

# Een goede start

Stichting Huurteams Nijmegen

## Jaarverslag

2009

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 2009**

209 huurders geholpen

113 zaken afgerond in 2009

Waarvan 46 tussen huurder en verhuurder opgelost (38 kale huur, 8 servicekosten)

Waarvan 3 procedures voor 3 huurders bij de Huurcommissie succesvol afgerond

Waarvan 18 afgebroken wegens intimidatie van de verhuurder

96 zaken lopen door in 2010

Waarvan 34 procedures bij de Huurcommissie voor 30 huurders

Eerste procedure gestart op 20 april 2009.

Eerste procedure afgerond op 12 november 2009.

### **Besparing huurders 31 december 2009**

€ 10 168,50 geconstateerde kale huur per maand boven wettelijk maximum

€ 122 022,00 op jaarbasis

€ 2 020,81 Bespaarde kale huur per maand van afgeronde zaken

€ 24 249,72 op jaarbasis

€ 5 477,62 Te besparen kale huur per maand van lopende zaken

€ 65 731,44 op jaarbasis

### **Aandachtspunten en doelen 2010**

- Huidige kantoorruimte beperkt mogelijkheden sterk; nieuw kantoor vinden
- Medewerker is veel tijd kwijt met administratieve overhead; administratie stroomlijnen en vrijwilliger voor administratie aannemen
- Doorstroom vrijwilligers is hoog, wat effectiviteit vermindert; de nadruk in vrijwilligersbeleid verplaatsen van werving naar binding en strengere selectie
- Veel huurders stoppen met procedures door intimidatie verhuurder; mogelijkheden onderzoeken huurders hier beter bij te ondersteunen
- Naast de 96 lopende zaken 250 nieuwe zaken behandelen
- Subsidie voor de komende vier jaar vastleggen

### **Overige kerninformatie**

- Het project is binnen budget gebleven
- De drie doelen, beschreven in het projectplan, zijn gerealiseerd
- Een voorzetting van het project is waardevol

## **Inhoud**

<b>Samenvatting van de kerncijfers</b>	<b>2</b>
Stand van zaken 31 december 2009	2
Besparing huurders 31 december 2009	2
Aandachtspunten en doelen 2010	2
Overige kerninformatie	2
<b>Inhoud</b>	<b>3</b>
<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>In dit jaarverslag</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
Contact	6
Verspreiding huurders over Nijmegen	6
Particulier of corporatie	7
Huurprijzen	7
<b>Zaken</b>	<b>8</b>
Zaken volledig afgerond in 2009	8
Klachten	8
Procedures gestart in 2009	9
Zaken doorlopend in 2010	9
Klachten	11
Intimidatie door verhuurder	11
<b>Terugblik op het projectplan</b>	<b>12</b>
1. Huursituatie Nijmegen	12
2. Huurverlagingen	12
3. Tevredenheid en vertrouwen	13
<b>Publiciteit</b>	<b>13</b>
<b>Doelen 2010</b>	<b>14</b>
<b>Aandachtspunten</b>	<b>15</b>
Intimidatie huurders	15
Huursubsidie	15
Communicatie woningcorporaties	15
Doorstroom vrijwilligers	15
<b>Financieel</b>	<b>16</b>
Afrekening 2009	16
Begroting 2010	17
<b>Case study: zaak en procedure toetsing huurprijs</b>	<b>18</b>

## Voorwoord

Voor u ligt het eerste jaarverslag van Stichting Huurteams Nijmegen. Uit de kerncijfers die in januari 2010 gepresenteerd zijn aan de gemeente, blijkt dat de huurteams in een jaar tijd hun bestaansrecht hebben bewezen. Er zijn 209 huurders geholpen waarvan 113 zaken afgerond. Er lopen 96 zaken door in 2010, waarvan 34 procedures bij de Huurcommissie. De opbrengsten per jaar voor de huurders van de afgeronde zaken is bijna even hoog als de € 25.000 subsidie die dit jaar is verstrekt. Voor de nog lopende zaken die in 2009 zijn gestart verwachten we een opbrengst per jaar van ruim het dubbele hiervan.

Naast dat de Nijmeegse huurders adequaat geholpen worden bij hun huurproblemen, zijn de huurteams een volkshuisvestingsinstrument geworden wat erin slaagt een actueel beeld te geven van de situatie en ontwikkelingen op het gebied van huurwoningen. Ook is de organisatie voldoende onafhankelijk geworden om het trainen en begeleiden van onze medewerkers zonder externe ondersteuning uit te voeren.

Bij het noemen van onze succesvolle start mag niet voorbij worden gegaan aan de hulp die wij van verschillende aanverwante organisaties hebben mogen ontvangen. Op de eerste plaats gaat onze grote dank uit naar Wijksteunpunt Wonen in Amsterdam. Mede dankzij hen is onze kennis verdiept en is de administratie van goed niveau. Daarnaast hebben de Landelijke Studentenvakbond, de Woonbond en de Huurcommissie ons ingewijd in de details van het huurrecht en procedures. Ook het beschikbaar stellen van kantoorruimte en faciliteiten van Studentenvakbond AKKU is onmisbaar gebleken. Ten slotte was het project niet mogelijk geweest zonder de ondersteuning en subsidie van gemeente Nijmegen.

