319, 52

## 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. Ook 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 sinds 1 januari 2011 bij ons kwamen, zijn dus groter dan bovenstaande geconstateerde bedragen.

Daarnaast hebben het afgelopen half jaar ook een aantal verhuurders bij ons aangeklopt voor advies. Onder het motto 'beter voorkomen dan genezen', hebben wij hen geholpen om een eerlijke huurprijs voor hun woningen vast te stellen en andere problemen op te lossen.

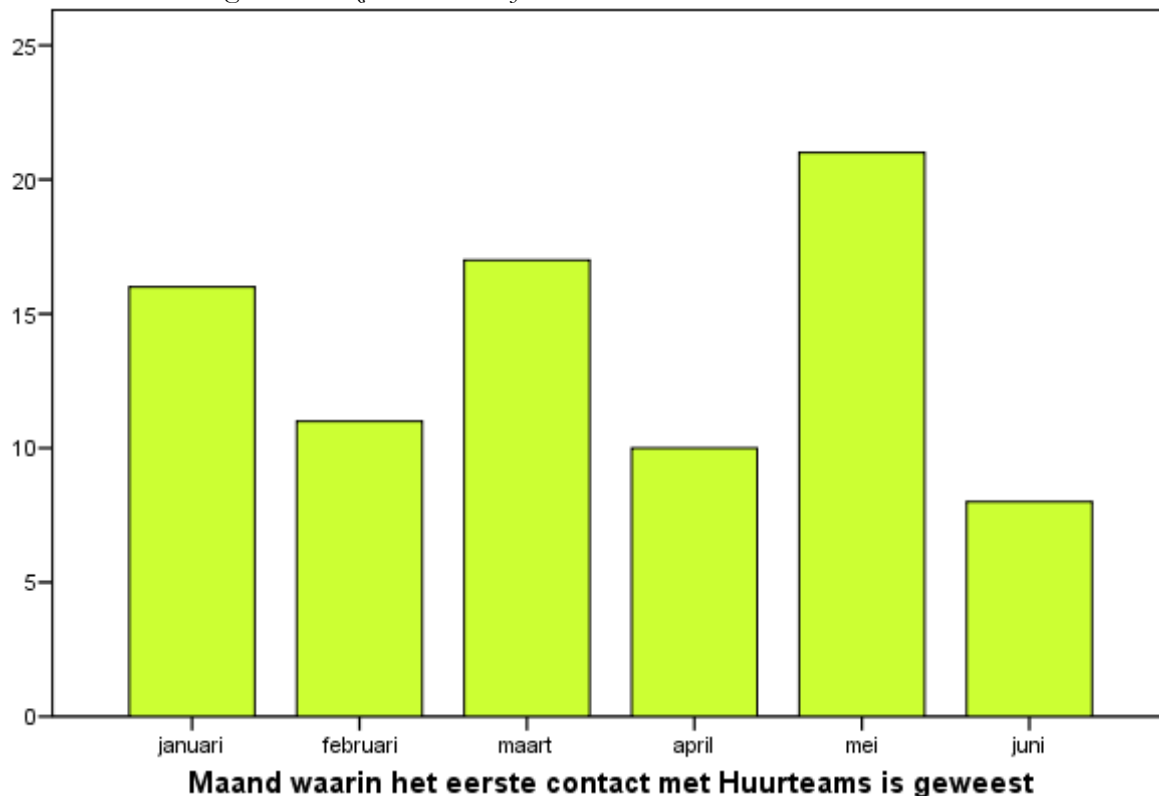
## Zaken

De zaken waar de huurteams van 1 januari tot 1 juli 2011 aan gewerkt hebben, zijn opgesplitst in zaken die volledig zijn afgerond en zaken die doorlopen in de tweede helft van 2011. Er zijn 174 huurders geholpen, waarvan 91 uit 2010 en 83 die ons in 2011 benaderden. 116 zaken hebben we voor 1 juli kunnen afronden, 58 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 2011



Hoewel er sommige trends te herkennen lijken – zoals februari als rustige maand – is het aantal zaken in andere maanden weer heel anders dan vorig jaar. Een groep van bijvoorbeeld vijf huurders uit hetzelfde huis die in één specifieke maand aanklopt, kan het beeld bovendien totaal veranderen. We lijken dan ook nog steeds geen conclusies te kunnen trekken over de drukte per maand in de eerste helft van het jaar.

