

STICHTING HUURTEAMS NIJMEGEN



Jaarverslag 2011

L. Groenewegen, A.P.M. van Dijk, C.B. Jansen , J.D. van 't Rot, F. Goderie –
Bestuur 2011

N.H. Oost – Coördinator Huurteams tot juni 2011

H.M. Swart – Coördinator Huurteams vanaf juni 2011

Stichting Huurteams Nijmegen

MANAGEMENTSAMENVATTING

Stichting Huurteams Nijmegen kijkt terug op een succesvol 2011. We hebben vele huurders geholpen die gezamenlijk dankzij de inspanningen van de coördinator en vrijwilligers in totaal meer dan twee ton (€218.492, 28) hebben bespaard. Dankzij de subsidie van de gemeente Nijmegen zijn we in staat geweest 329 huurders te helpen door het geven van advies over bijvoorbeeld de maximale wettelijk toegestane huurprijs, servicekosten en onderhoud en bij intimidatie door de verhuurder. In sommige gevallen hebben we de huurder ondersteund bij zijn gang naar de Huurcommissie. In veel gevallen bleek de tussenkomst van Stichting Huurteams Nijmegen voldoende om een geschil tussen huurder en verhuurder op te lossen. De doorlooptijd van zaken verschilt, maar ook in 2011 hebben we alle zaken welke in 2010 zijn binnengekomen kunnen afronden, net zoals we in 2012 de 49 doorlopende zaken van 2011 zullen afronden.

Positief is de ontwikkeling dat ook steeds meer verhuurders de Stichting Huurteams Nijmegen proactief weten te vinden voor advies en informatie over wet- en regelgeving. Onder het motto 'voorkomen is beter dan genezen' hebben we ook deze nieuwe doelgroep geprobeerd zo goed mogelijk van dienst te zijn.

In 2011 hebben we, in vergelijking met 2010, 65% meer niet-studerende huurders geholpen. De totale verhouding tussen studerende en niet-studerende huurders komt daarmee op 2/3^e versus 1/3^e. Wel lopen we aan tegen de grenzen van onze mogelijkheden en is er inmiddels sprake van een wachtlijst voor huurders die behoefte hebben aan onze ondersteuning.

Beleidsdoelstellingen behaald

Zowel de beleidsdoelstellingen die we hebben geformuleerd in het beleidsplan van 2011 als de aanvullende beleidsdoelstellingen welke zijn toegevoegd in de tussenrapportage zijn allemaal behaald. Hier zijn we als Stichting Huurteams Nijmegen erg trots op. Twee gehaalde doelstellingen willen we expliciet noemen:

Ten eerste is onze communicatie met woningcorporaties, andere huurteams en in het bijzonder de huurcommissie in 2011 sterk verbeterd. Met name samenwerking met de huurcommissie werpt veel vruchten af om het proces te verbeteren en problemen snel op te lossen. In het land merken we dat andere huurteams steeds vaker ons benaderen om te leren van onze ervaringen en kennis. We proberen daarmee een visitekaartje voor Nijmegen te zijn en delen actief onze kennis en ervaringen met andere huurteams vanuit de gedachte dat we dezelfde doelstellingen nastreven. In 2012 zijn we voornemens om doormiddel van een vragenlijst meer informatie te krijgen over de ervaringen van de huurders die we hebben geholpen. Op basis van die informatie willen we onze communicatie en dienstverlening verder optimaliseren. Ook deze informatie zullen we actief delen met onze partners binnen en buiten de gemeente.

De tweede doelstelling die bijzondere aandacht verdient is het onderzoek naar een no cure, no pay-systeem – waarbij huurders een bijdrage leveren als wij hun zaak succesvol oplossen. In 2010 hebben we een verkennend onderzoek gedaan naar de mogelijkheden en in overleg met de gemeente Nijmegen hebben we in 2011 besloten hierop een verdiepingsslag te maken. Conclusie is dat het invoeren van een no cure, no pay-systeem in de optiek van Stichting Huurteams Nijmegen geen reële optie is. De kosten wegen niet op tegen de baten en daarnaast zijn wij er van overtuigd dat het onwenselijk zou zijn een

dergelijke drempel op te werpen voor huurders met een laag inkomen. Het halen van je recht is voor veel huurders al een grote stap en juist voor huurders met een laag inkomen is elke euro die van de huurprijs af gaat erg welkom. In dit jaarverslag gaan we uitgebreid in op ons onderzoek en de uitkomsten daarvan.

Voor 2012 zetten we in op het continueren en verder optimaliseren van onze dienstverlening. We willen blijven samenwerken met alle organisaties waarmee we raakvlakken hebben om een zo groot mogelijke doelgroep te bereiken en zo efficiënt mogelijk onze middelen (in tijd en geld) in te zetten.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	4
HURTEAMS IN HET KORT	5
BEGRIPPENLIJST	5
GEGEVENS VAN HUURDERS	6
Achtergrond huurders	6
Zelfstandige woonruimte of kamerverhuur.....	6
Verspreiding huurders over Nijmegen	7
ACHTERGROND VAN DE BEHANDELDE ZAKEN	8
Verdeling behandelde zaken in 2011	8
Procedures gestart in 2011	9
De maximale huurprijs nog altijd overschreden	10
All-inhuurprijs niet transparant voor de huurder	10
Niet-transparante servicekosten bron van zorg	11
Achterstallig onderhoud soms lastig te bewijzen	12
Intimidatie door verhuurder komt bij alle type zaken voor	12
NO CURE NO PAY	14
TERUGBLIK BELEIDSDOELEN 2011	16
2011 een succesvol jaar	16
Terugblik aanvullende beleidsdoelen 2011	17
BELEIDSDOELSTELLINGEN 2012	18
FINANCIËEL JAARVERSLAG	19
Terugblik financiën 2011	19
Financiële doelstellingen 2012	20
BIJLAGE 1:CONTACTEN EN SAMENWERKING MET ANDERE ORGANISATIES	22
BIJLAGE 2: CASE STUDY ZAAK EN PROCEDURE TOETSING HUURPRIJS	24
BIJLAGE 3: BRIEF MET VERZOEK AAN HUURDERS OM VRIJWILLIGE BIJDRAGE	25

VOORWOORD

Met gepaste trots presenteren wij u hierbij het jaarverslag 2011 van Stichting Huurteams Nijmegen. Met gepaste trots omdat we dankzij de subsidie van de gemeente Nijmegen in 2011 weer vele huurders hebben kunnen helpen. Deze huurders besparen dankzij de inzet van Stichting Huurteams bij elkaar meer dan twee ton. Belangrijker dan dit bedrag is de sterk toegenomen diversiteit van ons werk. Deze twee ton betreft slechts éénderde van de mensen die wij helpen. De meerderheid van onze zaken behandelt meer complexe problemen zoals conflicten over servicekosten, achterstallig onderhoud of advies over de formulering van huurcontracten. In 2011 hebben we onze werkzaamheden verbreed. We hebben verschillende doelgroepen geholpen en daarnaast melden zelfs verhuurders zich bij ons voor advies rond het verhuren van woonruimte.

Dankzij de inzet van onze vrijwilligers, ondersteund door een professionele coördinator en dankzij samenwerking met diverse verenigingen en instellingen in Nijmegen zijn we in staat gebleken uitwassen van de vrije woningmarkt aan te pakken. Een moeilijke markt die wordt bepaald door een schaarste aan woonruimte gecombineerd met het feit dat het als huurder best spannend is om stappen te zetten tegen de verhuurder van die schaarse woonruimte. Als stichting zijn we blij dat we deze huurders kunnen begeleiden en ondersteunen bij het halen van hun recht. Het gevolg van dit succes is dat we soms tegen onze grenzen lopen en we huurders soms met een wachtlijst moeten confronteren.

