

Huurteams Nijmegen

Van: Stichting Huurteams Nijmegen
Postbus 31070
6503 CB Nijmegen

Aan: GEMEENTE NIJMEGEN
POSTBUS 9105
6500 HG NIJMEGEN

Ons kenmerk: 2015-JV

Betreeft: AANBIEDING JAARVERSLAG 2014

De dato: 31 maart 2015

Geacht college van burgemeester en wethouders,

Bij dezen biedt Stichting Huurteams Nijmegen haar jaarverslag over 2014 aan, refererend aan uw schrijven de dato 12 november 2013 (kenmerk: ML40/13.0013595). Het verslag bevat zowel een secretariële gedeelte over de verrichte werkzaamheden als een staat van baten en lasten en de balans.

De heer Y. Wieken is als secretaris is eervol uit zijn functie ontheven per 1 januari 2015. Zijn opvolger is mevrouw N.M.D. den Elzen. Zij zal per 1 januari 2015 de taken als secretaris waarnemen.

Het jaarverslag over 2014 wordt ook gepubliceerd op de website van Huurteams Nijmegen. De stichting heeft een publicatieplicht, omdat zij een algemeen nut beogende instelling is.

Vriendelijk wordt u verzocht een afschrift van dit schrijven, inclusief het verslag, te doen toekomen aan alle leden van de gemeenteraad.

Hoogachtend,


P. Eymaal
Voorzitter


N.M.D. den Elzen
Secretaris


J. C. Bakker
Penningmeester


Yurre Wieken
Oud-secretaris

Bijlagen
Bijlage 1: jaarverslag 2014

Jaarverslag 2014

Huurteams Nijmegen

Bestuur

P. Eymaal – voorzitter

Y. Wieken – secretaris (tot 1 januari 2015)

N.M.D. den Elzen – secretaris (per 1 januari 2015)

J.C. Bakker – penningmeester

Medewerker

mr. I.J.M. van Setten - directeur

Inhoud

Managementsamenvatting.....	3
Huurteams Nijmegen in het kort	3
Gegevens van huurders en zaken	4
Afgeronde zaken	4
Studenten.....	4
Intimidatie.....	5
Uitsplitsing van klachten en procedures.....	6
Procedures en klachten	6
Huurprijs	7
All-inprijs	8
Servicekosten	9
Onderhoud.....	10
Beleid	11
Reflectie beleidsdoelen 2014.....	11
Beleidsdoelen 2015-2018	12
Financieel jaarverslag.....	13
Bijlage 1: staat van baten en lasten 2014	14
Bijlage 2: toelichting op de staat van baten en lasten 2014.....	16
Bijlage 3: begin- en eindbalans 2014	19
Bijlage 4: toelichting op balans 2014	21
Bijlage 5: voorbeeldcasus huurverlaging	22

Managementsamenvatting

In 2014 heeft Stichting Huurteams Nijmegen **425 huurders** geholpen. Dit heeft de Nijmeegse huurder in totaal **€ 262.123,56 bespaard** aan te hoge huurkosten. Huurteams Nijmegen heeft dat weten te realiseren met een subsidiebijdrage van de gemeente Nijmegen die in 2014 € 31.250,- bedroeg.

Sommige huurders weten Huurteams Nijmegen direct te vinden, anderen worden verwezen door het Juridisch Loket. Over het algemeen wordt Huurteams Nijmegen benaderd over de hoogte van de huur, onderhoudskwesties of onduidelijke servicekosten. Sinds haar oprichting in 2009 heeft Huurteams Nijmegen een reputatie opgebouwd onder Nijmeegse huurders en betrokken instanties als deskundig op het gebied van huurrecht.

Huurteams Nijmegen treedt steeds vaker op als bemiddelende partij tussen huurder en verhuurder. Vaak weten zij hun geschillen onderling af te handelen na advies van Huurteams Nijmegen. Wanneer dit niet gebeurt, kan Huurteams Nijmegen namens de huurder een procedure starten bij de Huurcommissie. In 2014 zijn **60 procedures** gestart.

Ook verhuurders melden zich steeds vaker bij Huurteams Nijmegen voor advies. Door ook hen te woord te staan en van advies te voorzien kan Huurteams Nijmegen bijdragen aan het voorkomen van geschillen. Vanuit die optiek heeft Huurteams Nijmegen in 2014 een verhuurderscursus over huurrecht georganiseerd.

In 2014 is een nieuw, efficiënter administratiesysteem in gebruik genomen en bood Huurteams Nijmegen voor het eerst een stageplaats aan voor een student HBO Rechten. Tevens is Huurteams Nijmegen verhuisd naar een nieuwe kantoorruimte in het Universitair Bedrijvencentrum, die voor een langere termijn beschikbaar zal blijven dan de oude locatie en bovendien een representatievere uitstraling heeft.

Huurteams Nijmegen kent geen andere inkomsten van de subsidie van de gemeente Nijmegen. In 2014 werd duidelijk dat het bedrag van € 31.250,- niet meer toereikend was om de stichting op dezelfde wijze te blijven exploiteren. In het coalitieakkoord van Nijmegen is daarom voor de periode 2015 tot en met 2018 een bedrag van € 40.000,- per jaar voor Huurteams Nijmegen is gereserveerd.

Huurteams Nijmegen in het kort

Stichting Huurteams Nijmegen werd opgericht op 28 januari 2009 met als doel het bijstaan van Nijmeegse huurders in conflicten met hun verhuurder. Deze conflicten gaan bijvoorbeeld over servicekosten, de hoogte van de huurprijs en het onderhoud van het gehuurde. Huurteams Nijmegen gaat op huisbezoek bij huurders en toetst de huurprijs aan het wettelijke woningwaarderingstelsel. Is de huur te hoog, dan staat Huurteams Nijmegen de cliënt bij in de onderhandelingen met de verhuurder. Indien nodig voert Huurteams Nijmegen namens de cliënt procedures bij de Huurcommissie.

Het is voor een huurder nooit prettig om de confrontatie aan te gaan met diens verhuurder. Veel huurders zijn ook onvoldoende bekend met het huurrecht. Vooral servicekosten- en

onderhoudszaken vereisen veel juridische expertise die de gemiddelde huurder gewoonweg niet heeft. Veel misstanden worden hierdoor niet aangepakt. Huurteams Nijmegen kan door haar juridische kennis opereren als professionele bemiddelaar tussen huurder en verhuurder.

Dankzij de gemeentelijke subsidie kan Huurteams Nijmegen haar werkzaamheden uitvoeren. Deze inkomstenbron stelt Huurteams in staat twee parttime medewerkers in dienst te hebben, een kantoor te huren en inventaris en voorraden in bezit te hebben. Naast de medewerkers bestaat de organisatie uit een vrijwillig bestuur van drie personen en circa tien vrijwilligers. De vrijwilligers zijn getraind voor de werkzaamheden die zij uitvoeren.

