

# Jaarverslag 2019

*Een tweeledig beeld*

# Huurteams Nijmegen

**Raad van Toezicht**

Mr. Drs. P.Eymaal

Drs. D.A. Mulder

**Bestuur**

L.E. Rat - Voorzitter

M.B. Heinemann – Penningmeester

**Directeur**

Mr. I.J.M van Setten

## Inhoud

|  |    |
|--|----|
| Inhoud .....   | 2  |
| Managementsamenvatting .....                                     | 3  |
| Samenvatting van de cijfers over verslagjaar 2019 .....          | 3  |
| Leeswijzer .....   | 4  |
| 1. Gegevens van huurders en zaken.....                           | 4  |
| Terminologie.....  | 4  |
| Algemeen beeld .....   | 4  |
| Aantallen en looptijd.....                                       | 7  |
| 2. Afgeronde zaken.....  | 8  |
| Studenten.....   | 8  |
| Gestopte zaken .....   | 8  |
| Intimidatie .....  | 9  |
| 3. Uitsplitsing van reguliere klachten en procedures.....        | 10 |
| Klachten en procedures.....                                      | 10 |
| Huurprijs .....  | 12 |
| All-in prijs.....  | 13 |
| Servicekosten .....  | 13 |
| Onderhoud.....   | 15 |
| 4. Incasso- en rechtszaken .....                                 | 15 |
| 5. Beleid.....   | 17 |
| Reflectie beleidsdoelen .....                                    | 17 |
| Beleid voor 2020: Focuspunten .....                              | 19 |
| 6. Financiële verslaglegging .....                               | 20 |
| Bijlage 1: De staat van baten en lasten 2019 .....               | 21 |
| Bijlage 2: Toelichting op de staat van baten en lasten 2019..... | 22 |
| Bijlage 3: Begin- en eindbalans 2019 .....                       | 26 |
| Bijlage 4: Toelichting begin- en eindbalans 2019 .....           | 27 |

## Managementsamenvatting

Voor de subsidie periode van 2019-2022 heeft Huurteams Nijmegen het doel gesteld om **2000 huurders** te helpen en hen een totaal van **€1.500.000** te besparen. Bij aanvang van de nieuwe subsidieperiode is rekening gehouden dat een uitbreiding van het personeel- en vrijwilligersbestand dient in te groeien in de organisatie, en dat de besparing in de eerste helft van de subsidie periode lager zal liggen, dan in de tweede helft. Voor 2019 heeft Huurteams Nijmegen daarom het doel gesteld om **400 huurders** te helpen, en een besparing van **€325.000,-** te realiseren. De werkzaamheden van Huurteams Nijmegen worden gefinancierd door een subsidie van € 60.000,-, ter beschikking gesteld door de gemeente Nijmegen.

In 2019 hebben Nijmeegse huurders door de werkzaamheden van Huurteams Nijmegen in totaal **€ 277.517,21 bespaard**. Dit bedrag is het resultaat van **106 schikkingen, 54 uitspraken van de Huurcommissie** en **2 gerechtelijke vonnissen**. In 2019 heeft Huurteams Nijmegen **541 huurders geholpen**, waarvan 482 in reguliere zaken en 59 huurders in incasso- en rechtszaken. In 2019 zijn **353 nieuwe reguliere zaken** gestart, waarvan 113 nog lopen. Daarbij zijn 298 reguliere zaken afgesloten, die 474 klachten bevatten, waarmee de Nijmeegse huurders € 272.080,31 hebben bespaard. Daarnaast is met het afronden van 9 incasso- en rechtszaken ten bate van 15 cliënten een besparing van €5.436,90 gerealiseerd.

Huurteams Nijmegen heeft de doelstelling om 400 huurders bij te staan ruimschoots gehaald. De gerealiseerde besparing blijft achter bij het gestelde doel, doordat het te behalen resultaat in 2019 in sterke mate beïnvloed wordt door de achterstanden bij de Huurcommissie. Aan het einde van het kalenderjaar stonden 113 zaken nog open, en dat is een significante verhoging ten opzichte van eerdere jaren (44 zaken meer dan 2018). Een schatting van het uitgestelde resultaat op basis van de verhoging ten opzichte van vorig jaar, betreft het **44 zaken** met geschatte besparing van **€66.828,67**. Daarmee kunnen we concluderen dat de verwachte besparing in de pijplijn zit, en dat binnen machte van de Huurteams Nijmegen de doelstelling is behaald.

## Samenvatting van de cijfers over verslagjaar 2019

- **541 huurders** geholpen, waarvan
  - o 482 in reguliere zaken
  - o 59 in incasso- en rechtszaken
- 474 klachten in **298 reguliere zaken afgerond**
- 353 nieuwe reguliere zaken gestart, waarvan 113 nog lopen op 1 januari 2020
- Percentage gestopte zaken 12,8%, waarvan 6,9% wegens intimidatie
- 10 lopende incasso zaken, ten bate van 44 cliënten.
- **9 incassozaken afgerond**, ten bate van 15 cliënten
- Besparing van **€ 277.517,21** gerealiseerd, waarvan
  - o € 272.080,31 in reguliere zaken
  - o € 5.436,90 in incasso- en rechtszaken
- Een personele bezetting van 1,4 fte, verdeeld over 3 medewerkers.
- Ondersteunt door 5 tot 10 vrijwilligers als juridisch adviseurs.
- Op basis van een gemeentelijke subsidie van **€ 60.000,-**

## Leeswijzer

De opbouw van dit jaarverslag is als volgt: in hoofdstuk 1 wordt een algemeen beeld gegeven van de **482 reguliere zaken en de 19 incasso- en rechtszaken ten bate van 59 cliënten** waarin Huurteams Nijmegen in 2019 werkzaamheden heeft verricht. In de daaropvolgende hoofdstukken wordt aan de hand van de **298 afgeronde reguliere zaken** toegelicht hoe de werkzaamheden van Huurteams Nijmegen in 2019 tot een **besparing van € 272.080,31** voor Nijmeegse huurders hebben geleid. Hoofdstuk 4 besteedt vervolgens aandacht aan het resultaat van de **9 in 2019 afgeronde incasso- en rechtszaken**, waarmee een **besparing van € 5.436,90** is gerealiseerd.

2019 is het eerste jaar van deze subsidieperiode. Om inzichtelijk te maken hoe de resultaten zich tot voorgaande jaren verhouden, is gekozen om ook de resultaten uit 2017 en 2018 weer te geven. Daarbij zij opgemerkt dat de resultaten bij reguliere zaken in 2017 en daaruit voortvloeiend, de resultaten bij incasso- en rechtszaken in 2018 sterk beïnvloed zijn door het voeren van één grote zaak met veel cliënten. Dit valt met name op bij de resultaten op het gebied van huurverlaging in 2017 en de besparingen bij incasso- en rechtszaken in 2018. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de jaarverslagen over betreffende jaren.

## 1. Gegevens van huurders en zaken

### Terminologie

Dit jaarverslag maakt inzichtelijk hoeveel huurders zich in 2019 hebben gemeld bij Huurteams Nijmegen en welke klachten zij hadden. Daarbij is geregistreerd welke werkzaamheden Huurteams Nijmegen heeft verricht om die klachten te verhelpen.

- In dit verslag wordt gesproken van een *zaak* wanneer een cliënt zich met één of meerdere klachten tot Huurteams Nijmegen wendt én werkzaamheden worden verricht voor deze cliënt. Dit kan variëren van een simpel advies tot het voeren van meerdere procedures welke eindigen bij de kantonrechter. (In reguliere zaken heeft iedere zaak maximaal één client. In het geval van incasso en rechtszaken is het mogelijk om meerdere cliënten te betrekken bij één procedure. Voor de volledigheid zullen incasso en rechtszaken daarom altijd voluit geschreven worden.)
- Van een *procedure* is sprake wanneer een zaak niet in overleg tot een goed einde gebracht kan worden en Huurteams Nijmegen namens de cliënt een verzoek bij de Huurcommissie of de kantonrechter aanhangig heeft gemaakt.
- Sinds Huurteams Nijmegen in 2015 incasso- en rechtszaken behandelt, is de term *reguliere zaken* geïntroduceerd. Met reguliere zaken worden zaken bedoeld die door de Huurcommissie beslecht (kunnen) worden. Is de Huurcommissie niet bevoegd op een bepaald onderwerp of is het de uitspraak van de Huurcommissie die bij de kantonrechter ter discussie staat, dan valt een zaak in de categorie *incasso- en rechtszaken*.

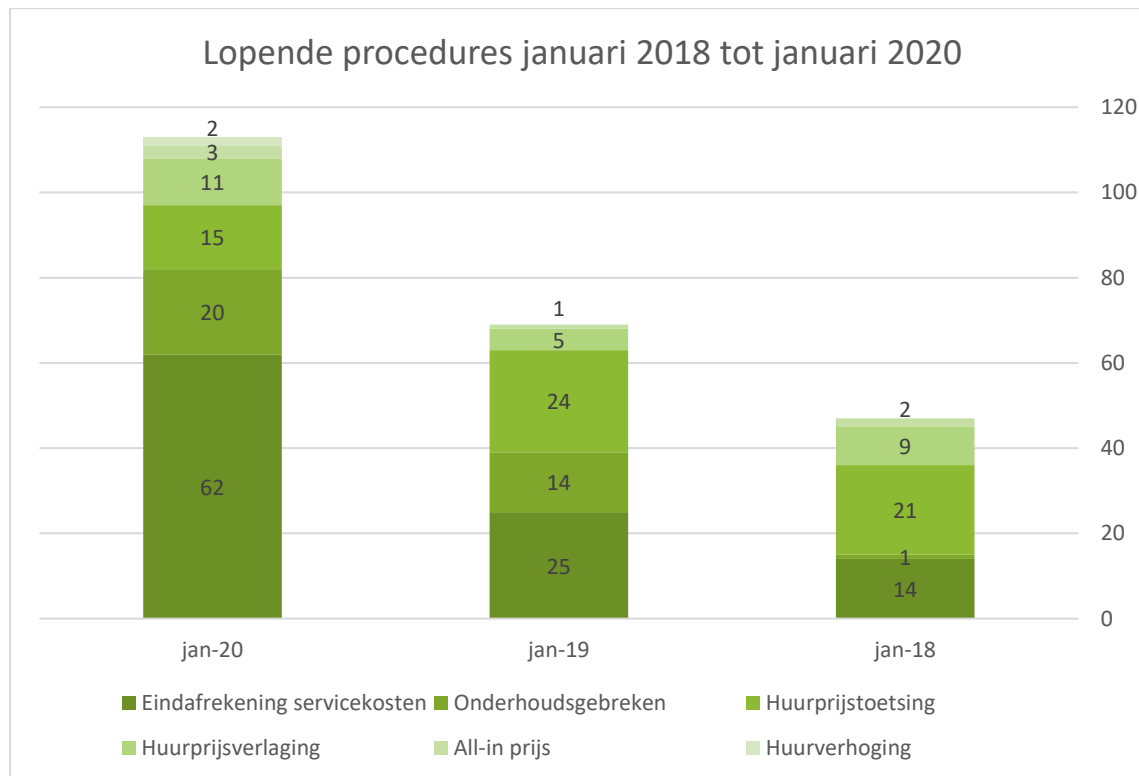
### Algemeen beeld

#### Achterstanden Huurcommissie

Veel van de in dit jaarverslag weergegeven resultaten zijn in sterke mate beïnvloed door de achterstanden waar de Huurcommissie op dit moment mee kampt. Dit speelde in mindere mate al in 2018, toen op deze plaats geschreven werd over de langere doorlooptijden van procedures bij de Huurcommissie. Omdat niet duidelijk is wanneer de situatie zal verbeteren, is het van

belang inzichtelijk te maken hoe groot het effect van de achterstanden bij de Huurcommissie op de resultaten van Huurteams Nijmegen is. Daarna zal besproken worden welk effect dit gegeven heeft op de overige cijfers.