We zijn er als bestuur dan ook trots op dat de Huurteams Nijmegen steeds vaker in andere steden als voorbeeld wordt aangehaald van een stichting die vele huurders in met name de particuliere sector heeft kunnen helpen. Daarmee zijn de Huurteams steeds meer een visitekaartje van de gemeente Nijmegen. In dit jaarverslag leggen we verantwoording af over onze werkzaamheden en beleidskeuzes en geven daarnaast een inzicht in de doelstellingen voor 2012.

Namens het bestuur van Stichting Huurteams Nijmegen,

Leon Groenewegen- Voorzitter

HUURTEAMS IN HET KORT

Op 28 januari 2009 is Stichting Huurteams Nijmegen opgericht om huurders te helpen bij een te hoge huur, hoge servicekosten, onderhoudsproblemen en all-in prijzen. Daartoe meten de huurteams huurwoningen, om aan de hand van het landelijk vastgestelde puntensysteem de maximale wettelijk toegestane huurprijs te bepalen. Wanneer huurders te veel betalen, helpt de stichting bij de procedure die leidt tot een verlaging van de huurprijs. Op vergelijkbare wijze worden ook de andere problemen bekeken, waarna juridisch advies volgt en eventueel namens de huurder een procedure gestart wordt bij de Huurcommissie.

Veel huurders blijken zelf hun huurprijs en andere zaken niet aan te vechten. Ze zijn onbekend met het huurrecht en zien op tegen een confrontatie met de verhuurder. Stichting Huurteams fungeert daarom ook als een professionele schakel tussen huurder en verhuurder om zo de afhandeling van huurproblemen soepel te laten verlopen.

We kunnen dit werk doen dankzij een subsidie van de gemeente Nijmegen. Door deze subsidie zijn we in staat om een professionele coördinator op parttime basis aan te stellen. Deze coördinator wordt ondersteund door een groep speciaal getrainde vrijwilligers en op afstand door een vrijwillig bestuur. Op deze wijze zijn we in staat met relatief beperkte middelen uitstekend te scoren en vele huurders in Nijmegen te helpen.

BEGRIPPENLIJST

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

Corporatie – woningbouwcorporatie zonder winstoogmerk zoals SSHN, Portaal en Talis.

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

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

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

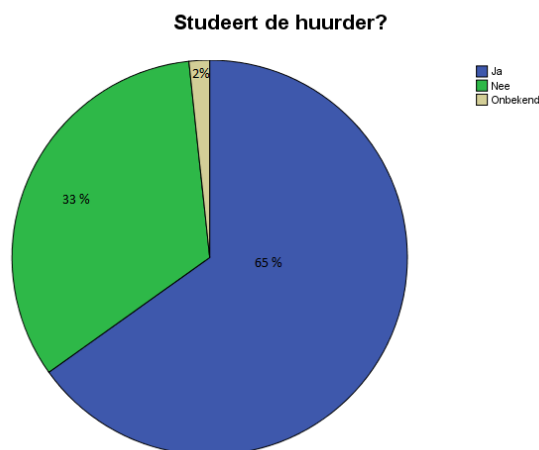
Procedure – voor zaken die niet in overleg opgelost kunnen worden, wordt een procedure gestart bij de Huurcommissie. Dit omvat zowel huurverlaging als bijvoorbeeld onderhoud.

GEGEVENS VAN HUURDERS

Stichting Huurteams Nijmegen helpt voornamelijk huurders in de particuliere sector. Deze groep is erg divers van samenstelling. Hij bestaat bijvoorbeeld uit starters op de woningmarkt die nog geen huis kunnen kopen en onvoldoende wachttijd hebben om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning en studenten die een kamer huren van een particulier (bemiddelingsbureau). In dit hoofdstuk geven we inzicht in de verschillende groepen die we in 2011 hebben geholpen. Hierbij merken we op dat de samenstelling van de groep afwijkt van de totale samenstelling van huurders in Nijmegen. Immers de groep huurders in deze rapportage is de groep die ervoor heeft gekozen naar ons toe te komen.

Achtergrond huurders

Diagram 1 geeft inzicht in de achtergrond van de groep huurders welke in 2011 bij Stichting Huurteams Nijmegen aangeklopt heeft. De verhouding studenten- niet studenten is 65% om 33%. Van 2% is onbekend of deze huurder wel of geen student is. Dat betekent dat we 65% meer niet-studerende huurders hebben geholpen dan in 2010 ¹.



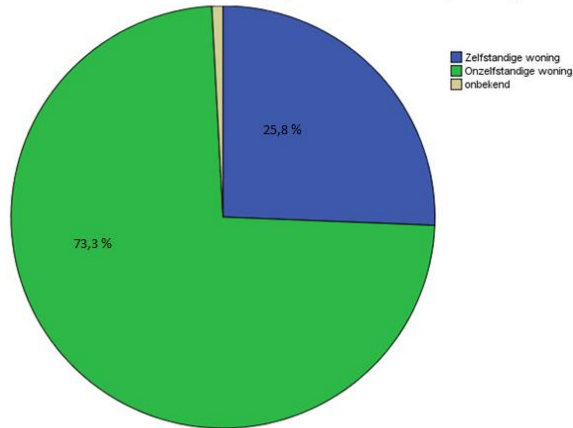
Een verklaring voor het feit dat er meer studenten dan niet-studenten zijn kan zijn dat studenten vaker in een woonruimte wonen die in de vrije sector wordt verhuurd dan niet-studenten. Wel zijn we blij dat onze inzet om ook meer niet-studenten te bereiken in 2011 effect heeft gehad.

Zelfstandige woonruimte of kamerverhuur

Diagram 2 gaat op een ander achtergrondaspect in van de door Stichting Huurteams Nijmegen geholpen huurders: de verdeling tussen huurders die in een zelfstandige (25,8%) of een onzelfstandige woning (73,3%) wonen. Van 0,8% van de huurders is onbekend in wat voor woning ze wonen. Het grootste deel van de geholpen huurders is woonachtig in een onzelfstandige woonruimte. Het is te verklaren omdat onzelfstandige woonruimtes doorgaans kleiner zijn en daardoor vaker onder de liberalisatiegrens vallen én omdat mensen die in deze woningen wonen vaak jonger of lageropgeleid zijn en daarom meer ondersteuning kunnen gebruiken.

¹ Algemene opmerking t.a.v. de gepresenteerde cijfers: In de grafieken en/of tabellen vindt u op sommige plaatsen een vergelijking met de cijfers van 2010, om inzichtelijk te maken hoe de cijfers van 2011 zich daartoe verhouden. Omdat we in 2010 niet in alle gevallen dezelfde gegevens hebben verzameld als in 2011 zal dit niet overal het geval zijn.

Huurt de huurder een zelfstandige of een onzelfstandige woning?



Verspreiding huurders over Nijmegen

In onderstaande afbeelding geven we een geografisch inzicht van de verdeling van de zaken over de stad. Ook in 2011 zien we opnieuw de verdeling met een groot aantal zaken rond het centrum van Nijmegen en een kleiner maar significant aantal zaken buiten deze kern. Een verklaring hiervoor kan gevonden worden in het feit dat in en om het centrum traditioneel meer particuliere woonruimte aanwezig is dan in wijken die verder van het centrum af liggen.

Een klein aantal zaken, waarvan de postcode niet bekend was of dat buiten Nijmegen lag is niet in het overzicht opgenomen.