Gegevens van huurders en zaken

Met behulp van het in 2014 ontwikkelde nieuwe administratiesysteem is wederom nauwkeurig bijgehouden welke werkzaamheden zijn verricht en welke zaken en procedures daaruit zijn voortgekomen. *Een zaak* ontstaat zodra Huurteams Nijmegen werkzaamheden voor een cliënt heeft verricht. Van *een procedure* is sprake wanneer één verzoek aanhangig is bij de Huurcommissie. De zwaarte van een zaak kan aldus variëren van een simpel advies tot een geheel van meerdere procedures.

In 2014 heeft Huurteams Nijmegen **425 huurders** geholpen. Naast de 66 nog openstaande zaken uit 2013, zijn **359 nieuwe zaken** gestart. Op het moment van schrijven zijn 71 zaken nog in behandeling. Hiervan zijn 17 zaken gestart in 2013 en 54 in 2014. Uiteraard streeft Huurteams Nijmegen ernaar om deze zaken in 2015 af te ronden, voor zover daarop invloed valt uit te oefenen. De moeilijkheid en grootte van een zaak bepalen immers de doorlooptijd.

De basis van de hierna te bespreken data wordt gevormd door de in 2014 **352 afgeronde zaken**. Ten eerste wordt de verhouding student/niet-student en de intimidatieproblematiek besproken. U krijgt een uitsplitsing te zien van het type zaken en hoeveel procedures daarvoor gestart zijn. Daarnaast wordt een uitsplitsing gepresenteerd over het verloop van de verschillende typen zaken.

Afgeronde zaken

Studenten

Het valt op dat het percentage niet-studenten dat Huurteams Nijmegen in 2014 bijgestaan heeft aanzienlijk hoger ligt dan eerdere jaren. Was in voorgaande jaren sprake van een vrij constante verhouding waarbij tweederde van de cliënten student was en eenderde niet studeerde zo bleek in 2014 maar liefst **50%** van de cliënten **geen student**. Dit komt overeen met een aantal van 176 cliënten. Het opvallende percentage is te verklaren vanuit het gegeven dat in 2014 een aantal gecombineerde zaken zijn binnengekomen, bijvoorbeeld hele straten of huizenblokken met niet-studerende huurders die allen vergelijkbare problemen hebben. Het ligt in de lijn der verwachting dat dit een incident was en geen trend is die zich doorzet. In de toekomst wordt dan ook een verhouding verwacht die weer dichterbij de verhoudingen uit voorgaande jaren ligt.

Intimidatie

Ook in 2014 hebben de cliënten van Huurteams Nijmegen weer veelvuldig te maken gehad met intimidatievoorvallen. In 33 afgesloten zaken is sprake geweest van intimidatievoorvallen. In 7 zaken heeft dat ertoe geleid dat de cliënt onder druk van de intimidatie de zaak heeft afgebroken.

Intimidatie	Aantal
Zaak afgebroken	7
Zaak doorgezet	26
Totaal	33

Net als in 2013 valt op dat intimidatie soms ernstige vormen aanneemt. Soms blijft het bij een herhaald dreigen de huur te beëindigen, maar ook in 2014 zijn zeer concrete bedreigingen jegens lijf en goed van cliënten geuit. Er is zelfs één poging tot (eenvoudige) mishandeling geregistreerd. Intimidatie is een onderwerp geweest van *NOSop3*, in welke uitzending Huurteams Nijmegen is betrokken.¹

In 2013 werd al vermeld dat Huurteams Nijmegen problemen ondervindt bij het aangifte of melding doen van de meer extreme gevallen van intimidatie bij de politie. In het verlengde daarvan hebben zich in 2014 nog een aantal incidenten voorgedaan waarbij de politie weigerde een melding aan te nemen of aangifte op te nemen, ondanks de wettelijke verplichting daartoe. Hierbij moet overigens wel vermeld worden dat in een aantal incidentele zaken het directe contact met wijkagenten constructief is geweest.

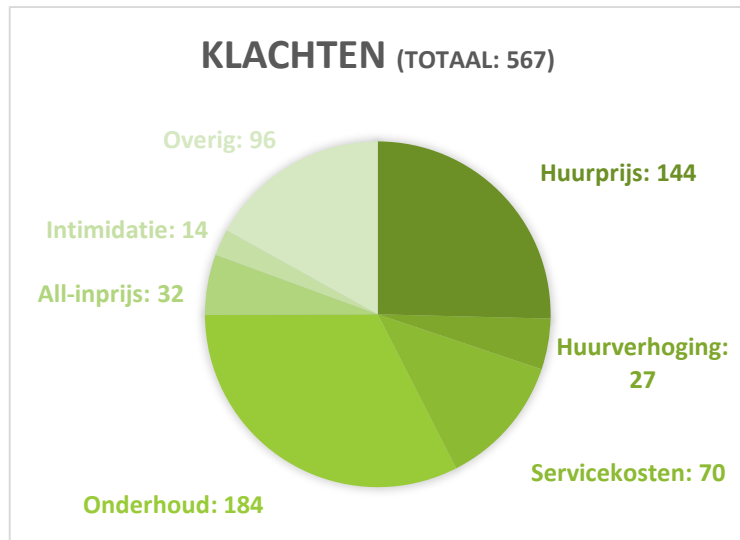
Om ervoor te zorgen dat alle gevallen van intimidatie waarin Huurteams Nijmegen dat nodig acht ter attentie van de politie worden gebracht, zijn nadere afspraken gemaakt met de afdeling Veiligheid van de gemeente Nijmegen. Over de effectiviteit van deze afspraken kunnen op dit moment nog geen uitspraken gedaan worden, daar zich na het opstellen van deze afspraken nog geen dusdanig ernstige situaties hebben voorgedaan die het inzetten van dit middel noodzakelijk maakten.

