

STICHTING HUURTEAMS NIJMEGEN



Jaarverslag 2012

L. Groenewegen, A.P.M. van Dijk, J.D. van 't Rot, F. Goderie – Bestuur 2012
mr. I.J.M. van Setten – Coördinator Huurteams vanaf september 2012

Stichting Huurteams Nijmegen

MANAGEMENTSAMENVATTING

Stichting Huurteams Nijmegen heeft in 2012 opnieuw honderden huurders geholpen (261 in totaal). Bovendien hebben wij ons de afgelopen jaren ontwikkeld tot de stichting met de meeste kennis van huurrecht in Nijmegen, met als gevolg dat ruim een derde van onze zaken zeer specialistisch of juridisch complex zijn. Niettemin wisten wij in 2012 met slechts de kleine fractie van onze zaken die nog steeds gaan om simpele huurbesparing bijna vier maal onze subsidie voor huurders te besparen (ruim 115.000 euro). Bovendien is het ons opnieuw gelukt om een breder publiek aan te spreken dan in voorgaande jaren (dit jaar zijn nog slechts 61% van onze huurders student, ten opzichte van 78% in 2010). Het lukt ons bovendien steeds vaker om als mediator zaken tussen huurder en verhuurder op te lossen zonder dat de gang naar de huurcommissie noodzakelijk is. Dit alles hebben we bovendien gerealiseerd ruim binnen ons budget. Het is dan ook niet verbazend dat er een dusdanige vraag is dat we het hele jaar met een wachtlijst hebben moeten werken.

Wij zijn echter niet tevreden. Hoewel we veel huurders geholpen hebben, waren het er minder dan de afgelopen twee jaar. Bovendien hebben wij grote steken laten vallen op het gebied van administratie, communicatie naar de gemeente en tijdige verslaglegging. We hebben zelfs ruim 6 weken geen nieuwe zaken kunnen aannemen na uitval van onze coördinator in de tweede helft van 2012. Een situatie die wij niet voldoende hebben voorzien en waar wij niet snel en effectief genoeg op konden inspelen. Toen vervolgens haar vervanger door een sportblessure begin 2013 bijna direct 4 maanden uit de running was, zijn de problemen verder gegroeid. De meest zichtbare illustratie hiervan is dit jaarverslag zelf, dat bijna drie maanden te laat afgerond is.

Hoewel wij nog steeds met afstand de meest effectieve Huurteams per euro in Nederland zijn, is in 2012 en begin 2013 ook gebleken dat onze organisatie te kwetsbaar was en dat deze structuur voor een professionele en volwassen organisatie niet houdbaar was. Daarom hebben wij begin 2013 de moeilijke keuze gemaakt om het verbeteren van de onderliggende structuur van de Huurteams prioriteit te geven boven het tijdig voltooien van dagelijkse zaken die niet essentieel zijn voor onze huurders. Dit heeft op het moment van schrijven in juni 2013 geleid tot een structuur met twee medewerkers, wat onze kwetsbaarheid sterk vermindert; sterke verbeteringen aan het oude administratiesysteem en een nieuw systeem in de stijgers dat in 2014 in gebruik kan worden genomen; meer aandacht voor P&O en een nieuw opgerichte klankbordgroep die ons tijdig op valkuilen wijst.

Door deze wijzigingen is onze wachtlijst weer teruggebracht tot onder de 6 weken, is de administratie weer vrijwel volledig bijgewerkt en ligt voor u een jaarverslag waarin wij kunnen stellen dat we met vertrouwen, optimisme en enthousiasme naar de toekomst kijken.

INHOUDSOPGAVE

HUURTEAMS IN HET KORT	3
BEGRIPPENLIJST.....	3
GEGEVENS VAN HUURDERS EN ZAKEN	4
Behandelde zaken.....	4
Gestarte zaken	5
Afgeronde zaken	7
Huurprijs.....	7
All-inprijs	7
Servicekosten	8
Onderhoud	9
Intimidatie	9
BELEID.....	11
Crisis 2012.....	11
Terugblik Beleidsdoelen 2012.....	12
Stand van Zaken juni 2013.....	13
Beleidsdoelen 2013	15
FINANCIËEL JAARVERSLAG	17
Jaarrekening 2012.....	17
Begroting 2013	19
BIJLAGE: CASE STUDY ZAAK EN PROCEDURE TOETSING HUURPRIJS	21

HUURTEAMS IN HET KORT

Op 28 januari 2009 is Stichting Huurteams Nijmegen, hierna Huurteams, opgericht om huurders te helpen bij een te hoge huur, all-in prijzen, hoge servicekosten en onderhoudsproblemen. 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 overleg en onderhandelingen met de verhuurder. Zo nodig stapt Huurteams namens de huurder naar de huurcommissie voor 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 wordt gestart 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. Daarnaast zijn zaken, met name op het gebied van onderhoud en servicekosten, vaak dusdanig complex dat veel huurders niet de juridische expertise hebben om deze zonder onze ondersteuning te doorgronden.

We kunnen dit werk doen dankzij een subsidie van de gemeente Nijmegen. Door deze subsidie zijn we in staat een professionele coördinator op parttime basis aan te stellen. Deze coördinator wordt ondersteund door een groep speciaal getrainde vrijwilligers – en vanaf 2013 door een tweede betaalde kracht. Daarnaast wordt ze ondersteund en aangestuurd door een vrijwillig bestuur. Op deze wijze zijn we in staat met relatief beperkte middelen vele huurders in Nijmegen te helpen.