Tabel 1: Totaal afgeronde zaken in 2019 bij de Huurcommissie.



Tabel 1 geeft weer hoeveel procedures op 1 januari na een verslagjaar bij de Huurcommissie open stonden. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen enerzijds procedures die zijn ingediend in het verslagjaar, waarvan het logisch is dat er een aantal open staan die laat in het jaar zijn ingediend. Anderzijds worden procedures weergegeven die zijn ingediend voor aanvang van het verslagjaar, welke op 1 januari na het verslagjaar meer dan 1 jaar lopen. Daaruit valt op te maken dat het aantal procedures dat Huurteams Nijmegen in 2019 heeft gestart is gestegen, maar dat ook steeds meer procedures uit voorgaande jaren nog niet zijn afgerond.

Tabel 2: Lopende procedures bij de Huurcommissie

| Gestart:                  | 1 jan 2020 (lopend) |         |            | 1 jan 2019 (lopend) |         |           | 1 jan 2018 (lopend) |         |           |
|---------------------------|---------------------|---------|------------|---------------------|---------|-----------|---------------------|---------|-----------|
|                           | Voor 2019           | In 2019 | Totaal     | Voor 2018           | In 2018 | Totaal    | Voor 2017           | In 2017 | Totaal    |
| <b>Servicekosten</b>      | 17                  | 45      | 62         | 8                   | 17      | 25        | 6                   | 8       | 14        |
| <b>Onderhoudsgebreken</b> | 9                   | 11      | 20         | -                   | 14      | 14        | -                   | 1       | 1         |
| <b>Huurprijsstoetsing</b> | 1                   | 14      | 15         | 2                   | 22      | 24        | -                   | 21      | 21        |
| <b>Huurprijsverlaging</b> | 1                   | 10      | 11         | 2                   | 3       | 5         | -                   | 9       | 9         |
| <b>All-in-prijs</b>       | -                   | 3       | 3          | 1                   | -       | 1         | -                   | 2       | 2         |
| <b>Huurverhoging</b>      | -                   | 2       | 2          | -                   | -       | -         | -                   | -       | -         |
| <b>Totaal</b>             |                     |         | <b>113</b> |                     |         | <b>69</b> |                     |         | <b>47</b> |

Deze data laat zien dat in slechts twee jaar tijd het aantal lopende procedures op 1 januari na het verslagjaar meer dan verdubbeld is. Het aantal servicekostenprocedures dat openstond op

1 januari 2020, overstijgt het totaal aan procedures op 1 januari 2018. Ook is het aantal nog openstaande procedures op 1 januari 2020 ruim tweemaal hoger dan het totaal aantal uitspraken dat Huurteams Nijmegen in 2019 wel heeft mogen ontvangen van de Huurcommissie. Ten slotte valt uit bovenstaande tabel af te leiden dat de doorlooptijden van de procedures steeds langer worden, steeds meer op 1 januari openstaande procedures zijn niet in het afgelopen jaar gestart, maar in daarvoor liggende jaren.

Het bovenstaande betekent dat de toegenomen werkzaamheden niet direct te herleiden zijn uit de behaalde resultaten. Het aantal geholpen huurders steeg met 16,3% en het aantal nieuwe zaken met 12% ten opzichte van 2018. Om dubbeltellingen te voorkomen rapporteert Huurteams Nijmegen alléén over gesloten zaken. Veel zaken waaraan in 2019 is gewerkt, zijn nog niet gesloten.

Een ander effect van deze achterstanden is het vertekende beeld van de wijze van afdoening van gewonnen zaken. Huurteams Nijmegen zet zich in om zoveel mogelijk zaken af te sluiten door middel van een overeenkomst. Deze zaken hebben een veel kortere doorlooptijd. Zaken waarin wordt geprocedeerd kunnen niet worden afgerond, omdat deze bij de Huurcommissie blijven liggen. Die zaken komen vervolgens nauwelijks in de overzichten voor. Daardoor laten de nu gepresenteerde cijfers een onrealistische verhouding zien.

Om een meer volledig beeld te geven van de resultaten als gevolg van werkzaamheden in 2019, voorzien we in tabel 3 van een inschatting van het uitgestelde resultaat. Hierbij is als uitgangspunt genomen het aantal openstaande zaken aan het eind van 2018, dat betreft 69 zaken die bij de huurcommissie zijn blijven liggen. In de onderstaande tabel rekenen we dus alleen met de zaken die buiten proportioneel bij de Huurcommissie blijven liggen. In verhouding tot 2018, zijn in 2019 44 méér zaken lopend bij de Huurcommissie.

Tabel 3: Inschatting uitgesteld resultaat

|                    | 1 jan 2020 (lopend) | Gemiddelde besparing<br>per zaak per jaar | Totale besparing<br>(Bewoningsduur) |
|--------------------|---------------------|---|-------------------------------------|
| Servicekosten      | 24                  | € 411,29                                  | <b>€ 9.870,69</b>                   |
| Onderhoudsgebreken | 9                   | n.v.t.                                    | <b>n.v.t.</b>                       |
| Huurprijsstoetsing | 5                   | € 1851,12                                 | <b>€ 27.766,08</b>                  |
| Huurprijsverlaging | 4                   | € 1851,12                                 | <b>€ 22.213,44</b>                  |
| All-in-prijs       | 2                   | € 1.163,08                                | <b>€ 6.978,46</b>                   |
| Huurverhoging      | 0                   |   |                                     |
| <b>Totaal</b>      | <b>44</b>           |   | <b>€ 66.828,67</b>                  |

De zaken zijn naar verhouding van het aantal lopende zaken verdeeld. Daarbij kan bij onderhoudsgebreken geen realistische inschatting gegeven worden van de besparing, gezien deze zaken sterk van elkaar afwijken en lang niet altijd als doel hebben een financiële besparing op te leveren. Uit bovenstaande tabel blijkt dat we aan het ‘overschot’ aan lopende zaken, een besparing van meer dan € 66.828,67 in het verschiet ligt, en daarmee een besparing zouden realiseren van boven de € 343.000. (Beleidsdoel 2019: besparing van €325.000,-).

## Toename intimidatie

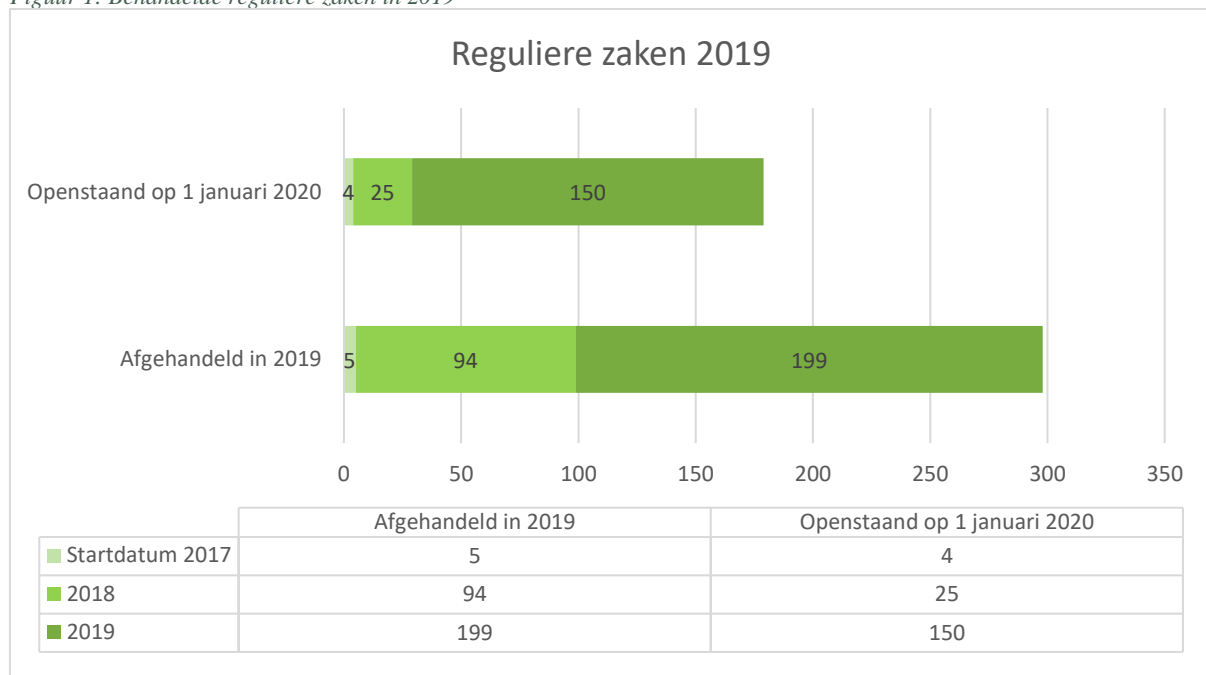
Verontrustend is dat het percentage zaken waarin huurders met intimidatie te maken krijgen blijft groeien. In 2019 gaat het over 43 zaken, waarvan ruim 60% van de huurders het uiteindelijk niet aandurfde om de zaak voort te zetten.

## Aantallen en looptijd

### Reguliere zaken

Huurteams Nijmegen heeft in 2019 werkzaamheden verricht in 482 reguliere zaken. Hiervan zijn er 298 afgerond. Het grootste deel van deze zaken is gestart in 2019, de zaken die nog openstaan uit 2017 (4) en 2018 (25) zullen naar verwachting in 2020 worden afgerond.

Figuur 1: Behandelde reguliere zaken in 2019

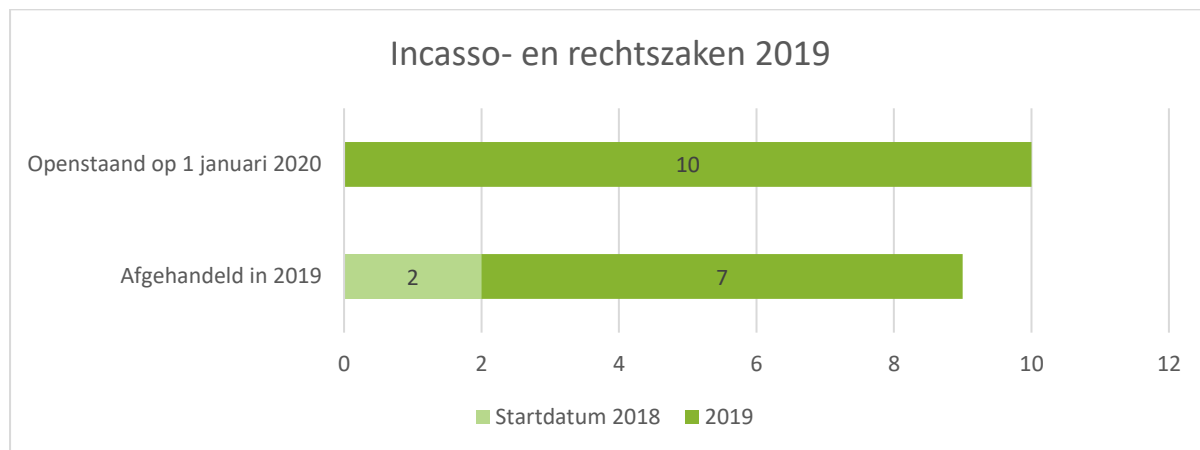


### Incasso- en rechtszaken

Het aantal incasso- en rechtszaken dat bij Huurteams Nijmegen in behandeling is blijft toenemen ten opzichte van voorgaande jaren. In 2019 heeft Huurteams Nijmegen zich met 19 incasso- en rechtszaken beziggehouden, ten behoeve van 59 cliënten. Een categorie zaken die hierbij opvallend is gestegen, betreft borgzaken van internationale studenten en promovendi, dit speelt in 7 van de 19 behandelde zaken. Huurteams Nijmegen ervaart dat internationale huurders weinig tot geen andere wijzen van genoegdoening beschikbaar zijn, omdat de toegang tot rechtsbijstand als zeer hoogdrempelig wordt ervaren. Zij verkeren veelal in een situatie verkeren waarin zij menen niet in aanmerking te komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Daarnaast lijkt deze groep als makkelijk doelwit gezien te worden door verhuurders en tussenpersonen, omdat deze groep vaak de Nederlandse taal niet machtig is en doorgaans na een relatief korte periode het land weer verlaat, wat het voor hen moeilijker maakt om actie te ondernemen. Nog niet al deze zaken zijn afgerond, maar doorgaans kunnen deze worden geschikt tijdens een incassotraject. Dit maakt de gemiddelde looptijd van incassozaken korter dan gebruikelijk en verklaart mede waarom alle zaken die op 1 januari 2020 open staan, gestart zijn in 2019.