1. NOSop3, 27 oktober 2014. Zie: http://www.npo.nl/nos-op-3/27-10-2014/POW_00723288, vanaf 5:16.

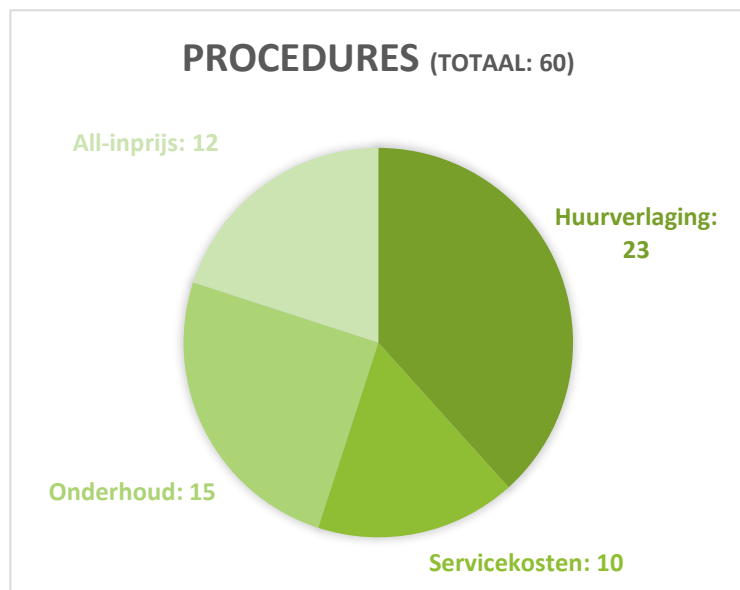
Uitsplitsing van klachten en procedures

Procedures en klachten

Samenhangend met de stijging van het aantal cliënten is ook het aantal gestarte en afgeronde procedures gestegen. Hiernaast ziet u een overzicht van het soort klachten; rechtsonder ziet u welke procedures daaruit voortgekomen zijn. Het valt op dat het aantal binnengekomen klachten (567) groter is dan het aantal afgeronde zaken (352). Dit is te verklaren, omdat, zoals hiervoor is uiteengezet, binnen één zaak meerdere klachten kunnen spelen.



De grafiek hiernaast laat zien hoe bovenstaande klachten zich vertaald hebben in de 60 procedures die Huurteams Nijmegen in 2014 bij de Huurcommissie heeft gevoerd. Zoals u ziet, heeft Huurteams Nijmegen aanzienlijk minder procedures hoeven voeren dan het aantal klachten dat is binnengekomen. Niet alle klachten leiden namelijk tot een procedure; Huurteams Nijmegen heeft ongeveer eenderde van de klachten kunnen afhandelen in het stadium waarin slechts advies



is gegeven. Bovendien komen de cliënt en de verhuurder na tussenkomst van Huurteams Nijmegen vaak tot een oplossing van het geschil. Andere redenen waarom een klacht niet tot een procedure leidt, zijn klachten die worden ingetrokken, bijvoorbeeld vanwege intimidatie of verhuizing voordat een procedure gestart kan worden.

Huurteams Nijmegen verwacht dat de stijging van het aantal gevoerde procedures per jaar zal doorzetten. Vanzelfsprekend hangt dit samen met het stijgend aantal zaken dat Huurteams Nijmegen per jaar behandelt. Daarnaast is de verwachte stijging tevens een effect van de Wet modernisering en vereenvoudiging werkwijze Huurcommissie die in juli 2014 in werking is getreden. Vanwege de wijzigingen die deze wet aanbrengt in de beoordeling van verzoekschriften door de Huurcommissie is het voor Huurteams Nijmegen soms noodzakelijk

om in een zaak één of twee extra procedures te starten teneinde hetzelfde resultaat in een zaak te bereiken dat voor de wetswijziging met één procedure bereikt kon worden.

In de paragrafen hierna worden de resultaten per soort zaak weergegeven. Bovendien zal worden toegelicht welke invloed van de zojuist aangehaalde wetswijziging nu al zichtbaar is.

Huurprijs

Het aantal huurprijszaken is in 2014 procentueel een kleiner deel van het totaal aantal zaken dan in 2013. In 2013 ging het om ongeveer eenderde van het totaal; kwart van het totaal in 2014 betrof de huurprijs. In absolute zin zijn wel meer klachten met betrekking tot huurprijs behandeld, namelijk **144**. Hierna wordt weergegeven hoe deze zaken zijn afgehandeld en hoe hoog de huurbesparing was bij succesvol afgeronde huurprijszaken.

Huurprijszaken	Aantal
Advies	30
Gewonnen	55 (8 procedures, 47 in overleg)
Verloren	8
Gestopt	51 (6 wegens intimidatie)
Totaal	144

Net als voorgaande jaren valt op dat een vrij hoog aantal zaken gestopt is. Onder gestopte zaken vallen alle zaken zonder concrete uitkomst. Hierbij kan u denken aan zaken waarin een onderhandeling niet is geslaagd en geen procedure is gestart of zaken van huurders die niet of amper te veel blijken te betalen. In dat geval willen huurders de verhouding met hun verhuurder vaak niet op de proef stellen. Ook zijn enkele zaken gestopt wegens intimidatie.

Onder verloren zaken worden de zaken verstaan waarbij een procedure bij de Huurcommissie verloren is.

Uit voorgaande tabel blijkt dat **55 huurprijszaken** zijn gewonnen. In 2013 werden 66 huurprijszaken met succes afgerond. Ondanks deze absolute daling is in 2014 de gemiddelde besparing per zaak wel gestegen, zoals uit onderstaande tabel blijkt.

Huurverlaging kale huur	Maandelijks	Bewoningsduur
Gemiddeld 2014:	€72,28	€2.602,13
<i>Gemiddeld 2013:</i>	€55,13	€1.984,85
Totaal 2014:	€3.975,48	€143.117,28
<i>Totaal 2013:</i>	€3.638,89	€131.000,04

Dit alles heeft ertoe geleid dat Huurteams Nijmegen over de gehele bewoningsduur de Nijmeegse huurders ruim **€143.000,-** heeft bespaard aan te veel betaalde huur. De bewoningsduur die voor deze berekening aangehouden wordt, is gebaseerd op de aanname dat een huurder gemiddeld nog drie jaar in een woning blijft wonen nadat de huurbesparing is gerealiseerd.

All-inprijs

Wanneer een verhuurder de te betalen huurprijs niet splitst in een kale huurprijs en een voorschotbedrag voor nutsvoorzieningen en servicekosten is sprake van een all-inprijs. De betaling van een all-inprijs kan voor een huurder nadelig uitpakken, omdat controle van het voorschotbedrag en de hoogte van de kale huurprijs niet kan plaatsvinden.

Huurteams Nijmegen ondersteunt huurders die trachten de all-inprijs die zij voor het gehuurde betalen te laten splitsen door verhuurder. Bij weigering van diens medewerking wordt een procedure gestart bij de Huurcommissie. Dit heeft in 2014 tot resultaat gehad dat Huurteams Nijmegen de Nijmeegse huurder **€119.000,-** heeft bespaard in splitsingszaken.