Het totale aantal nieuwe zaken is 83. Dit is vergelijkbaar met de 90 van vorig jaar. We verwachten ook in de tweede helft van het jaar cijfers vergelijkbaar met die van 2010 te halen.

## Zaken volledig afgerond in 2011

Onderstaand worden alle 116 zaken besproken die in de eerste helft van 2011 zijn afgerond. Achtereenvolgens wordt gekeken naar huurprijzen, all-inprijzen, servicekosten en onderhoud. De 27 zaken waarbij geholpen huurders slechts met advies zijn ondersteund, worden niet los besproken.

### Huurprijzen

Tabel 4: overschrijdingen maximale huurprijs bij zaken afgerond in eerste helft 2011

		Maandelijks	Bewoningsduur
<b>Totaal geconstateerd door huurteams</b> Aantal zaken: 52 (60 1 <sup>e</sup> helft 2010)	Gemiddeld	€ 82, 50	
	1 <sup>e</sup> helft 2010	€ 101, 08	
	Totaal	€ 4 290, 19	€ 154 446, 84
	1 <sup>e</sup> helft 2010	€ 6 064, 82	€ 218 333, 52
<b>Verlaagd via Huurcommissie</b> Aantal zaken: 25 (30 1 <sup>e</sup> helft 2010)	Gemiddeld	€ 73, 15	
	1 <sup>e</sup> helft 2010	€ 120, 22	
	Totaal	€ 1 828, 77	€ 65 835, 72
	1 <sup>e</sup> helft 2010	€ 3 606, 64	€ 129 839, 04
<b>Verlaagd via compromis huurbaas</b> Aantal zaken: 11 (7 1 <sup>e</sup> helft 2010)	Gemiddeld	€ 64, 57	
	1 <sup>e</sup> helft 2010	€ 118, 42	
	Totaal	€ 710, 30	€ 25 570, 80
	1 <sup>e</sup> helft 2010	€ 828, 99	€ 29 843, 64
<b>Geen actie om andere redenen (gering bedrag, verhuizing, onverschilligheid)</b> Aantal zaken: 16 (14 1 <sup>e</sup> helft 2010)	Gemiddeld	€ 60, 00	
	1 <sup>e</sup> helft 2010	€ 56, 18	
	Totaal	€ 960, 11	€ 34 563, 96
	1 <sup>e</sup> helft 2010	€ 786, 55	€ 28 315, 80

Punt van zorg is dat voor een groter bedrag zaken zijn blijven liggen omdat huurders vaak vroegtijdig zijn gestopt, ook waar geen sprake was van intimidatie. Voor een deel is dat te verklaren doordat het vaak om (voor de huurder) geringe bedragen gaat of omdat huurders in verband met een verhuizing geen mogelijkheid of motivatie hebben om een zaak door te zetten. Er zijn echter ook zaken waar huurders zonder deze redenen na navraag van ons niks meer laten horen of aangeven geen interesse meer te hebben om de zaak voort te zetten. We zouden graag een beter beeld krijgen van de redenen waarom mensen van een zaak afzien en wat we er aan kunnen doen om dat te verminderen.

Zoals verwacht zijn de huurders er door compromissen doorgaans minder op vooruit gegaan dan de geconstateerde overschrijding; in totaal scheelt dit € 377 op de maandelijkse huren. De Huurcommissie kwam anders dan vorig jaar helaas ook vaak op een kleiner verschil uit dan wij. In totaal scheelde dit € 414 op de maandelijkse huren.