Figuur 2: Behandelde incasso- en rechtszaken in 2019.



## 2. Afgeronde zaken

### Studenten

Net als voorgaande jaren heeft Huurteams Nijmegen bijgehouden welk percentage van haar cliënten student is. In 2019 betrof dat 157 van de 298 afgeronde zaken, ofwel 52,7%. Dit percentage ligt in lijn met de resultaten van de vorige subsidieperiode, waarin dat percentage schommelde tussen 35,5% en 62%. Deze aantallen wisselen jaarlijks sterk, met name onder invloed van grote wooncomplexen waarvan de bewoners zich gezamenlijk aanmelden. Eén complex met alleen maar studenten of niet-studenten kan al een significante invloed hebben op deze percentages. Wellicht ten overvloede: de registratie of iemand al dan niet studeert heeft geen enkele invloed op de door Huurteams Nijmegen aangeboden dienstverlening.

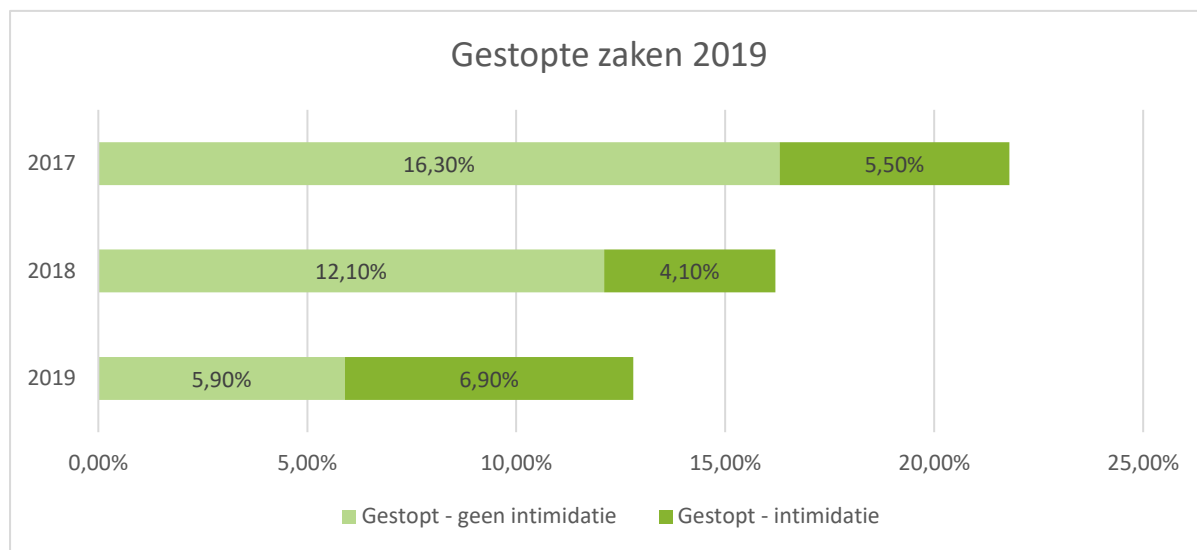
### Gestopte zaken

Huurteams Nijmegen spant zich in om zo weinig mogelijk zaken zonder resultaat te moeten sluiten. Dit wordt bijvoorbeeld gedaan door cliënten die niet reageren actief te benaderen via verschillende kanalen en het gesprek aan te gaan met cliënten die zeggen hun zaak te willen stoppen. Dit doen we om erachter te komen of het stoppen van een zaak op dat moment daadwerkelijk de beste oplossing is voor cliënt. Veel cliënten weten bijvoorbeeld niet dat een verhuizing niet per definitie betekent dat een procedure moet worden ingetrokken. Deze inspanningen hebben er ook in 2019 voor gezorgd dat er minder zaken zonder concreet resultaat zijn afgerond. In 5,9% van de gevallen hebben cliënten hun zaak alsnog gestopt. In 6,9% van de gevallen voelden cliënten zich geïntimideerd en zagen daarom af van een verdere procedure.

Wat opvalt is dat in 2019 voor het eerst het percentage zaken dat gestopt is door intimidatie (6,9%), het percentage zaken dat is gestopt om andere redenen overschrijdt (5,9%). Concreet gaat het om 26 zaken, waarmee 33 klachten gemoeid waren. Deze ontwikkeling zal in de volgende paragraaf nader uitgelicht worden.



Figuur 3: Gestopte zaken



## Intimidatie

In 2019 hebben cliënten van Huurteams Nijmegen veelvuldig te maken gehad met intimidatie door hun verhuurder. Zowel het aantal als het percentage zaken dat te maken heeft gehad met intimidatie is toegenomen. Tevens is het percentage van cliënten dat zich onder druk van intimidatie genoodzaakt ziet om een zaak in te trekken gestegen. Dit betreft ruim 60% van de cliënten die te maken hebben gehad met intimidatie.

Tabel 4: Intimidatie

| Intimidatie                                  | Aantal 2019 | Aantal 2018 | Aantal 2017 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| <b>Zaak afgebroken</b>                       | 26 (60,5%)  | 13(46,4%)   | 16 (18,4%)  |
| <b>Zaak doorgezet</b>                        | 17 (39,5%)  | 15 (53,6%)  | 71 (81,6%)  |
| <b>% intimidatie van totaal aantal zaken</b> | 15,1%       | 9,7%        | 17,8%       |
| <b>Totaal</b>                                | <b>43</b>   | <b>28</b>   | <b>87</b>   |

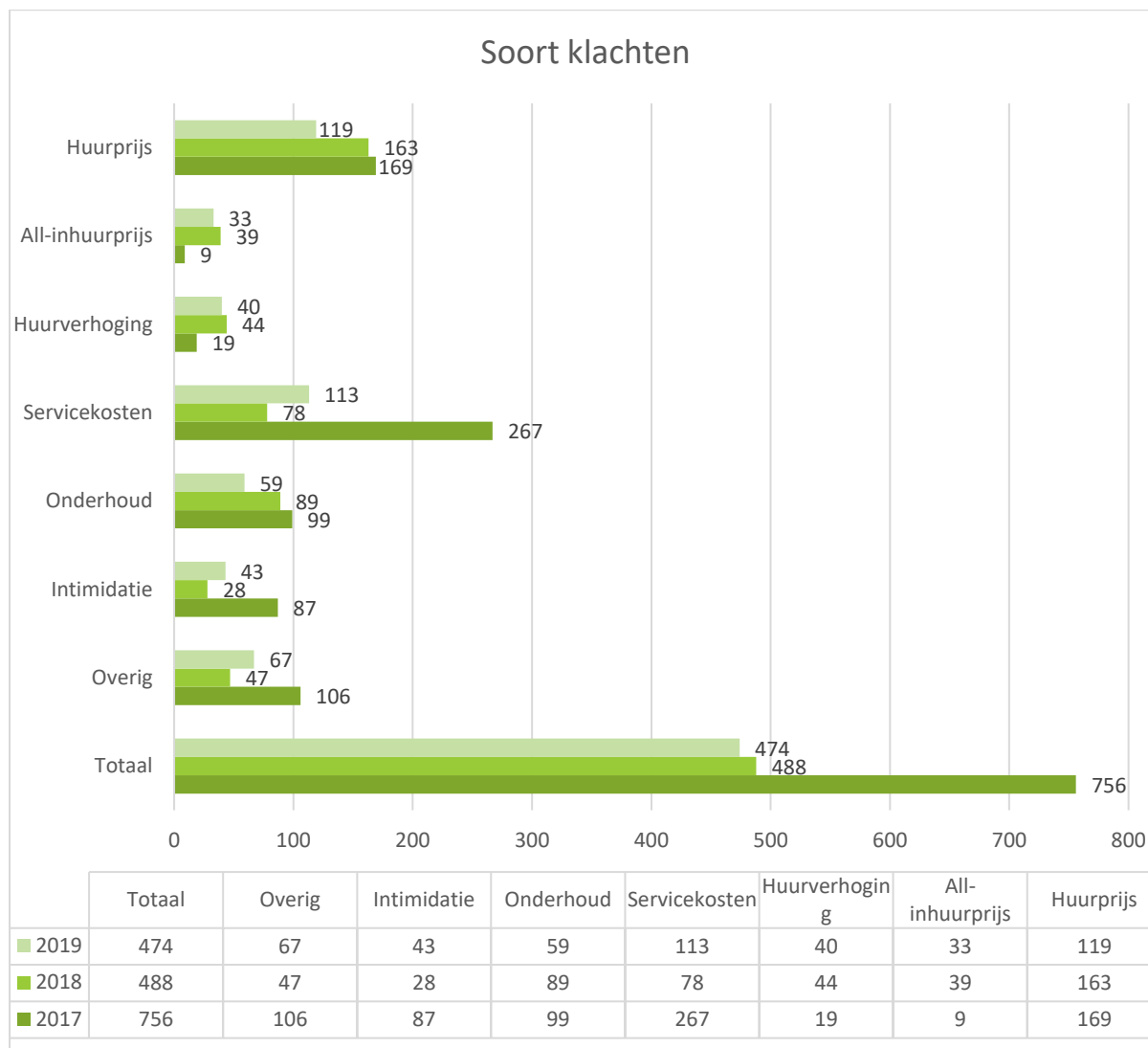
Wanneer intimidatie plaatsvindt in een zaak, adviseert Huurteams Nijmegen haar cliënten over hun juridische en praktische handelingsperspectief. De uiteindelijke beslissing over een actie ligt altijd bij een cliënt. Zij zijn immers degene die de gevolgen van een beslissing ondervinden. Dit heeft er in 2019 toe geleid dat vijf cliënten van Huurteams Nijmegen melding van intimidatie gedaan hebben bij de politie. Wij bieden cliënten de mogelijkheid om hen hierin te begeleiden. Geen van allen heeft daarvan gebruik gemaakt. Vier van de cliënten die melding hebben gedaan bij de politie, hebben uiteindelijk alsnog hun zaak ingetrokken wegens intimidatie. Zij woonden op een één adres en huurden bij dezelfde verhuurder.

