

# Huurteams Nijmegen

**Van:** Stichting Huurteams Nijmegen  
Postbus 31070  
6503 CB Nijmegen

**Aan:** Gemeente Nijmegen  
Postbus 9105  
6500 HG Nijmegen

**Ons kenmerk:** 2016-JV

**Betreft:** Aanbieding jaarverslag 2015

**De dato:** 30 maart 2016

Geacht college van burgemeester en wethouders,

Bij dezen biedt Stichting Huurteams Nijmegen haar jaarverslag over 2015 aan, refererend aan uw schrijven de dato 30 oktober 2014 (kenmerk: ML40/ 14.0011371). Het verslag bevat zowel een secretariëel gedeelte over de verrichte werkzaamheden als een staat van baten en lasten en de balans met toelichting.


De heer mr. P. Eymaal legt zijn functie als voorzitter neer per 1 april 2016. Mevrouw M.S. Theissen is per 1 februari 2016 als algemeen bestuurslid togetreden tot het bestuur. Zij zal per 1 april 2016 in de functie van voorzitter treden.


Het jaarverslag over 2015 wordt ook gepubliceerd op de website van Huurteams Nijmegen. De stichting heeft een publicatieplicht, omdat zij een algemeen nut beogende instelling is.


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

Hoogachtend,

  
Mr. P. Eymaal  
Voorzitter

  
Drs. N.M.D. den Elzen  
Secretaris

  
J. C. Bakker  
Penningmeester

  
M.S. Theissen  
Bestuurslid

**Bijlage: jaarverslag 2015**

# Jaarverslag 2015

# Huurteams Nijmegen

*Intenser en complexer*

## **Bestuur**

Mr. P. Eymaal – voorzitter (tot 1 april 2016)

Drs. N.M.D. den Elzen – secretaris

J.C. Bakker – penningmeester

M.S. Theissen – bestuurslid (per 1 februari 2016, voorzitter per 1 april 2016)

## **Medewerker**

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

## Inhoud

Managementsamenvatting .....	3
1. Gegevens van huurders en zaken .....	4
Terminologie .....	4
Aantallen .....	4
Algemeen beeld .....	4
2. Afgeronde zaken .....	6
Studenten .....	6
Intimidatie .....	6
3. Uitsplitsing van klachten en procedures .....	7
Procedures en klachten .....	7
Huurprijs .....	8
All-inprijs .....	10
Servicekosten .....	11
Onderhoud .....	12
4. Incasso- en kantonzaken .....	13
5. Beleid .....	15
Reflectie beleidsdoelen .....	15
Beleid voor 2016: focuspunten .....	17
6. Financieel jaarverslag .....	18
Bijlage 1: staat van baten en lasten 2015 .....	19
Bijlage 2: toelichting op de staat van baten en lasten 2015 .....	20
Bijlage 3: begin- en eindbalans 2015 .....	24
Bijlage 4: toelichting op balans 2015 .....	25
Bijlage 5: voorbeeldcasus huurverlaging .....	26

## Managementsamenvatting

In 2015 heeft Huurteams Nijmegen **432 huurders** geholpen; 382 in reguliere procedures en 50 in incasso- en kantonzaken. Dit heeft de Nijmeegse huurder in totaal **€213.523,54 bespaard** (doel: €220.000,-); €211.008,05 is bespaard door het aanvechten van hoge huurprijzen, all-in huurprijzen en onterechte servicekosten enerzijds en €2.515,49 is geïnd door het starten van incasso- en kantonzaken anderzijds. De post servicekosten kan sinds dit jaar voor het eerst meegenomen worden in de totale besparing vanwege een nieuwe manier van administreren. Huurteams Nijmegen heeft deze besparing weten te realiseren met een subsidiebijdrage van de gemeente Nijmegen die in 2015 **€ 40.000,-** bedroeg.

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

Huurteams Nijmegen treedt in de meeste gevallen op als bemiddelende partij tussen huurder en verhuurder: meer dan de helft van de zaken rondom huurprijzen en servicekosten zijn in 2015 door een overeenkomst beslecht. Wanneer dit niet gebeurt, kan Huurteams Nijmegen namens de huurder een procedure starten bij de Hurcommissie. In 2015 zijn **88 procedures** gestart.

Ook verhuurders melden zich bij Huurteams Nijmegen voor advies. Door ook hen te woord te staan en van advies te voorzien kan Huurteams Nijmegen bijdragen aan het voorkomen van geschillen. Vanuit die optiek heeft Huurteams Nijmegen in 2015 een verhuurderscursus over huurrecht aangeboden.

Alle vrijwilligers hebben in 2015 een scholing gehad. Daarnaast werken de vrijwilligers sinds het laatste kwartaal van 2015 volgens rooster enkele uren op kantoor. Hierdoor wordt de binding tussen vrijwilligers en medewerkers sterker en kunnen vrijwilligers vaker inhoudelijk over zaken overleggen, waardoor de organisatiestructuur beter op orde is gebracht.

Afgelopen jaar is er wederom een stageplek aangeboden aan een student hbo rechten. Deze stageperiode is succesvol verlopen. In 2016 zal er daarom ook een stageplek worden aangeboden.

Er is een noemenswaardig grotere winst dan begroot gerealiseerd, met name vanwege onverwachte verzekeringsbaten (begroot resultaat: **€500**; behaald resultaat **€4.269,-**). Het negatieve vermogen aan het begin van 2015 is daarmee geheel opgeheven: van -€1.202,- naar €3.068,-. Huurteams Nijmegen zal het eigen vermogen geleidelijk afbouwen, waarbij wordt gestreefd naar een eigen vermogen van maximaal 5% van de jaaromzet (€2.500,-) in 2018. Het overige zal in de resterende jaren van de subsidieperiode worden geïnvesteerd in de stichting.

## 1. Gegevens van huurders en zaken

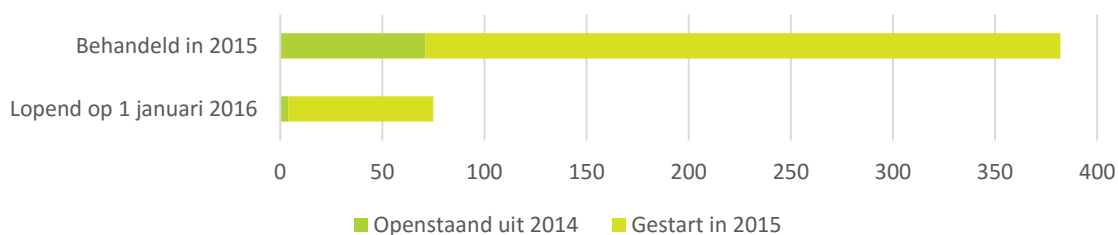
### Terminologie

Ook in 2015 is nauwkeurig bijgehouden hoeveel huurders zich met welke klachten bij Huurteams Nijmegen hebben gemeld en welke werkzaamheden naar aanleiding van die klachten zijn verricht. Een *zaak* ontstaat zodra Huurteams Nijmegen werkzaamheden voor een cliënt heeft verricht. Binnen één zaak kunnen aldus meerdere klachten (bijvoorbeeld huurprijs en onderhoud) spelen. Van een *procedure* is sprake wanneer een verzoek aanhangig is bij de Huurcommissie of kantonrechter. De zwaarte van een zaak varieert aldus van een simpel advies tot een geheel van meerdere procedures.