Ook valt het op dat de gemiddelde besparingen lager zijn dan in 2010. Dit kan ermee te maken hebben dat de mensen met de grootste klachten als eerste naar ons toe zijn gekomen en dus in 2010 al zijn geholpen. Een deel van de verklaring zal bovendien liggen in de meer kritische beoordelingen van de huurcommissie. De voornaamste reden is waarschijnlijk echter simpelweg toeval. Één huis met bijvoorbeeld vijf of zes huurders die exorbitant veel betalen, veroorzaakt al een groot verschil in de gemiddeldes.

Een grote positieve ontwikkeling ten opzichte van 2009 en 2010 is ten slotte dat bij de huurprijzenzaken tot nu toe niemand bij wie wij een meting hebben uitgevoerd heeft aangegeven te stoppen met de zaak vanwege intimidatie.

### **All-inprijs**

Van de 12 all-inprijszaken zijn er 7 via de Huurcommissie beslecht. Van deze zaken zijn er 6 gewonnen. In 4 gevallen is er een compromis tussen de huurder en de verhuurder tot stand gekomen. In 1 zaak heeft de huurder geen actie ondernomen. Hierdoor blijft hij € 211,84 per maand meer betalen dan nodig.

*Tabel 5: All-inzaken afgerond in eerste helft 2011*

<b>All-inzaken</b>	<b>Aantal en bedrag</b>
Totaal	12
Via de huurcommissie	7 (6 gewonnen, 1 verloren)
Gemiddeld bespaard per maand	€ 253, 57
Totaal bespaard per maand	€ 1 521, 44
Totaal bespaard over bewoningsduur	€ 54 771, 84
Via compromis huurbaas	4 (exacte bedrag onbekend)
Geen actie	1

### **Servicekosten**

Veel verhuurders weten niet welke kosten zij mogen doorberekenen of schroeven deze bewust op. Hierdoor wordt er regelmatig illegaal winst gemaakt op de servicekosten.

Er zijn geen exacte cijfers bekend over de besparing op servicekosten. Doorgaans gaat het over zo'n honderd euro per jaar, tot enkele honderden euro's in extreme gevallen.

Zeker zo belangrijk is echter de transparantie: het wordt voor huurders duidelijk waar ze voor betalen en hoeveel bijvoorbeeld te besparen valt door zuiniger met energie om te gaan.

*Tabel 6: servicekostenzaken afgerond in eerste helft 2011*

<b>Servicekostenzaken</b>	<b>Aantal</b>
Totaal	20
Gewonnen	16 (12 via Huurcommissie)
Verloren/vastgelopen	4 (3 via Huurcommissie)

De verloren zaken bij de huurcommissie zijn te wijten aan onduidelijkheid over de termijn voor het indienen van zaken over de afrekening servicekosten.<sup>2</sup>

### **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. Zie voor de cijfers tabel 7 op de volgende pagina.

<sup>2</sup> Tijdens bewoning moet een verhuurder zes maanden na het einde van het kalenderjaar de afrekening servicekosten aanleveren. Als iemand voor het einde van het kalenderjaar vertrekt (bijvoorbeeld in maart), houdt de huurcommissie niet zes maanden na vertrek als deadline voor de afrekening aan, maar nog steeds zes maanden na het begin van het volgende kalenderjaar. Huurders moeten nadat ze vertrokken zijn vaak dus meer dan een jaar wachten voor ze hun servicekosten duidelijk hebben.

Tabel 7: Onderhoudzaken afgerond in eerste helft 2011

Onderhoudzaken	Aantal
Totaal	16
Gewonnen	12 (7 via Huurcommissie)
Verloren/vastgelopen	4 (3 via Huurcommissie)

### Procedures gestart in eerste helft 2011

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 de eerste helft van 2011 gestarte procedures per soort.