## 3. Uitsplitsing van reguliere klachten en procedures

### Klachten en procedures

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de wijze waarop Huurteams Nijmegen in 2019 298 reguliere zaken heeft afgehandeld. Dit wordt gedaan door een uitsplitsing van de 474 daarbij behorende klachten te presenteren. De volgende grafiek geeft weer hoe deze klachten in 2019 over de verschillende categorieën waren verdeeld.

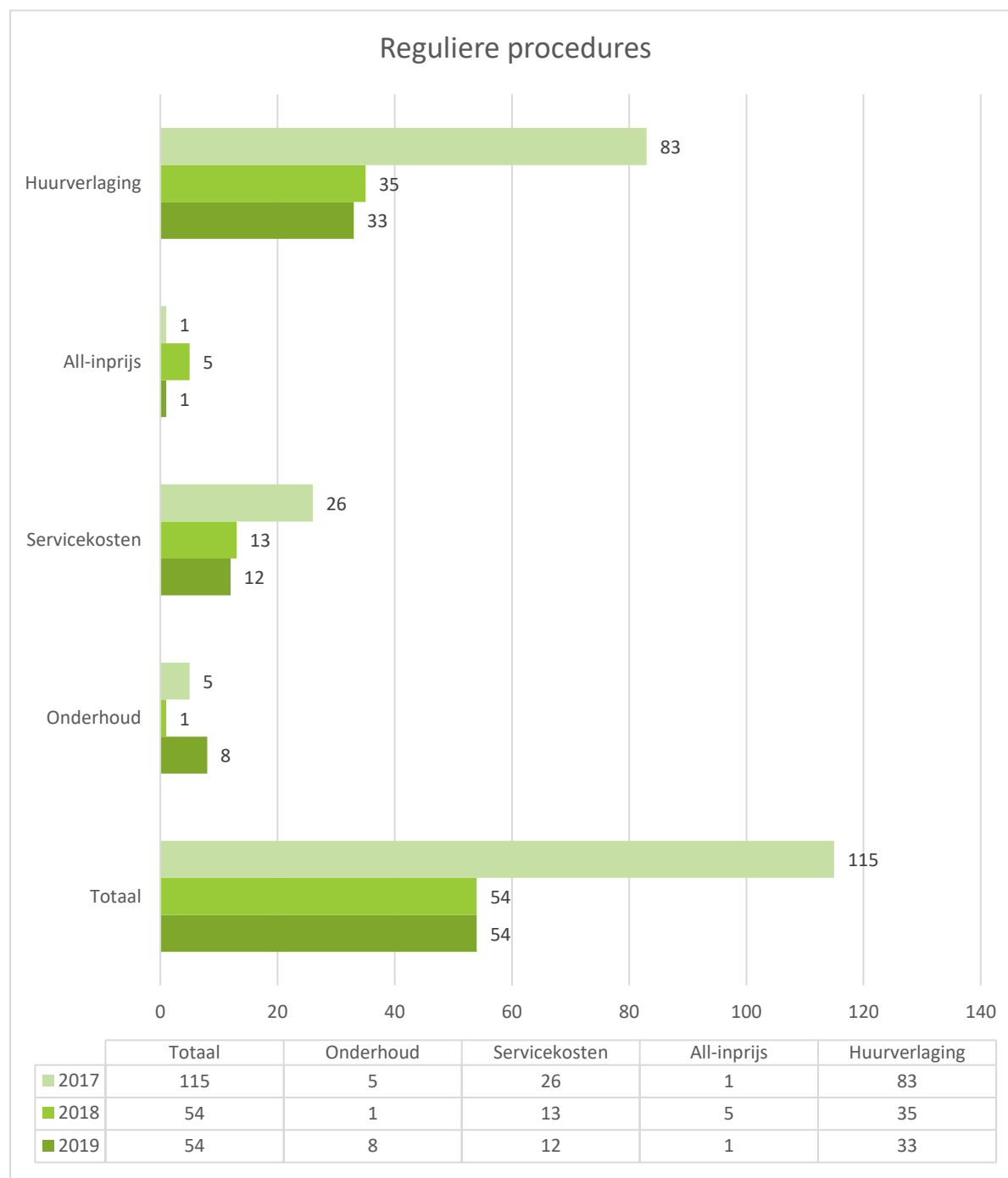
Figuur 4: Uitsplitsing in 2019 afgehandelde klachten naar soort



Het aantal procedures dat Huurteams Nijmegen heeft gevoerd om de klachten op te lossen is exact gelijk aan 2018. Op een kleine verschuiving van all-in prijs- naar onderhoudsprocedures na, ontloopt de verdeling van de klachten elkaar ook niet veel. Om dubbeltellingen te voorkomen rapporteert Huurteams Nijmegen enkel in detail over de afgesloten zaken. In 2019 valt echter op dat de verdeling tussen afgesloten en lopende procedures erg afwijkt. Zie hiervoor tevens de data die is weergegeven onder algemeen beeld in hoofdstuk 1. Voornamelijk op het gebied van servicekosten en onderhoudsgebreken valt op dat er ten minste drie keer zoveel procedures lopen als in 2019 zijn afgerond (onderhoud 8 afgerond, 20 lopend, servicekosten 12 afgerond 62 lopend). Dit heeft te maken met de achterstanden bij de

Huurcommissie, waardoor het volledig doorlopen van een procedure doorgaans meer dan een jaar in beslag neemt. De achterstanden op de gebieden van onderhoudsgebreken en servicekosten zijn hierbij het grootst.

Figuur 5: in 2019 afgeronde reguliere procedures.



## Huurprijs

Ook in 2019 waren klachten over huurprijs hetgeen waarmee huurders zich het meest bij Huurteams Nijmegen melden. Als Huurteams Nijmegen vaststelt dat iemand daadwerkelijk te veel betaalt, begint het werk om deze huurprijs omlaag te krijgen. Bij voorkeur gebeurt dat door het sluiten van een vaststellingsovereenkomst met de verhuurder. Lukt dat niet dan biedt een procedure bij de Huurcommissie uitkomst. Onderstaande tabel 5 laat zien wat de resultaten zijn van de 119 in 2019 afgeronde huurprijsklachten.

Tabel 5: Afgehandelde huurprijsklachten

| Huurprijs                 | 2019       | 2018       | 2017       |
|---------------------------|------------|------------|------------|
| <b>Gewonnen</b>           | 40 (33,6%) | 44 (27%)   | 98 (58%)   |
| <i>Overeenkomst</i>       | 24 (20,2%) | 21 (12,9%) | 37 (21,9%) |
| <i>Procedure</i>          | 16 (13,5%) | 23 (14,1%) | 61 (36,1%) |
| <b>Verloren</b>           | 1 (0,8%)   | 2 (1,2%)   | 1 (0,6%)   |
| <b>Advies</b>             | 56 (47,1%) | 88 (54%)   | 16 (9,5%)  |
| <b>Gestopt</b>            | 20 (16,8%) | 29 (17,8%) | 54 (31,9%) |
| <i>Wegens intimidatie</i> | 10 (8,4%)  | 12 (7,4%)  | 16 (9,5%)  |
| <b>Totaal</b>             | <b>119</b> | <b>163</b> | <b>169</b> |

De 40 klachten waarbij cliënten met behulp van Huurteams Nijmegen hebben gewonnen leverden hen een besparing op van € 222.139,08. Een huurder voor wie wij de zaak hebben gewonnen, betaalt gemiddeld per maand € 154,26 minder, dan de kale huurprijs die de verhuurder oorspronkelijk voor de woonruimte vroeg. Bij deze berekening wordt de assumptie gehanteerd dat de bewoningsduur gemiddeld 36 maanden bedraagt nadat een lagere huur is vastgesteld door de Huurcommissie of een overeenkomst is bereikt tussen huurder en verhuurder. Bovendien wordt ervan uitgegaan dat in het geval van toetsing (een procedure binnen 6 maanden na aanvang van de huurovereenkomst) te veel betaalde huur kan worden geïncasseerd of verrekend en de uitspraak van de Huurcommissie niet door een rechter terzijde wordt geschoven. Onderstaande tabel maakt inzichtelijk wat het financiële resultaat is van de door Huurteams Nijmegen in 2019 verrichtte inspanningen met betrekking tot huurverlaging.

Tabel 6: Besparing kale huur.

| Huurverlaging kale huur | Maandelijks        | Bewoningsduur       |
|-------------------------|--------------------|---------------------|
| <b>Gemiddeld 2019</b>   | <b>€ 154,26</b>    | <b>€ 5.553,48</b>   |
| <i>Gemiddeld 2018</i>   | <i>€ 96,01</i>     | <i>€ 3.456,36</i>   |
| <i>Gemiddeld 2017</i>   | <i>€ 183,48</i>    | <i>€ 6.605,16</i>   |
| <b>Totaal 2019</b>      | <b>€ 6.170,53</b>  | <b>€ 222.139,08</b> |
| <i>Totaal 2018</i>      | <i>€ 4.224,34</i>  | <i>€ 152.076,24</i> |
| <i>Totaal 2017</i>      | <i>€ 17.980,70</i> | <i>€ 647.305,20</i> |

## All-in prijs

Het aantal afgehandelde klachten over een all-in prijs is vergelijkbaar met vorig jaar. In tegenstelling tot eerdere jaren zijn bijna alle gewonnen zaken afgedaan middels een overeenkomst. Slechts in 3% van de zaken heeft Huurteams Nijmegen een procedure gevoerd, in 2018 was dat in 46,2% van de zaken noodzakelijk.

Tabel 7: Afgehandelde all-in klachten.

| All-in prijs              | 2019       | 2018       | 2017      |
|---------------------------|------------|------------|-----------|
| <b>Gewonnen</b>           | 9 (27,3%)  | 24 (61,5%) | 2 (22,2%) |
| <i>Overeenkomst</i>       | 8 (24,3%)  | 6 (15,4%)  | 1 (11,1%) |
| <i>Procedure</i>          | 1 (3%)     | 18 (46,2%) | 1 (11,1%) |
| <b>Verloren</b>           | -          | -          | -         |
| <b>Advies</b>             | 13 (39,4%) | 7 (17,9%)  | 3 (33,3%) |
| <b>Gestopt</b>            | 11 (33,3%) | 8 (20,5%)  | 4 (44,4%) |
| <i>Wegens intimidatie</i> | 6 (18,2%)  | 2 (5,1%)   | -         |
| <b>Totaal</b>             | <b>33</b>  | <b>39</b>  | <b>9</b>  |

Het verschil in besparing bij all-in prijzen tussen 2018 en 2019 laat zien hoe groot de invloed van het ontmoedigingsbeleid van de overheid op dit vlak is. Bij het winnen van een procedure wordt de kale huur verlaagd naar 55% van de overeengekomen all-in prijs en 25% van de oorspronkelijke prijs wordt gereserveerd als voorschot voor de servicekosten.

Deze gevolgen zijn voor verhuurders soms zo moeilijk te verteren dat zij door middel van intimidatie huurders ertoe bewegen de zaak in te trekken. Dat is in 2019 in 18,2% van de gevallen voorgekomen. Tevens zijn de gemiddelde besparingen ongeveer de helft lager dan in voorgaande jaren waarin in verhouding meer werd geprocedeerd. Hieruit blijkt dat huurders zich soms onder druk gezet voelen om te tekenen voor een hogere huurprijs dan waar zij wettelijk recht op hebben, om verdere escalatie en intimidatie te voorkomen.