Afbeelding 1: aantal huurders dat in 2011 aanklopte bij huurteams per postcode



ACHTERGROND VAN DE BEHANDELDE ZAKEN

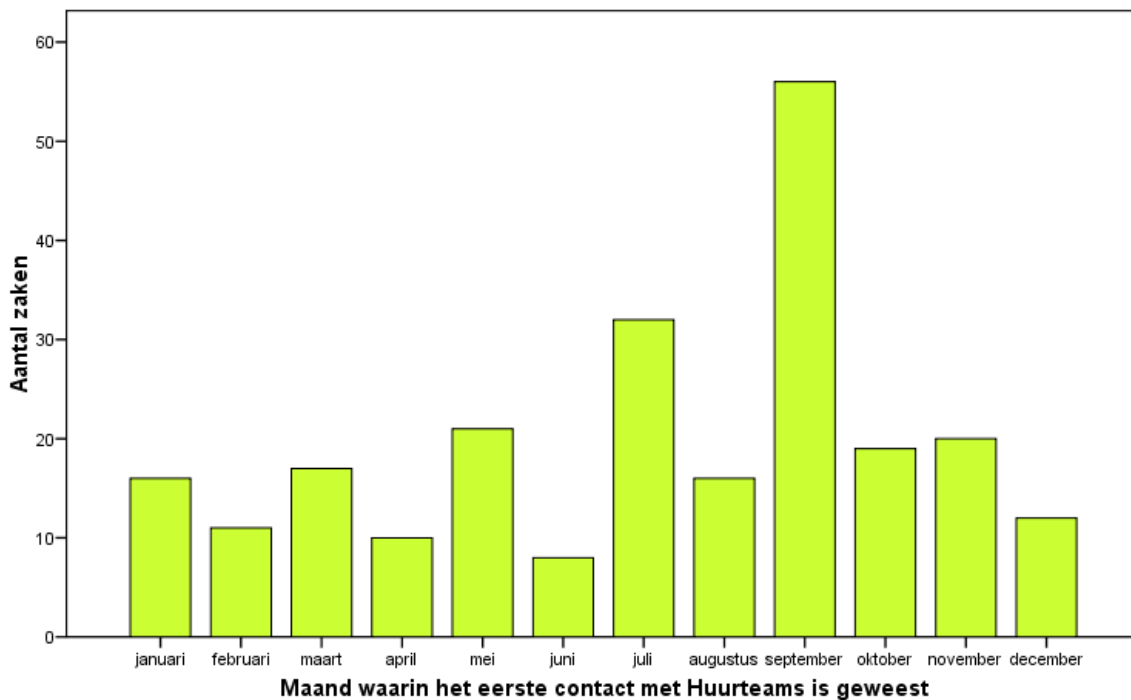
De 329 zaken die in 2011 zijn afgerond zijn onder te verdelen in een viertal categorieën. Deze categorieën zullen wij stuk voor stuk bespreken. Hierbij geven we inzicht in de omvang van de problematiek en daarnaast wat achtergrondinformatie over het thema. We zullen starten met een overzicht van het totaal aantal zaken door het jaar heen. Vervolgens wordt achtereenvolgens gekeken naar huurprijzen, all-inprijzen, servicekosten en onderhoud. De 88 zaken waarbij geholpen huurders slechts met advies zijn ondersteund, worden niet los besproken.

Verdeling behandelde zaken in 2011

De zaken waar de Huurteams van 1 januari tot 31 december 2011 aan gewerkt hebben, zijn opgesplitst in zaken die volledig zijn afgerond en zaken die doorlopen in de tweede helft van 2011. Er zijn 329 huurders geholpen, waarvan 1 uit 2009, 90 uit 2010 en 238 die ons in 2011 benaderden. 280 zaken hebben we voor 31 december kunnen afronden, 49 zaken lopen nog door.

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

Diagram 3: Aanmeldingen nieuwe zaken 2011 per maand



In september zit een enorme piek, dit komt vooral doordat zich in deze maand 20 bewoners van één huis bij ons hebben gemeld. Het totale aantal nieuwe zaken in 2011 is 238. Dit is iets meer dan in 2010, toen waren het er 220. In juni was het vrij rustig, maar bij tijd en wijlen loopt de wachttijd voor huurders op tot 4 weken. Dit is in de optiek van Stichting Huurteams Nijmegen niet wenselijk maar met de huidige middelen niet te voorkomen. Bij lange wachttijden beoordeelt de coördinator of er zaken zijn die dusdanig urgent zijn dat ze met voorrang behandeld moeten worden. Gevolg is dat andere huurders helaas langer moeten wachten.

Procedures gestart in 2011

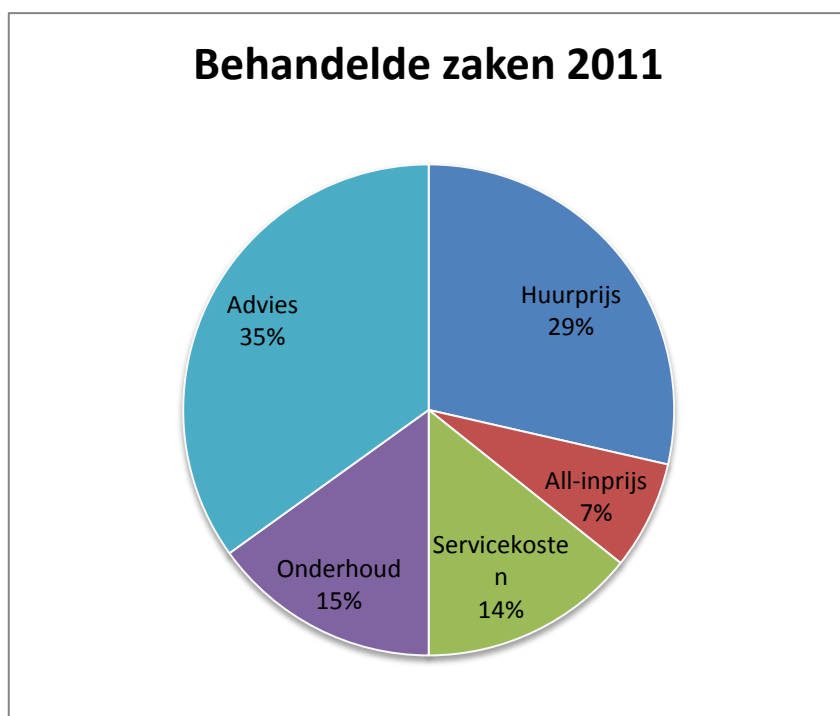
Wanneer het niet mogelijk is een compromis met de verhuurder te bereiken, wordt een procedure bij de Huurcommissie gestart, die doorgaans zes tot negen maanden in beslag neemt. In onderstaande tabel staat het aantal in 2011 gestarte procedures per soort.

Tabel 1: aantal gestarte procedures in 2011

Soort procedure	Aantal
Totaal	51
Toetsing aanvangshuurprijs	6
Huurverlaging	8
Servicekosten	19
Onderhoud	9
Uitsplitsen all-in huur	9

Het valt op dat er relatief weinig huurprijsprocedures en relatief veel complexere procedures zijn.

Behandelde zaken in 2011



In onderhoudszaken en servicekostenzaken gaat de meeste tijd zitten voor de vrijwilligers en de coördinator. Bij zaken over de huurprijs of een all-inhuur zijn er meetbare resultaten in de vorm van

bedragen. Bij onderhoudszaken en servicekostenzaken is dat niet het geval. Dit zijn ingewikkeldere zaken, waardoor het goed is dat huurders hiervoor steeds meer hun weg naar ons weten te vinden.

De maximale huurprijs nog altijd overschreden

Om huurders te beschermen heeft de Rijksoverheid richtlijnen opgesteld die huurders helpen bij het berekenen van de maximale huur. Het puntensysteem heet ook wel het woningwaarderingstelsel. De punten geven de kwaliteit van een huurwoning weer. Elk onderdeel, zoals oppervlakte en isolatie, krijgt punten op basis van een aantal criteria. Er zijn aparte puntensystemen voor zelfstandige woonruimtes en onzelfstandige woonruimtes, woonwagens en woonwagenstandplaatsen.