### Aantallen

Onderstaand schema laat zien dat Huurteams Nijmegen in 2015 **382 reguliere zaken** heeft behandeld. Het betrof hierbij 71 zaken die nog openstonden uit 2014 en **311 in 2015 gestarte reguliere zaken**. Op 1 januari 2016 waren 75 zaken in behandeling, waarvan 4 gestart in 2014 en 71 in 2015. Het is uiteraard het streven om deze zaken in 2016 af te handelen, mits de complexiteit van de zaken het toelaat.

### Startjaar behandelde en lopende zaken



In 2015 zijn **315 reguliere zaken afgerond**, waardoor een besparing is gerealiseerd van **€211.008,05**. De hierna te bespreken data heeft betrekking op die afgeronde zaken, waarbij eerst de verhouding student/niet-student en vervolgens intimidatieproblematiek wordt besproken (hoofdstuk 2). Daarna volgt een uitsplitsing van het type zaken en het aantal procedures (hoofdstuk 3). Daarbij wordt inzicht gegeven in het verloop en de gerealiseerde besparing van de verschillende typen zaken. Ten slotte volgt een hoofdstuk dat u inlicht over de nieuwe werkzaamheden met betrekking tot incasso- en kantonrechtzaken (hoofdstuk 4).

### Algemeen beeld

De ondertitel is niet voor niets *Intenser en complexer*. De conflicten tussen huurder en verhuurder kunnen hoog oplopen. De interventie van Huurteams Nijmegen kan dat voorkomen, bijvoorbeeld door te bemiddelen, maar in 2015 is wel gebleken dat het voor huurders lastig is om hun recht te gelde te maken. Er bleek een grotere vraag naar incasso- en rechtsbijstand dan van tevoren was voorzien. Het gaat dan met name om een verzoek van de verhuurder aan de rechter tot herbeoordeling van het geschil, als de Huurcommissie hem in het ongelijk heeft gesteld, of om het incasseren van geld naar aanleiding van een Huurcommissie-uitspraak of de zonder reden ingehouden borg. Dergelijke zaken zijn complex, omdat er technisch-juridische vragen bij komen kijken, maar ook intens, omdat het langer duurt voordat een geschil daadwerkelijk eindigt en de gelden in het bezit zijn van diegene die er recht op heeft. Ook intimidaties zijn wederom voorgekomen, met als toppunt dat een verhuurder de woonruimte

aan een ander in gebruik geeft, op het moment dat de huurder die zich op zijn rechten beroept, bijvoorbeeld niet thuis is. Dit beeld bevestigt de noodzaak van het bestaan van Huurteams Nijmegen. Naast het beeld rechtvaardigen ook de aantallen zaken, klachten en procedures het bestaan van de stichting. Desondanks zal blijken dat een behoorlijk deel van de zaken voortijdig wordt gestopt. Om te ontdekken waarom dat zo is en of het kan worden verminderd, zal aanvullend beleid worden gemaakt (zie hoofdstuk 5). Voor het verloop van een reguliere zaak wordt verwezen naar bijlage 5.

## 2. Afgeronde zaken

### Studenten

De verhouding tussen studenten en niet-studenten in het cliëntenbestand heeft zich in 2015 geheel volgens de in het vorige jaarverslag uitgesproken verwachting weer genormaliseerd. In 2014 deed zich een uitschieter voor waarbij de verhouding studenten en niet-studenten exact 50/50 was. In 2015 is de verhouding meer in lijn met eerdere resultaten en bestaat **62% van de cliëntèle uit studenten**.

### Intimidatie

Ook in 2015 hebben meerdere verhuurders die door Huurteams Nijmegen zijn benaderd met een verzoek namens de huurder de betreffende huurder geïntimideerd. Het aantal geïntimideerde huurders bedraagt in totaal **28**. Er is sprake van *intimidatie* als een huurder aangeeft zich geïntimideerd te voelen.

Intimidatie	Aantal
Zaak afgebroken	6
Zaak doorgezet	22
<b>Totaal</b>	<b>28</b>

Zoals uit bovenstaande tabel blijkt, is het in 2015 zes maal voorgekomen dat een huurder heeft besloten om onder druk van intimidatie niet verder te zoeken naar de oplossing van een bepaalde klacht. Juist in situaties waarbij de verhuurder intimiderend optreedt, bestaan veel klachten over de huursituatie. In 2015 heeft dit ertoe geleid dat Huurteams Nijmegen bij deze zes huurders in totaal 14 klachten niet verder heeft kunnen behandelen.

De aard van de intimidatie wijkt weinig af van wat in eerdere jaren is omschreven. De meest voorkomende vorm is het dreigen met beëindiging van het huurcontract wanneer een huurder zich met behulp van Huurteams Nijmegen op zijn rechten beroept. Een nieuw verschijnsel dat zich dit jaar twee maal heeft voorgedaan is de situatie waarin de verhuurder een andere huurder plaatst in dezelfde woonruimte, waardoor de huurder zijn woning niet langer kan betreden en gedwongen wordt om onmiddellijk andere woonruimte te zoeken.