Tabel 8: Besparing all-in klachten

| Huurverlaging 'all-in' | Maandelijks       | Bewoningsduur       |
|------------------------|-------------------|---------------------|
| <b>Gemiddeld 2019</b>  | <b>€ 96,84</b>    | <b>€ 3.486,24</b>   |
| <i>Gemiddeld 2018</i>  | <i>€ 182,39</i>   | <i>€ 6.556,04</i>   |
| <i>Gemiddeld 2017</i>  | <i>€ 189,62</i>   | <i>€ 6.826,36</i>   |
| <b>Totaal 2019</b>     | <b>€ 871,56</b>   | <b>€ 31.376,16</b>  |
| <i>Totaal 2018</i>     | <i>€ 4.337,37</i> | <i>€ 157.585,32</i> |
| <i>Totaal 2017</i>     | <i>€ 379,24</i>   | <i>€ 13.653,72</i>  |

## Servicekosten

Het aantal servicekostenzaken schommelt de afgelopen jaren hevig. In algemene zin loopt het aantal zaken licht op. Bij de resultaten van 2019 springt in het oog dat veruit het grootste deel van de gewonnen zaken is afgerond met een overeenkomst. Dat is op zich positief, maar geeft geen compleet beeld van de in 2019 verrichtte werkzaamheden op het gebied van servicekosten. Naast de drie zaken die door middel van een procedure zijn gewonnen, liepen

er op 1 januari 2020 nog 62 procedures bij de Huurcommissie, waarvan 17 ingediend zijn vóór 2019.

Dat juist deze zaken zo vertraagd zijn is belastend voor alle betrokken partijen. Huurders hebben maar een beperkte tijd om een procedure over servicekosten in te dienen, namelijk 2,5 jaar na afloop van het kalenderjaar waarover de afrekening verstrekt moest worden. Het komt nu regelmatig voor dat procedures zo lang lopen dat bijvoorbeeld voordat de procedure over 2016 en 2017 is afgerond, die over 2018 moet worden ingediend. Deze gang van zaken zet de relatie tussen huurder en verhuurder extra onder druk en vermindert de kans dat er een structurele oplossing wordt gevonden. Deze gang van zaken stelt het bereiken van die oplossing met een aantal jaren uit.

Tabel 9: Afgehandelde servicekostenklachten

| Servicekosten      | 2019       | 2018        | 2017        |
|--------------------|------------|-------------|-------------|
| <b>Gewonnen</b>    | 38 (33,6%) | 34 (43,6%)  | 221 (82,8%) |
| Overeenkomst       | 35 (31%)   | 28 (35,9%)  | 207 (77,5%) |
| Procedure          | 3 (2,6%)   | 6 (7,7%)    | 14 (5,3%)   |
| <b>Verloren</b>    | 1 (0,9%)   | -           | -           |
| <b>Advies</b>      | 65 (57,5%) | 33 (42,30%) | 15 (5,6%)   |
| <b>Gestopt</b>     | 10 (8,8%)  | 11 (14,1%)  | 31 (11,6%)  |
| Wegens intimidatie | 5 (4,4%)   | 1(1,3%)     | 6 (2,2%)    |
| <b>Totaal</b>      | <b>113</b> | <b>78</b>   | <b>267</b>  |

De scheve verdeling tussen overeenkomsten en procedures is ook terug te zien bij de behaalde besparingen voor cliënten. Hoewel de gemiddelde besparing door het sluiten van een overeenkomst wel aanzienlijk stijgt, bedraagt dit nog steeds geen derde van de besparingen die worden behaald wanneer een procedure wordt gevoerd. Ook in 2019 blijkt uit dat grote verschil dat de zaken waarin een verhuurder bewust niet meewerkt en een te hoog voorschot vraagt, uiteindelijk alleen opgelost kunnen worden door te procederen. De grote som geld die huurders nog te goed hebben en de complexiteit van de materie, blijven voor veel verhuurders obstakels om een dergelijke klacht in goed overleg af te kunnen ronden.

Tabel 10: besparing servicekosten.

| Besparing servicekosten  | Gemiddeld (per jaar) | Totaal             |
|--------------------------|----------------------|--------------------|
| <b>2019 Overeenkomst</b> | <b>€ 411,24</b>      | <b>€ 14.393,25</b> |
| 2018 Overeenkomst        | € 225,45             | € 2.930,85         |
| 2017 Overeenkomst        | € 166,02             | € 34.033,26        |
| <b>2019 Procedure</b>    | <b>€ 1.390,61</b>    | <b>€ 4.171,82</b>  |
| 2018 Procedure           | € 1.130,86           | € 6.785,13         |
| 2017 Procedure           | € 382,54             | € 5.738,03         |
| <b>2019 Totaal</b>       |                      | <b>€ 18.565,07</b> |
| 2018 Totaal              |                      | € 9.715,98         |
| 2017 Totaal              |                      | € 39.771,29        |

## Onderhoud

Huurteams Nijmegen zet juist bij onderhoud in op het bereiken van een overeenkomst in plaats van procederen. Dat is goed gelukt in 2019, maar ook hier vertekent het beeld wegens lang lopende procedures bij de Huurcommissie. Op 1 januari 2020 staan 20 procedures open, waarvan 9 vóór 2019 zijn ingediend. Dat verklaart, in combinatie met het sterk gestegen percentage aan wegens intimidatie gestopte zaken, tevens de daling in het aantal succesvol afgeronde zaken.

Tabel 11: Afgehandelde onderhoudszaken.

| Onderhoud                 | 2019       | 2018       | 2017       |
|---------------------------|------------|------------|------------|
| <b>Gewonnen</b>           | 13 (22%)   | 33 (37,1%) | 54 (54,5%) |
| <i>Overeenkomst</i>       | 12 (20,3%) | 27 (30,3%) | 50 (50,5%) |
| <i>Procedure</i>          | 1 (1,7%)   | 6 (6,7%)   | 4 (4%)     |
| <b>Verloren</b>           | 1 (1,7%)   | -          | 1 (1%)     |
| <b>Advies</b>             | 31 (52,5%) | 41 (46,1%) | 17 (17,2%) |
| <b>Gestopt</b>            | 14 (23,7%) | 15 (16,9%) | 27 (27,3%) |
| <i>Wegens intimidatie</i> | 9 (15,25%) | 2 (2,3%)   | 8 (8,1%)   |
| <b>Totaal</b>             | <b>59</b>  | <b>89</b>  | <b>99</b>  |

Onderhoudszaken zijn op een aantal vlakken complex. Bouwkundig moet soms goed uitgezocht worden voor wiens rekening het onderhoud komt. Is een verstopping bijvoorbeeld te wijten aan bewoners die frituurvet door de leiding gooien, of zijn de leidingen niet berekend op het huidige aantal bewoners? Is schimmel ontstaan omdat een bewoner niet goed ventileert, of ontbreken de voorzieningen daartoe in de woning? Wanneer het duidelijk is wie verantwoordelijk is, bijvoorbeeld bij een gat in het dak is de volgende complicatie dat de herstellkosten soms erg hoog zijn, wat een verhuurder vaak niet genegen maakt om het noodzakelijke onderhoud uit te voeren.

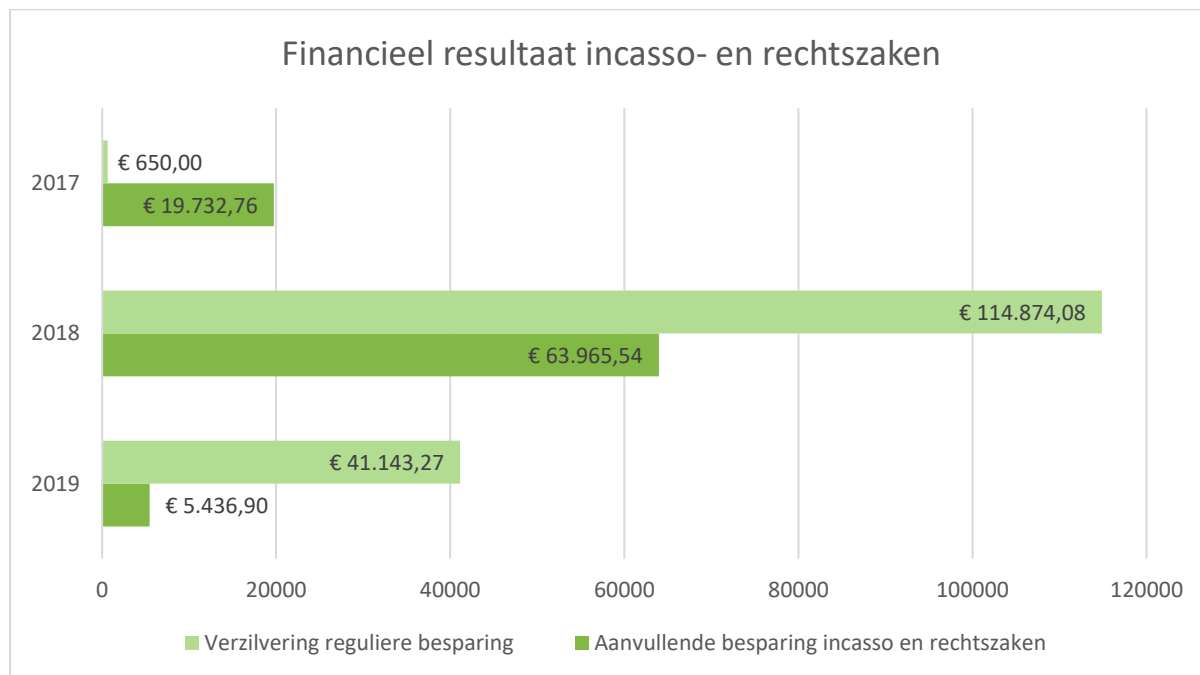
Toch poogt Huurteams Nijmegen in zoveel mogelijk zaken tot een overeenkomst te komen. De oplossing die een overeenkomst sluit veel beter aan bij de klacht van een huurder, het gebrek wordt opgelost, terwijl met een procedure alleen een tijdelijke huurverlaging is te bereiken. Daarnaast is het, mede wegens de erg lange doorlooptijden bij de Huurcommissie veruit de snelste manier om de klacht af te handelen, zodat huurder in zijn dagelijks leven geen hinder ondervindt van de gebrekkige woonruimte.

## 4. Incasso- en rechtszaken

Door het bijstaan van huurders in incasso- en rechtszaken heeft Huurteams Nijmegen in 2019 een **besparing van € 5.436** behaald. Daarnaast is € 41.143,27 die al in reguliere zaken was behaald, daadwerkelijk bij huurders terecht gekomen. Voor huurders heeft het winnen van een incasso- of rechtszaak financieel gezien twee mogelijke gevolgen, die naast elkaar kunnen bestaan. De huurder krijgt daadwerkelijk beschikking over het geld dat hij naar aanleiding van een reguliere zaak tegoed had en/of er wordt een aanvullende besparing behaald die zonder het voeren van de incasso- en of rechtszaak niet behaald had kunnen worden.



Figuur 6: Besparing incasso- en rechtszaken.



Net als bij reguliere zaken is het mogelijk dat in één zaak meerdere klachten behandeld worden. Anders dan bij reguliere zaken vindt dat vaak wel plaats in dezelfde procedure. Dat verklaart waarom het aantal zaken niet overeenkomt met het aantal klachten. Een voorbeeld van een situatie waarin dat voor kan komen is wanneer na een uitspraak van de Huurcommissie niet verrekend kan worden en de huurder verhuisd is. Dan wordt een incassoprocedure gestart om betaling af te dwingen. Als na de verhuizing blijkt dat verhuurder ten onrechte de borg niet retourneert, kan die klacht in dezelfde procedure worden meegenomen.