Bij elk aantal punten hoort een maximum huurprijs. Deze wordt elk jaar opnieuw vastgesteld. Belangrijke verandering in 2011 was voor de huurders dat vanaf 1 juli 2011 telt ook het energielabel van de woning mee bij de puntenberekening.

Wanneer blijkt dat de huurprijs van de woning hoger ligt dan de maximum huurprijs, kan de huurder een huurverlaging voorstellen aan de verhuurder. Op dit punt (bij het vaststellen of de woonruimte aan de eisen van het woningwaarderingstelsel voldoet en het voorstellen van een nieuwe huur) komen huurders naar Stichting Huurteams Nijmegen voor ondersteuning en advies. In het uiterste geval, als de verhuurder geen huurverlaging wil doorvoeren stappen we naar de Huurcommissie om hen om een uitspraak vragen. Tabel 2 geeft een overzicht van het aantal overschrijdingen maximale huurprijs bij zaken die zijn afgerond in 2011.

Tabel 2: overschrijdingen maximale huurprijs bij zaken afgerond in 2011

		Maandelijks	Bewoningsduur
Verlaagd via huurcommissie of via compromis verhuurder	Gemiddeld	€ 71, 50	
	2010	€ 116, 21	
	Totaal	€3 574, 84	€128 694, 24
	2010	€ 6 507, 63	€ 234 274, 68
Geen verlaging om verschillende redenen	Gemiddeld	€ 54, 73	
	2010	€ 76, 40	
	Totaal	€ 1204, 02	€43 344, 72
	2010	€ 3 361, 43	€ 121 011, 48

In de tabel zijn de cijfers over 2010 als vergelijking opgenomen. Punt van zorg is dat er nog altijd zaken zijn die worden afgebroken of niet worden doorgezet vanwege intimidatie van de kant van de verhuurder. Hier komen we later op terug.

All-inhuurprijs niet transparant voor de huurder

All-inhuur is huur waarbij de kale huurprijs en de servicekosten niet van elkaar zijn gescheiden in het huurcontract. De huurder weet dan niet hoeveel deze precies betaalt voor de kale huur en hoeveel voor de servicekosten.

Wanneer een huurder een all-inhuur betaalt, kan deze de verhuurder vragen de huur te splitsen in een kale huurprijs en een bedrag voor servicekosten. Weigert de verhuurder dat of worden huurder en verhuurder het samen niet eens over de bedragen, dan kan de huurder naar de Huurcommissie stappen en deze vragen uitspraak te doen.

In 2011 hebben we als Stichting Huurteams Nijmegen 18 zaken behandeld die te maken hadden met een all-inhuurprijs. Van deze zaken zijn er 12 via de Huurcommissie beslecht. Van deze 12 zaken zijn er 11 gewonnen. In 4 gevallen is er een compromis tussen de huurder en de verhuurder tot stand gekomen. In 2 zaken heeft de huurder geen actie ondernomen.

Tabel 3: All-inzaken afgerond in 2011

All-inzaken	Aantal en bedrag
Totaal	18
Overeenkomst verhuurder	4 (bedragen onbekend)
Gewonnen via huurcommissie	11
Gemiddeld bespaard per maand	€ 226, 76
Totaal bespaard per maand	€ 2 494, 39
Totaal bespaard over bewoningsduur	€ 89 798, 04
Verloren via huurcommissie	1
Gestopt	2 (1 vanwege intimidatie)

Niet-transparante servicekosten bron van zorg

Servicekosten zijn kosten die bovenop de kale huur van een woning komen. De verhuurder moet de huurders hier jaarlijks een overzicht van geven. Niet alles kan zomaar als servicekosten worden doorberekend aan de huurder. De Rijksoverheid heeft ook hier richtlijnen opgesteld: onder de servicekosten vallen kosten voor water en energie, maar ook bijvoorbeeld gezamenlijke diensten zoals een schoonmaakdienst, een huismeester of een tuinman.

Veel verhuurders zijn niet op de hoogte van de kosten die zij al dan niet mogen doorberekenen of schroeven deze kunstmatig op. Hierdoor wordt er regelmatig illegaal winst gemaakt op de servicekosten. In sommige gevallen laat de verhuurder weten dat de huurprijs voldoet aan de wettelijke eisen. Dit maakt dat huurders vaak het idee hebben dat ze te maken hebben met een betrouwbare verhuurder.

Een verhuurder is verplicht de huurder jaarlijks een eindafrekening te sturen voor de servicekosten die zo is opgesteld dat het voor de huurder controleerbaar is op welke wijze de servicekosten zijn opgebouwd. Van de zaken waarbij de Stichting Huurteams Nijmegen in 2011 betrokken is geweest zijn geen exacte cijfers bekend over de besparing op servicekosten. Ruwweg gaat het doorgaans echter over zo'n honderd euro per jaar, tot enkele honderden euro's per jaar in extreme gevallen. Van de zaken die we voor de huurcommissie hebben gebracht hebben we geen enkele zaak verloren.

Zeker zo belangrijk is naast de transparantie ook het effect wat bij huurders wordt bereikt in hun gedrag: het wordt voor huurders duidelijk waar ze voor betalen en hoeveel bijvoorbeeld te besparen valt door zuiniger met energie om te gaan.

Tabel 4: servicekostenzaken afgerond in 2011

Servicekostenzaken	Aantal
Totaal	36
Gewonnen	34 (9 via Huurcommissie)
Gestopt	2

Achterstallig onderhoud op te lossen in goed overleg

Het is de taak van verhuurders om groot onderhoud aan hun panden te doen. Gebeurt dit niet, dan kan de Huurcommissie een tijdelijke huurverlaging toekennen totdat de problemen zijn verholpen. Vaak is een officiële brief van de huurteams echter al voldoende om de verhuurder aan te zetten tot het plegen van onderhoud. In 2011 hebben we als de Stichting Huurteams Nijmegen in 38 gevallen te maken gehad met zaken die betrekking hadden op onderhoud. Van deze zaken hebben we er 32 gewonnen.

Tabel 5: Onderhoudzaken afgerond in 2011

Onderhoudzaken	Aantal
Totaal	38
Gewonnen	32 (7 via Huurcommissie)
Verloren/vastgelopen	6 (4 via huurcommissie)

Huurders leggen de gebreken vaak niet vast (bijvoorbeeld doormiddel van foto's). Dit is vervelend omdat in sommige gevallen erg lang duurt voordat een zaak ter zitting komt bij de Huurcommissie. Als er tegen de tijd dat de onderzoeker van de huurcommissie langskomt geen gebreken (meer) zijn, of de huurder is ondertussen al verhuisd, dan geldt de zaak als verloren.

Intimidatie door verhuurder komt bij alle type zaken voor

In onze visie is een woonruimte een plek waar je je als huurder vrij en veilig moet kunnen voelen. Daarnaast staan alle kostbare materiële en immateriële goederen van de huurder in de woning. Dit maakt dat huurders in geval van intimidatie het niet aandurven om de stap naar de Huurcommissie te zetten.

Naast intimidatie worden er ook zaken vroegtijdig gestopt indien de verschillen tussen de maximale toegestane huur en de gevraagde huur klein is. Huurders hebben in zo'n geval niet altijd de motivatie om een procedure te starten terwijl zij wel in hun recht staan. Ook in geval van verhuizingen valt de motivatie van de huurder in sommige gevallen weg, of kunnen ze simpelweg geen procedure meer starten omdat sommige procedures alleen beschikbaar zijn voor de huidige bewoners van een woning.

In 2011 gaven 16 huurders aan geïntimideerd te zijn door hun verhuurder.

Tabel 6: intimidatie door verhuurder

Intimidatie	Aantal
Totaal	16
Zaak door intimidatie afgebroken	5
Zaak vervolgd ondanks intimidatie	11

Er zijn opmerkelijk minder gevallen van intimidatie gemeld dan vorig jaar. Het is ook fijn dat ruim tweederde van de geïntimideerde huurders toch de zaak doorzet.