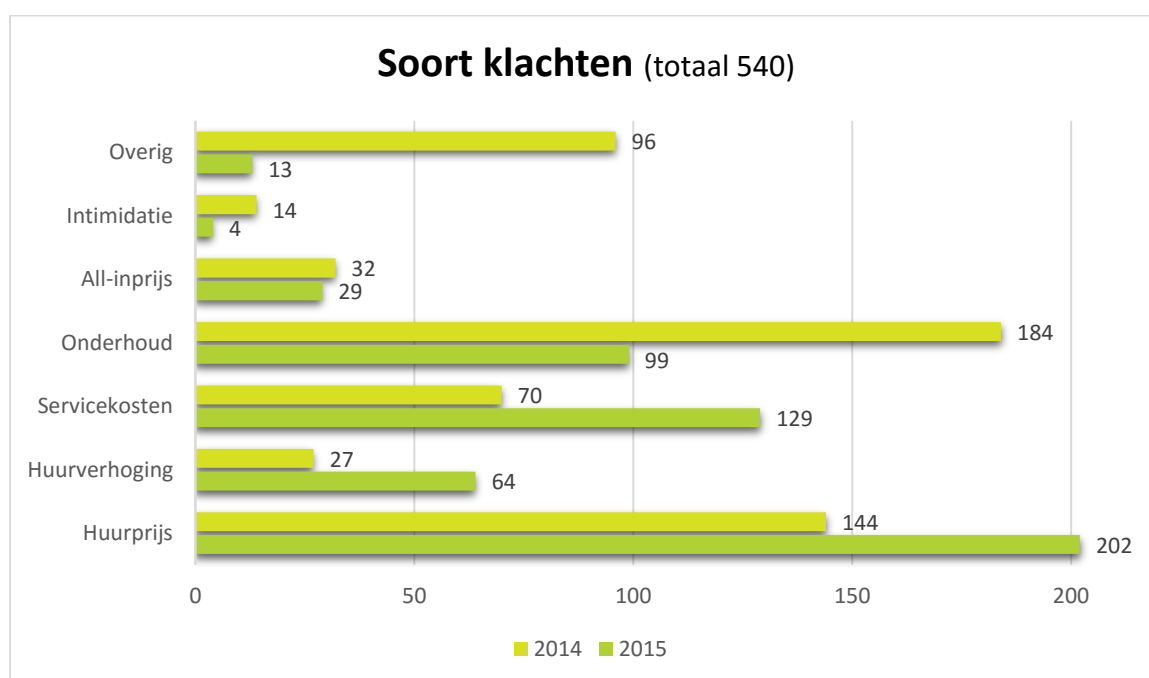
De afspraken met de afdeling Veiligheid van de gemeente Nijmegen staan nog steeds: wanneer de politie naar inschatting van Huurteams Nijmegen niet adequaat zou reageren op een verzoek om aangifte op te nemen, kan de afdeling Veiligheid tussenbeide komen. In 2015 hebben zich geen situaties voorgedaan waarin Huurteams Nijmegen deze stap hoefde te zetten, omdat er geen verzoek van cliënten lag om namens of met hen aangifte te doen.



## 3. Uitsplitsing van klachten en procedures

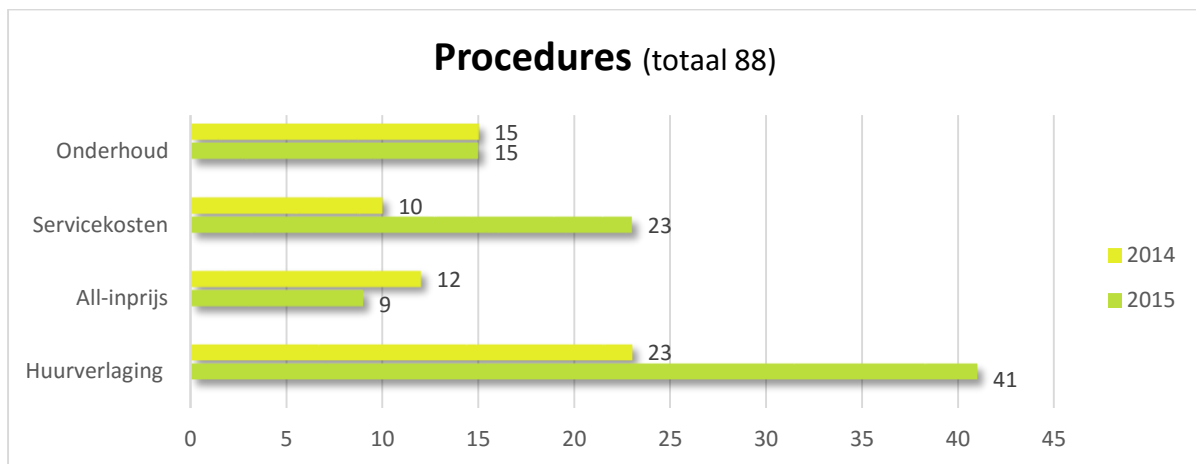
### Procedures en klachten

De 315 in 2015 afgehandelde zaken bevatten **540 klachten**. Dit is een kleine daling ten opzichte van 2014, toen Huurteams Nijmegen 352 zaken met 567 bijbehorende klachten afhandelde. De grafiek hierna laat zien hoe de verdeling is tussen de verschillende soorten klachten die in 2015 aan Huurteams Nijmegen zijn voorgelegd. Die data worden bovendien uitgezet tegen de gegevens van 2014. Hierbij zij aangemerkt dat de zaken en klachten met betrekking tot incasso- en kantonzaken, die in hoofdstuk 5 van dit verslag toegelicht zullen worden, niet bij deze getallen inbegrepen zijn. Dit is in aantal niet een erg grote groep, maar omdat incasso- en kantonzaken complexer van aard zijn, zijn ze niet te vergelijken met de reguliere procedures en klachten.



Ook in 2015 heeft Huurteams Nijmegen zich ingezet om zo veel mogelijk klachten verhelpen door huurder en verhuurder tot overeenstemming te laten komen. Dat lukte dat niet in alle gevallen. Dan staat de gang naar de Huurcommissie open. Het aantal procedures bij de Huurcommissie is gestegen, welke verwachting in het jaarverslag van 2014 werd uitgesproken. In 2015 is bedroeg het aantal **procedures 88**, terwijl in 2014 60 procedures aanhangig zijn gemaakt. Deze stijging is voornamelijk te verklaren door de veranderde werkwijze van de Huurcommissie op basis van de Wet modernisering en vereenvoudiging van de werkwijze van de Huurcommissie. Onder de huidige omstandigheden doet zich de noodzakelijkheid voor om twee of drie procedures in te dienen om eenzelfde resultaat te bereiken waar voor juni 2014 slechts één procedure voor nodig was. Vanwege het feit dat onder de nieuwe wetgeving in de onderhouds- en in de (allin-)splitsingsprocedures wordt uitgegaan van de overeengekomen huurprijs in plaats van de maximale huurprijs, dient de procedure huurverlaging doorgaans extra gestart dient te worden. Dit verklaart mede waarom het aantal procedures huurverlaging ten opzichte van vorig jaar bijna verdubbeld is. Hierna ziet u de verdeling van de procedures grafisch weergegeven. De resultaten van de verschillende procedures komen aan bod bij de bespreking van de verschillende typen zaken.