Huurverlaging 'all-in'	Maandelijks	Bewoningsduur
Gemiddeld 2014	€472,25	€17.000,90
<i>Totaal 2013:</i>	€160,24	€5.768,60
Totaal 2014	€3.305,73	€119.006,28
<i>Totaal 2013:</i>	€1.602,39	€57.686,04

Met de invoering van de Wet modernisering en vereenvoudiging werkwijze Huurcommissie is per 1 juli 2014 het een en ander gewijzigd in de wijze waarop de Huurcommissie omgaat met procedures waarin een sprake is van een all-inprijs. De belangrijkste wijziging is dat de sanctie die op het vragen van een all-inprijs staat, is aangepast. Tot juli 2014 werd de huur verlaagd tot 55% van de *maximale kale huurprijs*; 25% van de maximale kale huurprijs werd gereserveerd als een voorschot voor servicekosten. Met de wetswijziging is dit aangepast en wordt uitgegaan van een verlaging van 55% van de *overeengekomen all-inprijs* in plaats van de maximale kale huurprijs. Dat kan ertoe leiden dat de Huurcommissie een kale huurprijs bepaalt die hoger ligt dan de maximale kale huurprijs, omdat 55% van de overeengekomen huurprijs nog steeds boven het wettelijk maximum ligt. Om die aldan te hoge huurprijs te corrigeren dient daarna een procedure gestart te worden teneinde de kale huurprijs te verlagen. In 2014 heeft Huurteams Nijmegen dit nog niet hoeven doen, maar realisatie van het scenario in de toekomst is zeer realistisch. Het gevolg van de 'vereenvoudiging' van de werkwijze van de Huurcommissie is dat in dezen procedures gestapeld dienen te worden.

All-inzaken	Aantal
Advies	3
Gewonnen	7 (alle procedures)
Verloren	0
Gestopt	22 (6 wegens intimidatie)
Totaal	32

Evenals bij huurprijzaken valt ook bij zaken met betrekking tot all-inprijzen op dat veel zaken zijn gestopt zonder concrete uitkomst. De redenen hiervoor zijn niet anders dan bij huurprijzaken.

Vermeldenswaardig is het gegeven dat bij all-inzaken vaker intimidatie voorkomt. Professionele verhuurders hanteren over het algemeen geen all-inprijs; dit fenomeen komt Huurteams Nijmegen vooral tegen bij kleine, particuliere verhuurders zonder kennis van zaken. Een verzoek tot splitsing van de huurprijs kan een grote, maar niet onterechte kostenpost zijn voor verhuurders. Veel huurders voelen dit aan en beginnen niet aan een poging de huur te splitsen of staken haar vroegtijdig nadat Huurteams Nijmegen voor hen in kaart heeft gebracht welke besparing had kunnen worden gerealiseerd.

Servicekosten

De meest complexe zaken spelen doorgaans op het gebied van servicekosten. Een huurder die denkt een te hoog voorschot te betalen of geen dan wel een onduidelijke servicekostenafrekening heeft ontvangen meldt zich bij Huurteams Nijmegen. Voordat tot een oordeel gekomen kan worden of de hoogte van de servicekosten terecht is, is doorgaans uitvoerig contact met de verhuurder vereist. Dit heeft tot doel duidelijkheid te verkrijgen over de opgevoerde kosten. Onderstaande tabel laat zien tot welke resultaten dat in 2014 heeft geleid.

Servicekostenzaken	Aantal
Advies	16
Gewonnen	12 (3 procedures, 9 overeenkomsten)
Verloren	1
Gestopt	41 (5 vanwege intimidatie)
Totaal	70

Servicekostenzaken betreffen doorgaans complexe materie. Verhuurders die de servicekosten voor één jaar niet op orde hebben, blijken bij nader onderzoek vaak al jaren dezelfde fouten te maken. Het komt daarom voor dat bij gewonnen zaken meerderde procedures gestart en gewonnen moeten worden om de klacht van cliënt volledig af te handelen. In 2014 zijn dan ook negen procedures nodig geweest om de drie zaken die met behulp van een procedure bij de Huurcommissie zijn gewonnen, succesvol af te ronden.

Ook op het gebied van servicekosten heeft de invoering van de Wet vereenvoudiging en modernisering werkwijze Huurcommissie enige invloed gehad. De procedure met betrekking tot het voorschot kan vanaf 1 juli 2014 alleen nog gevoerd worden wanneer deze betrekking heeft op de nutsvoorzieningen gas, water en elektriciteit. Geschillen over de overige servicekosten worden alleen nog behandeld in procedures over de eindafrekening.

De wetgever heeft ervoor gekozen om een drempel in te stellen voor servicekostenprocedures, omdat de Huurcommissie veel tijd moet investeren in het uitzoeken en opvragen van gegevens met betrekking tot de servicekosten. Voorschotprocedures met een financieel belang van minder dan €3,- per maand en eindafrekeningprocedures met een financieel belang lager dan €36,- kunnen niet meer bij de Huurcommissie worden gevoerd.

Een andere maatregel die uit deze wet voortvloeit, is dat de verhuurder de gegevens in een vaste vorm via een formulier dient aan te leveren bij de Huurcommissie. Dit maakt het gemakkelijker om snel na te gaan of de verhuurder alle door de huurder betwiste punten voldoende heeft kunnen onderbouwen. Een nadeel van de handelswijze van de Huurcommissie in servicekostenzaken blijft dat het voor huurders en voor Huurteams Nijmegen niet te controleren valt of de juiste berekeningen zijn gehanteerd. Wanneer een zaak eenmaal bij de Huurcommissie ligt worden de stukken die de verhuurder verstrekt niet doorgegeven aan de wederpartij. Het resultaat van de berekeningen door de Huurcommissie wordt slechts gepresenteerd door middel van het rapport dat ter zitting wordt besproken.

Onderhoud

Een opvallend resultaat uit 2014 is dat meer mensen zich bij Huurteams Nijmegen hebben gemeld met een klacht over de staat van onderhoud van de woning. Wanneer conform de weergave van zaken in 2013 de advieszaken buiten beschouwing worden gelaten, laat de volgende tabel zien dat het aantal klachten over onderhoud bijna verdrievoudigd is van 30 zaken in 2013 naar **87** in 2014.

Onderhoudszaken	Aantal
Advies	97
Gewonnen	48 (9 procedures, 39 in overleg)
Verloren	1
Gestopt	38 (6 vanwege intimidatie)
Totaal	184

De verklaring van deze stijging is onder andere gelegen in een aantal gecombineerde zaken dat zich dit jaar bij Huurteams Nijmegen voorgedaan heeft. Het is een aantal keer voorgekomen dat een aanzienlijk aantal bewoners van een wooncomplex of straat een klacht neerlegde bij Huurteams Nijmegen over vergelijkbare onderhoudsproblemen. Dit levert per persoon die de klacht meldt bij Huurteams Nijmegen een nieuwe zaak op. Juist bij dergelijke zaken sorteert de inmenging van Huurteams Nijmegen effect voor meer huurders dan slechts de cliënten van Huurteams Nijmegen. Een voorbeeld hiervan is de situatie waarin uit een straat 14 huurders zich hebben gemeld met vergelijkbare klachten. Nadat Huurteams Nijmegen namens die 14 huurders overleg heeft gevoerd met de verhuurder heeft hij besloten om een oplossing te bieden voor alle 91 bij dit probleem betrokken woningen.