Om met de toegewezen subsidie van de gemeente Nijmegen de huurteams een succes te laten zijn is het werk van de vrijwilligers van grote waarde gebleken. De inzet van de vrijwilligerscentrale Nijmegen en de vrijwilligers zelf heeft gezorgd voor een degelijke en betrouwbare uitstraling en goede resultaten.

## In dit jaarverslag

Allereerst wordt kort besproken wat de huurteams zijn en welke begrippen om uitleg vragen. Daarna wordt in twee hoofdstukken 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. Ook worden de resultaten van het afgelopen jaar en de verwachte resultaten van 2010 besproken. Hierin wordt tevens in beeld gebracht hoeveel huurders geïntimideerd zijn door hun verhuurder en hoeveel daarvan een procedure hebben afgebroken.

In het hierop volgende hoofdstuk wordt teruggeblikt op het projectplan, waarin de drie doelen – beeld van de huursituatie, huurverlagingen en beeld en vertrouwen van de huurders – worden besproken.

Daarna wordt kort de media-aandacht van het afgelopen jaar aangestipt, gevolgd door de doelen en aandachtspunten voor 2010.

In het financiële overzicht worden de afrekening 2009 en begroting 2010 uiteengezet. En als laatste wordt inzicht geboden in het verloop één van de procedures 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 de procedure die leidt tot een verlaging van de huurprijs. Zo worden ook de andere 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.

## 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 Entree  
*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.

*Zaken* – problemen in de woonsituatie waarmee een huurder geholpen wordt. Niet te verwarren met *procedures*.

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

## Gegevens van huurders

Het afgelopen jaar is een eerste beeld ontstaan van de samenstelling en verspreiding van huurders die de huurteams om hulp hebben gevraagd. In verband met de reactieve manier van werken is het actuele beeld van de Nijmeegse huursituatie enigszins vertekend. Studenten zijn bijvoorbeeld door mond-tot-mondreclame snel en in groten getale met de stichting in contact gekomen. Hierdoor is waarschijnlijk een kleiner deel van de Nijmeegse huurders met problemen student dan onze zaken doen vermoeden. Dit geldt ook voor de problemen met woningcorporaties. Momenteel zijn er weinig huurder die bij een corporatie huren en de huurteams inschakelen. Dit is echter geen garantie dat daar weinig problemen zijn.

### Student of niet

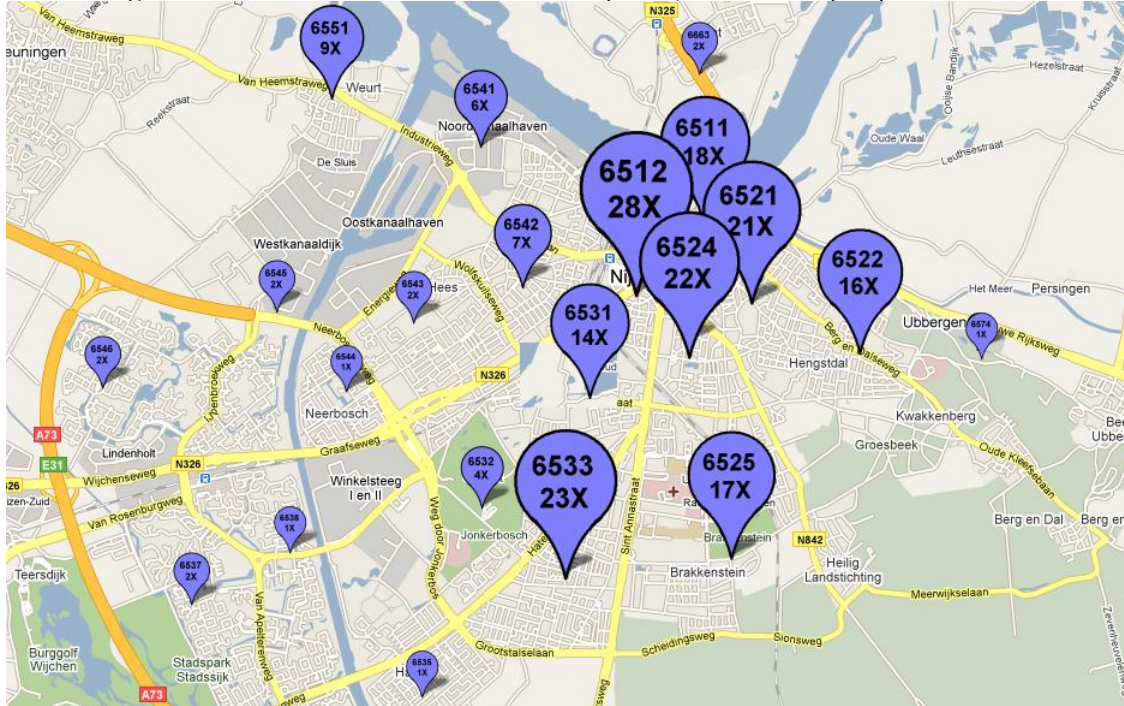
79% van de huurders zijn studenten, een aanzienlijk hoger deel dan de 65% van geholpen huurders in augustus. Vrijwel alle studenten (94%) wonen onzelfstandig. Van de overige huurders woont ruim 75% zelfstandig.

### Contact

De website [www.huurteamsnijmegen.nl](http://www.huurteamsnijmegen.nl) blijkt een belangrijk medium voor het eerste contact dat huurders met de stichting krijgen. 38% van alle cliënten is middels het contactformulier in contact gekomen met het Huurteam. Daarnaast blijkt mond tot mond reclame belangrijk, 50% van de cliënten komt zo in aanraking met de stichting.