Hoewel elk geval er één te veel is, is het een prettige ontwikkeling dat er aanzienlijk minder melding wordt gemaakt van intimidatie dan in 2010 (toen hebben huurders 37 gevallen van intimidatie door hun verhuurder bij ons gemeld).

Als de huurder zich dermate bedreigd voelt dat hij/zij zich niet meer veilig voelt, dan adviseren we altijd om contact op te nemen met de wijkagent.

Naast zaken die direct worden gestopt als gevolg van intimidatie zijn er ook andere redenen voor het stopzetten van een procedure. Er zijn echter ook zaken waar huurders zonder deze redenen na navraag van ons niks meer laten horen of aangeven geen interesse meer te hebben om de zaak voort te zetten. We zouden graag een beter beeld krijgen van de redenen waarom mensen van een zaak afzien en wat we er aan kunnen doen om dat te verminderen. Daarom starten we in 2012 een onderzoek onder deze groep doormiddel van een (anonieme) webenquête. Aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek willen we onze benadering of voorlichting naar huurders verder optimaliseren. Het probleem van huurders die niks meer laten horen blijkt niet specifiek voor Nijmegen te gelden, ook andere huurteams in het land hebben hier mee te maken. We zijn voornemens de uitkomsten van het onderzoek ook te delen met andere huurteams in het land en onze positie als goed draaiend Huurteam verder versterken.

NO CURE NO PAY

In 2010 hebben wij vanuit Huurteams Nijmegen een verkennend onderzoek opgezet naar de mogelijkheden voor een *no cure, no pay*-systeem – waarbij huurders een bijdrage leveren als wij hun zaak succesvol oplossen. De voorlopige conclusie van dat onderzoek was dat een dergelijk systeem niet rendabel leek. Het idee van een dergelijk systeem sprak echter dusdanig aan, dat we besloten in 2011 een vervolgonderzoek in te stellen, om verdere mogelijkheden te bekijken.

Dit onderzoek is met name gebaseerd op *best practices* uit andere steden. Daarom hebben we contact opgenomen met huurteams uit Amsterdam, Den Haag, Groningen, Hilversum, Rotterdam en Utrecht. Helaas bleek uit dit contact dat een *no cure, no pay*-systeem voor ons geen rendabele optie is. Graag lichten we dit onderstaand toe.

Het doel van invoering van een *no cure, no pay*-systeem is primair om de opbrengsten voor Stichting Huurteams Nijmegen te verhogen/alternatieve inkomstenbronnen (naast de subsidie van de gemeente Nijmegen) te krijgen. Bij een *no cure, no pay*-systeem moeten de opbrengsten daarom opwegen tegen de kosten (extra tijdsbelasting) en dient het de drempelwerking voor huurders niet te verhogen.

Twee huurteams hebben op basis van deze afweging elk een uitgebreide kosten-batenanalyse uitgevoerd, namelijk de huurteams van Rotterdam en Amsterdam.

Vanuit Amsterdam heeft een stuurgroep een aantal jaar geleden onderzoek gedaan naar een 'eigen bijdrage voor huurders'. Zij hebben drie varianten bestudeerd:

- 1) een eigen bijdrage zodra het huurteam adviseert,
- 2) een eigen bijdrage zodra een procedure wordt opgestart,
- 3) een eigen bijdrage zodra een procedure is gewonnen (*no cure, no pay*).

Deze varianten zijn beoordeeld op drempelwerking, werklust en potentiële inkomsten. De conclusie van het onderzoek luidt: "Het vragen van een eigen bijdrage aan huurders legt een extra drempel. Het compliceert het werk van de huurteams en verhoogt de werklust. De opbrengsten wegen niet op tegen de administratieve lasten. De Stuurgroep Huurteams acht het invoeren van een eigen bijdrage voor het werk van de huurteams als bijzonder ongewenst."

Merk op dat de huurteams in Amsterdam opgedeeld zijn in meer dan tien semi-onafhankelijke wijksteunpunten. Elk steunpunt bedient een ander deel van de stad, met verschillende doelgroepen en verschillende typen problemen. De conclusie heeft betrekking op *elk* van deze wijksteunpunten, dus op een erg diverse groep huurteams.

In Rotterdam is sterke druk uitgeoefend om een *no cure, no pay*-systeem in te voeren, wat invoering vrijwel onvermijdelijk maakte. Daarom hebben zij bepaald welk bedrag moest worden gevraagd om invoering rendabel te maken. Zij concludeerden dat direct na afloop van een succesvol afgeronde procedure € 500 gevraagd moet worden en dat deze kosten ook in rekening gebracht moeten worden als een huurder om wat voor reden dan ook (bijvoorbeeld vanwege intimidatie) besluit de procedure af te breken. In Rotterdam machtigt uiteindelijk 30 procent van de huurders het Huurteam Rotterdam niet om een zaak te beginnen of een procedure te starten.

Bij de huurteams in Nijmegen ontvangen huurders een gemiddelde huurverlaging van minder dan € 100 per maand. Een huurder moet dus zijn besparing voor de komende vijf maanden *vooruit* aan de huurteams betalen. Dit is een regel die niet alleen het profijt voor de huurder sterk vermindert, maar die bovendien met name de financieel zwakste huurders het zwaarste treft. Zij hebben immers vaak geen € 500 vrij te besteden.

De situatie in Nijmegen is echter nog veel fragieler, zo blijkt uit een onderzoek uit Utrecht. Zij hebben namelijk de kosten per geholpen huurder voor verschillende huurteams op een rij gezet, en kwamen tot de conclusie dat de huurteams in Nijmegen verreweg de minste kosten per geholpen huurder maken.² Dit wordt er met name aan gewijd dat wij als enige goedfunctionerende huurteam zo veel werk door vrijwilligers laten uitvoeren.

Essentieel om dit vol te houden is het imago bewaren van een *sympathieke* organisatie. Onze vrijwilligers geven vrijwel allemaal aan dat zij met name bij huurteams zitten om mensen te helpen en een aantal van hen is als vrijwilliger bij de huurteams begonnen nadat zij zelf door ons geholpen waren, deels omdat zij zo dankbaar waren voor onze hulp. Zelfs onze beslissing om een *vrijwillige* bijdrage te vragen na het succesvol helpen van een huurder, stootte enkele van hen al tegen de borst. Dat een *no cure, no pay*-systeem niet alleen het aantrekken van huurders, maar ook het werven en behouden van vrijwilligers in gevaar kan brengen, betekent dus nog een extra gevaar voor ons specifiek. Als het noodzakelijk wordt betaalde medewerkers aan te nemen om het werk over te nemen dat onze vrijwilligers nu doen, zullen de kosten vele malen hoger zijn dan wat in Rotterdam berekend is. Ook blijkt uit gesprekken met andere huurteams dat het opwerpen van een drempel leidt tot verlies van de signaleringsfunctie van huurteams. Het is onmogelijk om een goed beeld te krijgen van problemen op de huurwoningmarkt als mensen met lage inkomens zich niet bij je melden omdat je geld vraagt.

Op basis van bovenstaande informatie en argumenten hebben wij geconcludeerd dat het invoeren van een *no cure, no pay*-systeem geen optie is. Daarnaast willen wij u ook graag wijzen op twee argumenten die naar voren kwamen in onze gesprekken met andere huurteams, die voor ons niet doorslaggevend waren, maar ons insziens wel het vermelden waard zijn.