BEGRIPPENLIJST

Algemene begrippen – zoals *all-inprijzen* en *Huurcommissie* – worden 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 EN ZAKEN

Ook dit jaar hield Huurteams uitgebreide gegevens bij over de mensen die wij hielpen, over de problemen waar zij tegenaan liepen en de procedures die we voor hen gestart zijn. Helaas is het minder goed dan in vorige jaren gelukt om deze administratie volledig en centraal te houden. Essentiële gegevens voor het uitvoeren van de zaak zijn uiteraard altijd goed bijgehouden, maar secundaire zaken als het aantal huisgenoten van een hoofdhuurder, of huurders studeren, en wat de eindresultaten van onderhandelingen zijn, zijn niet altijd goed geadministreerd. Daarbij zijn enkele advieszaken die binnen een paar dagen of weken afgehandeld waren niet geadministreerd. Kortweg komt dit erop neer dat we meer bereikt hebben dan uit onderstaande informatie blijkt, maar dat wij simpelweg niet alle gegevens hebben kunnen achterhalen. Onderstaande is alles waarvan wij centraal en volledig gedocumenteerd hebben dat het gebeurd is.

Om deze gegevens gestructureerd en inzichtelijk weer te geven, hebben wij ze in vier delen ondergebracht. Als eerste zullen wij enige algemene informatie geven over alle zaken waar wij in 2012 aan gewerkt hebben, hoe lang ze al lopen en op wat voor type problemen ze betrekking hebben. Vervolgens geven wij inzicht in zaken die gestart zijn in 2012; we laten zien dat het gelukt is om dit jaar een hoger percentage niet-studerende huurders te bereiken en geven inzicht in het type procedures dat we in 2012 gestart hebben bij de huurcommissie. Ten derde geven wij een beeld van de resultaten van zaken die wij het afgelopen jaar hebben afgerond op het gebied van huurprijs, all-inprijs, servicekosten en onderhoud. Tenslotte zullen wij kort ingaan op de intimidatieproblemen uit 2012.

Behandelde zaken

In 2012 heeft Huurteams 261 huurders geholpen met een breed spectrum aan problemen. De lichte afname ten opzichte van de 329 geholpen huurders van vorig jaar hangt ermee samen dat wij in de herfst een periode geen nieuwe zaken hebben kunnen aannemen. Voor meer informatie over dit probleem en de manier waarop we in 2013 gegarandeerd hebben dat dit niet opnieuw kan gebeuren verwijzen wij u naar de sectie *Beleid*.

Tabel 1 Startjaar behandelde zaken 2012

Startjaar	Aantal
2009	1
2010	7
2011	72
2012	181

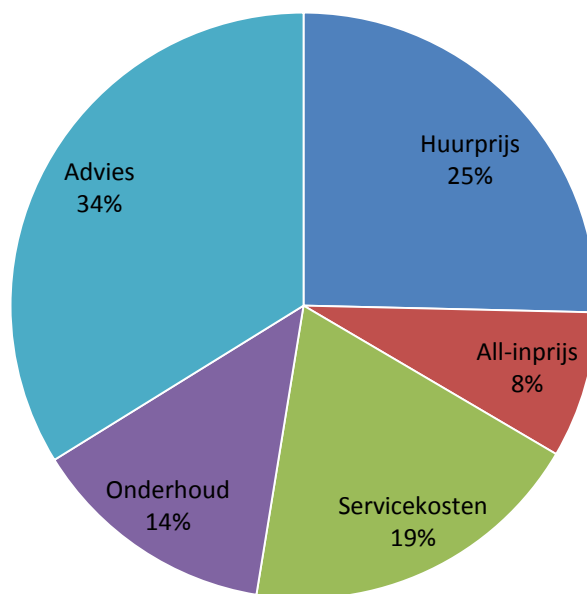
Zoals u in tabel 1 kunt zien, blijft Huurteams in 2012 zowel efficiënt als broodnodig. Vrijwel alle zaken uit voorgaande jaren zijn afgerond. Het grootste deel van de zaken waar we aan

gewerkt hebben betrof dan ook mensen die in 2012 naar ons toekwamen, 181 personen om precies te zijn.

Van de 261 behandelde zaken hebben we het overgrote deel, 196 zaken in 2012 ook weten af te ronden. 65 zaken liepen door in 2013 en deze mensen worden ook dit jaar nog verder geholpen.

Het type problemen waar we mensen mee geholpen hebben ziet u in onderstaand overzicht.

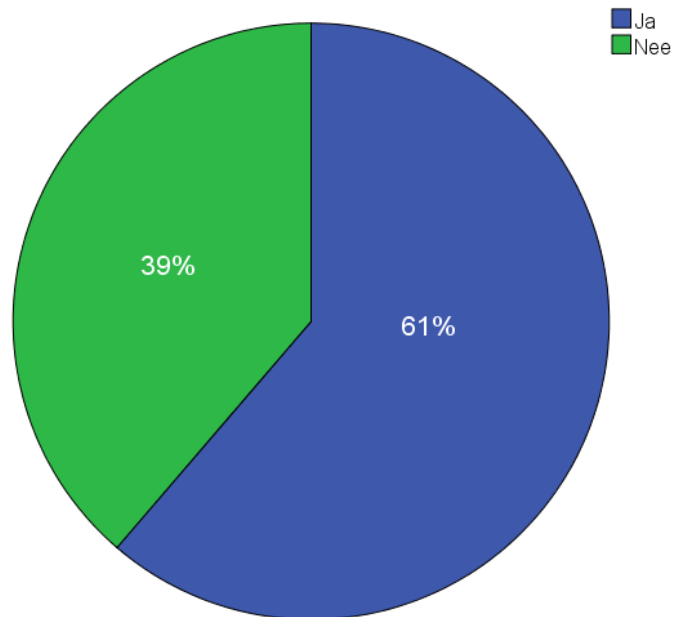
Diagram 1 *Behandelde zaken 2012*



Het valt op dat de zaken – net als vorig jaar – in drie grofweg gelijke delen opgedeeld zijn. De huurprijs- en all-inprijszaken (samen 33%), die grote zichtbare besparingen in euro's voor huurders leveren; de technische en vaak juridisch complexe servicekosten- en onderhoudszaken (33%), die voor huurders vrijwel onmogelijk zijn om zonder ondersteuning te voltooien; advieszaken (34%), die vaak minder werk kosten, maar mensen essentiële informatie bieden en hen in staat stellen om zelfstandig op te komen voor hun rechten.