## Verspreiding huurders over Nijmegen

Afbeelding 1: aantal huurders dat in 2009 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. De uitschieter van negen zaken in Weurt betreft één groot huis, waar negen mensen naar ons toe gestapt zijn voor ondersteuning. Naast bovenstaande hebben wij één huurder uit Grave (5361) en twee huurders uit Arnhem (6814;

6851) geholpen, hoewel wij hebben aangegeven bij hen geen controle in huis uit te zullen voeren. Bij negen zaken die niet tot een procedure bij de Huurcommissie hebben geleid, hebben wij geen postcodes genoteerd. Zij ontbreken dan ook in bovenstaand overzicht.

### **Particulier of corporatie**

Van alle cliënten huurden 195 mensen particulier (93%) en 14 mensen kwamen naar ons toe met vragen of klachten over een corporatie. Bij de corporaties was er geen enkele overschrijding van de maximale huurprijsgrens. De klachten betroffen voornamelijk servicekosten en onderhoud. Enige grote punt van aandacht bleek de stroeve communicatie tussen huurders en corporatie Portaal. De huurders voelden zich niet serieus genomen en de corporatie liet vaak op zich wachten. Zie ook het aandachtspunt ‘Communicatie woningcorporaties’ later in dit verslag.

### **Huurprijzen**

In Tabel 1 staat kort beschreven wat de huurteams hebben geconstateerd bij het meten van 115 woningen gedurende het hele jaar.

Tabel 1: overschrijding maximale huurprijs per maand bij controle huurteams

<b>Aantal overschrijdingen</b>	115
Gemiddelde overschrijding	€ 89 ,39
Maximum overschrijding	€ 360 ,98
Totale overschrijding	€ 10 168 ,50
Totale overschrijding op jaarbasis	€ 122 022 ,00

Daarnaast bleek bij 14 controles de maximale huurprijs niet overschreden te worden. De overige 80 zaken betreffen onder andere all-inprijzen, waarbij de servicekosten en kale huurprijs niet gesplitst zijn. Bij een dergelijke zaak kan het huurteam wel aangeven of de huurprijs te hoog is – dit was vrijwel altijd overduidelijk het geval. Zij kan echter niet het verschil tussen huidige en berekende kale huur aangeven. De huidige kale huur ontbreekt immers. Daarnaast zijn er huurders die niet teveel kale huur betalen, maar die problemen hebben met hun servicekosten. De daadwerkelijke overschrijding ligt dus nog aanzienlijk hoger dan hier aangegeven.

Over de gemiddelde duur van bewoning na controle bij onze huurders zijn bij ons geen cijfers bekend. Cijfers uit andere steden waar huurteams actief zijn, geven als indicatie een bewoning na controle van nog twee tot drie jaar bij studenten en zeven tot acht jaar bij andere huurders. De daadwerkelijke te hoge betaling – en potentiële besparing bij huurverlaging – is dus een veelvoud van het bovenstaande bedrag op jaarbasis, omdat huurders vaak jaren achtereen de te hoge huur betalen. Voor een grove indicatie van de totale overschrijding of besparing voor huurders, kunnen de bedragen op jaarbasis in dit verslag verdrievoudigd worden.

## Zaken

De zaken waar de huurteams in 2009 aan gewerkt hebben, zijn opgesplitst in zaken die volledig zijn afgerond in 2009 en zaken die doorlopen in 2010. In beide gevallen ligt de nadruk op de zaken met betrekking tot de kale huurprijs, omdat de huurteams hier prioriteit van hebben gemaakt. Overige zaken worden ook kort behandeld.

Bij de cijfers van afgeronde zaken wordt extra aandacht besteed aan intimidatiezaken. Bij de zaken die doorlopen in 2010 zijn procedures bij de Huurcommissie verder uitgesplitst.

### Zaken volledig afgerond in 2009

De onderstaande zaken zijn alle 113 gevallen die in 2009 zijn opgestart én afgerond. In Tabel 2 wordt gekeken naar de afgeronde zaken waar door de huurteams overschrijding van de maximale huurprijs geconstateerd is en hoe het daadwerkelijk uitpakkt heeft.

Tabel 2: overschrijdingen maximale huurprijs bij zaken afgerond in 2009

		Maandelijks op jaarbasis	
<b>Totaal geconstateerd door huurteams</b>	Gemiddeld	€ 80 ,88	
Aantal zaken: 58	Totaal	€ 4 690 ,88	€ 56 290 ,56
<b>Verlaagd via Huurcommissie</b>	Gemiddeld	€ 62 ,43	
Aantal zaken: 3	Totaal	€ 187 ,30	€ 2 247 ,60
<b>Verlaagd via compromis huurbaas</b>	Gemiddeld	€ 50 ,10	
Aantal zaken: 35 (+2 geen overschrijding)	Totaal	€ 1 753 ,47	€ 22 002 ,12
<b>Geen actie door intimidatie huurder</b>	Gemiddeld	€ 153 ,28	
Aantal zaken: 13 (+5 onbekend verschil)	Totaal	€ 1 992 ,59	€ 23 911 ,08
<b>Geen actie om andere redenen (gering bedrag, verhuizing, onverschilligheid)</b>	Gemiddeld	€ 56 ,68	
Aantal zaken: 7	Totaal	€ 396 ,74	€ 4 760 ,88

Niet opgenomen in bovenstaande tabel zijn zeven huurders die precies de maximale huurprijs betaalden en zeven anderen die zelfs minder dan het maximum betaalden. Twee van die laatste huurders hebben door een groepsafpraak met de huurbaas en andere bewoners van een woongroep niettemin huurverlaging gerealiseerd van ieder € 40,02. Deze twee compromissen waar geen sprake was van een overschrijding zijn niet in de tabel opgenomen.