Zorgen dat het huurrecht wordt nageleefd door verhuurders is niet alleen belangrijk vanwege de kosten voor de huurder, maar ook als middel om de huurmarkt gezond te houden. Het zorgt dat eerlijke verhuurders hun hoofd boven water kunnen houden en zich gesteund voelen. Het zorgt dat sneller duidelijk wordt of de maximale huur redelijk is. Het verlaagt de hoeveelheid huursubsidie die door de overheid uitgekeerd wordt – aangezien deze sterk samenhangt met de hoogte van de huur. Tenslotte kan het een bijdrage leveren aan een mentaliteitsverandering, die verhuurders er toe aanzet al bij voorbaat een redelijke huurprijs te vragen.

De drempel voor huurders om hun recht te halen is zelfs met Huurteams al erg hoog. Zaken lopen regelmatig meer dan 9 maanden en er wordt van de huurders gevraagd een juridische machtiging af te geven en tijdens het proces met enige regelmaat actief mee te werken. Daarnaast bestaat er een gegronde angst voor intimidatie door de verhuurder. Uit onze cijfers blijkt immers dat intimidatie regelmatig voorkomt. Het is vervolgens in de meeste gevallen voor de politie onmogelijk om in te grijpen vanwege gebrek aan bewijs. Met het verder verhogen van deze drempel door aan deze problemen een financiële bijdrage toe te voegen, wordt dan ook een signaal afgegeven dat niet aansluit bij de visie van Huurteams, en waarvan wij denken en hopen dat het ook niet aansluit bij de visie van de gemeente Nijmegen.

² Uitzondering hierop zijn de huurteams uit Groningen, die alleen met vrijwilligers werken en dus technisch gezien gratis zijn. Zij geven echter aan dat dit geen werkbaar situatie is. Zij helpen alleen studenten; kunnen veel minder zaken per jaar behandelen en liggen op het moment zelfs volledig stil omdat zij geen nieuwe vrijwilligers kunnen vinden. Hun voorlopige inschatting is dat een structureel goedfunctionerend huurteam gedraaid door vrijwilligers onhaalbaar is.

TERUGBLIK BELEIDSDOELEN 2011

Op basis van onze resultaten in 2011 kunnen wij tevreden terugkijken naar de doelen die wij aan het begin van het jaar gesteld hebben. Vrijwel alle doelen zijn bereikt en op enkele punten hebben wij het aanzienlijk beter gedaan dan onze oorspronkelijke verwachting was.

Bovendien waren veel van onze doelen al halverwege het jaar gerealiseerd. Hoewel wij deze punten ook kort voorbij laten komen, verwijzen wij u voor de meer uitgebreide uitleg bij deze punten graag naar onze tussenrapportage 2011. Vanwege onze voortvarendheid in de eerste helft van het jaar, hebben wij in onze tussenrapportage ook een aantal aanvullende doelen gesteld, die onderstaand besproken worden. Tenslotte is vanuit de gemeente het verzoek gekomen om ons onderzoek naar een *no cure, no pay*-systeem in dit jaarverslag toe te lichten.

2011 een succesvol jaar

Alle 90 lopende zaken uit 2010 zijn voor het einde van 2011 afgerond. Ook de zaak die halverwege het jaar veel vertraging bleek te hebben opgelopen, is sindsdien succesvol afgerond.

Wij hebben ons doel bereikt om 232 nieuwe zaken binnen te halen, in totaal waren het er zelfs 238.

Daarnaast hebben wij veel succes behaald met onze inzet om in het bijzonder niet-studerende huurders aan te trekken. Wij hebben maar liefst 65% meer nieuwe niet-studerende huurders geholpen dan in 2010, 79 in 2011, ten opzichte van 48 in 2010.

Wij hebben ons doel bereikt om nooit langer dan een maand onder de vier vrijwilligers uit te komen en voldoende van hen voor langer dan een jaar vast te houden. Wij hebben zelfs vrijwel het hele jaar met vijf of zes actieve vrijwilligers gewerkt.

Het bijhouden van het aantal actieve zaken dat vrijwilligers hebben, maakte duidelijk dat niet iedereen zo veel zaken op zich nam als wij graag zien. Dit heeft onze coördinator een betere houvast gegeven om vrijwilligers aan te spreken op hun werk en te voorspellen hoe wachtlijsten zich zullen ontwikkelen.

De werkplek van onze coördinator is in 2011 arbo-verantwoord gemaakt en er is een verzekering voor langdurige ziekte afgesloten. Dit draagt bij aan de continuïteit van onze stichting naar de toekomst toe.

Zoals in de tussenrapportage is besproken, is onze communicatie met woningcorporaties, andere huurteams en in het bijzonder de huurcommissie dit jaar sterk verbeterd. Met name samenwerking met die laatste werpt veel vruchten af om het proces te verbeteren en problemen snel op te lossen. In bijlage 1 van dit jaarverslag geven we een overzicht van de externe contacten in 2011.

In 2011 hebben wij een goed begin gemaakt met ons initiatief om ook verhuurders van dienst te zijn. We helpen ze met hun problemen en informeren ze van hun rechten wanneer ze bij ons komen. Daarnaast nodigen we ze uit om met hun problemen en die van andere verhuurders bij ons te komen. Dit heeft ertoe geleid dat in 2011 steeds meer verhuurders ons wisten te vinden en om advies vroegen.

Voor het derde jaar op rij zijn minder huurders afgehaakt naar aanleiding van intimidatie door hun verhuurder. De enkele gevallen waar intimidatie problemen opleverde hebben wij huurders contact laten opnemen met de politie. Hoewel zij in geen van deze gevallen actie konden ondernemen, merken wij dat deze ondersteuning huurders niettemin geruststelt.

Tenslotte hebben we aan onze structuur gewerkt en zijn de inwerkstukken en verdere schriftelijke informatie dit jaar afgerond. Uiteraard zullen wij ze in de toekomst blijven aanpassen en bijwerken op basis van veranderingen binnen en buiten onze Huurteams.

Terugblik aanvullende beleidsdoelen 2011

In 2011 is een regeling bij de huurcommissie ingevoerd die zorgt dat wij ook bij deels succesvolle huurprijs-procedures soms € 12,50 moeten betalen. Wij hebben na overleg besloten deze kosten zelf te dragen.

Deze keuze maken wij met name omdat de huurteams dusdanig verbreed zijn, dat het hier nog slechts om een klein aantal zaken gaat. Steeds vaker helpen wij mensen met servicekosten, onderhoud en andere problemen die niet samenhangen met de huurprijs. Bovendien lossen wij steeds meer conflicten in overleg met de huurbaas op, waar ook geen procedure voor nodig is. Ook weten steeds meer huurders ons in de eerste zes maanden van hun bewoning te vinden; voor deze mensen heeft de huurcommissie een speciale regeling zodat zij geen kosten maken. Tenslotte hebben wij vanuit de huurcommissie begrepen dat een aantal van hen bereid zijn om de € 12,50-regel flexibel toe te passen wanneer wij duidelijk in het gelijk worden gesteld.

Dit alles leidt ertoe dat wij de kosten niet hoger schatten dan zo'n € 250 per jaar, in onze optiek een acceptabel bedrag.

Een laatste aandachtspunt halverwege het jaar was de communicatie met vrijwilligers. Wij hebben sindsdien een goed begin gemaakt met het verbeteren hiervan. De communicatie gaat nog steeds vrijwel volledig via de coördinator, maar zij betreft vrijwilligers actief bij het beleid en wat er speelt binnen de huurteams, wat hun betrokkenheid vergroot.

Een punt van zorg halverwege het jaar was het gebrek aan structuur binnen het bestuur van de huurteams. Hier hebben we als bestuur hard aan gewerkt en sindsdien zijn deze problemen opgelost. In het bijzonder op drie manieren. Ten eerste met interne richtlijnen voor financiële beslissingen, (half)jaarverslagen, sollicitatieprocedures en interne communicatie. Deze maken dat duidelijke deadlines en taakverdelingen vertragingen voorkomen. Ten tweede zorgen we met vaste vergadertijden en meer gebruik van conference calls via skype dat de lastige bereikbaarheid van sommige bestuursleden (die het bestuur van de huurteams combineren met werk of studie) ondervangen wordt. Tenslotte is er een kort wekelijks overleg tussen een bestuurslid en de coördinator, zodat zij voldoende verbonden blijven.