Tabel 8: aantal gestarte procedures eerste helft 2011

Soort procedure	Aantal
Totaal	30
Toetsing aanvangshuurprijs	3
Huurverlaging	2
Servicekosten	14
Onderhoud	5
Uitsplitsen all-in huur	6

Het valt op dat er relatief weinig huurprijsprocedures en relatief veel complexere procedures zijn. Voor zover wij kunnen zien lijkt dit eerder op toeval te berusten dan dat het een trend aankondigt.

### Lopende zaken

De onderstaande zaken zijn de gevallen die doorlopen in de rest van 2011. Achtereenvolgens behandelen we de huurprijszaken, de all-inzaken en het totale aantal lopende procedures – inclusief huurprijs- en all-inprocedures. Niet alle 58 lopende zaken worden hier behandeld omdat een aantal zich in een dusdanig vroeg stadium bevindt dat nog niet duidelijk is of de klachten gegrond zijn.

Tabel 9: overschrijding maximale huurprijs bij zaken doorlopend in juli 2011

		Maandelijks	bewoningsduur
<b>Totaal geconstateerd door huurteams</b>	Gemiddeld	€ 105, 28	
Aantal zaken: 9	Totaal	€ 947, 51	€ 34 110, 36
<b>In voortraject of overleg huurbaas</b>	Gemiddeld	€ 103, 14	
Aantal zaken: 8	Totaal	€ 825, 12	€ 29 704, 32
<b>Lopende huurprocedure (1 zaak)</b>	Totaal	€ 122, 39	€ 4 406, 04

Met huurprocedures wordt bedoeld op toetsing huurprijs in de eerste zes maanden en huurprijsverlaging bij bewoning van meer dan zes maanden.

Tabel 10: All-inzaken doorlopend in juli 2011

All-inzaken	Aantal en bedrag
Totaal	5 (+ 2 onbekend bedrag)
Gemiddeld te besparen per maand	€ 237, 64
Totaal te besparen per maand	€ 1 188, 22
Totaal te besparen over bewoningsduur	€ 42 775, 92

Wederom valt op dat de gemiddelde besparing bij all-inzaken hoog is vanwege de boeteregeling van de huurcommissie, die voor huurders erg voordelig is.

Tabel 11: lopende procedures Huurcommissie

Type procedure	Aantal
Totaal	15
Toetsing huurprijs	1
Huurprijsverlaging	0
All-inprijs	6
Onderhoud	0
Servicekosten	8

Voor 2 huurders voeren wij twee procedures tegelijk. Bovenstaande procedures zijn dus verdeeld over 13 huurders.

### **Intimidatie door verhuurder**

In de afgelopen zes maanden gaven 8 huurders aan geïntimideerd te zijn door hun verhuurder.

Tabel 12: intimidatie door verhuurder

Intimidatie	Aantal
Totaal	8
Zaak door intimidatie afgebroken	1
Zaak vervolgd ondanks intimidatie	7

In de door intimidatie afgebroken zaak heeft geen meting plaatsgevonden. Het is dan ook niet bekend wat de besparing zou zijn geweest. Hoewel zelfs één geval te veel is, is het een prettige ontwikkeling dat er aanzienlijk minder sprake is van intimidatie dan in 2009 en 2010 en dat bijna alle zaken na intimidatie zijn voortgezet.

Naar aanleiding van geconstateerde problemen met intimidatie, hebben we met hulp van de gemeente een vast contact bij de politie gekregen. Dit zullen we in de loop van het jaar gebruiken om onderling een beter beeld te krijgen van intimidatiemeldingen en de mogelijkheden die we hebben om hier via de politie in te grijpen.

Vooralsnog is al duidelijk geworden dat slechts in uitzonderlijke gevallen intimidatie voldoende zwaar en bewijsbaar is om juridische acties te kunnen ondernemen. Vaak komt het neer op het woord van de huurder tegen dat van de verhuurder.