## Huurprijs

Het aantal zaken met betrekking tot huurprijs is ten opzichte van de andere klachten procentueel gestegen. In 2014 had 25,40% van de zaken betrekking op huurprijs en in 2015 was dit 37,41%. Ook absoluut is het aantal zaken met betrekking tot huurprijs gestegen: in 2015 waren dit er 58 meer dan in 2014, waardoor het totaal op **202 huurprijszaken** uitkomt. Hieronder ziet u een overzicht van de wijzen van afhandeling van deze klachten.

Huurprijs	Aantal
Advies	29
Gewonnen	56 (24 d.m.v. procedures; 32 d.m.v. overeenkomst)
Verloren	0
Gestopt	117 (4 wegens intimidatie)
<b>Totaal</b>	<b>202</b>

Zoals uit bovenstaande tabel blijkt, zijn de 56 zaken die Huurteams Nijmegen inhoudelijk van begin tot eind heeft behandeld allemaal succesvol afgesloten. Lang niet alle huurders met een klacht over de huurprijs zetten hun zaak door. In 2015 is het in ruim de helft van de gevallen voorgekomen dat een huurder, nadat bleek dat hij te veel betaalde, toch het traject naar om tot huurverlaging te komen niet volledig heeft afgelegd. Het niet doorzetten van een klacht kan verschillende oorzaken hebben; zo schrikken huurders er vaak voor terug om de verhouding met hun verhuurder op het spel te zetten. Tevens is niet in alle gevallen waarin een huurder met een klacht naar Huurteams Nijmegen komt sprake van een te hoge huur. Ten slotte komt het ook voor dat het Huurteams Nijmegen niet meer lukt om na het huisbezoek contact te leggen met de cliënt voor het nemen van eventuele vervolgstappen. Dergelijke zaken krijgen dan geen inhoudelijk vervolg en worden na een huisbezoek en woningmeting gesloten. In de 56 gewonnen zaken waarbij wel een wijziging in de huurprijs is opgetreden, heeft dit de volgende besparingen opgeleverd.

Huurverlaging kale huur	Maandelijks	Bewoningsduur
<b>Gemiddeld 2015</b>	<b>€ 74,83</b>	<b>€2.693,90</b>
<i>Gemiddeld 2014</i>	<i>€72,28</i>	<i>€2.602,13</i>
<b>Totaal 2015</b>	<b>€4.190,51</b>	<b>€150.858,36</b>
<i>Totaal 2014</i>	<i>€3.975,48</i>	<i>€143.117,28</i>

Uit bovenstaande tabel blijkt dat huurders die zich in 2015 bij Huurteams Nijmegen gemeld hebben en hun zaak volledig hebben doorgezet gemiddeld een besparing van **€74,83 per maand** hebben behaald. Dit leidt tot een totale besparing van een kleine **€151.000,-** berekend over de bewoningsduur. De *bewoningsduur* veronderstelt dat een persoon vanaf het moment dat de lagere huur door de Huurcommissie is vastgesteld nog drie jaar in het gehuurde zal blijven wonen, de eventueel reeds te veel betaalde huur kan worden geïncasseerd en de uitspraak van de Huurcommissie niet door een rechter terzijde wordt geschoven. Het bedrag dat genoemd is bij de bewoningsduur geeft dus een inschatting van de totale besparing die is gerealiseerd door het werk dat Huurteams Nijmegen in 2015 heeft verzet.

Voor het bepalen van de maximale huurprijs van zelfstandige woningen is Huurteams Nijmegen gedeeltelijk afhankelijk geworden van de gemeente Nijmegen. Sinds een wetswijziging die is ingegaan op 1 oktober 2015 wordt de maximale kale huurprijs van zelfstandige woningen mede bepaald door de WOZ-waarde. Huurders zijn derhalve belanghebbende bij de beschikking van de gemeente Nijmegen over de vaststelling van de WOZ-waarde. Ondanks het feit dat Huurteams Nijmegen al sinds mei 2015 met de gemeente Nijmegen in overleg is over een gemakkelijke en efficiënte route waarlangs deze waarden verstrekt kunnen worden, is in 2015 nog geen enkele waarde verstrekt aan Huurteams Nijmegen. Dit heeft tot gevolg dat een aantal cliënten al sinds november wachten op het antwoord op de vraag of zij wel of niet te veel betalen voor de door hen gehuurde woonruimte. Dit wachten heeft overigens voortgeduurd tot halverwege februari 2016 en pas na de verzending van een ingebrekestelling met daarin de aanzegging tot verschuldigdheid van een dwangsom is overgegaan tot verstrekking van de WOZ-waarden. Een spoedige verbetering van de gang van zaken rondom het verstrekken van de WOZ-waarde geeft Huurteams Nijmegen de mogelijkheid om huurders sneller uitsluitel te geven in hun zaak rondom de huurprijs van hun woning. Bovendien kan het starten van onnodige procedures worden voorkomen.

## All-inprijs

Sommige huurders betalen een all-inprijs voor het door hen gehuurde. Dat houdt in dat in plaats van aparte bedragen voor de kale huur enerzijds en anderzijds het voorschot voor gebruik van nutsvoorzieningen en servicekosten slechts één vaste prijs wordt gehanteerd, zijnde de all-inprijs. Huurteams Nijmegen staat de huurders bij in het verkrijgen van een splitsing van de huurprijs zodat na splitsing vastgesteld kan worden of de kale huurprijs niet boven het wettelijk maximum ligt en of de servicekosten in verhouding tot het werkelijke verbruik zijn. In totaal heeft Huurteams Nijmegen in 2015 **29 van klachten over all-inhuur** afgehandeld. De wijze waarop dat is gebeurd wordt hierna weergegeven.

All-inprijs	Aantal
Advies	2
Gewonnen	8 (alle door procedures)
Verloren	0
Gestopt	19 (4 vanwege intimidatie)
<b>Totaal</b>	<b>29</b>

Het splitsen van een all-inprijs levert een ander soort besparing op dan de verlaging van een kale huurprijs. De wetgever wil het vragen van een all-inprijs ontmoedigen. Daarom wordt deze bij splitsing verlaagd naar een bedrag van 55% van de overeengekomen huurprijs, met daarbij een bedrag van 25% van de overeengekomen huurprijs als voorschot voor de nutsvoorzieningen en servicekosten. Dat maakt dat de verschillen tussen de overeengekomen huurprijs en de voorgestelde splitsing groot zijn. Dit is gunstig voor de huurder die een grote besparing tegemoet kan zien, maar dit verschil leidt er wel toe dat bemiddeling met de verhuurder over het splitsen van een all-inprijs lastiger kan zijn. De acht klachten die uiteindelijk tot winst voor de huurder hebben geleid, zijn dan ook allemaal uitgemond in een procedure bij de Huurcommissie. De besparing die dat opgeleverd heeft voor huurders is in de tabel hierna weergegeven. De totale besparing wat betreft all-inprijzen berekend over de bewoningsduur is ongeveer **€45.000,-**. De gemiddelde besparing per maand bedraagt **€156,24**. De gemiddelde besparing op all-inprijzen ligt lager dan in 2014, vanwege uitschieters die het gemiddelde destijds zeer ophoogden. Voor een goed beeld zijn daarom ook de cijfers van 2013 in de tabel opgenomen. De realisatie in 2015 blijkt dan vergelijkbaar met het resultaat uit 2013.