BELEIDSDOELSTELLINGEN 2012

Het beleid en doel van de huurteams zal in 2012 in grote lijnen gelijk zijn aan dat van 2011. Niettemin zijn een aantal concrete doelen toegevoegd of bijgesteld, deze staan hieronder uitgewerkt.

We stellen ons dit jaar als doel om 240 nieuwe zaken te kunnen behandelen, dat is vergelijkbaar met 2011. We zullen opnieuw als doel stellen dat tenminste eenderde van de mensen die bij ons komt niet-student is.

Net als in 2010 en 2011 stellen wij onszelf in 2012 als doel om nooit langer dan één maand minder dan vier vrijwilligers te hebben. Daarnaast willen wij ook dit jaar tenminste twee vrijwilligers het hele jaar behouden. Om de vrijwilligers nog meer bij de Stichting Huurteams Nijmegen te betrekken gaan we kijken of we ze een training kunnen aanbieden, eventueel in combinatie met een borrel of etentje. Bovendien willen we proberen te zorgen dat de wachtlijst nooit langer is dan 6 weken. Dit alles heeft als doel om zo veel mogelijk mensen zo snel mogelijk te kunnen helpen.

Omdat het wijkcentrum slechts beperkt open is, kunnen we niet altijd bij onze post die daar bezorgd wordt. Bovendien wordt de post van meerdere instanties daar in een brievenbus bezorgd. Daarom willen we een postbus openen, zodat we altijd een vast, eigen adres hebben en ook bij de post kunnen in de periodes dat het wijkcentrum gesloten is.

Op het moment hebben we een coördinator die alleen in een zaaltje werkt. Gezien de ruimte is het onmogelijk om hier met meer dan een persoon te werken, wat lastig is voor de vrijwilligers. We willen in 2012 verhuizen naar een nieuwe locatie, en gaan daarvoor ook de mogelijkheden onderzoeken om samen te werken met andere organisaties. Ook gaan we de mogelijkheden onderzoeken om het werk van de coördinator te verlichten, bijvoorbeeld door het aannemen van een tweede medewerker voor één dag in de week of het vergroten van verantwoordelijkheden voor vrijwilligers. Dit ontlast de coördinator, maakt overdrachten soepeler en biedt tijd en ruimte voor het ontplooiën van nieuwe initiatieven.

Zoals gepland kunnen wij in de eerste helft van 2012 de mogelijkheden bekijken om het administratiesysteem van het huurteam uit Amsterdam voor eigen gebruik over te nemen. Daarnaast hebben wij dit jaar ons eigen administratiesysteem verder geautomatiseerd, zodat het maken van verslagen en het verzamelen van totaalcijfers sneller en makkelijker geworden is.

We willen de contacten met verschillende organisaties en instanties voortzetten en indien handig uitbreiden. Zo blijft het bijvoorbeeld van belang om goed contact met de Huurcommissie te hebben voor als er vragen of problemen zijn rondom bepaalde procedures.

Voor begin 2012 staat een overleg gepland tussen de huurcommissie en huurteams waarin besproken wordt hoe we elkaar nog verder kunnen helpen en versterken zodat niet in elke stad het wiel opnieuw hoeft worden uitgevonden en we kunnen leren van elkaar. Vanzelfsprekend zullen wij aan dit overleg deelnemen.

Als er door andere organisaties actie wordt ondernomen op het gebied van een vergunningsstelsel voor bemiddelingsbureaus dan willen we dit graag ondersteunen, omdat wij de problemen herkennen die geschetst worden m.b.t. structurele overtreding van regels door verhuurders. Er staat momenteel in Nijmegen immers geen sanctie op het overtreden van regels m.b.t. het huurrecht. We zullen, gezien de verwachte drukte met zaken in 2012 en de beperkte capaciteit van de Huurteams, hier niet zelf het initiatief toe nemen.

FINANCIEEL JAARVERSLAG

Met relatief beperkte middelen (in vergelijking met andere huurteams in Nederland) hebben we naar onze mening goede resultaten geboekt. In dit hoofdstuk geven we eerst een terugblik op de kosten van 2011 en vervolgens presenteren we onze financiële doelstellingen voor 2012.

Terugblik financiën 2011

Uitgaven:

Omschrijving	Begroot	Uitgegeven
Salaris coördinator	€ 26.028	€ 25.586
Verzekering	€ 500	€ 138
Medewerkersbeleid	€ 150	€ 261
Kantoorkosten	€ 1.400	€ 1.282
Website	€ 271	€ 271
Informatie- en promotiemateriaal	€ 1.000	€ 0
Apparatuur	€ 1.500	€ 46
Reiskosten	€ 0	€ 251
Zaakkosten huurcommissie	€ 150	-€ 14
Onvoorzien	€ 0	€ 0
Totaal	€ 30.999	€ 27.821

Toelichting opvallende posten

Salaris coördinator: Door het wisselen van coördinator, was er enige overlap tussen de laatste dagen van Nienke Oost en de eerste dagen van Hester Swart. Deze overlap duurde korter dan verwacht.

Verzekering: Doordat de verzekering voor het opvangen van kosten door ziekte en arbeidsongeschiktheid van de coördinator later in het jaar werd afgesloten dan gepland was, is er voor minder maanden verzekeringsgelden betaald.

Medewerkersbeleid: Er zijn dit jaar kerstpresentjes voor de medewerkers gekocht, waardoor de post iets hoger uitvalt.

Informatie- en promotiemateriaal: Dankzij sponsoren hebben wij dit jaar gratis op informatiemarkten voor studenten kunnen staan. Er zijn vergevorderde plannen voor het uitbrengen van flyers en er wordt een nieuwe banner besteld. De kosten zullen echter pas in 2012 gerealiseerd worden. De kosten zijn hierdoor aanzienlijk lager uitgevallen.

Apparatuur: Doordat in het huidige kantoor onvoldoende ruimte was voor een tweede laptop is er besloten om deze niet aan te schaffen. Hierdoor is er minder geld aan apparatuur uitgegeven dan verwacht.

Huurcommissie: Doordat er enige tijd zit tussen de betalingen aan de Huurcommissie en de teruggaven van dit geld door de Huurcommissie (nadat er een procedure gewonnen is), lopen deze stromen niet geheel gelijk. Er is dit jaar dus per toeval vaker geld teruggestort door de huurcommissie (ook van procedures die gestart zijn in 2010) dan dat er kosten gemaakt zijn aan nieuwe procedures.

Inkomsten:

Omschrijving	Begroot	Ontvangen
Subsidie gemeente 2011	€ 29.635	€ 29.635
Rente	€ 200	€ 0
Giften	€ 500	€ 155
Subsidie gemeente 2012	€ 664	€ 0
Totaal	€ 30.999	€ 29.789

Rente: er is geen rente ontvangen, doordat de voorwaarden bij de bank zijn veranderd.

Giften: aan het einde van onze dienstverlening hebben we de huurders gevraagd om een vrijwillige bijdragen. Van een aantal huurders hebben we een bijdrage ontvangen.

Het overschot:

Zoals in de bovenstaande jaarrekening te zien is, heeft de stichting, ondanks dat er minder inkomsten zijn dan begroot dit jaar geld over. Dit heeft zijn oorsprong in enkele financiële meevallers.