Gestarte zaken

Bij onze subsidietoekenning heeft de gemeente ons gevraagd voor een aantal specifieke zaken in het bijzonder zorg te dragen. Eén punt was het verzoek om ons breder te profileren en ons aandeel niet-studerende huurders te vergroten. Enthousiast hebben wij dit voorstel overgenomen, met ook dit jaar een stijgende lijn als gevolg, zoals in het diagram op de volgende pagina te zien is.

Diagram 2 *Studeert de huurder?*

Het percentage niet-studerende huurders is hiermee toegenomen van 22% in 2010, naar 33% in 2011 en nu tot 39% in 2012. Het aandeel niet-studerende huurders is dus met een vijfde toegenomen ten opzichte van 2011, wat onze verdere ontwikkeling onderstreept als een organisatie voor *alle* huurders in Nijmegen.

Waar diagram 1 ons een overzicht geeft van het type zaken dat we behandeld hebben in 2012, geeft onderstaande tabel ons een overzicht van die zaken waar in 2012 de stap naar de huurcommissie nodig bleek.

Tabel 2 *Gestarte procedures 2012*

Type procedure	Aantal
Totaal	40
Huurverlaging	18
All-inprijs	7
Servicekosten	10
Onderhoud	5

Wij zijn er trots op dat het aantal gestarte procedures in 2012 veel lager is dan het aantal mensen dat wij geholpen hebben. In het overgrote deel van de gevallen lukt het ons om in overleg met de verhuurder problemen voor de huurders te verhelpen en tot een redelijk compromis te komen. Op deze manier blijft de goede verhouding tussen huurder en

verhuurder gewaarborgd en worden problemen sneller en efficiënter verholpen dan via een lange juridische procedure.

Afgeronde zaken

Onderstaand vindt u de resultaten voor zaken die wij in 2012 afgerond hebben op het gebied van respectievelijk huurprijs, all-inprijs, servicekosten en onderhoud. Het gaat hierbij alleen om zaken waar wij huurder van begin tot eind persoonlijk ondersteund hebben. Het zal hierbij opvallen dat het aantal zaken van elk type voor het eerst sinds de oprichting van Huurteams vrijwel gelijk is.

Huurprijs

In onderstaande tabel ziet u dat wij in 2012 slechts 14 huurprijszaken voor huurders van begin tot eind succesvol hebben afgerond en voor deze huurders over de hele bewoningsduur ruim 42.000 euro op kale huur bespaard hebben.

Tabel 3 Overschrijdingen maximale kale huurprijs bij zaken afgerond in 2012

		Maandelijks	Bewoningsduur
Huurverlaging	Gemiddeld	€ 84, 50	
Aantal zaken: 14 (50 in 2011)	2011	€ 71, 50	
(8 gewonnen procedures, 6 in overleg)	Totaal	€1 176, 24	€42 344, 64
	2011	€ 3 574, 84	€ 128 694, 24
Huur te hoog, maar geen verlaging	Gemiddeld	€ 59, 47	
Aantal zaken: 12 (22 in 2011)	2011	€ 54, 73	
(2 verloren procedures, 10 gestopt)	Totaal	€ 713, 60	€ 25 689, 60
	2011	€ 1 204, 02	€ 43 344, 72

Waar eerder huurprijszaken overheersten, is het aantal huurprijszaken dat wij dit jaar van begin tot einde begeleid hebben relatief laag. Zoals u in diagram 1 kunt zien, betekent dit echter niet dat wij veel minder huurders geholpen hebben met huurprijsproblemen. Echter, omdat dit relatief simpele problematiek is – en wij ondertussen erg veel ervaring hebben met ondersteuning bij deze zaken – zijn huurders steeds vaker in staat om na begeleiding van ons het proces zelf voort te zetten en af te ronden. De daadwerkelijke besparing voor huurders is dus een veelvoud van bovenstaand bedrag.

All-inprijs

Wanneer een verhuurder geen onderscheid maakt tussen de kale huurprijs en de servicekosten, maar slechts één ondoorzichtig totaalbedrag voorlegt, helpen wij huurders om dit inzicht wel te verkrijgen door de huurprijs te laten opsplitsen. Wanneer de

verhuurder dit niet wil doen, is er sprake van een all-inzaak, waarbij huurders vaak recht hebben op een grote huurverlaging. In onderstaande tabel ziet u het resultaat van de 14 zaken van dit type die wij in 2012 behandeld hebben.

Tabel 4 All-in zaken afgerond in 2012

All-inzaken	Aantal en bedrag
Totaal	14
Gewonnen (3 procedures, 10 in overleg)	13
Gemiddeld bespaard per maand	€ 156, 26
Totaal bespaard per maand	€ 2 031, 34
Totaal bespaard over bewoningsduur	€ 73 128, 24
Verloren procedures	1
Gestopt	0

Ook in 2012 hebben we met all-inprijszaken veel geld bespaard voor de huurders. Dit jaar is het bovendien veel vaker gelukt om deze huurverlaging in overleg met de verhuurder te realiseren, zonder naar de huurcommissie te hoeven stappen. Deels komt dit omdat wij meer ervaring hebben met dergelijke overleggen. Een andere belangrijke factor is dat de legekosten zijn verhoogd van €25 naar €450 wanneer een verhuurbedrijf een zaak verliest. Er is voor de verhuurder nu een serieuze financiële prikkel om deze zaken in onderling overleg op te lossen.

Servicekosten

Elk jaar opnieuw zijn er complexe zaken waarbij huurders geen inzicht krijgen in de servicekosten die zij moeten betalen, of waar zij exorbitante en onterechte prijzen betalen voor alles van aansluiting op gas, water en licht, tot ramen zemen en onkruid wieden.