Tabel 12: Uitsplitsing type en afhandeling incasso- en rechtszaken

| Type zaak  | Aantal afgerond in 2019                  | Resultaat  |
|--|--|--|
| <b>Borg</b>  | 5 zaken, 5 cliënten                      | 2 zaken gewonnen door middel van incasso, 1 zaak geschikt na het incassotraject, 1 zaak geschikt vóór het incassotraject, 1 zaak afgebroken op verzoek van cliënt. |
| <b>Incasso uitspraak Huurcommissie</b>                     | n.a.v. 1 zaak, 1 cliënt                  | Geschikt na het incassotraject   |
| <b>Verhuurder in beroep n.a.v. uitspraak Huurcommissie</b> | 2 zaken, 8 cliënten                      | Beiden gewonnen door middel van een rechtszaak   |
| <b>Overig</b>  | 2 zaken, 2 cliënten                      | 1 zaak geschikt tijdens rechtszaak, 1 zaak geschikt vóór het incassotraject.   |
| <b>Totaal</b>  | <b>9 zaken, 10 klachten, 15 cliënten</b> |  |

## 5. Beleid

### Reflectie beleidsdoelen

- **Bestuur;** Huurteams Nijmegen is trots te vermelden dat zij per 1 januari 2020 weer een voltallig bestuur heeft, op moment van schrijven bestaande uit Maarten Heinemann, bestuurder per 17 juli 2019 in de functie van penningmeester, en Laura Rat, bestuurder per 1 januari 2020 in de functie van voorzitter. Hoewel verheugd met het feit dat er weer een bestuur is, blijft het aanvullen en aangevuld houden van het aantal bestuursleden de focus van de stichting houden om te voorkomen dat de stichting het in de toekomst wederom zonder bestuurders moet stellen.
- **Aantal geholpen huurders;** de in het Plan van Aanpak<sup>1</sup> voorspelde vertraging in het vergroten van het aantal geholpen huurders is groter dan voorzien. Dat heeft veel te maken met de doorlooptijden van procedures bij de Huurcommissie. In 2019 heeft Huurteams Nijmegen zich voor 541 huurders ingespannen, waarvan 312 huurders zijn geholpen, de andere staan nog uit bij de Huurcommissie. Afgezet tegenover het aantal geholpen huurders over 2018, zijnde 465, blijkt dat het aantal zaken dat Huurteams Nijmegen start en afrondt, is uitgebreid. Ook het aantal nieuwe reguliere cliënten is gestegen, van 315 in 2018, naar 353, en het aantal nieuwe incassocliënten van 6 naar 44. Gezien die ontwikkelingen wordt het gestelde doel om in de periode 2019-2022 in totaal 2000 huurders te helpen ruimschoots gehaald, met in achtneming van de vertraging aan de zijde van de Huurcommissie.
- **Te realiseren besparing;** De behaalde besparing voor huurders is lager dan ingeschat, namelijk € 277.517,21, in plaats van de voorspelde € 325.000,00. Nemen we echter de inschatting van het uitgestelde resultaat mee, ter hoogte van € 66.828,67, dan behalen wij deze doelstelling ruimschoots. (Zie voor nadere onderbouwing van deze schatting tabel 3, pagina 7). Dit heeft dezelfde oorzaak als het lager dan voorspelde aantal geholpen huurders. De grootste besparingen komen doorgaans voort uit procedures bij de Huurcommissie. Gezien het feit dat er in 2019 54 procedures bij de Huurcommissie zijn afgerond, maar er nog 113 op uitspraak wachten, is het realistisch te verwachten dat de achterstand ten opzichte van deze voorspelling wordt ingehaald, met name wanneer de Huurcommissie haar achterstanden weet weg te werken.
- **Interne organisatie**
  - **Aantal vrijwilligers/juridisch adviseurs;** ook in 2019 was het verloop onder vrijwilligers groot. Veel ervaren juridisch adviseurs hebben hun werkzaamheden afgerond en er zijn nieuwe adviseurs geworven. Op moment van schrijven waren negen juridisch adviseurs actief bij Huurteams Nijmegen. De intentie is om dit aantal te verhogen en gemiddeld 10 vrijwilligers als juridisch adviseurs aan de slag te hebben.
  - **Personeel;** het personeelsverloop in 2019 was dusdanig dat alleen de functie van directeur nog door dezelfde persoon wordt ingevuld. Aan het begin van de zomer zijn beide juridisch medewerkers ongeveer gelijktijdig gestopt, waarna weer twee nieuwe juridisch medewerkers zijn aangetrokken. Om het tijdelijke tekort aan personeel tijdens de wervings- en inwerkperiode van deze medewerkers op te vangen heeft de directeur tijdelijk meer uren gewerkt en

<sup>1</sup> <https://www.huurteamsnijmegen.nl/nl/over/plan-van-aanpak-2019-2022>

heeft ook de stagiair na afloop van haar succesvolle stage ook een drietal maanden gewerkt als juridisch medewerker.

- **Stagemogelijkheden;** in de periode februari tot en met juni 2019 heeft een stagiair van de HAN een meeloopstage gelopen bij Huurteams Nijmegen. Deze stage was dusdanig succesvol dat Huurteams Nijmegen later in het jaar nog een beroep op haar heeft kunnen doen als tijdelijk juridisch medewerker om personeelstekorten op te vangen. Tevens blijft zij na afronding van stage en betaalde werkzaamheden actief als juridisch adviseur.
- **ICT;** omdat het huidige systeem om zaken te administreren niet meer voldoet, is Huurteams Nijmegen op zoek gegaan naar een oplossing voor een nieuw systeem. Deze oplossing is gevonden in de Stichting Aedia, welke zich zal inspannen een nieuw administratiesysteem te bouwen, dat geschikt is voor de bedrijfsvoering van Huurteams Nijmegen. Ook zijn er afspraken gemaakt over het onderhouden en het actueel houden van dit nieuwe systeem. Het nieuwe systeem zal het mogelijk maken ook de besparingen in incasso- en rechtszaken bij te houden en integreert nu los van elkaar bestaande systemen, waardoor een groot aantal administratieve handelingen overbodig wordt. Bij het bouwen en implementeren van dit systeem wordt rekening gehouden met de eisen vanuit de AVG, waardoor de privacy van bij zaken betrokken personen gewaarborgd blijft. De planning is om het systeem gedurende 2020 te laten bouwen en het per 1 januari 2021 in gebruik te nemen.
- **Voorkomen en bemiddelen;** in 2019 merkt Huurteams Nijmegen vaker door verhuurders benaderd te worden voor advies om latere conflicten in de huurrelatie te voorkomen. Over het algemeen geven verhuurders dan ook aan ons advies op prijs te stellen, ook al komt de inhoud daarvan niet altijd overeen met de voorafgaande verwachtingen. Daarnaast heeft Huurteams Nijmegen in 2019 meegedacht over de uitvoering van de motie ranking the verhuurders 2.0 door een uitgebreide verkenning van de mogelijke rol van de stichting in de uitvoering hiervan. Wanneer de gemeente ertoe besluit dit door Huurteams Nijmegen te laten uitvoeren zal dit tevens een grote bijdrage leveren aan het voorkomen van conflicten. Verhuurders die met een (al dan niet verplicht) keurmerk verhuren zullen over het algemeen beter geïnformeerd zijn over hun rechten en plichten dan in de huidige situatie.
- **Kenniscentrum en leerschool;** na lang overleg met de Radboud Universiteit is duidelijk geworden dat het werk als juridisch adviseur bij Huurteams Nijmegen dusdanig relevante praktijkervaring oplevert dat dit kan meetellen als een stage waarvoor in de juridische masteropleidingen studiepunten kunnen worden verkregen. Hiervoor moet overigens naast de reguliere werkzaamheden ook nog een stageverslag en inhoudelijk rapport worden aangeleverd. Van deze mogelijkheid heeft in 2019 één van de juridisch adviseurs gebruik gemaakt.
- **Scholing;** Nieuwe juridisch adviseurs worden standaard meegenomen in een scholingstraject voordat zij zelfstandig aan de slag gaan met het behandelen van zaken. Dit traject omvat onder meer het oefenen met het uitvoeren van een meting, een instructieavond waarin het huurprijzenrecht en de huurbescherming worden uitgelegd en begeleiding bij de eerste zaken die een nieuwe juridisch adviseur op zich neemt. Vanwege de grote toename aan intimidatiezaken heeft Huurteams Nijmegen daarnaast

aan alle bij de stichting actieve personen een training omgaan met agressie aangeboden, welke is uitgevoerd door trainingsorganisatie XL10.

## Beleid voor 2020: Focuspunten

De stichting heeft weer een bestuur en focust zich op het uitbreiden en behouden daarvan. Nu de stichting weer op maximale capaciteit draait wordt ook gefocust op het uitbreiden en behouden van het aantal juridisch adviseurs. Om hen een verdere verdieping van hun kennis aan te bieden wordt in het voorjaar van 2020 een incassotraining georganiseerd, zodat zij zich verder bekwamen in het voeren van deze juridisch en praktisch meer complexe zaken. Daarnaast wordt gewerkt aan de vernieuwing van de ICT. Hoewel het bouwen van het nieuwe administratiesysteem is uitbesteed, is bij de totstandkoming hiervan wel regelmatig de input van de medewerkers nodig om zo te verzekeren dat het eindproduct daadwerkelijk aansluit bij de behoeften van Huurteams Nijmegen. Tevens zal Huurteams Nijmegen in 2020 een vernieuwde, professionelere en meer toegankelijke en gebruiksvriendelijker website presenteren, waarop informatie op veel gestelde vragen gemakkelijk toegankelijk is voor huurders en verhuurders en zij zich ook laagdrempelig aan kunnen melden met een nieuwe zaak.

## 6. Financiële verslaglegging

Met een bijdrage van de gemeente Nijmegen van € 60.000 heeft Stichting Huurteams Nijmegen (SHN) in 2019 de Nijmeegse huurder € 277.517,21 bespaard.

Veel van de in dit jaarverslag weergegeven resultaten zijn in sterke mate beïnvloed door de achterstanden waar de Huurcommissie op dit moment mee kampt. Dit speelde in mindere mate al in 2018 toen werd gereflecteerd op de langere doorlooptijden van procedures bij de Huurcommissie. In de financiële verslaglegging is duidelijk wat het effect van de achterstanden bij de Huurcommissie op de resultaten van Huurteams Nijmegen is. In het bijzonder in de uitstaande legegelden, en de behaalde besparing uit te voeren zaken.

Dit alles heeft in 2019 geresulteerd in een lager resultaat dan vooraf begroot (begroot resultaat: -€4.805; behaald resultaat €3.923). Zoals ook voorgaande jaren is gebleken hebben incidentele veranderingen grote (financiële) gevolgen voor Huurteams Nijmegen wegens de geringe omvang van de organisatie. Om de verhouding tussen baten en lasten en het eigen vermogen in balans te brengen en nog steeds in staat te zijn eventuele schokken op te vangen streefde Huurteams Nijmegen naar een gezond eigen vermogen. Het eigen vermogen van de stichting zal gedurende de subsidieperiode 2019-2022 worden geïnvesteerd in de doelen van de stichting waarmee het eigen vermogen geleidelijk af zal nemen naar de streefwaarde van €10.000.

Op korter termijn worden hoge kosten verwacht voor de vervanging van het ICT systeem (€4.000,- investering, structureel €395 p/j), het vernieuwen van de website (€2.000 investering, structureel €350 p/j), en (structurele) kosten bij een verhuizing. Deze laatste is erg afhankelijk van de mogelijkheden die de huidige verhuurder ons biedt. Wanneer wij een marktconform tarief dienen te betalen is de kans aannemelijk dat de huur ten minste zal verdubbelen. Om een dergelijke structurele last op te kunnen vangen wordt hier geld voor gereserveerd. In 2020 wordt hier een besluit over genomen.