Huurverlaging 'all-in'	Maandelijks	Bewoningsduur
<b>Gemiddeld 2015</b>	<b>€156,24</b>	<b>€5.624,64</b>
<i>Gemiddeld 2014</i>	<i>€472,25</i>	<i>€17.000,90</i>
<i>Gemiddeld 2013</i>	<i>€160,25</i>	<i>€5.768,60</i>
<b>Totaal 2015</b>	<b>€1.246,92</b>	<b>€44.889,12</b>
<i>Totaal 2014</i>	<i>€3.305,73</i>	<i>€119.006,28</i>
<i>Totaal 2013</i>	<i>€1.602,39</i>	<i>€57.686,04</i>

## Servicekosten

Het aantal klachten met betrekking tot servicekosten is in 2015 aanzienlijk gestegen. In 2014 waren er 70 klachten met betrekking tot de servicekosten, in 2015 waren dit er **129**. Van deze klachten hebben 22 cliënten hun zaak gewonnen door middel van een overeenkomst dan wel door middel van een procedure bij de Huurcommissie. Servicekostenzaken betreffen complexe materie. Daarom komt het vaak voor dat meerdere procedures nodig zijn om een zaak tot een goed einde te brengen. Dit heeft er mede mee te maken dat per boekjaar een procedure moet worden gestart. Voor de 10 zaken die door middel van het voeren van procedures bij de Huurcommissie zijn gewonnen, is het nodig geweest om 15 procedures te voeren.

Servicekosten	Aantal
Advies	24
Gewonnen	22 (10 d.m.v. procedures; 12 d.m.v. overeenkomst)
Verloren	5
Gestopt	78 (2 vanwege intimidatie)
<b>Totaal</b>	<b>129</b>

Sinds de invoering van de Wet vereenvoudiging en modernisering werkwijze Huurcommissie mag slechts over het servicekostenvoorschot worden geprocedeerd wanneer dit gaat over de nutsvoorzieningen gas, water en elektriciteit bij woonruimten met individuele bemetering. Daardoor heeft een verschuiving plaatsgevonden van voorschotprocedures naar procedures over de eindafrekening. Voor huurders betekent dit dat, wanneer posten op de eindafrekening staan die niet doorberekend mogen worden, zij ieder jaar moeten wachten op de eindafrekening en deze vervolgens aan dienen te vechten. Het is dus niet meer mogelijk deze posten uit het voorschot te laten halen om daarmee te voorkomen dat ieder jaar een te hoge eindafrekening wordt verstrekt. Onderstaande tabel laat zien dat grote verschillen bestaan tussen wat de verhuurder op de eindafrekening zet en de betalingsverplichting die uiteindelijk wordt vastgesteld: Huurteams Nijmegen heeft haar cliënten in servicekostenzaken ruim **€15.000,-** bespaard.

Besparing 2015	Gemiddeld	Totaal
Overeenkomst	€1.163,68	€6.982,10
Procedure	€517,40	€8.278,47
<b>Totaal</b>		<b>€15.260,57</b>

In 2015 is een extra functie in het administratiesysteem ingebouwd, waardoor het mogelijk is geworden om ook de besparing voor servicekostenzaken uit te drukken in cijfers. De omvang van dit bedrag is aanzienlijk. Nu in voorgaande jaarverslagen deze besparing niet expliciet in cijfers is uitgedrukt, kan worden geconcludeerd dat de totale besparingen van Huurteams Nijmegen in de afgelopen jaren groter zijn geweest dan in die verslagen is weergegeven.

## Onderhoud

Zoals blijkt uit onderstaande tabel is het aantal onderhoudsklachten dat Huurteams Nijmegen in 2015 heeft afgehandeld weer genormaliseerd. In 2014 bedroeg ruim een derde van de zaken onderhoudsproblematiek, terwijl onderhoudszaken in 2015 amper een vijfde en in 2013 twintig procent van het totaal betreffen. De situatie waarin zich grote groepen buurtbewoners met één gezamenlijke klacht bij Huurteams Nijmegen melden, lijkt zich door te zetten; de groepen zijn in 2015 echter niet zo groot geweest als ze waren in 2014.

Onderhoud	Aantal
Advies	22
Gewonnen	28 (alle door overeenkomst)
Verloren	7
Gestopt	42
<b>Totaal</b>	<b>99</b>

De verdeling tussen gewonnen en verloren zaken geeft een indruk van de complexiteit van de materie. In tegenstelling tot bijvoorbeeld huurprijzaken is het niet altijd goed mogelijk om de kans van slagen van een procedure in te schatten, omdat het antwoord op de vraag of er daadwerkelijk sprake is van een onderhoudsgebrek subjectiever is. Daarom komt het vaker voor dat procedures toch verloren worden.

Bij de behandeling van onderhoudszaken zet Huurteams Nijmegen zich nog meer dan gebruikelijk in voor het bereiken van overeenstemming met de verhuurder. Huurteams Nijmegen is dan ook trots op het hierboven weergegeven resultaat dat alle gewonnen zaken het resultaat zijn geweest van een overeenkomst met de verhuurder. In zeven gevallen betrof het zelfs klachten waarvoor een procedure bij de Huurcommissie is gevoerd en verloren, maar waarbij daarna alsnog tot een overeenkomst met de verhuurder kon worden gekomen. Het belang van de huurder wordt juist in onderhoudszaken het beste gediend met een overeenkomst, omdat de Huurcommissie de verhuurder niet kan dwingen tot het plegen van het vereiste onderhoud. Zij kan slechts de huurprijs tijdelijk verlagen om gederfd woongenot te compenseren en een financiële prikkel voor de verhuurder te creëren om de gebreken te verhelpen. Hoewel dit aanzienlijke bedragen kunnen zijn - bij de meest ernstige gebreken kan de huurprijs met 80 procent verlaagd worden - is dit niet de oplossing voor het probleem van de huurder. De gebreken worden sec door de tijdelijke huurprijsverlaging immers niet verholpen.