Tabel 5 Servicekostenzaken afgerond in 2012

Servicekostenzaken	Aantal
Totaal	13
Gewonnen (1 procedure, 11 in overleg)	12
Verloren	0
Gestopt	1

Ook bij de servicekostenzaken wordt duidelijk hoeveel wij in onderling overleg met de verhuurder hebben opgelost, zonder naar de huurcommissie te hoeven stappen. Vaak is een officiële brief van de Huurteams en een goed gesprek al voldoende om de verhuurder tot actie te bewegen.

Onderhoud

Het laatste type zaken waar wij huurders regelmatig mee helpen zijn onderhoudsproblemen. Simpele klachten zoals lekkages en ander klein onderhoud staan nagenoeg niet in onderstaande tabel, omdat deze met advies en één kort gesprek al geregeld zijn. Zaken die u hier wel terugvindt zijn bijvoorbeeld het verwijderen van schimmels, verbouwingen of gevaarlijke woonsituaties.

Tabel 6 Onderhoudszaken afgerond in 2012

Onderhoudszaken	Aantal
Totaal	17
Gewonnen (2 procedures, 13 in overleg)	15
Verloren	2
Gestopt	0

Naast het feit dat ook hier veel zaken in overleg opgelost zijn, is één van de zaken die wij verloren hebben in het bijzonder het vermelden waard. Bij deze woning van Talis heeft de huurcommissie vastgesteld dat de onderhoudsgebreken niet onoverkomelijk groot waren. Niettemin heeft Talis toegezegd om de gebreken te verhelpen. Hoewel de zaak dus formeel verloren is, is het probleem van de huurder wel verholpen.

Intimidatie

Een punt waarop onze administratie dit jaar helaas tekort heeft geschoten, is dat van intimidatie. Bij het zien van de sterke afname van intimidatie dit jaar, hebben wij navraag gedaan bij onze medewerkers en vrijwilligers hoe zij deze verbetering zouden verklaren. Daarbij bleek helaas dat er geen sprake was van een verbetering, maar dat intimidatie regelmatig niet geregistreerd was. Hoewel wij huurders uiteraard bijstaan wanneer zij geïntimideerd worden, is er afgelopen jaar slecht centraal geregistreerd wanneer hier sprake van was. Tabel 7 geeft dan ook slechts een beeld van de gevallen die expliciet aangemerkt zijn als intimidatie.

Tabel 7 *Intimidatie door verhuurder in 2012*

Intimidatie	Aantal
Totaal	7
Zaak door intimidatie afgebroken	4
Zaak vervolgd ondanks intimidatie	3

Uiteraard vinden wij deze situatie waarin intimidatie vaak onzichtbaar blijft niet acceptabel. Nog steeds worden huurders door huisbazen hun huis uit gejaagd of bedreigd en worden bijvoorbeeld basisvoorzieningen als water en internet afgesloten als pressiemiddel. In één geval – net na het einde van 2012 – is een van onze vrijwilligers zelfs fysiek aangevallen door een verhuurder tijdens een huisbezoek. Daarom ook dragen wij er in 2013 zorg voor dat deze zaken weer centraal worden bijgehouden, dat vrijwilligers meer gereedschappen hebben om met intimidatie om te gaan en dat er goed contact is met de politie.

BELEID

2012 en de eerste maanden van 2013 hebben de Huurteams een zeer turbulente periode meegemaakt. Een periode met uitval van een coördinator, met langdurige arbeidsongeschiktheid van haar opvolger en met vele problemen in administratie, verslaglegging en externe communicatie.

Het was echter ook een periode waarin duidelijk werd dat onze organisatie flexibel genoeg bleek om ondanks alles onze kerntaak – het helpen van huurders – goed en financieel verantwoord te blijven uitvoeren.

Vooraf is het echter een periode geweest waarin we een kans hebben gehad om onze zwakke punten aan te pakken en daaruit een stabielere, efficiëntere en daadkrachtigere organisatie te vormen.

In de volgende paragrafen zullen wij deze zaken in chronologische volgorde bespreken, beginnend met de problemen die wij tegenkwamen in 2012 en eindigend met onze beleidsdoelen tot eind 2013.

Crisis 2012

Al in eerdere jaren (en eerdere jaarverslagen), hebben wij een aantal problemen en risico's voor Huurteams gesignaleerd. Hoewel deze punten in eerdere jaren soms tot problemen leidden, was 2012 het eerste jaar waarin de problemen grote gevolgen hadden.

Huurteams is altijd een kleine organisatie geweest die dankzij het werk van veel vrijwilligers met een zeer beperkt budget en weinig middelen niettemin consistent indrukwekkende resultaten kan neerzetten. De betaalde coördinator blijft hierbij echter de persoon die als enige het volledige overzicht heeft en de verantwoordelijkheid heeft om alle dagelijkse zaken in goede banen te leiden. Dit alles in slechts 24 uur per week. Dit maakt dat er enerzijds zeer veel druk op de coördinator ligt, zelfs tijdens vakanties en ziekte. Anderzijds maakt het dat Huurteams volledig afhankelijk is van één persoon en dat zelfs tijdelijke uitval van die persoon grote gevolgen heeft voor de organisatie.

Een tweede terugkerend probleem is het vinden van een geschikt kantoor voor Huurteams. Na onze start bij studentenvakbond AKKU hebben wij een eigen locatie proberen te vinden. Wij zijn zeer dankbaar dat wijkcentrum Titus-Brandsma ons deze locatie heeft kunnen bieden. Het werd echter al snel duidelijk dat deze kamer van zeven vierkante meter die op sommige dagen gebruikt werd door andere organisaties, zonder ramen die open konden en zonder mogelijkheid tot privacy voor huurders op lange termijn niet geschikt was als werkplek.

Een ander steeds terugkerend aandachtspunt was het administratiesysteem. Het systeem was foutgevoelig en niet voldoende inzichtelijk. Administreren nam bovendien zeer veel tijd in beslag.