Ten slotte ontbreekt nog één geval waar het exacte bedrag ontbreekt in verband met het constateren van een all-inprijs – waarbij de huidige kale huur niet bekend is. Wel was in dit geval duidelijk dat de totale prijs ver boven het maximum zou liggen.

Het verschil van € 360,78 tussen de geconstateerde overschrijding en de resultaten, betreft gevallen waarin door de Huurcommissie of door het compromis met de huisbaas een nieuwe prijs vastgesteld is die ligt boven het door de huurteams bepaalde maximum.

### Klachten

Naast bovenstaande gevallen waar huurprijs boven het maximum het probleem was, hebben wij ook een aantal mensen geadviseerd of geholpen met andere huurzaken. Merk op dat een aantal huurders op meerdere punten klachten had. Zo hadden sommige huurders die hun huur lieten verlagen ook een klacht over onderhoud of servicekosten. Deze klachten zijn afzonderlijk geteld.



Tabel 3: klachten niet gerelateerd aan huurprijs bij zaken afgerond in 2009

Type klacht	Aantal
Servicekosten	23
Onderhoud	21
Huurverhoging	3
Ongewenst verhuurbedrag	6

Bij de klachten over servicekosten is in 8 gevallen een compromis met de verhuurder gesloten. In de overige gevallen bleek de klacht ongegrond, is geen verdere actie ondernomen of zijn de huurteams niet in het vervolgtraject betrokken.

Aan klachten over onderhoud hebben we enige tijd minder aandacht besteed, omdat we de kale huurprijs en servicekosten als onze prioriteit hadden gesteld. Inmiddels hebben we een goede middenweg gevonden om toch ook deze klachten in behandeling te kunnen nemen. De huurders noteren zelf de gebreken, die wij controleren op klein of groot onderhoud. De huurders schrijven zelf de verplichte brief alvorens het huurteam een procedure start bij de Huurcommissie.

#### Procedures gestart in 2009

Wanneer het niet mogelijk is een compromis met de verhuurder te bereiken, neemt een volledige procedure bij de Huurcommissie doorgaans vanaf dat moment nog zes tot negen maanden in beslag. Wij zijn in maart 2009 grootschalig met controles zijn begonnen en de eerste procedure is gestart op 6 juli 2009. Het aantal afgeronde procedures bij de Huurcommissie is met 3 dan ook nog zeer laag.

Tabel 4: aantal gestarte procedures

Soort procedure	Aantal
Totaal	46
Toetsing aanvangshuurprijs	17
Huurverlaging	15
Servicekosten	9
Uitsplitsen all-in huur	5

Van de procedures die in 2009 zijn gestart zijn er 3 afgerond en 34 procedures lopen door in 2010 (zie ook Tabel 6). De overige 9 procedures die gestart zijn, zijn door eerdere overeenstemming met de verhuurder of door intimidatie afgebroken.

#### Zaken doorlopend in 2010

De onderstaande zaken zijn de 96 gevallen die in 2009 zijn opgestart maar niet volledig zijn afgerond in 2009. Aangezien procedures bij de Huurcommissie zes tot negen maanden duren, valt het grootste deel van zaken die naar de Huurcommissie zijn gegaan hier onder. In het bijzonder zijn een aantal procedures nog niet afgerond omdat de Huurcommissie heeft aangegeven door overbelasting aan hun kant de procedures uit te moeten stellen.

Tabel 5: overschrijding maximale huurprijs bij zaken doorlopend in 2010

		Maandelijks	op jaarbasis
<b>Totaal geconstateerd door huurteams</b>	Gemiddeld	€ 96,10	
Aantal zaken: 57	Totaal	€ 5 477,62	€ 65 731,44
<b>In voortraject of overleg huurbaas</b>	Gemiddeld	€ 105,42	
Aantal zaken: 36	Totaal	€ 3 795,22	€ 45 542,64
<b>Lopende huurprocedure</b>	Gemiddeld	€ 80,11	
Aantal zaken: 21 (+ 2 onbekend bedrag)	Totaal	€ 1 682,40	€ 20 188,80

Met huurprocedures wordt bedoeld op procedures bij de Huurcommissie die specifiek gericht zijn op de overschrijding van de maximale huur: toetsing huurprijs in de eerste zes maanden en huurprijsverlaging bij bewoning van meer dan zes maanden. Zie voor overige procedures Tabel 6. In de twee onbekende gevallen bij lopende huurprocedures zijn de bedragen simpelweg (nog) niet in de administratie opgenomen.