In de bijlagen vindt u de staat van baten en lasten over 2019 (**bijlage 1**) inclusief toelichting (**bijlage 2**) en de begin- en eindbalans 2019 (**bijlage 3**) en de toelichting hierop (**bijlage 4**).

## Bijlage 1: De staat van baten en lasten 2019

### Jaarrekening 2019

| Vergelijking lasten                              |  | 2016 begr. | 2016 result. | 2017 begr. | 2017 result. | 2018 begr. | 2018 result. | 2019 begr. | 2019 result. | Vergelijking baten                                |  | 2016 begr. | 2016 result. | 2017 begr. | 2017 result. | 2018 begr. | 2018 result. | 2019 begr. | 2019 result. |
|--|--|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|---|--|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| <b>Winst/verlies</b>                             |  | € 815      | € 852        | € 1.035    | € 21.187     | € 1.565    | € 19.919     | € 4.805    | € 3.923      |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| <b>1100: Kantoor- en overheadlasten</b>          |  | € 6.215    | € 9.121      | € 8.490    | € 4.173      | € 8.153    | € 7.723      | € 9.450    | € 8.002      | <b>2100: Overheadbaten</b>                        |  | € 150      | € 160        | € 125      | € 0          | € 150      | € 48         | € 125      | € 28         |
| 1100: Kantoor- en overheadlasten (hoofdrekening) |  |            |              |            |              |            |              |            |              | 2100: Overheadbaten                               |  | € 75       | € 36         | € -        | € -          | € 75       | € 13         | € -        | € 1          |
| 1110: Overhead                                   |  | € 1.280    | € 2.271      | € 2.150    | € 1.160      | € 1.838    | € 897        | € 2.200    | € 1.557      | 2120: Privéprinten en -portobaten                 |  | € 75       | € 124        | € 125      | € 0          | € 75       | € 35         | € 125      | € 26         |
| 1111: Reprolasten                                |  | € 900      | € 990        | € 900      | € 779        | € 1.000    | € 475        | € 900      | € 366        |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1112: Portolasten                                |  | € 250      | € 168        | € 200      | € 126        | € 150      | € 135        | € 200      | € 186        |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1113: Cateringlasten                             |  | € 75       | € 101        | € 100      | € 47         | € 100      | € 98         | € 100      | € 166        |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1114: Kantoorartikelen lasten                    |  | € 25       | € 188        | € 200      | € 119        | € 50       | € 124        | € 200      | € 217        |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1115: Kantoorinrichting lasten                   |  | € -        | € 424        | € 50       | € 36         | € 438      | € -          | € 100      | € -          |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1116: Overige overheadlasten                     |  | € 130      | € 400        | € 700      | € 54         | € 100      | € 65         | € 700      | € 622        |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1120: Huisvestingslasten                         |  | € 3.450    | € 3.417      | € 3.500    | € 1.995      | € 3.550    | € 3.463      | € 4.500    | € 3.518      |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1130: Telecomlasten                              |  | € 200      | € 218        | € 300      | € 159        | € 200      | € 301        | € 300      | € 468        |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1140: Reislasten                                 |  | € 125      | € 303        | € 250      | € 155        | € 400      | € 232        | € 300      | € 323        |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1150: Banklasten                                 |  | € 150      | € 206        | € 300      | € 70         | € 200      | € 287        | € 300      | € 251        |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1160: ICT-lasten                                 |  | € 200      | € 1.627      | € 240      | € -          | € 865      | € 496        | € 450      | € 450        |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1161: Software                                   |  | € 165      | € 339        | € 190      | € -          | € 180      | € 255        | € 300      | € 243        |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1162: Hardware                                   |  | € -        | € 1.238      | € -        | € -          | € 650      | € 190        | € -        | € 156        |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1163: Website en intranet                        |  | € 35       | € 50         | € 50       | € -          | € 35       | € 50         | € 150      | € 50         |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1170: Reservering verving inventaris & ICT       |  | € 810      | € 1.078      | € 1.100    | € -          | € 1.100    | € 835        | € 350      | € 350        |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1180: Afschrijving inventaris & ICT              |  | € -        | € 650        | € 634      | € -          | € 1.212    | € 1.050      | € 1.050    | € 1.084      |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| <b>1200: Loonlasten</b>                          |  | € 34.025   | € 34.752     | € 35.600   | € 18.279     | € 36.100   | € 38.847     | € 48.800   | € 49.287     | <b>2200: Subsidie Gemeente Nijmegen</b>           |  | € 40.000   | € 40.000     | € 40.000   | € 40.000     | € 40.000   | € 40.000     | € 60.000   | € 60.000     |
| 1200: Loonlasten (hoofdrekening)                 |  |            |              |            |              |            |              |            |              | 2200: Subsidie Gemeente Nijmegen (hoofdrekening)  |  | € 40.000   | € 40.000     | € 40.000   | € 40.000     | € 40.000   | € 40.000     | € 60.000   | € 60.000     |
| 1210: Netto-loon                                 |  | € 19.500   | € 22.126     | € 20.800   | € 10.306     | € 20.800   | € 22.601     | € 27.900   | € 28.847     |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1220: Belasting over loon                        |  | € 9.900    | € 7.195      | € 10.500   | € 5.373      | € 10.500   | € 10.957     | € 15.100   | € 12.965     |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1230: Reislasten                                 |  | € 700      | € 779        | € 700      | € 371        | € 700      | € 577        | € 750      | € 978        |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1240: Salarisadministratielasten                 |  | € 500      | € 484        | € 300      | € 178        | € 350      | € 721        | € 350      | € 1.486      |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1250: Vakantiegelden                             |  | € 1.150    | € 1.898      | € 900      | € 893        | € 1.250    | € 1.374      | € 1.600    | € 1.812      |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1260: Reservering vakantiegeld                   |  | € 2.275    | € 2.270      | € 2.400    | € 1.159      | € 2.500    | € 2.616      | € 3.100    | € 3.199      |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| <b>1300: Promotie- en representatielasten</b>    |  | € 300      | € 111        | € 100      | € 21         | € 200      | € 46         | € 250      | € 180        | <b>2300: Vrijval reserveringen</b>                |  | € 2.280    | € 3.101      | € 1.950    | € 1.947      | € 3.538    | € 2.434      | € 2.280    | € 2.710      |
| 1300: Promotielasten (hoofdrekening)             |  | € 300      | € 111        | € 100      | € 21         | € 200      | € 46         | € 250      | € 180        | 2300: Vrijval reserveringen (hoofdrekening)       |  | € 2.150    | € 2.421      | € 1.950    | € 1.947      | € 2.400    | € 2.434      | € 2.000    | € 2.710      |
|  |  |            |              |            |              |            |              |            |              | 2310: Vrijval reservering vakantiegelden          |  | € 130      | € 680        | € -        | € -          | € 1.138    | € -          | € 280      | € -          |
|  |  |            |              |            |              |            |              |            |              | 2340: Vrijval reservering inventaris & ICT        |  | € -        | € -          | € -        | € -          | € -        | € -          | € -        | € -          |
| <b>1400: Verzekeringslasten</b>                  |  | € 1.300    | € 1.416      | € 1.400    | € 1.403      | € 1.400    | € 1.407      | € 2.000    | € 2.200      | <b>2400: Verzekeringsbaten</b>                    |  | € -        | € -          | € -        | € -          | € -        | € -          | € -        | € -          |
| 1400: Verzekeringslasten (hoofdrekening)         |  | € 1.300    | € 1.416      | € 1.400    | € 1.403      | € 1.400    | € 1.407      | € 2.000    | € 2.200      | 2400: Verzekeringsbaten(hoofdrekening)            |  | € -        | € -          | € -        | € -          | € -        | € -          | € -        | € -          |
| <b>1500: Bedrijfsvoering</b>                     |  | € 1.100    | € 1.118      | € 1.000    | € 241        | € 1.100    | € 928        | € 1.850    | € 1.952      | <b>2500: Rentebaten</b>                           |  | € 150      | € 52         | € 100      | € -          | € 100      | € 19         | € 100      | € -          |
| 1510: Medewerkersbeleid                          |  | € 400      | € 563        | € 400      | € 157        | € 400      | € 412        | € 750      | € 651        | 2500: Rentebaten(hoofdrekening)                   |  | € 150      | € 52         | € 100      | € -          | € 100      | € 19         | € 100      | € -          |
| 1520: Scholing & training                        |  | € 400      | € 208        | € 300      | € 75         | € 400      | € -          | € 600      | € 1.021      |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 1530: Bestuurslasten                             |  | € 300      | € 347        | € 300      | € 9          | € 300      | € 516        | € 500      | € 280        |   |  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| <b>1600: Proceslasten</b>                        |  | € 1.100    | € 993        | € 1.300    | € 593        | € 1.200    | € 634        | € 1.300    | € 331        | <b>2600: Procesbaten</b>                          |  | € 2.650    | € 4.575      | € 4.950    | € 3.800      | € 3.100    | € 26.992     | € 6.300    | € 3.442      |
| 1610: Proceslasten Huurcommissie                 |  | € 600      | € 300        | € 500      | € 100        | € 600      | € 188        | € 500      | € 313        | 2610: Procesbaten Huurcommissie                   |  | € 400      | € 300        | € 500      | € 100        | € 500      | € 188        | € 500      | € 313        |
| 1620: Proceslasten incasso- en rechtzaken        |  | € 500      | € 693        | € 800      | € 493        | € 600      | € 446        | € 800      | € 18         | 2620: Procesbaten incasso- en rechtzaken          |  | € 2.250    | € 4.275      | € 4.450    | € 3.700      | € 2.600    | € 26.804     | € 5.800    | € 3.130      |
|  |  |            |              |            |              |            |              |            |              | 2621: Vrijval voorschotten incasso- en rechtzaken |  | € 500      | € 753        | € 800      | € 496        | € 600      | € 312        | € 800      | € 635        |
|  |  |            |              |            |              |            |              |            |              | 2622: Honorarium uit incassozaken                 |  | € 1.750    | € 3.521      | € 3.650    | € 3.205      | € 2.000    | € 26.492     | € 5.000    | € 2.495      |
| <b>1700: Onvoorzien lasten</b>                   |  | € 500      | € 170        | € 500      | € 50         | € 500      | € 595        | € 600      | € 425        | <b>2700: Donaties</b>                             |  | € 125      | € 223        | € 150      | € 120        | € 200      | € 574        | € 150      | € 85         |
| 1700: Onvoorzien lasten (hoofdrekening)          |  | € 500      | € 170        | € 500      | € 50         | € 500      | € 595        | € 600      | € 425        | 2700: Donaties (hoofdrekening)                    |  | € 125      | € 223        | € 150      | € 120        | € 200      | € 574        | € 150      | € 85         |
|  |  |            |              |            |              |            |              |            |              | <b>2800: Onvoorzien baten</b>                     |  | € -        | € 421        | € 80       | € 80         | € -        | € 31         | € 100      | € 35         |
|  |  |            |              |            |              |            |              |            |              | 2800: Onvoorzien baten (hoofdrekening)            |  | € -        | € 421        | € 80       | € 80         | € -        | € 31         | € 100      | € 35         |
| <b>Totaal Lasten</b>                             |  | € 44.540   | € 47.680     | € 48.390   | € 24.760     | € 48.653   | € 50.179     | € 64.250   | € 62.376     | <b>Totaal Baten</b>                               |  | € 45.355   | € 48.532     | € 47.355   | € 45.947     | € 47.088   | € 70.097     | € 69.055   | € 66.299     |

## Bijlage 2: Toelichting op de staat van baten en lasten 2019

### Lasten:

#### **1100: Kantoor- en overheadlasten**

**1110: Overhead:** kopiëren, printen, kantoorartikelen, portokosten et cetera. Deze post is lager uitgevallen door de aanschaf van een nieuwe printer in 2017 boekjaar, wat op jaarbasis goedkoper is.