Voor al deze problemen zijn we op zoek gegaan naar oplossingen die op korte termijn gerealiseerd konden worden. Het bleek echter steeds opnieuw dat wij niet de middelen hadden om deze te verwezenlijken. Hierdoor ontstond een situatie van crisismanagement, waarbij we steeds vaker bezig waren met tijdelijke oplossingen zoeken. Zo hebben we gekeken naar incidenteel gebruik van ZZP locaties in plaats van het kantoor, ondersteuning bij de administratie door vrijwilligers en een noodplan bij ziekte van de coördinator. Op korte termijn zagen wij geen betere alternatieven.

Mede hierdoor heeft onze coördinator in de tweede helft van 2012 haar taken niet meer kunnen uitvoeren. Hierbij bleek ons werk in 2011 om de Huurteams een meer solide basis te geven zeer waardevol. Ons zuinige financiële beleid in 2011 en onze verzekering stelden ons in staat om tijdelijk een interim-coördinator aan te nemen, zodat de stichting in ieder geval haar kerntaak – het helpen van huurders – goed kon voortzetten. De hulp, informatievoorziening en ondersteuning vanuit de gemeente was hierbij van onschatbare waarde.

Niettemin heeft deze situatie ons als kleine organisatie veel tijd en energie gekost. In de overgangperiode totdat de interim-coördinator gevonden was heeft Huurteams zeer moeizaam gedraaid. Bovendien was inwerken van de interim-coördinator door haar voorganger niet mogelijk, waardoor zij direct in het diepe werd gegooid. Tenslotte gaven twee bestuursleden op dat moment aan dat zij voornemens waren op korte termijn hun taken neer te leggen.

Dit alles heeft ertoe geleid dat wij tot een tijdelijke stop van nieuwe zaken hebben moeten besluiten en dat zowel administratie als verslaglegging flinke vertraging hebben opgelopen.

Terugblik Beleidsdoelen 2012

Vanwege de tijdelijke stop van nieuwe zaken in het tweede deel van 2012, is het helaas niet gelukt om 240 nieuwe zaken te behandelen, maar hebben we slechts 181 nieuwe zaken aangepakt. Een afname die te verwachten was gezien deze stop van nieuwe zaken tijdens een periode van ruim zes weken en de onrust daaromheen. Het is ons gelukt om het voorgenomen aandeel van minimaal een derde niet-studerende huurders royaal te overschrijden met 39%, wat de groeiende diversiteit van onze doelgroep reflecteert.

We hebben in 2012 met een zeer actieve en betrokken groep vrijwilligers mogen werken, die in 2013 nog steeds vrijwel voltallig aanwezig is en in het afgelopen jaar een hecht team is geworden. Vanwege de uitval van onze coördinator is het echter niet mogelijk geweest om onze wachtlijst het hele jaar lang onder de 6 weken te houden. In onze lastigste periode hebben enkele mensen bijna 12 weken moeten wachten – hoewel echt spoedeisende zaken uiteraard voorrang kregen.

In 2012 is het helaas niet gelukt om een gratis betere werkruimte voor Huurteams te vinden. Een tijdelijke oplossing is dat er weer vaker op het kantoor van studentenvakbond AKKU gewerkt wordt, maar structureel is dit wat ons betreft niet houdbaar.

In het licht van de problemen in het tweede deel van 2012 bleek een kleine bijbaan voor een tweede medewerker of vergroten van verantwoordelijkheden voor vrijwilligers geen oplossing van het onderliggende probleem: Huurteams blijft nog steeds vrijwel volledig afhankelijk van de coördinator. Een meer duurzame oplossing hebben we pas gevonden in 2013 (zie *Stand van zaken juni 2013*).

Bij onze overweging om het administratiesysteem van het Huurteam in Amsterdam over te nemen kwamen we er helaas achter dat gebruik hiervan geen optie was in Nijmegen. Het systeem was veel te breed en uitgebreid en was ingericht om gebruikt te worden voor veel meer dan alleen huurproblemen. Bovendien werd het bijgewerkt en onderhouden door betaalde specialisten, waar bij ons het budget voor ontbreekt. Ook hiervoor hebben we pas in 2013 een goed alternatief gevonden.

Tenslotte hebben we onze overige kleine maar waardevolle doelstellingen stuk voor stuk bereikt: we hebben een postbus, die het ophalen van post in vakantieperiodes eenvoudig maakt en alle correspondentie via een centraal punt leidt. We hebben goed contact onderhouden met de huurcommissie en andere huurteams. Met die laatste groep hebben we zelfs een regelmatig afzonderlijk overleg georganiseerd, waar tips en zorgen uitgewisseld worden over zaken die niet direct betrekking hebben op het werk van de huurcommissie.

Stand van Zaken juni 2013

Doorgaans is een jaarverslag over 2012 niet de plaats om de stand van zaken in 2013 te schetsen. Vanwege de late afronding van dit verslag en de grote ontwikkelingen sinds het begin van het jaar, leek deze toevoeging ons in dit geval echter zeer relevant om een volledig beeld van de huidige situatie bij Huurteams te schetsen. Daarnaast hebben deze ontwikkelingen hun weerslag op de beleidsdoelen voor het overige deel van 2013.

Naar aanleiding van de problemen in 2012 zijn wij begonnen aan een verbetertraject voor de Huurteams, waarin we op een meer brede manier naar de structuur van Huurteams op lange termijn hebben gekeken. Hiervoor hebben we overlegd met geïnteresseerden en deskundigen op het gebied van huisvesting en vrijwilligersorganisaties, alsook oud-medewerkers en vrijwilligers van Huurteams zelf. Op basis van deze bijeenkomsten hebben we met de interim-coördinator en vrijwilligers overlegd om meer concrete plannen te maken. Zo is er op basis van de brainstorm een maandelijkse vergadering met alle vrijwilligers ingevoerd, om de afspraken met individuele vrijwilligers aan te vullen. Ook is er een meer concreet en volledig P&O beleid opgezet, met regelmatige evaluatiemomenten en voortgangsgesprekken voor vrijwilligers en medewerkers, alsook een jaarlijkse bijeenkomst om te reflecteren op de toekomst van de stichting. Daarnaast zijn er meer expliciete afspraken gemaakt voor de taakverdeling bij uitval van de coördinator.