Uit de zaken afgerond in 2009 kan de indruk ontstaan dat slechts de helft van de overschrijding die geconstateerd wordt ook door huurteams wordt verholpen, en dat van bovenstaande overschrijding dus minder dan € 3.000 per maand bespaard zal worden. Dit is echter onjuist: de besparing die wij verwachten te realiseren is aanzienlijk hoger. Het overgrote deel van dit gat komt immers voort uit intimidatie en – in mindere mate – het besluit door de huurder om geen actie te ondernemen. Beide komen aanzienlijk meer voor aan het begin van een traject tot huurverlaging, namelijk wanneer voor het eerst informatie wordt aangedragen over de overschrijding van de maximale huurprijs. Aangezien de zaken die doorlopen in 2010 voor het overgrote deel dit stadium al gepasseerd zijn, is de kans op afbreken van de zaak aanzienlijk kleiner. Anders gezegd is juist een kenmerk van afgebroken zaken dat ze snel zijn afgerond en dus voor het overgrote deel *niet* doorlopen in 2010. Uitzondering hierop is natuurlijk het (beperkte) deel van de doorlopende zaken dat pas in november of december 2009 is opgestart.

Tabel 6: procedures Huurcommissie doorlopend in 2010

Type procedure	Aantal
Totaal	34
Toetsing huurprijs	12
Huurprijsverlaging	11
All-inprijs	4
Servicekosten	7
Onderhoud	0

Voor een viertal huurders voeren wij twee procedures tegelijk, bovenstaande procedures zijn dus verdeeld over 30 huurders.

Er zullen nog aanzienlijk meer procedures gestart worden in verband met de doorlopende zaken, maar de meeste huurders wachten op een reactie van de verhuurder op het voorstel tot huurverlaging. Ook zijn er huurders die nog in overleg zijn met huisgenoten of de verhuurder over de all-inprijs of de servicekosten.

## ***Klachten***

Naast bovenstaande zaken bevinden 30 zaken zich nog vroeg in het traject. Daarom is hier nog geen procedure gestart en heeft nog geen meting van de kamer plaatsgevonden. Er zijn hierover dus nog geen cijfers bekend. Een indicatie waar deze zaken over gaan zijn de klachten waarmee de huurder bij huurteams is gekomen. Merk op dat dit slechts een indicatie is, aangezien bij een controle vaak andere problemen aan het licht komen.

Tabel 7: ontvangen klachten bij zaken in opstartfase

<b>Type Klacht</b>	<b>Aantal</b>
Totaal	36
Huurprijs	12
Servicekosten	13
All-inprijs	7
Onderhoud	4

Een zestal huurders kwam met twee klachten naar ons toe. Bovenstaande klachten zijn dus verdeeld over 30 huurders.

## **Intimidatie door verhuurder**

Maar liefst 31 huurders gaven 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. In een aantal gevallen is aangifte gedaan of heeft men een aantekening laten maken bij de politie wegens huisvredebreuk en/of bedreiging.

Tabel 8: intimidatie door verhuurder

<b>Intimidatie</b>	<b>Aantal</b>
Totaal	31
Zaak door intimidatie afgebroken	18
Zaak succesvol afgerond	6
Zaak loopt door in 2010	7

In 18 van deze gevallen voelden de huurders zich dusdanig bedreigd dat zij ervoor gekozen hebben de procedure af te breken. In 5 gevallen vond dit zelfs plaats voordat een controle door huurteams was uitgevoerd. In de 13 door intimidatie afgebroken zaken waar wel een controle is uitgevoerd, lag de overschrijding van de maximale huur met gemiddeld €153,28 vrijwel altijd ver boven het gemiddelde. Daarmee is het zichtbare bedrag dat huurders mis zijn gelopen door intimidatie bijna even hoog als het totale bedrag dat in 2009 bespaard is bij succesvolle afgeronde zaken. Het 'onzichtbare' bedrag van de overige 5 gevallen is niet bekend, maar als we kijken naar de 13 bekende zaken, moeten we denken aan een bedrag in de orde van 700 á 800 euro per maand (9000 euro op jaarbasis).

In 13 gevallen is de huurder na intimidatie wel doorgedaan met de zaak. Zes van deze zaken zijn in 2009 afgerond met een totale besparing voor deze huurders van € 585,74 per maand ofwel € 7028,88 op jaarbasis. Dit bedrag is meegenomen in Tabel 2. Zeven van de 13 gevallen lopen door in 2010.

## Terugblik op het projectplan

In het projectplan stonden drie doelen omschreven, te weten:

1. Een beeld van de huursituatie in Nijmegen krijgen om te bepalen hoe groot de meerwaarde van huurteams is.
2. Huurverlaging realiseren voor huurders die op dit moment te veel betalen voor hun woning.
3. Zorgen voor een grote tevredenheid en positief beeld onder de mensen die gebruikmaken van de diensten van de huurteams.

### 1. Huursituatie Nijmegen

Het feit dat de huurteams veel aanvragen voor controles hebben gekregen, terwijl de stichting nog werkte aan haar bekendheid, geeft aan dat er onder huurders vraag naar huurteams is. Uit het hoge percentage huurders dat teveel betaalt, blijkt bovendien dat verhuurders zich vaak niet houden aan de wettelijk vastgestelde maximale huurprijs. De meeste hoge huren zijn te vinden bij studenten die particulier huren. Tot nu toe hebben de huurteams nog geen overschrijding van de maximale huurprijs geconstateerd bij corporaties.

Naast het constateren en verlagen van hoge huurprijzen heeft de stichting ook bewezen dat het een signalerende functie heeft. Van de 209 zaken die de huurteams in behandeling hebben genomen, zijn in 31 gevallen huurders geïntimideerd door hun verhuurder. Daarover meer in voorgaande tekst 'intimidatie door verhuurder'.