## Stand van zaken doelen 2011

Aan het begin van het jaar hebben wij een aantal doelen gesteld voor onze resultaten, onze interne organisatie en onze verdere professionalisering. Na zes maanden is het tijd om te kijken hoe dit ervoor staat.

Daarnaast kaarten we een aantal andere punten aan die tijdens het jaar belangrijk bleken, en waar we in de rest van het jaar mee aan de gang willen.

We zijn goed op weg met het afronden van alle lopende zaken uit 2010. Enige punt van aandacht is één huis waarvan de bewoners in augustus 2010 bij ons aanklopten wiens zaak erg veel vertraging oploopt. Verder liggen alle lopende zaken uit 2010 op schema om voor het einde van het jaar afgerond te zijn.

Net als vorig jaar zijn we met 83 nieuwe zaken nog lang niet op de helft van de 232 zaken die we willen binnenhalen (vorig jaar 90 van de 220 halverwege het jaar). Wel hebben we al 27 van de gehoopte 60 zaken voor niet-studenten binnen, zodat we op schema liggen om het aantal zaken voor niet-studenten met 25% te verhogen. Één reden voor het lage aantal is dat we op 1 juli een wachtlijst hadden van zeker tien mensen die dus nog niet in de statistieken voorkomen. Ons streven is tenminste voor het einde van het jaar deze wachtlijst weg te werken. We verwachten dat dit, in combinatie met een hoger aantal aanmeldingen aan het begin van het collegejaar en door actievare promotie voor het einde van het jaar ons een stuk verder richting de 232 zaken zal brengen.

Tot nu toe is het gelukt om voldoende vrijwilligers vast te houden voor langer dan één jaar en nooit langer dan één maand onder de vier vrijwilligers te komen. Dit mede dankzij Gerrit-Jan Rem, een van onze vrijwilligers die al bijna vanaf de start meeloopt en nog steeds enthousiast is. Helaas is het niet bij alle vrijwilligers gelukt om ze continu voor minimaal vier adressen zaken te laten verzorgen. Dit blijft een aandachtspunt, aangezien het een lastige afweging is hoeveel tijd je in het opleiden en begeleiden van een vrijwilliger moet steken als deze vervolgens zelf weinig tijd heeft om zaken op te pakken. Aangezien het lastig te voorspellen blijft hoeveel tijd iemand heeft op basis van veranderende persoonlijke omstandigheden, lijkt hier echter weinig aan te doen.

Het arbo-verantwoord maken van de werkplek zal voor het einde van het jaar rond zijn. Er is ondertussen een nieuwe bureaustoel; een bijpassend bureau volgt waarschijnlijk snel. We verwachten op korte termijn een aantal offertes voor verzekeringen bij langdurige ziekte.

Directe communicatielijnen met de huurcommissie en woningbouwcorporaties waar wij vaker mee te maken krijgen zijn er ondertussen. Met name bij de huurcommissie blijkt het erg waardevol dat we soms direct hoger op kunnen in geval van verwarring.

Op het gebied van verbetering van onze administratie hebben wij een aanbod gekregen om het administratiesysteem van Amsterdam over te nemen. Nienke Oost heeft daar als coördinator al wat verkennend onderzoek voor gedaan. Voorlopig staat dit echter on-hold, omdat we het belangrijk vinden dat onze nieuwe coördinator eerst het huidige systeem leert beheersen. De ervaring leert namelijk dat elke overstap complicaties met zich meebrengt die slechts verholpen kunnen worden als er ervaring met beide systemen aanwezig is.

Met het maken van inwerkstukken en verdere schriftelijke informatie is door onze coördinator tot juni een goede start gemaakt. Omdat zij eerder vertrok dan gehoopt, was het echter nog niet afgerond toen onze nieuwe coördinator begon. Zij werkt nu aan de hand van de zaken waar ze zelf tegenaan loopt verder aan documentatie.