## 4. Incasso- en kantonzaken

Nieuw in 2015 is geweest dat Huurteams Nijmegen ook incasso- en kantonzaken heeft gevoerd voor haar cliënten. Omdat de cijfers van deze zaken wat betreft inhoud, duur en intensiteit dusdanig afwijken van hetgeen hiervoor is besproken, zijn ze niet meegenomen in voorgaande tabellen. Hierna volgt een tabel met een schematische weergave, waarna de zaken afzonderlijk worden toegelicht. In totaal heeft Huurteams Nijmegen zich bezig gehouden met **50 incasso- en rechtszaken**, waarvan er in 2015 **47 zijn afgerond**.

Type zaak	Aantal doorlopend in 2016	Aantal afgerond in 2015	Uitkomst afgeronde zaken
Herbeoordeling door rechter van de Huurcommissie-uitspraak	1	1	- 1 zaak is verloren: de door de verhuurder aangebrachte entresol mag meetellen als oppervlakte. Wel krijgt huurder de onverschuldigd contractskosten à €50,- terug. Omdat de verhuurder deze kosten aan al zijn huurders vraagt, zijn alle ons bekenden benaderd om een gezamenlijke incassoprocedure op te zetten (zie katern hieronder).
Incasso	2	45	- 43 zaken betreft de incasso van onverschuldigde betaalde contractskosten à €50,-, in totaal €2.150,-. - 1 zaak betreft borg: €315,49 alsnog betaald; - 1 zaak betreft incasso na uitspraak Huurcommissie. In één zaak is een schikking getroffen met een derde partij à €2.500,- (huurders vordering betref €3.761,20).
Ontruiming	0	1	Gewonnen: de door de bank gevraagde ontruimingstermijn wegens verhuur in strijd met de hypotheekovereenkomst tussen haar en verhuurder van drie dagen is opgeschort naar de gewenste tweeëneenhalve maand.
<b>Totaal</b>	<b>3</b>	<b>47</b>	<b>€5.015,49</b>

Van het totaalbedrag van **€5.015,49** zijn de geïncasseerde borg van €315,49 en onverschuldigde contractskosten €50,- + van €2150,- (tezamen **€2.515,49**) opgeteld bij de totaal gerealiseerde besparing in 2015. De andere zaken zijn niet in bedragen uit te drukken of zijn een uitvloeisel van een andere zaak, waarin Huurteams Nijmegen namens cliënten een uitspraak van de Huurcommissie heeft verzocht. De (vermeende) besparing aan de hand van de Huurcommissie-uitspraak is reeds opgenomen in de berekende huurbesparing (al dan niet in voorgaande jaarverslagen). Het wel opnemen van die bedragen zou tot onaanvaardbare dubbel telling

leiden. Het starten van een incasso- of rechtszaak wordt wel gezien als aparte *zaak* en als zodanig geregistreerd.

Bij aanvang van de pilot met incassozaken was de inschatting dat deze zaken voornamelijk zouden bestaan uit zaken waarbij uit de procedure bij de Huurcommissie een vordering is ontstaan die niet verrekend kan worden met de huurpenningen. Hierop volgt een incassotraject waarbij de verhuurder wordt gesommeerd het openstaande bedrag aan cliënt te voldoen. Gebeurt dat niet, dan wordt de kantonrechter verzocht de uitspraak van de Huurcommissie te bevestigen en te voorzien van een executoriale titel. Daarna kan met behulp van een deurwaarder worden overgegaan tot executie. Slechts één van de drie nog lopende zaken heeft voldaan aan deze verwachting.

Op moment van schrijven lopen nog drie incasso- en kantonzaken. De verwachting is dat zij in 2016 afgerond zullen worden. Vanuit de optiek Huurteams Nijmegen is het experiment met uitbreiding van de werkzaamheden succesvol geweest. Hoewel de behandeling van deze zaken significant meer tijd kost dan de zaken die alleen bij de Huurcommissie terecht komen, vervult het een belangrijke functie. Cliënten krijgen niet alleen te horen waar zij recht op hebben, maar hebben via Huurteams Nijmegen ook de middelen om dat recht daadwerkelijk te halen. Hiermee wordt een dienst verleent die anderszins niet of zeer moeilijk bereikbaar is voor de doelgroep die Huurteams Nijmegen vertegenwoordigt.



## 5. Beleid

### Reflectie beleidsdoelen

In het Plan van Aanpak 2015-2018 zijn de beleidsdoelen opgesteld.<sup>1</sup> Hierna wordt geëvalueerd in hoeverre de gestelde doelen zijn bereikt. In de volgende paragraaf zullen de prioriteiten voor 2016 worden benoemd, mede uitgaande van de gestelde doelen in het Plan van Aanpak.

- **Aantal zaken.** Het doel is om in 2018 in totaal 1500 huurders geholpen te hebben. Dit zou betekenen dat er gemiddeld 375 huurders per jaar geholpen moeten worden. Met 432 geholpen huurders in 2015 is die doelstelling behaald.
- **Donaties.** In 2015 is een online donatiemodule in gebruik genomen, waardoor cliënten en sympathisanten via bijvoorbeeld iDEAL een donatie kunnen doen. Deze optie gecombineerd met het actief aanschrijven van cliënten werpt zijn vruchten af. In het administratiesysteem wordt ter controle altijd gevraagd of de cliënt is verzocht om een vrijwillige bijdrage alvorens de zaak kan worden gesloten.
- **Huurbesparingen.** Om in 2018 een miljoen aan huurbesparingen gerealiseerd te hebben, is voor elk jaar een afzonderlijk doel gesteld. Het gestelde doel van €220.000,- voor 2015 is met **€213.523,54** net niet behaald, maar de realisatie valt binnen een redelijke marge.
- **Intimidatie.** Helaas komt het nog steeds geregeld voor dat verhuurders bij een geschil met de huurder overgaan tot intimidatie. In 2015 constateerde Huurteams Nijmegen 28 gevallen van intimidatie. In 6 van deze gevallen werd zo ernstig geïntimideerd dat de huurders zich genoodzaakt zagen hun zaak af te breken. Er zijn nog steeds afspraken met de veiligheidscoördinator van de gemeente Nijmegen; Huurteams Nijmegen kan ernstige gevallen melden bij de coördinator, indien met de politie niet tot een oplossing kan worden gekomen. Afgelopen jaar is bij Huurteams Nijmegen geen verzoek binnen gekomen tot bijstand bij het doen van aangifte, waardoor het niet nodig is gebleken om in contact te treden met de afdeling Veiligheid van de gemeente.
- **Kenniscentrum.** Om kennis en ervaringen te delen wordt het contact met andere huurteams in het land geïntensiveerd. Afgelopen jaar is er met de verschillende huurteams overleg geweest bij de Huurcommissie over haar vernieuwde werkwijze en over eventuele verbeteringen met betrekking tot het contact met de huurteams. Tot de constitutie van een kenniscentrum is het nog niet gekomen, waarbij overigens zij opgemerkt dat andere huurteams daarvoor ook open dienen te staan.
- **Personeel.** In 2015 is een grote wisseling in het personeelsbestand geweest. De ziekte van één van de personeelsleden en de vraag naar invalkrachten is daaraan debet geweest. In totaal zijn er zes verschillende werknemers geweest.
- **Promotie.** Door een vernieuwde website, aanwezigheid op de introductiemarkt voor nieuwe studenten, aanwezigheid op de Woonbeurs, de inzet van sociale media en papieren promotie op Nijmeegse hogeronderwijsinstellingen heeft Huurteams Nijmegen haar dienstverlening gepromoot. Promotie via Stedelijke Informatiepunten, zoals opgenomen in het Plan van Aanpak, moet nog op gang komen.  
Naar aanleiding van een rechtszaak bleek dat een verhuurder geen contractskosten mocht vragen. Omdat deze verhuurder standaard €50,- in rekening brengt aan contractskosten en zij een grote verhuurder is in Nijmegen, zijn alle ons bekende