**1120: Huisvestingslasten:** de lasten voor de huur van het kantoor (27 m<sup>2</sup>) bedragen €3.462,95,- per jaar.

**1130: Telecomlasten:** kosten voor de mobiele telefoon van SHN zijn iets hoger uitgevallen doordat de kosten van het abonnement zijn toegenomen.

**1140: Reislasten:** onder deze post vallen reislasten van juridisch adviseurs voor het bijwonen van zittingen bij de Huurcommissie en de reislasten buiten de arbeidscontracten van de medewerkers. Deze post is hoger uitgevallen, omdat de een juridisch adviseurs meer kosten gedeclareerd hebben dan begroot.

**1150: Banklasten:** transactiekosten en kosten ten behoeve van de rekening, deze zijn lager uitgevallen door gunstige tarieven.

**1160: ICT-lasten:** lasten voor aanschaf, onderhoud of vervanging van soft- en hardware die niet worden geactiveerd. Tevens vallen de lasten voor het boekhoudprogramma en de lasten voor onderhoud en hosting van de website onder deze post.

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

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

#### **1200: Loonlasten**

**1210: Salarislasten:** netto salarislasten zijn hoger uitgevallen doordat in het begin van het jaar overlap van medewerkers heeft plaatsgevonden

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

**1230: Reislasten:** reislasten conform de arbeidsovereenkomsten. Deze zijn door onhelder afspraken met de salarisadministratie, en beperkte controle hoger uitgevallen.

**1240: Salarisadministratielasten:** salarisadministratie wordt bijgehouden door een externe partij die ons voorziet van loonstroken en loonaangiften. Deze partij werkt met een vaste prijs per medewerker. In de meeste gevallen is dat gunstig voor SHN, helaas hebben we veel personeelwisselingen gehad in 2019 met alle gevolgen van dien.

**1250: Vakantiegelden:** gedurende het jaar bouwen de medewerkers vakantiegeld op, wat in mei wordt uitbetaald.

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



## 1300: Promotielasten

**1300: Promotielasten:** Kosten voor het adverteren op social media.

## 1400: Verzekeringslasten

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

## 1500: Bedrijfsvoering

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

**1520: Scholing & training:** budget voor nieuwe studiematerialen (boeken, jurisprudentiebundels etc.) en voor (bij)scholing en training van onze juridisch adviseurs en medewerkers. In 2019 is een door een externe trainer een training verzorgd over de omgang met intimidatie en agressief gedrag in gesprekken. De prijs is onder marktconform.

**1530: Bestuurslasten:** onder deze post vallen onder andere catering tijdens de bestuursvergaderingen, afscheidspresentjes voor vertrekkende bestuurders en een jaarlijks diner als bedankje voor de vrijwillige inzet van de bestuurders. Tevens vallen hier de kosten van de Raad van Toezicht onder. In 2019 is alleen een afscheidspresentje en een diner verzorgd.

## 1600: Proceslasten

**1610: Proceslasten Huurcommissie:** gestarte procedures bij de Huurcommissie die worden ingetrokken omdat is geschikt of waarvan de zaak is verloren. Restitutie van leges vindt in deze gevallen niet plaats. Onze serviceovereenkomst geeft sinds juli 2015 de mogelijkheid om verloren leges in rekening te brengen bij de cliënt. Ook in 2019 zijn de verloren in rekening gebracht bij de cliënt waardoor SHN hiervoor geen lasten heeft hoeven te dragen. De betalingen van cliënten vindt u terug op post 2610.

**1620: Proceslasten incasso- en rechtszaken:** Bij incasso- en rechtszaken dragen de cliënten het volledige procesrisico en betalen aan SHN een voorschot voordat de zaak in behandeling wordt genomen. De proceslasten op deze post worden bekostigd vanuit het voorschot van de cliënt die aan de andere kant van de winst- en verliesrekening (post 2621) tegelijkertijd vrijvallen. In 2019 zijn deze kosten anders geboekt, waardoor hier af wordt geweken van de begroting. Zie ook posten 2621 en 2622 en de balans.

## 1700: Onvoorziene lasten:

**1700: Onvoorziene lasten:** de onvoorziene lasten bestonden voornamelijk uit de aanschaf van een nieuwe fiets €145 en de proceskosten van €280 voor het arbeidsgeschil.

## Baten:

### **2100: Overheadbaten**

**2110: Cateringbaten:** baten uit het gebruik van de catering bij de stichting. Van deze faciliteiten is dermate weinig gebruik gemaakt, dat het administreren van de baten meer lasten met zich mee zou brengen dan dat het op zou leveren. Hierdoor vallen de baten lager uit.

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

### **2200: Subsidie Gemeente Nijmegen**

**2200: Subsidie Gemeente Nijmegen:** de subsidie van de Gemeente Nijmegen voor 2019 bedroeg €60.000.

### **2300: Vrijval reserveringen**

**2310: Vrijval reservering vakantiegelden:** vrijval van het maandelijks gereserveerde bedrag voor het vakantiegeld in mei of aan het einde van de arbeidsovereenkomst. Zie post ook 1260.

**2320: Vrijval reservering inventaris & ICT:** Deze reservering is dit jaar niet gebruikt.

### **2400: Verzekeringsbaten**

**2400: Verzekeringsbaten:** baten vanuit de verzekeringen die SHN heeft afgesloten. SHN heeft in 2018 geen uitkeringen uit verzekeringen mogen ontvangen.

### **2500: Rentebaten**

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

### **2600: Procesbaten**

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

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

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

## **2700: Donaties**

**2700: Donaties:** donaties van cliënten en sympathisanten van SHN. Sinds 2015 is een online donatiemodule in gebruik genomen wat in combinatie met het actief aanschrijven van cliënten. Het aantal donaties is toegenomen, onder andere als vrijwillige bijdrage voor gegeven voorlichting.

## **2800: Onvoorziene inkomsten**

**2800: Onvoorziene inkomsten:** inkomsten die niet voorzien kunnen worden bij het opstellen van de begroting. In 2019 betreft dit twee boekingen die niet afgedaan konden worden als donaties.

Bijlage 3: Begin- en eindbalans 2019

| <b>Eindbalans 2019 Stichting Huurteams Nijmegen</b> |                   |                   |  |                 |                   |
|---|-------------------|-------------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>Activa</b>                                       | <b>1-1-2019</b>   | <b>31-12-2019</b> | <b>Passiva</b>                                 | <b>1-1-2019</b> | <b>31-12-2019</b> |
| <b>11000: Vaste activa</b>                          | <b>€ 3.482,21</b> | <b>€ 2.981,79</b> | <b>Eigen vermogen</b>                          | <b>€ 25.902</b> | <b>€ 29.276</b>   |
| 11100: ICT & Electronica                            | € 3.482,21        | € 2.981,79        |  |                 |                   |
| 11200: Inventaris                                   | € -               | € -               |  |                 |                   |
| <b>12000: Vlottende activa</b>                      | <b>€ 29.401</b>   | <b>€ 36.697</b>   | <b>13000: Totaal reserveringen en schulden</b> | <b>€ 6.981</b>  | <b>€ 10.403</b>   |
| 12100: Voorraden                                    | € 88              | € 148             | 13100: Reserveringen                           | € 4.528         | € 6.465           |
| 12110: Voorraad repro (papier en toner)             | € 88              | € 148             | 13110: Reservering vakantiegeld                | € 1.477         | € 1.967           |
| 12120: Voorraad schrijfmappen                       | € -               | € -               | 13140: Reservering inventaris & ict            | € 3.051         | € 3.401           |
| 12130: Voorraad catering                            | € -               | € -               | 13150: Voorziening (uitgave komend boekjaar)   | €               | € 549             |
| 12200: Vorderingen                                  | € 1.649           | € 3.303           | 13200: Schulden                                | € 1.953         | € 828             |
| 12210: Debiteuren                                   | € 284             | € 187             | <u>Crediteuren 2016</u>                        | € 121           | € 121             |
| 12220: Vorderingen op de Huurcommissie              | € 925             | € 2.675           | <u>Crediteuren 2017</u>                        | € 412           | € 412             |
| 12230: Voorschoten, borg en overige                 | € 441             | € 441             | <u>Crediteuren 2018</u>                        | € 1.421         | € 295             |
| 12240: Statiegeld                                   | € -               | € -               |  |                 |                   |
| 12300: Vooruitbetaald geld                          | € 293             | € 300             | 13300: Vooruitontvangen geld                   | € -             | € -               |
| 12300: Vooruitbetaald geld (hoofdrekening)          | € 293             | € 300             | 13300: Vooruitontvangen geld (hoofdrekening)   | € -             | € -               |
| 12400: Liquide middelen                             | € 27.370          | € 32.946          | 13400 Voorschoten processen                    | € 500           | € 3.110           |
| 12410: Bestuursrekening ING                         | € 639             | € 2.139           | 13400: Voorschotten processen (hoofdrekening)  | € 500           | € 3.110           |
| 12420: Medewerkerrekening ING                       | € 2.731           | € 3.308           |  |                 |                   |
| 12430: Spaarrekening ING                            | € 24.000          | € 27.500          | 13500: Derdengelden                            | € -             | € -               |
|   |                   |                   | 350: Derdengelden (hoofdrekening)              | € -             | € -               |
| <b>Totaal activa</b>                                | <b>€ 32.883</b>   | <b>€ 39.679</b>   | <b>Totaal passiva</b>                          | <b>€ 32.883</b> | <b>€ 39.679</b>   |

## Bijlage 4: Toelichting begin- en eindbalans 2019

### **11000: Vaste activa**

**11000:** SHN had gekozen te reserveren voor vervanging van de inventaris in plaats van af te schrijven. Omdat zowel afschrijven als reserveren voor de inventaris geen goed beeld van de werkelijkheid zou geven was de inventaris niet positief geactiveerd op de balans. Dat betekent dat de waarde van de inventaris niet op de balans was opgenomen en dat ieder jaar een reservering wordt gemaakt. In 2017 is de transitie naar het afschrijven begonnen en daarmee de nieuw aangeschafte printer en NAS geactiveerd.

### **12000: Vlottende activa**

**12100: Voorraden:** SHN had aan het einde van 2019 voornamelijk papier en Jalema-clips op voorraad.

**12200: Vorderingen:** Op de sub-rekening ‘voorschoten, borg en overige’ staat de borg voor de kantooruimte en de sleutels daarvan. De voornaamste vorderingen bestaan uit openstaande leges van lopende zaken bij de Huurcommissie. Dit is meerdere jaren het geval, maar begint in 2019 buiten proportie te lopen.

**12300: Vooruitbetaald geld:** betalingen die in een opvolgend boekjaar behoren te vallen maar in een voorgaand boekjaar zijn gedaan. Het betreft de huur van januari 2020.

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

### **13000: Totaal reserveringen en schulden**

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

**13200: Schulden:** openstaande bedragen van voorgaande boekjaren. Dit betreft vooral een serie middelen waarvan wij aannemen dat wij ze nog dienen te betalen, echter waarvan de deurwaarde ons heeft medegedeeld dat ze ons toebehoren. Voor de volledigheid boeken wij deze middelen met een omvang van €412 als schulden.

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

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

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