De mogelijkheden voor een *no cure, no pay*-systeem zijn geïnventariseerd door contact met Amsterdam, Rotterdam, Groningen en de opstartende huurteams in Utrecht – en uiteraard door zelf over mogelijkheden na te denken. Hierbij kwamen we helaas een aantal problemen tegen (hogere drempel voor huurders, veel administratie, minder goodwill). Niettemin vonden wij het belangrijk om een bijdrage van huurders te proberen te vragen, daarom hebben we ook alternatieven bekeken.

Een alternatief dat wij op het moment proberen – op basis van een model dat bij enkele wijkcentra in Amsterdam succesvol bleek – is vragen om een vrijwillige bijdrage bij een positief resultaat voor zaken (zie bijgevoegd de brief die wij versturen). Dit heeft als voordeel dat het geen hoge drempel opwerpt en vrijwel geen administratie met zich meebrengt – we houden alle donaties bewust anoniem, om ongelijke behandeling te voorkomen.

Daarnaast zijn wij actiever in het vragen aan huurders om de legeskosten voor het starten van een zaak bij de huurcommissie voor te schieten. Dit lijkt goed te werken, omdat het erg concreet en tastbaar is en de huurder bovendien weet dat hij het geld terug krijgen als de zaak gewonnen wordt. Ook hier controleren we echter niet streng op, om administratie te verminderen.

Hoewel het voorschot legeskosten goed werkt, zijn de vrijwillige bijdrages bij het winnen van zaken vooralsnog erg laag. Voor een deel komt dat omdat het versturen van de brieven pas in de loop van april van start is gegaan, maar dan nog is de respons beduidend lager dan we gehoopt hadden. We hopen in de loop van het jaar nog meer giften te ontvangen en zien het concept dusdanig positief in dat we het vooralsnog het voordeel van de twijfel willen geven. We moeten echter serieus met de mogelijkheid rekening houden dat het vragen om een vrijwillige bijdrage uiteindelijk veel minder zal opleveren dan we hoopten.

Het informeren en ondersteunen van verhuurders is nog weinig concreet uitgewerkt. We merken echter dat verhuurders ons deels zelf weten te vinden en hebben de indruk dat ze positief zijn over ons advies. Hoewel het verder uitbreiden van deze adviserende rol ons interessant lijkt, zal het geen prioriteit zijn tijdens de rest van het jaar.

Het doel om met gemeente en politie meer te doen aan bestrijding van intimidatie is zo ver gevorderd als momenteel mogelijk. We hebben naar aanleiding van overleg met politie en gemeente een contactpersoon bij de politie gekregen voor intimidatiezaken.

Op basis van deze tijdelijke regeling proberen we een beeld te krijgen welke rol de politie kan spelen. De vrees is echter dat de politie in de meeste gevallen weinig kan doen. Er is namelijk vaak sprake van intimidatie die moeilijk bewijsbaar is. Een bedreiging van een verhuurder is niet snel strafbaar en het is vrijwel onmogelijk te bewijzen dat een verhuurder bepaalde sterke bewoordingen gebruikte (“ik zou je wel kapot willen schieten” is iets heel anders dan “ik schiet je kapot als je niet vertrekt”). Vooralsnog lijkt de politie dus vooral een preventieve en controlerende rol te kunnen spelen.

### **Aanvullende Aandachtspunten 2011**

Het afgelopen half jaar is erg zwaar gebleken. We bevonden ons in een situatie waarin de oorspronkelijke leden van het dagelijks bestuur veel minder flexibel waren dan in eerdere jaren. Met vaste banen in plaats van studie en verhuizingen naar buiten Nijmegen is onze slagkracht afgenomen. Daarbij was ook te merken dat het enthousiasme vanaf de oprichting was afgenomen.