---

1. Zie voor de volledige tekst <http://www.huurteamsnijmegen.nl/wp-content/uploads/2014-Plan-van-aanpak-2015-2018.-Op-naar-het-miljoen.pdf>.

huurders van haar benaderd om een collectieve actie op te zetten, resulterend in 43 incassozaken. Zie ook hoofdstuk 4.

- **Scholing.** Om zittende en relatief nieuwe vrijwilligers op een professionele, gelijke basis verder te laten gaan, heeft er in oktober een scholingsavond over het huurprijzenrecht en huurbescherming plaatsgevonden. Deze training werd verzorgd door de stichtingsvoorzitter.
- **Schuldhelpverlening.** Twee bestuursleden hebben in 2015 een presentatie gegeven bij de afdeling schuldhelpverlening van de gemeente Nijmegen om toe lichten wat de werkzaamheden van Huurteams Nijmegen inhouden. Naar aanleiding van deze presentatie kunnen schuldhelpverleners onderzoeken of valt te besparen op de huurpenningen. Zij kunnen bovendien hun klanten naar Huurteams Nijmegen verwijzen, zodat onze dienstverlening aan hen kenbaar wordt gemaakt. Hiermee is tevens indirect gewerkt aan promotie.
- **Serviceovereenkomst.** De serviceovereenkomst waar Huurteams Nijmegen sinds 2014 mee werkt is in het afgelopen jaar aangescherpt. In de overeenkomst is nu vastgelegd dat Huurteams Nijmegen de legeskosten voor een procedure bij de Huurcommissie voorschiet en bij verlies terugkrijgt van de cliënt. Zo kan de stichting er niet op achteruit gaan als cliënten vroegtijdig hun procedure terugtrekken of de procedure uiteindelijk verloren wordt.
- **Stagemogelijkheden.** In 2015 is er wederom een stageplaats aangeboden aan studenten hbo-rechten. In de eerste helft van 2015 heeft een studente haar meeloopstage naar tevredenheid volbracht bij Huurteams Nijmegen, waardoor zij tevens als invalkracht in de zomer van 2015 kon blijven werken. In 2016 wordt wederom de mogelijkheid tot het lopen van een stage geboden.
- **Uitbreiding werkzaamheden.** De dienstverlening van Huurteams Nijmegen is uitgebreid in 2015.
  - **Incasso- en kantonzaken.** Naast de reguliere werkzaamheden is een tweetal incassozaken gevoerd als pilot. De vraag naar rechtsbijstand ernaar bleek groter, waardoor besloten is om incasso- en kantonzaken vast onderdeel te maken van de dienstverlening. Hiermee kunnen huurders niet alleen hun gelijk halen bij de Huurcommissie, maar ook hun geld terughalen bij hun verhuurder als vrijwillige betaling achterwege blijft. Daarbij lijken verhuurders in toenemende mate te weigeren om over te gaan tot teruggave van de borg na het eindigen van de huurovereenkomst. Zonder bijstand van Huurteams Nijmegen zouden deze cliënten hun vordering naar alle waarschijnlijkheid niet kunnen innen en zouden de rechten verworven vanuit de wet, de huurovereenkomst of de uitspraak van de Huurcommissie in werkelijkheid weinig betekenis hebben. Ook kunnen wij zo cliënten bijstaan, indien de verhuurder de beslissing van de Huurcommissie aanvecht bij de rechter. Deze werkzaamheden hebben de primaire werkzaamheden van Huurteams Nijmegen niet gehinderd. Vanwege complexiteit en tijdsinvestering wordt rechtsbijstand niet gratis verleend, maar tegen een vaste voet van €100,-, tot een maximum van 15% van het geïncasseerde bedrag, eventueel vermeerderd met incassokosten en gemachtigdensalaris – het uiteindelijk resultaat is volledig afhankelijk van het verloop van de zaak.
  - **Huurcontractverificatieservice.** Voor de mogelijkheid om huurcontracten te kunnen laten verifiëren via Huurteams Nijmegen zijn in 2015 nog geen concrete stappen ondernomen. De nieuwe website biedt echter wel de mogelijkheid om een dergelijke service te realiseren.

- **Voorkomen en bemiddelen.** Net als voorgaande jaren probeert Huurteams Nijmegen in eerste instantie als bemiddelende partij op te treden tussen huurder en verhuurder alvorens er een procedure bij de Huurcommissie gestart wordt. Veel zaken worden afgerond met een overeenkomst tussen huurder en verhuurder, waarbij Huurteams Nijmegen als bemiddelende partij optreedt.  
Daarnaast heeft Huurteams Nijmegen in 2015 wederom een verhuurderscursus geïnitieerd. Deze cursus richt zich op het bijbrengen van kennis bij de verhuurder, zodat conflicten kunnen worden voorkomen. De cursus wordt in het begin van 2016 daadwerkelijk gegeven, waarbij waarschijnlijk vijf verhuurders aanwezig zullen zijn.
- **Vrijwilligers.** De efficiëntere inzet van vrijwilligers – ook wel: juridisch adviseurs – is verwezenlijkt. Vrijwilligers worden een enkele uren per week verwacht op het kantoor, zodat zij kunnen werken aan hun zaken en gemakkelijker contact kunnen onderhouden met de medewerkers en elkaar. De invoering van deze kantoordiensten draagt bij aan de in het Plan van Aanpak voorgenomen optimalisering van de organisatiestructuur, waardoor een efficiëntere werkwijze is geïntroduceerd.  
Daarbij zijn in 2015 nieuwe vrijwilligers geworven en aangenomen.