Eind januari 2013 sloeg echter opnieuw het noodlot toe en raakte de nieuwe coördinator arbeidsongeschikt door een sportblessure. Pas sinds juni 2013 heeft zij haar werk weer volledig kunnen hervatten. Dit, in combinatie met de twee bestuursleden die hun taken hadden neergelegd, maakte dat we opnieuw in een zeer lastige situatie terecht kwamen.

Onze ervaring met de moeilijkheden in 2012 en onze nieuwe taakverdeling bij uitval van een coördinator, stelden ons echter in staat om snel te waarborgen dat kerntaken overgenomen werden door de overgebleven bestuursleden en de vrijwilligers.

Alleen door de geweldige inzet van de vrijwilligers bij het overnemen van basistaken als de telefoon beantwoorden en de post verzamelen is het gelukt in deze periode effectief te blijven functioneren. Het bestuur vulde hierbij aan door de e-mail, de zakenverdeling en het verdere contact met huurders over te nemen. Wederom maakten wij de evidente keuze om prioriteit te leggen bij het helpen van huurders. Daarnaast hebben wij er uiteraard zorg voor gedragen dat de uitgaven gecontroleerd bleven worden om onze financiële gezondheid te waarborgen.

Huurteams stond vervolgens voor een meer lastige keuze. Moesten wij met ons kleine bestuur onze verdere tijd steken in het bijhouden van belangrijke maar voor huurders niet essentiële lopende zaken, zoals het volledig bijhouden van de administratie, het tijdig afronden van het jaarverslag en het warm houden van contacten met externen? Of moesten wij juist investeren in meer duurzame en structurele oplossingen die probleemsituaties als deze in het vervolg konden voorkomen? Wij hebben de keuze gemaakt voor structurele oplossingen, met als gevolg dat administratie, het jaarverslag en communicatie met externen vertraging zouden oplopen. Dit zou weliswaar leiden tot tijdelijke problemen, maar op langere termijn was het de keuze die een meer gezonde en stabiele organisatie kon garanderen.

Sindsdien hebben wij dan ook via een sollicitatieprocedure een nieuwe coördinator aangenomen. Vervolgens hebben we in overleg met deze coördinator een lager aantal uren ingeschaald, zodat een tweede medewerker structureel kon ondersteunen. Ook uit de sollicitanten hiervoor hebben we een zeer geschikt persoon gevonden.

Daarnaast hebben wij de administratie van 2012 op orde gebracht en het huidige administratiesysteem verbeterd en gestroomlijnd. Bovendien hebben wij een IT'er bereid gevonden om gratis een nieuw systeem te ontwikkelen, speciaal toegespitst op Huurteams Nijmegen. Dit systeem is momenteel in ontwikkeling.

Tenslotte is het ons gelukt om tijdelijk een beter kantoor te vinden voor Huurteams op een andere locatie binnen wijkcentrum Titus-Brandsma en is de infrastructuur neergelegd om Huurteams te laten functioneren met twee medewerkers. Daarnaast zijn er momenteel gesprekken gaande met NIM Maatschappelijk Werk om verdere opties voor een geschikte kantoorruimte te onderzoeken.

Onze keuze voor de lange termijn heeft er echter ook toe geleid dat tot juni de wachtlijst voor huurders groeide, de administratie ver achter lag en het jaarverslag niet kon worden afgerond. De structurele oplossingen werpen momenteel echter zeer snel hun vruchten af. De wachtlijst voor huurders is voor het eerst sinds winter 2012 geslonken onder de zes weken, de administratie is weer vrijwel volledig bijgewerkt en ook het jaarverslag is eindelijk afgerond. Daarnaast hebben wij nu voldoende capaciteit en flexibiliteit om eventuele uitval van een coördinator zonder merkbare problemen het hoofd te bieden.

Beleidsdoelen 2013

De basis van onze beleidsdoelen voor de rest van 2013 is tweeledig. Enerzijds om de doorgevoerde verbeteringen te gebruiken om de achterstand van eind 2012 en begin 2013 volledig weg te werken, anderzijds om nog meer structurele verbeteringen door te voeren.

Voor het einde van het jaar willen wij het totale aantal nieuwe zaken tot minimaal 200 brengen, waarbij opnieuw tenminste een derde van de mensen die wij helpen niet-studerende huurders zullen zijn. Dit zal deels mogelijk zijn door een extra inloopspreekuur dat elke dinsdag op initiatief van onze vrijwilligers georganiseerd wordt in wijkcentrum Titus-Brandsma. Bovendien zullen wij voor zover dat nog niet gebeurd is de 65 lopende zaken uit 2012 afronden voor het einde van 2013. Tenslotte zullen wij er zorg voor dragen dat de wachtlijst tijdens de rest van het jaar niet opnieuw langer dan 6 weken wordt.

Net als in voorgaande jaren zullen wij ervoor waken dat we in 2013 nooit langer dan één maand minder dan vier vrijwilligers hebben. Daarnaast willen wij ook dit jaar tenminste twee vrijwilligers het hele jaar behouden om zo de continuïteit te waarborgen. We zullen ook dit jaar tenminste twee sociale activiteiten voor onze vrijwilligers organiseren. Er zal ook structureel een maandelijks overleg met alle vrijwilligers, de coördinator en tweede medewerker en het bestuur plaatsvinden – met uitzondering van één maand in de zomervakantie.

Naast voldoende vrijwilligers is ook een grote, jonge en enthousiaste groep bestuursleden nodig. Daarom zullen we voor het einde van 2013 twee nieuwe gedreven bestuursleden vinden.