Daarbij zijn de nieuwe bestuursleden niet voldoende betrokken bij het dagelijkse reilen en zeilen van de stichting om een band op te bouwen met huurteams. Dit leidde ertoe dat het bestuur over de hele linie minder initiatieven nam en een aantal dingen te lang heeft laten liggen.

In het bijzonder is de bijdrage aan het jaarverslag onacceptabel lang vertraagd. Dit leidde ertoe dat het jaarverslag een slepende zaak werd en goodwill bij de gemeente en geïnteresseerde media geschaad is.

Daarnaast is de sollicitatieprocedure om een nieuwe coördinator te vinden te laat op gang gekomen, wat tot gevolg had dat de inwerkperiode uiteindelijk slechts één week lang was. Dit heeft de oude coördinator met een onprettig gevoel achter gelaten, omdat zij niet voldoende kans heeft gehad haar opgedane ervaring over te dragen. Daarnaast heeft het de opstart voor de nieuwe coördinator erg lastig gemaakt.

Dit alles heeft ertoe geleid dat we onze wijze van besturen hebben moeten herzien. Waar wij als enthousiaste Nijmeegse studenten flexibel genoeg waren om zonder vaste omlijnning alles op orde te krijgen, blijkt dat niet meer te voldoen. Dit betekent dat wij tijdens de rest van het jaar afspraken wat meer concreet zullen vastleggen. In het bijzonder zullen wij zorgen voor interne richtlijnen voor financiële beslissingen, (half)jaarverslagen, sollicitatieprocedures en interne communicatie.

Ter nuancering: het is zeker niet onze bedoeling alles ‘dicht te regelen’, maar vooral om structuur aan te brengen en verantwoordelijkheden duidelijk te krijgen. Zo gaat het om voorstellen als een vaste verantwoordelijke voor de kascontrole van de financiën, een tijdsplan voor het schrijven van jaarverslagen en een tweewekelijkse bestuursupdate van lopende zaken.

De regeling voor legeskosten bij de huurcommissie blijft een lastig punt. Recent is ons door de huurcommissie verteld dat de huurder vanaf nu – tenzij hij op alle punten volledig in het gelijk wordt gesteld – de helft van de legeskosten moet betalen. Concreet betekent dit dat, wanneer een huurverlaging van € 100 wordt gevraagd en uiteindelijk een verlaging van € 99 wordt toegekend, de huurder voor de helft van de legeskosten opdraait.

Afhankelijk van hoe letterlijk deze richtlijn wordt uitgevoerd zullen wij kijken of we wellicht onze eisen voor huurverlaging bij moeten stellen of kosten aan de huurders moeten doorberekenen.

Een laatste aandachtspunt voor de rest van het jaar is de communicatie met de vrijwilligers. Informatievoorziening en ondersteuning op het gebied van huurzaken en juridische kwesties is voor zover wij kunnen zien goed op niveau.

Als het echter gaat om het functioneren van de stichting zelf en onze beleidskeuzes, schiet onze communicatie met de vrijwilligers tekort. Dat kan tot onbegrip en verwarring leiden, zoals toen het niet aan vrijwilligers was doorgegeven dat wij huurders om een vrijwillige bijdrage zouden vragen.

Andersom kan het actief betrekken van vrijwilligers in de beleidsvorming hun binding met de stichting en hun enthousiasme vergroten. Zeker als het gaat om studerende vrijwilligers ligt hier een kans die we tot nu toe te weinig benut hebben.

## Financieel

In onderstaande wordt een overzicht gegeven van de huidige financiële stand van zaken.