In de tussenrapportage van augustus konden we nog geen duidelijk beeld geven van locaties van huurders die met klachten bij de stichting kwamen. Inmiddels weten we waar zich de meeste problemen voordoen (zie Afbeelding 1, onder 'Verspreiding huurders over Nijmegen').

Een proactieve werkwijze, van deur tot deur hulp aanbieden, is met de huidige capaciteit niet rendabel. Hierdoor is het aantal controles lager dan voorgenomen. Het percentage controles dat tot een procedure leidt is hierdoor echter beduidend hoger dan geschat, dus zowel de meerwaarde als de tijdsbesteding per controle is dat ook.

Bij het meten van enkele kamers is de huurprijs van alle huurders van de SSHN te bepalen. Op advies van de gemeente hebben we echter geen prioriteit gegeven aan het controleren van SSHN-panden, aangezien hier weinig problemen verwacht worden.

### 2. Huurverlagingen

In de tussenrapportage gaven we aan dat het aantal huurprijsverlagingen de komende maanden sterk zou stijgen. In verband met de looptijd van zaken en wettelijke termijnen zullen veel huurverlagingen pas in 2010 gerealiseerd worden. Voor de zaken die er nu lopen, verwachten we overwegend een goede afloop. Van de door ons geconstateerde ruim tienduizend euro die per maand teveel wordt betaald wordt in 2009, verwachten nog zeker € 4.000 te kunnen besparen in 2010. Ruim € 2000 per maand is al bespaard middels procedures en onderhandelingen met verhuurders.

Ook huurders die vermoedelijk te veel servicekosten betalen worden bijgestaan in het terugvorderen van dit geld. Het gaat hier om verlagingen van enkele tientallen euro's per persoon per maand, het exacte bedrag is echter niet bekend. Verder blijven we van dienst bij onderhoudsklachten en ongewenst verhuurgedrag en met juridisch advies.

### **3. Tevredenheid en vertrouwen**

Bijna 50% procent van de huurders is via een huisgenoot of vriend bij de stichting terechtgekomen. Dit geeft aan dat er voldoende tevredenheid heerst onder onze cliënten om ons expliciet aan anderen aan te bevelen. Steeds vaker nemen huurders contact met ons op omdat zij positieve verhalen van andere huurders hebben gehoord.

Ook merken we dat huurders hebben gewacht op hulp bij hun huurproblemen. Mensen zijn bang om hun verhuurder te confronteren. De meeste huurders kennen hun rechten niet, waardoor ze de indruk hebben dat ze erg kwetsbaar zijn. Met de huurteams blijken ze zich veilig genoeg te voelen om hun huurprijs en andere zaken aan te vechten. Dit vertrouwen is mede te danken aan een zorgvuldige selectie van vrijwilligers en een adequate training. Zoals eerder genoemd is er veel tijd besteed aan het inwerken en begeleiden van de medewerkers. Hiermee kunnen we onnodige fouten voorkomen en zo een betrouwbare naam verder ontwikkelen.

### **Publiciteit**

Na de oprichting en de eerste huisbezoeken in april is contact gezocht met de pers. Verschillende kranten, waaronder De Gelderlander en De Brug, hebben een artikel geplaatst over de diensten die de huurteams verlenen. Hierop zijn weer reacties gekomen van zowel huurders als andere pers. Zo heeft het jongerenradioprogramma BNN Today meegelopen met een controle en is er wederom een artikel in de Gelderlander geplaatst.

Inmiddels is het concept 'Huurteam' landelijk onder de aandacht gebracht. In samenwerking met de LSVb heeft Huurteams Nijmegen meegewerkt aan een item over huurteams op het RTL4-nieuws van zaterdag 15 augustus. De LSVb wil een huurteam in elke grote stad en ziet in Huurteams Nijmegen een goed voorbeeld.

Na augustus werd de pers niet meer actief benaderd voor publiciteit. De pers heeft op gezette tijden contact opgenomen met de huurteams en met enige regelmaat verschijnen nieuwsberichten in lokale kranten en studentenbladen. In de toekomst zal de stichting andere manieren van publiciteit opzoeken om huurders rechtstreeks te benaderen, zoals door het verspreiden van posters en flyers.

## Doelen 2010

Het beleid en doel van de huurteams zal in 2010 in grote lijnen gelijk zijn aan dat van 2009. Niettemin zijn een aantal concrete doelen toegevoegd of bijgesteld, deze vindt u hieronder.

In 2010 is ten eerste het doel de 96 lopende zaken uit 2009 af te ronden. Aangezien veel van deze zaken doorlopen in 2010 vanwege hun complexiteit of de noodzaak van een procedure bij de huurcommissie, zal dit een aanzienlijke tijdsbesteding vergen. Daarnaast is het plan in 2010 250 nieuwe zaken te starten, voor een totaal van 346 behandelde zaken in 2010, ten opzichte van 209 in 2009.

Een volgend belangrijk doel in 2010 zal het stroomlijnen van de administratie zijn. Het invoeren en verwerken van informatie over alle zaken is namelijk met zeker 6 uur per week een onevenredig grote tijdsbesteding voor de coördinator. Daarom zullen de mogelijkheden voor het laten ontwikkelen van een beter administratief systeem onderzocht worden.