Ook bij onderhoudszaken heeft de Wet modernisering en vereenvoudiging werkwijze Huurcommissie (eerder aangehaald bij all-inprijzen en servicekosten) haar uitwerking. De nieuwe wetgeving kan nadelig uitpakken voor de huurder als de verhuurder een hogere prijs vraagt dan wettelijk is toegestaan. Om een correcte huurprijs te bewerkstelligen dient sinds 1 juli 2014 namelijk eerst een procedure tot huurverlaging gestart te worden. Pas daarna kan een procedure voor huurverlaging in verband met onderhoudsgebreken gestart worden. Bij onderhoudszaken wordt namelijk uitgegaan van de *overeengekomen huurprijs* in plaats van

het wettelijk maximum, net zoals bij all-inzaken. Hierbij dient wel vermeld te worden dat dit, in tegenstelling tot de uitwerking bij all-inzaken, ook een voordeel kan zijn voor de huurder. Wanneer de verhuurder namelijk een lagere huur vraagt dan het wettelijk maximum wordt de huurprijs bij onderhoudsgebreken aangepast vanaf dat overeengekomen, lagere bedrag.

Beleid

Reflectie beleidsdoelen 2014

Voor 2014 heeft Huurteams Nijmegen beleidsdoelen geformuleerd. Hierna wordt geëvalueerd of, en zo ja, in welke mate de gestelde doelen zijn behaald.

- **Administratie.** In 2014 is een nieuw administratiesysteem in gebruik genomen. Dit heeft het administratieve werk van de organisatie aanzienlijk vergemakkelijkt. Het administratiesysteem is in eigen beheer ontwikkeld en sluit daarom precies aan op de behoeften.
- **Bemiddelingsrol.** Huurteams Nijmegen zou onderzoeken of het mogelijk is om bemiddelend op te treden tussen huurders en verhuurders van woningcorporaties. Dit zou conflicten vroeg moeten opsporen en escalatie doen voorkomen. Uiteindelijk is dit niet van de grond gekomen, vanwege gebrek aan draagvlak bij de corporaties en een keuze in prioriteiten.
- **Binding.** Om de werksfeer en groepscohesie van de vrijwilligers te bevorderen is er maandelijks, na de vrijwilligersvergadering, een informele borrel georganiseerd. Ook scholing (zie 'scholing vrijwilligers') heeft haan de binding bijgedragen.
- **Huisvesting.** Sinds 1 september 2014 is Huurteams Nijmegen gehuisvest in het Universitair Bedrijven Centrum (UBC) op de universiteitscampus. Dit is een verbetering ten opzichte van de vorige locatie, waar de organisatie zicht heeft op een verblijf van in ieder geval meerdere jaren. Het kantoor is groter en de uitstraling is representatiever.
- **Incasso.** In 2014 is onderzocht of Huurteams Nijmegen huurders bij kan staan bij het incasseren van vorderingen uit gewonnen zaken. Hiervoor is een kleine pilot met twee met elkaar verbonden zaken gestart. De betreffende pilot zal doorlopen in 2015. De start van de pilot heeft geen inkomsten met zich gebracht, behalve een klein voorschot op te maken kosten. Naar aanleiding van de pilotresultaten zal worden bekeken hoe haalbaar en wenselijk voortzetting is.
- **Nieuwe zaken.** Huurteams Nijmegen had het voornemen om 340 huurders bij te staan en 276 nieuwe zaken te starten. Deze doelen zijn ruimschoots gehaald: er zijn **425 huurders** geholpen en **359 nieuwe zaken** gestart.
- **Scholing vrijwilligers.** In september 2014 is een scholing georganiseerd voor vrijwilligers van Huurteams Nijmegen om hen verder vertrouwd te maken met het huurrecht. Deze verdiepende scholing zal wegens haar succes komende jaren aangeboden blijven worden. Bovendien gaat er een bindende werking vanuit (zie 'binding').

- **Serviceovereenkomst.** Om cliënten het vertrouwen te geven dat Huurteams Nijmegen recht doet aan het door cliënten in haar gestelde vertrouwen en wederzijdse duidelijkheid te scheppen over wat de verwachtingen zijn, wordt sinds oktober 2014 gewerkt met een serviceovereenkomst. Deze overeenkomst verplicht cliënten om de voorgeschoten legekosten te vergoeden indien de zaak toerekenbaar voortijdig wordt gestopt, zodat Huurteams Nijmegen in ieder geval daarop geen verlies draait.
- **Schuldhulpverlening.** Huurteams Nijmegen heeft onderzocht of het mogelijk is om samen te werken met het schuld hulpprogramma van de gemeente, omdat ook verlaging van te hoge huur kan bijdragen aan het wegwerken van schulden. Ondanks meerdere pogingen daartoe is het leggen van contact met deze afdeling van de gemeente niet gelukt. Het doel is om die reden niet behaald.
- **Stagemogelijkheden.** Voor het eerst is een stage aangeboden aan een studente van de opleiding HBO Rechten. In het eerste semester is een meeloopstage aangeboden; het tweede semester betrof een afstudeerstage. Deze stages zijn succesvol verlopen en in 2015 zal daarom de stageplaats opnieuw aangeboden worden.
- **Verbreding naar niet-studenten.** Tweederde van de clientèle van Huurteams Nijmegen in 2013 was student. De verwachting was dat deze verhouding stabiel zou blijven. De verhouding in 2014 is echter 50/50 geworden, wat een grote stijging inhoudt van het aantal niet-studenten. De stijging van het aantal niet-studenten in 2014 is naar alle waarschijnlijkheid een uitschieter die niet wederom in 2015 zal voorkomen.
- **Verhuurderscursus.** Sommige conflicten tussen huurder en verhuurder zijn het resultaat van onwetendheid over de wet en niet van kwade wil. Daarom besteedde Huurteams Nijmegen in 2014 ook aandacht aan het voorlichten van verhuurders over het huurrecht in de vorm van een verhuurderscursus. De verwachting is dat conflicten resulterende uit een gebrek aan kennis over het huurrecht worden voorkomen. Deze cursus werd bezocht door **14 verhuurders** en is voor een eerste keer als succes te beschouwen.
- **Wachttijd.** Het streven om de wachttijd maximaal één maand te laten zijn is niet behaald. De gemiddelde wachttijd was ongeveer één maand, maar de maximale wachttijd lag hoger. De aanmelding van huurders gaat met pieken en dalen, waardoor het lastig is om daar altijd tijdig op in te springen.