We zullen een nieuwe structuur ontwikkelen voor het schrijven van het jaarverslag, waarbij meer van het werk al voor de kerstvakantie gebeurt en waarbij meer nauwe samenwerking tussen bestuur en medewerkers plaatsvindt, zodat het jaarverslag in het vervolg ook bij onverwachte tegenslagen ruim op tijd af zal zijn.

Wat betreft structurele verbeteringen hebben we iemand bereid gevonden om een nieuw administratiesysteem voor ons te ontwikkelen. Dit systeem willen wij in 2014 voor onze administratie in gebruik nemen.

Zoals aangegeven kunnen we tot na de zomer een beter kantoor gebruiken bij wijkcentrum Titus-Brandsma en heeft ons overleg met NIM een aantal mogelijkheden geboden voor het permanent vinden van een beter kantoor. Voor het einde van het jaar willen wij van zowel het wijkcentrum als van NIM duidelijkheid over de mogelijkheden voor een nieuw kantoor waar we op de lange termijn met twee medewerkers tegelijk kunnen werken.

In eerdere jaren is op basis van uitgebreid onderzoek gebleken dat een *no cure, no pay*-systeem onrendabel is voor Huurteams, dat er geen substantiële lokale subsidies zijn waar wij gebruik van kunnen maken en dat reguliere sponsoring te weinig zou opleveren. Daarom hebben wij een vrijwilliger gevonden die in 2013 in kaart zal brengen wat de mogelijkheden

zijn voor financiële ondersteuning uit landelijke en internationale bronnen, alsook vanuit bedrijven die inzetten op maatschappelijk ondernemen. Op basis van dit overzicht zullen wij in de loop van 2014 verdere financiële ondersteuning proberen te ontvangen.

Voor betere interne evaluatie van de Huurteams hebben wij in het eerste deel van 2013 een klankbordgroep opgericht bestaande uit oud-huurteamers en huisvestingsspecialisten. Wij zullen in de loop van het jaar deze klankbordgroep verder aanvullen, regelmatig contact met hen houden wanneer we hun ondersteuning kunnen gebruiken en aan het einde van het jaar een evaluatie met hen en onze vrijwilligers plannen.

Als onderdeel van een beter P&O beleid zullen wij zowel onze vrijwilligers als onze medewerkers beter ondersteunen. Met de vrijwilligers zal de coördinator naast het nieuwe maandelijks overleg ook individuele evaluatiegesprekken voeren, waarin gekeken wordt wat zij uit Huurteams kunnen halen, wat Huurteams voor hen kan betekenen en hoe zij graag zien dat de stichting verbeterd wordt. Daarnaast zullen we in 2013 een volledig inwerkbestand voltooien dat informatie biedt voor nieuwe vrijwilligers en dat voor huidige vrijwilligers als naslagwerk gebruikt kan worden. Ook zullen we een duidelijker inwerktraject voor nieuwe vrijwilligers en medewerkers opzetten, waarin vooral ervaren vrijwilligers een meer centrale rol zullen krijgen. Met onze medewerkers zullen we ook regelmatige evaluatiegesprekken voeren en een inwerkstructuur opzetten die minder afhankelijk is van één persoon. Daarnaast zullen we als bestuur meer onze waardering laten blijken voor hun werk en hen meer betrekken bij het beleids- en lobbyproces.

Met dit alles garanderen we niet alleen Huurteams die in 2013 opnieuw veel huurders zeer goed van dienst kunnen zijn, maar leggen we bovendien de basis voor Huurteams die na 2013 nog effectiever, flexibeler en daadkrachtiger zijn.

FINANCIEEL JAARVERSLAG

Met beperkte middelen in vergelijking met andere Huurteams, hebben we naar onze mening goede resultaten geboekt. In dit hoofdstuk geven we eerst een terugblik op de kosten van 2012 en vervolgens presenteren we onze financiële doelstellingen voor 2013.

Jaarrekening 2012

Uitgaven		
Omschrijving	Begroot	Resultaat
Salaris coördinator	€ 26.750	€ 26.080
Verzekering	€ 700	€ 671
Medewerkersbeleid	€ 500	€ 281
Kantoorkosten	€ 2.250	€ 2.155
Website	€ 371	€ 272
Promotiemateriaal	€ 1.000	€ 243
Reiskosten	€ 100	€ 128
Verlies zaken huurcommissie	€ 400	-€ 50
Onvoorzien	€ 1.350	€ 0
Beleid 2013	€ 0	€ 3.677
Totaal	€ 33.421	€ 33.457

Toelichting opvallende posten

Salaris coördinator en verzekering: De salariskosten voor de coördinator zijn wat lager uitgevallen in verband met de korte periode zonder coördinator voordat de interim coördinator werd aangesteld. De verzekeringspremie is afhankelijk van de hoogte van het salaris, vandaar dat deze post ook wat lager is.

Medewerkersbeleid: We hebben onze vrijwilligers en coördinator bedankt voor hun inzet. Door de onverwachte wisseling van coördinator werd de geplande borrel pas begin 2013 gehouden. Hierdoor vallen de kosten voor 2012 lager uit dan verwacht.

Website: De kosten zijn wat lager uitgevallen, omdat de geplande uitbreiding van de website niet is uitgevoerd. In verband met de coördinatorwissel was er geen ruimte om hier aandacht aan te besteden.

Promotiemateriaal: Er zijn nieuwe flyers uitgebracht. Omdat huurders ons ook vinden zonder promotiecampagne en er sprake is van een wachtlijst, is ervoor gekozen om geen verdere promotie te voeren in 2012.

Verlies zaken huurcommissie: Doordat er enige tijd zit tussen de betalingen aan de Huurcommissie en de teruggave van dit geld door de Huurcommissie (nadat er een

procedure gewonnen is), lopen deze stromen niet gelijk. Dit jaar is vaker geld terug gestort door de Huurcommissie (ook van procedures die gestart zijn in 2011) dan dat er kosten gemaakt zijn aan nieuwe procedures. Dit komt eruit voort dat we in 2012 meer zaken al in overleg met de huurbaas hebben kunnen oplossen en dus minder procedures bij de huurcommissie hoefden te starten.