Daarnaast zal een vrijwilliger gezocht worden die administratief werk wil overnemen van de coördinator. In 2010 moet ten minste één van deze twee mogelijkheden gerealiseerd zijn.

Zoals verder besproken wordt bij het aandachtspunt 'doorstroom vrijwilligers', is het belangrijk een stabiele en voldoende grote groep vrijwilligers te hebben. Voor 2010 is het streven dan ook nooit langer dan één maand minder dan vier vrijwilligers te hebben. Daarnaast is de inzet ten minste twee vrijwilligers die al sinds 2009 meedraaien te behouden tot 2011 om zo continuïteit te waarborgen en ervaring vast te houden.

In de loop van 2010 zou het erg waardevol zijn contact met de gemeente en wijkcentra te verbeteren, zowel voor onderlinge ondersteuning als voor de doorverwijs functie. Concreet is het streven dat huurteams bekend zijn bij alle mensen die over huisvestingszaken gaan binnen gemeente en wijkcentra. Daarnaast dat voor het merendeel van de klachten die de huurteams kunnen oplossen naar de huurteams wordt doorverwezen.

Om financiële zekerheid te garanderen, zowel voor de stichting als voor onze medewerker, zal de subsidie vanuit de gemeente eerder vastgelegd moeten worden. Ten eerste betekent dit dat uiterlijk in november 2010 duidelijkheid moet zijn over voortzetting van de subsidie in 2011 – bij voorkeur naar aanleiding van de tussenrapportage in september. Het lijkt niet onredelijk te verwachten dat huurteams na twee jaar de pilot-fase kunnen afronden. Daarom zal de inzet daarnaast zijn deze subsidie bij de gemeente te laten vastleggen voor de gehele collegeperiode van vier jaar.

Een laatste doel is het vinden van eigen kantoorruimte voor de huurteams. Het zou hierbij gaan om een kantoor dat binnen het budget valt (dus ver onder marktconforme prijzen) en dat voldoende dicht bij het centrum van Nijmegen of de universiteitscampus ligt. Op het moment van schrijven is overleg hierover met het wijkcentrum Titus Brandsma in een vergevorderd stadium. De verwachting is dan ook dat de huurteams vanaf april een eigen kantoor in dit wijkcentrum hebben.

## **Aandachtspunten**

### **Intimidatie huurders**

Zoals uit de kerncijfers blijkt, breekt een aanzienlijk aantal huurders door intimidatie een procedure af die bij ons gestart is. Daarbij zijn het vaak de zaken met de meest buitensporige huur waar intimidatie plaatsvindt. Momenteel is ons beleid mensen door te verwijzen naar de politie voor aangifte en de zaak daarmee af te sluiten. De schaal blijkt echter dusdanig groot dat wij komend jaar andere mogelijkheden zullen onderzoeken om deze mensen te ondersteunen en de zaak alsnog door te zetten. Helaas zijn hier vooralsnog geen concrete realiseerbare plannen voor.

### **Huursubsidie**

Het is een aantal keren voorgekomen dat huurders te veel kale huur betalen, maar daar weinig van merken omdat ze huursubsidie ontvangen. Op het moment dat de huur verlaagd zou worden, zouden zij ook minder huursubsidie krijgen en betalen zij nog steeds evenveel huur. In dergelijke situaties ondernemen huurders geen actie tegen hun huurprijs. De subsidie gaat daarom rechtstreeks naar de verhuurder. Er zou op de huursubsidie bespaard kunnen worden wanneer huurders de maximaal toegestane huurprijs gaan betalen.

De huurteams zijn van mening dat het beter zou zijn, wanneer eerst de maximale huurprijs vastgesteld wordt voordat iemand huursubsidie ontvangt. Zo bestrijden we deze verscholen vorm van hoge huurprijzen.

### **Communicatie woningcorporaties**

Wanneer huurders van woningcorporaties de huurteams inschakelden betrof het voornamelijk de servicekosten en het onderhoud van de woning. Het streven is dat huurder en verhuurder onderling tot een oplossing komen met advies van de huurteams. Bij veel woningcorporaties ging dit goed. In het bijzonder bij Portaal bleken de huurders zich echter niet serieus genomen te voelen. Vaak werden ze afgescheept of aan het lijntje gehouden. Hierdoor bleven de problemen aanwezig en werden de huurders ontevreden.

Met hulp van de huurteams zijn de meeste problemen gelukkig toch opgelost. De huurteams worden inmiddels door woningcorporaties gezien als een volwaardige organisatie.

### **Doorstroom vrijwilligers**

De doorstroom van vrijwilligers is afgelopen jaar aanzienlijk hoger gebleken dan verwacht. Hierdoor was meer tijd nodig voor inwerken en begeleiding en was de winst hiervan lager. Een vrijwilliger die slechts enkele maanden blijft kan zelfs meer tijd en energie kosten dan deze oplevert.

Inmiddels zijn er drie vrijwilligers die vaste tijden in de week inzetbaar zijn. In het begin hebben vrijwilligers een vrij lange inwerktijd nodig, in verband met specialistische handelingen. Na verloop van tijd kunnen zij meer doen met minder begeleiding. De aandacht die hieraan besteed is, was nodig voor het waarborgen van continuïteit en kwaliteit van de te leveren diensten. Het afgelopen jaar is hier in verhouding veel in geïnvesteerd.