Beleidsdoelen 2015-2018

De beleidsdoelen voor 2015-2018 zijn uiteengezet in “*Plan van aanpak 2015-2018. Op naar het miljoen!*”, welk plan is in te zien op de website van Huurteams Nijmegen.²

Uit het plan van aanpak valt op te maken dat in kalenderjaar 2015 wordt verwacht een huurbesparing van €220.000,- te realiseren. Bovendien zal de dienstverlening van Huurteams Nijmegen worden gepromoot. In scholing van vrijwilligers en personeel zal worden voorzien. Ten slotte wordt een stageplaats aangeboden en beproefd worden wat een optimale en efficiënte taakverdeling is tussen werknemers en vrijwilligers.

2. <http://www.huurteamsnijmegen.nl/planvanaanpak.pdf>.

Financieel jaarverslag

Met een bijdrage van de gemeente Nijmegen van slechts **€31.250,-** heeft Huurteams Nijmegen in 2014 de Nijmeegse huurder ruim **€262.000,-** bespaard. De verschillende beleidskeuzes die zijn gemaakt in 2014 zijn terug te zien in het financiële beleid en de jaarrekening. De belangrijkste factoren die een grote invloed hebben gehad op het resultaat van de jaarrekening zijn de verhuizing naar het Universitair Bedrijven Centrum. Dat heeft een significante verbetering van de werkomgeving met zich gebracht, maar is ook iets duurder. Daarnaast heeft de Wet modernisering en vereenvoudiging werkwijze Huurcommissie haar effect op de jaarrekening gehad. Dit laatste heeft aanzienlijk hogere proceskosten met zich meegebracht doordat de Huurcommissie in 2014 geen beleid had gevormd met betrekking tot de afhandeling van tegelijk ingediende verzoekschriften. Het is (tot op heden) onduidelijk is in welke volgorde de Huurcommissie verzoekschriften behandelt. Dit resulteert in een niet eenduidige volgorde van behandeling van zaken waardoor Huurteams Nijmegen zaken verliest wanneer een, in onze ogen, onlogische volgorde van behandeling wordt gekozen door de Huurcommissie.

Dit alles heeft in 2014 geleid tot hogere lasten op verscheidende posten en daarmee een noemenswaardig groter verlies dan begroot (begroot resultaat: **-€110**; behaald resultaat **-€1.257**). Deze lastenverzwaring heeft Huurteams Nijmegen kunnen dragen, maar deze verzwaring heeft het eigen vermogen aanzienlijk doen afnemen: van €55,- naar **-€1202,-**. Het negatieve eigen vermogen kan met behulp van de toegekende hogere jaarlijkse subsidie van €40.000,- naar alle waarschijnlijkheid al in 2015 worden teruggebracht naar €0,-.

Het bestuur van Huurteams Nijmegen zal in 2015 verder onderzoeken of er mogelijk inkomsten kunnen worden verworven door huurders te helpen met de incasso van de gewonnen zaken. Hiertoe is in 2014 een pilot van twee zaken opgestart. In 2015 wordt de pilot afgerond en geëvalueerd. Daarna zal worden besloten of de dienstverlening met incassowerkzaamheden worden uitgebreid.

In de bijlagen vindt u de staat van baten en lasten over 2014 (**bijlage 1**) inclusief toelichting (**bijlage 2**) en de begin- en eindbalans 2014 (**bijlage 3**) en de toelichting hierop (**bijlage 4**).

Bijlage 1: staat van baten en lasten 2014

Vergelijking lasten	Begroting 2013	Resultaat 2013	Begroting 2014	Resultaat 2014
Winst/verlies	€ 13-	€ 4.120-	€ 110-	€ 1.257-
1100: Kantoor- en overheadlasten	€ 2.525	€ 8.132	€ 4.560	€ 4.827
1100: Kantoor- en overheadlasten (hoofdrekening)	€ 2.250	€ -	€ -	€ -
1101: Overhead		€ 2.545	€ 400	€ 873
1102: Huisvestingslasten		€ 687	€ 3.100	€ 3.153
1103: Reservering huisvestingslasten		€ 3.100		
1104: Telecomlasten		€ 303	€ 240	€ 186
1105: Reislasten		€ 144	€ 200	€ 57
1106: Banklasten		€ 142	€ 120	€ 145
1107: Boekhoudprogramma		€ 80		
1108: Websitelasten	€ 275	€ 421		
1109: ICT-lasten		€ 710	€ 500	€ 413
1200: Loonlasten	€ 30.000	€ 27.965	€ 31.550	€ 32.833
1200: Loonlasten (hoofdrekening)	€ 30.000	€ -	€ -	€ -
1201: Salarislasten		€ 18.581	€ 21.000	€ 21.559
1202: Belastinglasten		€ 5.557	€ 7.300	€ 8.487
1203: Reislasten			€ 750	€ 383
1204: Salarisadministratielasten		€ 363	€ 500	€ 484
1205: Reservering vakantiegeld		€ 1.064	€ 2.000	€ 1.920
1206: Reservering loonlasten januari		€ 2.400		
1300: Promotie- en representatielasten			€ 200	€ 89
			€ 200	€ 89
1400: Verzekeringslasten	€ 1.100	€ 676	€ 1.000	€ 1.064
1400: Verzekeringslasten (hoofdrekening)	€ 1.100	€ 676	€ 1.000	€ 1.064
1500: Medewerkersbeleid	€ 400	€ 420	€ 400	€ 369
1500: Medewerkersbeleid (hoofdrekening)	€ 400	€ 420	€ 400	€ 369
1600: Proceslasten	€ 300	€ 709	€ 400	€ 1.103
1600: Proceslasten (hoofdrekening)	€ 300	€ 709	€ 400	€ 1.103
1700: Onvoorziene lasten	€ 1.000	€ -	€ 1.000	€ -
1700: Onvoorziene lasten (hoofdrekening)	€ 1.000	€ -	€ 1.000	€ -
Totaal lasten	€ 35.325	€ 37.901	€ 39.110	€ 40.286