We zijn erg geschrokken van het tekort in 2010, wat er toe heeft geleid dat er dit jaar zeer voorzichtig is omgesprongen met de uitgaven. Er is bewust voor gekozen alleen het hoogst noodzakelijke aan te schaffen en zo veel mogelijk gratis te regelen, om te voorkomen nogmaals te moeten interen op de subsidie voor aankomend jaar. Verder is de promotiecampagne vanwege tijdgebrek niet afgerond in 2011. Er is veel tijd gaan zitten in het plannen van mogelijkheden om de huurteams bekender te maken onder de doelgroep, maar deze heeft nog geen resultaat opgeleverd in de zin van uitgaven. Het overschot willen we graag gebruiken om de doelen voor 2012 met wat meer financiële ruimte te behalen.

Financiële doelstellingen 2012

Om de beleidsdoelen die we ons voor 2012 hebben gesteld te kunnen realiseren is het van belang om hier, indien noodzakelijk ook financiële middelen voor te reserveren. Onderstaand presenteren wij onze begroting voor 2012

Begroting 2012	Begrote inkomsten
Subsidie gemeente Nijmegen 2011	€ 1.968
Subsidie gemeente Nijmegen 2012	€ 31.250
Rente	€ 0
Giften	€ 200
Totaal	€ 33.418

Begroting 2012	Begrote uitgaven
Salaris coördinator	€ 26.750
Verzekering	€ 700
Medewerkersbeleid	€ 500
Kantoorkosten	€ 2.250
Website	€ 368
Promotiemateriaal	€ 1.000
Reiskosten	€ 100
Verlies zaken huurcommissie	€ 400
Onvoorzien	€ 1.350
Totaal	€ 33.418

Medewerkersbeleid: omdat vrijwilligers belangrijk zijn om de stichting draaiend te houden, begroten we wat meer dan voorgaande jaren om meer in de vrijwilligers te investeren.

Kantoorkosten: hieronder vallen onder andere de kosten voor de nieuwe postbus.

Onvoorzien: aangezien voor een aantal beleidsdoelen de kosten lastig zijn in te schatten, hebben we een post onvoorzien opgenomen. Denk hierbij onder andere aan de nieuw te zoeken werkruimte.

BIJLAGE 1:CONTACTEN EN SAMENWERKING MET ANDERE ORGANISATIES

Ook in 2011 heeft Stichting Huurteams Nijmegen op verschillende manieren succesvol contact gehad of samengewerkt met andere organisaties. Hieronder volgt een kort overzicht.

- **Huurcommissie** – Helaas ondervinden we nogal eens problemen met de Huurcommissie. Bij het indienen van procedures, de uitnodigingen voor de zittingen en zelfs in de uitspraken gaan er dingen mis. We geven dit elke keer aan bij de Huurcommissie en gaan hopelijk binnenkort een gesprek met ze aan over verbeterpunten.³
- **Woningbouwcorporaties** – van een aantal woningbouwcorporaties hebben we gegevens van een contactpersoon, zodat we daar contact mee kunnen opnemen in het geval dat een huurder van hen zich met problemen of vragen bij ons meldt. Dit werkt over het algemeen redelijk goed.
- **Wijkposten Hatert en Willemskwartier** – Medewerkers van deze wijkposten sturen mensen naar ons door bij huurgerelateerde problemen en/of nemen contact met ons op voor hun klanten. Het lijkt nog niet altijd voor alle wijkpostmedewerkers duidelijk welke zaken wij wel of niet kunnen oppakken. Hier willen we ze dus over informeren.
- **Sociaal raadslieden** – Als we denken dat een huurder met zijn vraag of probleem beter naar een Sociaal Raadslid kan dan sturen we hem/haar daar naar toe.
- **Vrijwilligerscentrale** – De vrijwilligerscentrale Nijmegen publiceert op hun website onze vacature voor vrijwilligers. Af en toe meldt zich via deze weg een vrijwilliger. Afgelopen jaar heeft een persoon ons via deze weg gevonden, maar die heeft er uiteindelijk voor gekozen om geen vrijwilliger bij ons te worden.
- **Juridisch Loket** – Mensen met juridische problemen die wij als Huurteams niet kunnen oplossen sturen we vaak door naar het Juridisch Loket.
- **Bemiddelingsbureaus** – De hoeveelheid huurders die hun woning hebben gehuurd via een bemiddelingsbureau en die zich bij ons melden, valt ons op. Dit zijn huurders die vaak laat bij ons komen, omdat ze verwachten dat een professioneel bemiddelingsbureau zijn zaken op orde heeft en dat alles dus correct geregeld zal zijn. Helaas blijkt dat bij veel bemiddelingsbureaus niet alles in orde is. Er worden hoge bemiddelingskosten gerekend, terwijl er een gerechtelijke uitspraak is die aangeeft dat dit slechts in enkele gevallen geoorloofd is. ⁴ Ook komen we bij deze woningen regelmatig huurprijzen tegen die boven de maximale huurprijsgrens volgens het puntensysteem liggen. Dit baart ons grote zorgen. Huurders verwachten immers geholpen te worden door een professionele organisatie die zich aan wetten en regels houdt. Bemiddelingsbureaus zelf blijken vaak niet open te staan voor onze kritiek, waardoor we voor elke huurder afzonderlijk een procedure bij de Huurcommissie moeten starten.
- **Studentenvakbond AKKU** - Een halve dag per week maken we gebruik van een werkplek in de kantoorruimte van AKKU. Ook is er sprake van contact met AKKU rechtswinkel, de werkgroep van AKKU die juridische hulp biedt aan studenten. We hebben een aantal zaken van hen overgenomen en/of via hen binnengekregen.
- **Landelijke Studenten Vakbond (LSVb)** – Van de LSVb hebben we een aantal oude, maar nog wel bruikbare huurrechtboeken en een tweedehands bureaustoel gekregen. Hierdoor hebben we bespaard op de aanschafkosten van nieuwe artikelen.

³ Begin 2012 heeft dit gesprek inmiddels plaatsgevonden.

⁴ <http://zoeken.rechtspraak.nl/detailpage.aspx?ljn=BO5303>

- Regionale Instelling voor Beschermd Wonen (RIBW) – Om een bredere doelgroep te bereiken hebben we contact gehad met de RIBW. Dit heeft geresulteerd in een informatief stuk over Huurteams in de RIBW-nieuwsbrief.
- Andere huurteams – Huurteams in Amsterdam hebben enorm veel kennis en ervaring, dus aan hen hebben we af en toe advies gevraagd. Met Huurteam Utrecht hebben we contact gehad om te overleggen over manieren om je doelgroep goed te bereiken.
- Pers – Huurteams Nijmegen is in 2011 in de volgende media aan bod gekomen: Sensor (tijdschrift van de Hogeschool Arnhem Nijmegen), de Gelderlander, Kanaal 13.

BIJLAGE 2: CASE STUDY ZAAK EN PROCEDURE TOETSING HUURPRIJS

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

Eind april heeft mevrouw Jans contact opgenomen met de huurteams. Begin mei kwamen twee vrijwilligers bij de huurder thuis om de woonruimte op te meten.

De vrijwilligers constateerden dat de kale huurprijs van deze zelfstandige woning te hoog was. Mevrouw Jans woonde er korter dan zes maanden. Daarom was het mogelijk om de huurprijs te laten toetsen door de Huurcommissie. Dit betekent dat de huurder, als zij haar gelijk krijgt, de teveel betaalde huur terug krijgt vanaf de startdatum van haar contract.

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

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

Begin juli is het verzoek bij de Huurcommissie ingediend. Eind juli kregen de huurteams een ontvangstbevestiging met het verzoek de legekosten á € 25,00 te betalen.

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

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

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

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

BIJLAGE 3: BRIEF MET VERZOEK AAN HUURDERS OM VRIJWILLIGE BIJDRAGE

BETREFT Vrijwillige bijdrage aan
Huurteams Nijmegen

DATUM <datum>

Beste <naam>,

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

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

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

Alvast ontzettend bedankt voor uw bijdrage.

Met vriendelijke groet namens de stichting,

Hester Swart,

Coördinator Huurteams Nijmegen

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