Onvoorzien: Er zijn geen onvoorziene kosten ontstaan. Deze post was onder andere opgenomen om een mogelijke andere kantoorruimte te kunnen financieren. Na onderzoek is echter gebleken dat, ondanks de behoefte en wens bij coördinator en bestuur, de huidige begroting onvoldoende ruimte biedt om dit te verwezenlijken.

Beleid 2013: Zoals in de jaarrekening te zien is, heeft de stichting dit jaar geld over. Dit heeft voornamelijk zijn oorsprong in het ontbreken van de coördinator gedurende een redelijk lange periode. Daarnaast zijn we ook dit jaar zorgvuldig omgegaan met onze uitgaven.

Doordat onze coördinator onverwacht uitviel, hebben we een aantal geplande zaken niet meer uit kunnen voeren, waaronder: eventuele extra promotie, de vrijwilligersborrel en het aannemen van een tweede medewerker. Vanzelfsprekend zijn de hieraan gekoppelde kosten dus ook (nog) niet gerealiseerd. We willen hierbij benadrukken dat deze zaken (met uitzondering van uitgebreide promotie) vooruitgeschoven zijn en de kosten in 2013 dus alsnog gemaakt zullen worden.

We willen hierbij benadrukken dat met het uitgegeven geld alleen het *hoogst* noodzakelijke is verwezenlijkt. Aan belangrijke randvoorwaarden voor het draaiend houden van een stichting zoals een goede kantoorruimte, het binden van vrijwilligers en een goed werkend administratiesysteem is het afgelopen jaar nauwelijks aandacht besteed door een gebrek aan zowel financiële als personele middelen. We vragen dan ook ons overschot uit 2012 mee te kunnen nemen om deze doelen in 2013 alsnog te verwezenlijken.

Inkomsten		
Beschrijving	Begroot	Resultaat
Subsidie gemeente	€ 33.218	€ 33.218
Rente	€ 0	€ 162
Giften	€ 200	€ 78
Totaal:	€ 33.418	€ 33.457

Toelichting opvallende posten

Rente: bij het maken van de begroting werden rente-inkomsten niet verwacht, doordat door wijziging van de voorwaarden het erop leek dat de bank geen rente zou uitkeren.

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

Begroting 2013

Om de beleidsdoelen die we ons voor 2013 stellen te kunnen realiseren is het van belang om hier indien noodzakelijk ook financiële middelen voor te reserveren. Onderstaand presenteren wij onze begroting voor 2013. Uiteraard is deze vrijwel gelijk aan de begroting zoals gepresenteerd bij onze subsidieaanvraag in oktober 2012. De enige aanpassing van meer dan enkele honderden euro's is € 2.500 van de gereserveerde subsidie uit 2012 die is toegevoegd aan *Salaris medewerkers* om de taken en verantwoordelijkheden van onze tweede medewerker uit te breiden. Op deze manier kan deze een grotere bijdrage leveren en heeft hij zowel de tijd als de kwalificaties om alle dagelijkse zaken aan te sturen tijdens vakanties of (tijdelijke) uitval van de coördinator. Een vernadering die Huurteams flexibeler en minder kwetsbaar maakt.

Begroting Uitgaven 2013	
Beschrijving	Begroot
Salaris medewerkers	€ 30.000
Verzekering	€ 1.100
Medewerkersbeleid	€ 400
Kantoorkosten	€ 2.250
Website	€ 275
Verlies zaken huurcommissie	€ 300
Onvoorzien	€ 1.000
Totaal	€ 35.325

Toelichting opvallende posten

Salaris medewerkers: in 2013 stappen we over naar een opzet waar een primaire coördinator ondersteund zal worden door een tweede medewerker die minder uren per week werkzaam is.

Verzekering: door de verhoging van de salariskosten zullen de kosten voor de verzuimverzekering hoger zijn, omdat deze bestaan uit een vast percentage van het salaris.

Kantoorkosten: de kleine posten 'reiskosten' en 'promotiemateriaal' uit de begroting van voorgaande jaren zijn nu ondergebracht onder deze post. Uitgaven aan promotie zullen vanwege de capaciteitsproblemen en wachtlijst geen prioriteit zijn in 2013.

Verlies zaken huurcommissie: omdat de afgelopen jaren het verlies aan legeskosten is meegevallen, is besloten deze post iets te verlagen. Omdat dit jaar meer zaken gestart zullen worden dan in 2012, wordt dit jaar overigens wel een verlies verwacht.

Begroting Inkomsten 2013	
Beschrijving	Begroot
Subsidie gemeente 2013	€ 31.250
Reservering subsidie 2012	€ 3.677
Rente	€ 285
Giften	€ 100
Totaal:	€ 35.312

Toelichting opvallende posten

Reservering subsidie 2012: wij hopen de overgehouden subsidie uit 2012 te kunnen inzetten in 2013. In het bijzonder is dit belangrijk omdat wij onze subsidie over 2013 in februari 2013 ontvangen, zodat rekeningen in januari – waaronder het salaris van onze medewerkers – betaald moeten met overgebleven subsidie van het voorgaande jaar. Daarnaast stelt deze reservering ons in staat om de zaken uit te voeren die in 2012 niet gelukt zijn door de onverwachte wissel van coördinator.

Giften: we vragen van de huurders een eigen bijdrage in verband met de verleende hulp. Op basis van de resultaten van vorige jaren is deze post wat lager begroot dan afgelopen jaar.

BIJLAGE: CASE STUDY ZAAK EN PROCEDURE TOETSING HUURPRIJS

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

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

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

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

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

Begin juli is het verzoek bij de Huurcommissie ingediend. Eind juli kregen de Huurteams een ontvangstbevestiging met het verzoek de legeskosten 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.