Vergelijking lasten	Begroting 2013	Resultaat 2013	Begroting 2014	Resultaat 2014
2100: Subsidie Gemeente Nijmegen	€ 34.927	€ 31.250	€ 31.250	€ 31.250
2100: Subsidie Gemeente Nijmegen (hoofdrekening)	€ 34.927	€ 31.250	€ 31.250	€ 31.250
2200: Rentebaten	€ 285	€ 526	€ 250	€ 138
2200: Rentebaten (hoofdrekening)	€ 285	€ 526	€ 250	€ 138
2300: Vrijval reserveringen			€ 7.400	€ 7.364
2300: Vrijval reserveringen (hoofdrekening)				
2301: Vrijval reservering vakantiegelden			€ 1.900	€ 1.864
2302: Vrijval reservering loonlasten januari			€ 2.400	€ 2.400
2303: Vrijval reservering huisvestingslasten			€ 3.100	€ 3.100
2500: Giften	€ 100	€ 31	€ 100	€ -
2500: Giften (hoofdrekening)	€ 100	€ 31	€ 100	€ -
2600: Procesbaten	€ -	€ 546	€ -	€ 175
2600: Procesbaten (hoofdrekening)	€ -	€ 546	€ -	€ 175
2700: Onvoorziene baten	€ -	€ 14	€ -	€ 102
2700: Onvoorziene baten (hoofdrekening)	€ -	€ 14	€ -	€ 102
Totaal baten	€ 35.312	€ 33.780	€ 39.000	€ 39.029

Bijlage 2: toelichting op de staat van baten en lasten 2014

Lasten:

1100: Kantoor- en overheadlasten

1101: Overhead: kopiëren, printen, kantoorartikelen, portokosten et cetera. Deze post is hoger mede door de verhuizing en hogere portokosten doordat beduidend meer zaken zijn gevoerd.

1102: Huisvestingslasten: Huurteams Nijmegen is per 1 september 2014 ingetrokken in het Universitair Bedrijven Centrum. De lasten voor de huur van het kantoor (27 m²) bedragen €3.400,- en zijn iets hoger dan de huisvestingslasten van de oude locatie.

1104: Telecomlasten: kosten voor de mobiele telefoon van Huurteams Nijmegen zijn lager uitgevallen omdat is gekozen voor een goedkoper abonnement.

1105: Reislasten: reislasten buiten de arbeidscontracten van de medewerkers. Onder deze post vallen reislasten van vrijwilligers voor het bijwonen van zittingen bij de Huurcommissie. Deze post is lager uitgevallen doordat minder reiskosten zijn gedeclareerd.

1106: Banklasten: transactiekosten en kosten ten behoeve van de rekening.

1109: ICT-lasten: lasten voor aanschaf, onderhoud of vervanging van soft- en hardware. Tevens vallen de lasten voor het boekhoudprogramma en de lasten voor onderhoud en hosting van de website onder deze post.

1200: Loonlasten

1201: Salarislasten: netto salarislasten zijn hoger uitgevallen doordat de vakantiegelden niet mee waren genomen in deze post en hier wel zijn ondergebracht.

1202: Belastinglasten: afdracht van loon- en sociale belastingen. Deze post is hoger uitgevallen door wijzigingen in de loonheffingskorting bij de medewerkers. Zie ook post 1201.

1203: Reislasten: reislasten conform de arbeidsovereenkomsten zijn lager uitgevallen doordat minder is gedeclareerd.

1204: Salarisadministratielasten: salarisadministratie wordt bijgehouden door een externe partij die ons voorziet van loonstroken en loonaangiften.

1205: Reservering vakantiegeld: gedurende het jaar bouwen medewerkers vakantiegeld op, wat in mei wordt uitbetaald. Wanneer een arbeidsrelatie niet voortgezet moet het opgebouwde vakantiegeld met het laatste salaris worden uitbetaald. Hiertoe wordt elke maand een reservering gemaakt. Hierbij worden ook de bijkomende belastinglasten gereserveerd.

1300: Promotielasten

1300: Promotielasten: (be)drukken nieuw promotiemateriaal zoals visitekaartjes, briefpapier en flyers. Vanwege de constante wachtlíjst heeft actieve promotie van de dienstverlening van de stichting nog steeds geen prioriteit.

1400: Verzekeringslasten

1400: Verzekeringslasten: kosten verzuimverzekering in geval van (langdurige) ziekte van medewerkers. De premie van deze verzekering bedroeg in 2014 3,89% van het brutosalaris en vakantiegelden.

1500: Medewerkersbeleid

1500: Medewerkersbeleid: bindingsactiviteiten voor vrijwilligers en bedankjes (kerstpakketten, bedankjes voor sprekers tijdens trainingsactiviteiten, et cetera).

1600: Proceslasten

1600: Proceslasten: gestarte procedures bij de Huurcommissie die worden ingetrokken omdat er is geschikt of waarvan de zaak is verloren. Restitutie van leges vindt in deze gevallen niet plaats. Het beleid van Huurteams Nijmegen is om eerst in gesprek te gaan met de huurder en verhuurder alvorens een procedure te starten. Dit behoort echter niet altijd tot de mogelijkheden. Tevens vallen andere gemaakte proceskosten, zoals aangetekend verzenden van poststukken, onder deze post. Stichting Huurteams Nijmegen behandelde in 2014 meer zaken, waardoor ook het aantal verloren zaken enigszins is toegenomen. Tevens heeft, zoals toegelicht in het financieel jaarverslag, de Wet modernisering en vereenvoudiging werkwijze Huurcommissie bijgedragen aan hogere proceskosten.

1700: Onvoorziene lasten:

1700: Onvoorziene lasten: in 2014 heeft Huurteams Nijmegen geen onvoorziene lasten gehad.

Baten:

2100: Subsidie Gemeente Nijmegen

2100: Subsidie Gemeente Nijmegen: de subsidie van de Gemeente Nijmegen bedroeg €31.250.

2200: Rentebaten

2200: Rentebaten: de rente op de spaarrekening viel lager uit door een lage rentetarief.

2300: Vrijval reserveringen

2301: Vrijval reservering vakantiegelden: vrijval van het maandelijks gereserveerde bedrag voor het vakantiegeld in mei. Zie post ook 1206.

2302: Vrijval reservering loonlasten januari: vrijval reservering om aan de betalingsverplichting van het salaris in januari 2014 te kunnen voldoen. Zie post ook 1205.

2303: Vrijval reservering huisvestingslasten: vrijval van reservering gemaakt om in 2014 onze kantoorruimte te kunnen bekostigen.

2500: Giften

2500: Giften: vrijwillige giften van cliënten zijn dit jaar uitgebleven.

2600: Procesbaten

2600: Procesbaten: baten in het geval Stichting Huurteams Nijmegen aanspraak maakt op vergoedingen voor de geleverde bijstand aan de cliënt. Dit is bijvoorbeeld het geval bij procedures bij de kantonrechter of incassotrajecten.

2700: Onvoorziene inkomsten

2700: Onvoorziene inkomsten: inkomsten die niet voorzien kunnen worden bij het opstellen van de begroting. Dit waren in 2014 enkele kleine meevallers zoals een onverwachte belastingteruggaaf over 2013.