### Halfjaarrekening 2011

Uitgaven		
Omschrijving	Begroot	Uitgegeven 1 juli
Salaris coördinator	26 028	14 990
Verzekering	500	0
Medewerkersbeleid	150	70
Kantoorkosten	1 400	516
Website	271	203
Promotiemateriaal	1 000	0
Reiskosten	0	27
Apparatuur/meubilair	1 500	0
Verlies zaken huurcommissie	150	-1 101
Onvoorzien	0	0
<b>Totaal</b>	<b>30 999</b>	<b>14 705</b>

Inkomsten		
Omschrijving	Begroot	Stand 1 juli
Subsidie gemeente	29 635	26 250
Rente	200	0
Giften	500	155
Subsidie gemeente 2012	664	0
<b>Totaal</b>	<b>30 999</b>	<b>26 405</b>

#### *Toelichting opvallende posten*

*Salaris coördinator:* al royaal over de helft vanwege het dubbele salaris tijdens de inwerkperiode van de nieuwe coördinator. Zal aan het einde van het jaar weer redelijk uitkomen.

*Verzekering:* op het moment wordt uit een aantal verschillende pakketten voor verzekering gekozen. Omdat het afsluiten zo laat in het jaar wordt, zullen de kosten lager uitvallen.

*Apparatuur/meubilair:* de Landelijke Studenten Vakbond (LSVb) heeft ons een gratis bureaustoel gegeven vanuit hun doel om alle huurteams te ondersteunen die veel studenten helpen. We verwachten nog kosten voor een bureau en een eventuele tweede laptop.

*Verlies zaken huurcommissie:* We hebben actiever dan in eerdere jaren een voorschot op procedurekosten van huurders gevraagd. Op 1 juli hadden we zelfs al een groot aantal voorschotten binnen van zaken waarvoor we nog geen factuur ontvangen hebben.

*Subsidie gemeente:* Dit is minder dan € 31 250 omdat het geld deels nodig was in 2010.

## Case study: zaak en procedure toetsing huurprijs

Hieronder volgt een beschrijving van één afgeronde zaak, 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 à € 25,00 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 te veel betaalde geld terug te vorderen. Het gebrek was inderdaad per direct verholpen.

## Bijlage: brief met verzoek aan huurders om vrijwillige bijdrage

BETREFT Vrijwillige bijdrage aan  
Huurteams Nijmegen

DATUM <datum>

Beste <naam>,

Onlangs is uw zaak bij de Huurcommissie afgerond / Onlangs heeft u overeenstemming bereikt met uw verhuurder. Huurteams Nijmegen heeft u graag bijgestaan bij uw zaak. Het is ontzettend prettig dat u in het gelijk bent gesteld/dat u er zo uit bent gekomen en uw huurprijs is verlaagd. U kunt de Huurteams op uw beurt helpen.

Huurteams Nijmegen is afhankelijk van subsidie van subsidies van derden. Daarom zouden wij u willen vragen een vrijwillige bijdrage te leveren voor de geboden hulp. Met deze extra inkomsten kunnen we de huurteams professionaliseren en nog meer huurders bijstaan bij conflicten met hun verhuurder. U bent vrij om de hoogte van de bijdrage zelf vast te stellen, maar het is gebruikelijk dat huurders het bedrag dat hun huurprijs per maand is gedaald eenmalig ter beschikking stellen aan de Huurteams.

U kunt deze vrijwillige bijdrage overmaken op rekeningnummer 58 12 110 t.n.v. Stichting Huurteams Nijmegen.

Alvast ontzettend bedankt voor uw bijdrage,

Met vriendelijke groet namens de stichting,

Hester Swart,  
Coördinator Huurteams Nijmegen

P.S. Mocht u ervoor kiezen geen bijdrage te leveren omdat u niet tevreden was over onze hulp, dan horen wij graag hoe wij onze diensten kunnen verbeteren. U kunt algemene opmerkingen richten aan [info@huurteamsnijmegen.nl](mailto:info@huurteamsnijmegen.nl). Opmerkingen die direct betrekking hebben op onze coördinator ontvangen wij graag op [bestuur@huurteamsnijmegen.nl](mailto:bestuur@huurteamsnijmegen.nl).