Komend jaar zullen wij bij nieuwe vrijwilligers dan ook sterker selecteren op de wens en mogelijkheden langer actief te blijven. Daarnaast zullen wij proberen met zaken als informele activiteiten en presentjes de binding van vrijwilligers te vergroten. Ook zal er meer afgestemd worden op de kwaliteiten en interesses van de vrijwilligers, zodat ze op de juiste zaken gezet worden, met bewaking voor een te hoge werkdruk.

## Financieel

### Afrekening 2009

Omschrijving	Begroot	Resultaat
Salaris coördinator	€ 18 000	€ 19 682
Medewerkersbeleid	€ 640	€ 40
Oprichtingskosten	€ 300	€ 526
Kantoorkosten	€ 500	€ 689
Website	€ 740	€ 721
Informatie- en promotiemateriaal	€ 2 500	€ 1 691
Apparatuur	€ 800	€ 416
Reiskosten	€ 600	€ 275
zaakkosten Huurcommissie	€ 55	€ 352
Rapportage	€ 200	€ 0
Onvoorzien	€ 665	€ -193
Saldo rekening	€ 0	€ 801
<b>Totaal</b>	<b>€ 25 000</b>	<b>€ 25 000</b>

#### Toelichting afwijkende posten

*Salaris coördinator:* zoals eerder aangegeven zijn de salariskosten hoger uitgevallen dan gepland. Om fouten in de toekomst te voorkomen is de salarisadministratie uitbesteed.

**NB:** de belasting over december 2009 was op 31 december nog niet overgemaakt, maar is al wel gereserveerd in dit bedrag.

*Medewerkersbeleid:* Er is weinig gedaan met binding van vrijwilligers. Deels was dit een keuze, deels kwam het door lastige planning. Zie ook het aandachtspunt 'doorstroom vrijwilligers'.

*Reiskosten:* het overgrote deel van onze communicatie met andere huurteams is telefonisch gebeurd in plaats van via bezoeken.

*Zaakkosten Huurcommissie:* in de begroting is ervan uitgegaan dat we zaakkosten terug ontvangen. Aangezien dit echter pas gebeurt wanneer de zaak is gewonnen, is er constant een bedrag niet tot onze beschikking afhankelijk van het aantal lopende zaken. Op 31 december was dit € 352 (32 maal € 11 legekosten).

*Rapportage:* er is voor gekozen de tussenrapportage op kantoor te printen en in te binden. De kosten vallen dus onder kantoorkosten. Het jaarverslag valt onder het nieuwe boekjaar.

*Onvoorzien:* voornaamste posten zijn rente (€ 209 inkomsten), giften (€ 85 inkomsten) en uitbesteding salarisadministratie (€ 99 kosten).

*Saldo rekening:* het blijkt belangrijk een buffer op de rekening te hebben. Denk aan de latere subsidietoekenning voor 2010 of het eenmalig geld voorschieten aan een huurder toen door een administratieve fout van onze kant een proces vertraging opliep. Daarom lijkt het ons verstandig deze €801 als basissaldo te reserveren.



## Begroting 2010

Uitgaven		Inkomsten	
Beschrijving	Bedrag	Beschrijving	Bedrag
Salaris coördinator	€ 21 465	Subsidie gemeente	€ 25 000
Medewerkersbeleid	€ 365	Rente	€ 200
Kantoorkosten	€ 1 500	Giften	€ 100
Website	€ 300	Zaakkosten huurcommissie	€ 275
Promotiemateriaal	€ 1 400		
Reiskosten	€ 50		
Zaakkosten Huurcommissie	€ 495		
Onvoorzien	€ 0		
<b>Totaal</b>	<b>€ 25 575</b>		<b>€ 25 575</b>

### Toelichting opvallende posten

*Salaris coördinator:* het salaris is gebaseerd op een netto salaris van 1247,47 per maand, plus vakantie-uitkering van 8% en de belasting kosten. Ook de salarisadministratiekosten zijn hierin opgenomen. Voor dit jaar is er geen salarisverhoging mogelijk.

*Medewerkersbeleid:* Medewerkersbeleid is gericht op inwerkkosten, een welkoms borrel/etentje van nieuwe stagiairs en vrijwilligers en afscheidscadeautjes. Aanzienlijk hoger dan het resultaat van 2009 omdat hier dit jaar meer nadruk op zal liggen. Zie ook aandachtspunt 'doorstroom vrijwilligers'.

*Kantoorkosten:* Kantoorkosten zijn zaken als de dagelijkse printkosten en kosten voor koffie/thee in wijkcentrum Titus Brandsma (kantoor). Op de nieuwe locatie zijn geen computer en printer aanwezig. Deze worden door de stichting aangeschaft. Daarnaast wordt kastruimte gehuurd en wordt een bijdrage betaald voor de internetverbinding.

*Promotiemateriaal:* Naast normaal promotiemateriaal worden in verband met de verhuizing naar het wijkcentrum Titus Brandsma nieuw briefpapier en nieuwe enveloppen gedrukt.

*Zaakkosten Huurcommissie:* Zaakkosten schiet Stichting Huurteams voor en komen ook weer terug bij zaken die zijn gewonnen, in 2010 netto een uitgave omdat het aantal zaken naar verwachting zal toenemen.

*Giften:* Afgelopen jaar hebben huurders hun waardering naar de huurteams uitgesproken middels een financiële gift. Dit verwachten we voor 2010 ook incidenteel.

## 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 legekosten 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.