Bijlage 3: begin- en eindbalans 2014

Activa	1-1-2014	31-12-2014
100: Vaste activa	€ -	€ -
101: Inventaris	€ -	€ -
200: Vlottende activa	€ 8.185	€ 3.540
210: Voorraden	€ -	€ -
220: Vorderingen	€ 1.238	€ 1.258
221: Debiteuren	€ 648	€ 188
222: Huurcommissie	€ 550	€ 650
223: Voorschoten, borg en overige	€ 40	€ 420
230: Vooruitbetaald geld	€ 321	€ 176
230: Vooruitbetaald geld (hoofdrekening)	€ 321	€ 176
240: Liquide middelen	€ 6.625	€ 2.106
241: ING-betaalrekening	€ 175	€ 266
242: ING-spaarrekening	€ 6.450	€ 1.840
Totaal activa	€ 8.185	€ 3.540

Passiva	1-1-2014	31-12-2014
Eigen vermogen	€ 55	€ 1.202-
300: Totaal reserveringen en schulden	€ 8.130	€ 4.742
310: Reserveringen	€ 6.564	€ 1.120
311: Reservering vakantiegeld	€ 1.064	€ 1.120
312: Reservering loonlasten januari	€ 2.400	€ -
313: Reservering kantoorlasten	€ 3.100	€ -
320: Schulden	€ 1.567	€ 3.422
<u>Crediteuren 2013</u>	€ 1.567	€ -
<u>Crediteuren 2014</u>		€ 3.422
330: Vooruitontvangen geld	€ -	€ -
340: Voorschoten processen		€ 200,00
Totaal passiva	€ 8.185	€ 3.540

Bijlage 4: toelichting op balans 2014

100: Vaste activa

100: Huurteams Nijmegen heeft gekozen om vanaf 2015 te reserveren voor vervanging van de inventaris in plaats van af te schrijven. Omdat zowel afschrijven als reserveren voor de inventaris geen goed beeld van de werkelijkheid zou geven is de inventaris niet positief geactiveerd op de balans.

200: Vlottende activa

210: Voorraden: Huurteams Nijmegen had aan het begin en aan het einde van 2014 geen noemenswaardige voorraden.

220: Vorderingen: de voornaamste vorderingen bestaan uit openstaande leges van lopende zaken bij de Huurcommissie. Verder is de subpost 'voorschoten, borg en overige' toegenomen doordat de borg voor de kantoorruimte in het UBC is betaald.

230: Vooruitbetaald geld: betalingen die in een opvolgend boekjaar behoren te vallen maar in een voorgaand boekjaar zijn gedaan. Dit jaar betreft dit de bedankjes voor vrijwilligers.

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

200: Totaal reserveringen en schulden

310: Reserveringen: in 2013 is een reservering gemaakt om januari 2014 tot de betaling van de subsidie te kunnen overbruggen; voor 2015 is dit niet nodig. De reservering voor de kantoorlasten was gemaakt om het laatste jaar met de lagere bijdrage van de gemeente te kunnen overbruggen; ook deze reservering is niet langer nodig nu Huurteams Nijmegen met ingang van 2015 een grotere bijdrage van de gemeente ontvangt.

320: Schulden: openstaande bedragen van voorgaande boekjaren.

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

340: Voorschoten processen: voor incassoprocedures wordt een voorschot van de cliënt gevraagd omdat de financiële risico's van het proces in de risicosfeer van de cliënt liggen.

Bijlage 5: voorbeeldcasus huurverlaging

Hieronder volgt een geanonimiseerde beschrijving van een casus met betrekking tot een te hoge huurprijs die bij Huurteams Nijmegen gespeeld heeft. U krijgt door dit concrete voorbeeld inzicht in de soms complexe problematiek waar Huurteams Nijmegen mee te maken krijgt en de wijze waarop hiermee wordt omgegaan.

Een huurder benaderde Huurteams Nijmegen via de website. Op basis van de door de huurder verstrekte informatie werd de zaak niet als spoedeisend ingeschat, waardoor de zaak op de wachtlijst is geplaatst. Toen de zaak bovenaan de wachtlijst stond, is een afspraak gemaakt voor een huisbezoek. Daarbij bleken meer dan tien huurders op hetzelfde adres te wonen. Allen betaalden een te hoge huurprijs.

Een flink aantal bewoners woonde bijna zes maanden op het huidige adres. Daarom is besloten om voor hen de procedure 'huurprijstoetsing bij de Huurcommissie' te starten. Dit heeft als voordeel voor de huurders dat zij bij eventuele winst het te veel betaalde bedrag aan huur vanaf de ingangsdatum van het contract kunnen terugkrijgen. Wanneer pas na die zes maanden een procedure bij de Huurcommissie zou worden gestart, krijgen zij slechts de te veel betaalde huur terug vanaf het startmoment van de procedure.

Huurteams Nijmegen heeft als beleid in alle gevallen de verhuurder op de hoogte stellen van het feit dat een procedure gestart is. Dit wordt gedaan om de relatie tussen huurder en verhuurder niet onder al te grote druk te plaatsen. Bovendien krijgt de verhuurder alsnog de kans om de kwestie op te lossen zonder de procedure bij de Huurcommissie te hoeven afronden.

In eerste instantie leek de verhuurder in dit geval niet geneigd tot een gesprek met de huurders. Dit uitte zich mede door intimidatie, waarbij verhuurder de huurders en hun ouders op onwenselijke wijze benaderde. Toen Huurteams Nijmegen de verhuurder wees op het feit dat de hij niet het recht heeft om huurders uit hun woning te zetten, veranderde zijn houding. Het beroep van huurders op hun wettelijke rechten is immers geen geldige grond voor het opzeggen van de huurovereenkomst.

Nadat de verhuurder was gewezen op de hoge legekosten die hij moest betalen wanneer de Huurcommissie uitspraak zou doen, bleek hij wel degelijk bereid tot het bereiken van een compromis. Onder leiding van Huurteams Nijmegen is een bemiddelend gesprek tussen huurders en verhuurder gevoerd. Naar aanleiding van het gesprek heeft de verhuurder besloten om de door Huurteams Nijmegen opgestelde puntentellingen en maximaal redelijke huurprijzen over te nemen. Uit eigener beweging deed hij voorstellen tot verrekening van de tot dan toe te veel betaalde huur, waarin alle huurders zich konden vinden.

Na schriftelijke bevestiging van deze voorstellen en akkoord van alle huurders zijn de procedures bij de Huurcommissie stopgezet, omdat het niet meer nodig was dat zij tot een uitspraak kwam in deze zaak.