## Beleid voor 2016: focuspunten

Uit het Plan van Aanpak valt op te maken dat in kalenderjaar 2016 een huurbesparing van €245.000,- wordt verwacht. Bovendien zal de dienstverlening van Huurteams Nijmegen verder worden gepromoot, met name door de inzet van sociale media. Stedelijke Informatiepunten en wijkcentra zullen brochures van Huurteams Nijmegen verstrekt krijgen ter verspreiding. Ten slotte zal aandacht uitgaan naar de realisatie van de huurcontractsverificatieservice, zoals is voorgenomen in het Plan van Aanpak. De hier geschetste punten betreffen de focus voor 2016; andere voorgenomen doelen uit het Plan van Aanpak kunnen later worden gerealiseerd (in 2017 en/of 2018).

Los van het Plan van Aanpak zal de uitvoering van incasso- en kantonzaken, afhankelijk van de vraag, vervolgd krijgen. Deze dienstverlening is een noodzakelijke aanvulling om het recht van huurders te gelde te maken, als de verhuurder niet meewerkt aan vrijwillige betaling. Ook is het een verlenging van de reguliere werkzaamheden, met name als de verhuurder besluit de beslissing van de Huurcommissie bij de rechter voor te leggen. Huurteams Nijmegen kan dan ook de huurder bijstaan.

Tevens zal voortaan worden geadmistreerd waarom een zaak wordt stopgezet, om een beter beeld te krijgen van de redenen waarom dit aantal hoog uitvalt. Met een betere administratie op dit punt kan het aantal zaken zonder resultaat mogelijk omlaag worden gebracht, mits Huurteams Nijmegen daar daadwerkelijk iets aan blijkt te kunnen doen.

Ten slotte zal – uiteraard – de reguliere bedrijfsvoering voldoende attentie krijgen, waarop in het jaarverslag over 2016 zal worden teruggeblikt.

## 6. Financieel jaarverslag

Met een bijdrage van de gemeente Nijmegen van €40.000,- heeft Huurteams Nijmegen in 2015 de Nijmeegse huurder €213.523,54 bespaard. De belangrijkste invloed op de financiële positie was de langdurige ziekte van een van de medewerkers. Enerzijds heeft Huurteams Nijmegen hier extra kosten voor moeten maken doordat zij extra personeel heeft aangenomen, anderzijds heeft de ziekte verzekeringsbaten gegenereerd doordat Huurteams Nijmegen voor ziekteverzuim van haar medewerkers is verzekerd. Het extra personeel is bekostigd vanuit de baten uit de verzuimverzekering. Door strategische inzet van dit extra personeel bestond nog ruimte om extra te investeren in ICT en kantoormeubilair. Andere factoren die een invloed hebben gehad op het resultaat van 2015 zijn de afgesloten WEGAM- en aansprakelijkheidsverzekering voor personen- en zaakschade, een hogere reservering voor de vervanging van inventaris en ICT en lagere rentebaten.

De incasso- en rechtszaken hebben momenteel een slecht te voorspellen verloop qua tijdsinvestering en gemoeide kosten. Het voeren van dergelijke zaken tegen een vergoeding (zie hoofdstuk 5 onder Reflectie beleidsdoelen voor details) zal nimmer voldoende zijn om de activiteiten van Huurteams Nijmegen te bekostigen, terwijl het een zinvolle dienstverlening is voor de cliënteel. Het voeren van dit soort zaken levert weliswaar extra baten op, maar de lasten, die vooral in arbeidstijd zitten, zijn minder meetbaar.

Dit alles heeft in 2015 geleid tot hogere lasten op verscheidende posten, maar vooral tot hogere baten, resulterend in een noemenswaardig grotere winst dan begroot (begroot resultaat: €500; behaald resultaat €4.269,-). Het negatieve vermogen aan het begin van 2015 is daarmee geheel opgeheven: van -€1.202,- naar €3.068,-. Zoals ook voorgaande jaren is gebleken kunnen kleine veranderingen grote (financiële) gevolgen hebben voor Huurteams Nijmegen door haar geringe omvang. Om eventuele schokken gedurende de huidige subsidieperiode (2015-2018) op te kunnen vangen zal Huurteams Nijmegen het eigen vermogen geleidelijk afbouwen, waarbij wordt gestreefd naar een eigen vermogen van maximaal 5% van de jaaromzet (€2.500,-) in 2018. Een eigen vermogen van 5% is een gezonde verhouding om eventuele klappen te kunnen vangen en voldoende solvabel te blijven, ook met het oog op mogelijke continuering na 2018. Het overige zal in de resterende jaren van de subsidieperiode worden geïnvesteerd in de stichting. Daartoe zal een herziene begroting worden opgesteld die tevens aan de gemeente Nijmegen, zijnde de subsidieverstrekker, worden overhandigd.

In de bijlagen vindt u de staat van baten en lasten over 2015 (**bijlage 1**) inclusief toelichting (**bijlage 2**) en de begin- en eindbalans 2015 (**bijlage 3**) en de toelichting daarop (**bijlage 4**).

## Bijlage 1: staat van baten en lasten 2015

Staat van baten en lasten 2015 Stichting Huurteams Nijmegen											
Vergelijking lasten	2013 result.	2014 begr.	2014 result.	2015 begr.	2015 result.	Vergelijking baten	2013 result.	2014 begr.	2014 result.	2015 begr.	2015 result.
<b>Winst/verlies</b>	€ 4,120-	€ 110-	€ 1,257-	€ 500	€ 4,269						
<b>1100: Kantoor- en overheadlasten</b>	€ 8,132	€ 4,560	€ 4,827	€ 5,550	€ 7,296	<b>2100: Overheadbaten</b>					€ 134
1100: Kantoor- en overheadlasten (hoofdrekening)						2101: Cateringbaten					€ 70
1101: Overhead	€ 2,545	€ 400	€ 873	€ 700	€ 1,142	2102: Privéprinten en -portobaten					€ 63
1102: Huisvestingslasten	€ 687	€ 3,100	€ 3,153	€ 3,400	€ 3,400						
1103: Reservering huisvestingslasten	€ 3,100										
1104: Telecomlasten	€ 303	€ 240	€ 186	€ 200	€ 172						
1105: Reislasten	€ 144	€ 200	€ 57	€ 100	€ 117						
1106: Banklasten	€ 142	€ 120	€ 145	€ 150	€ 168						
1107: Boekhoudprogramma	€ 80										
1108: Websitelasten	€ 421										
1109: ICT-lasten	€ 710	€ 500	€ 413	€ 400	€ 1,498						
1110: Reservering verving inventaris & ICT				€ 600	€ 800						
<b>1200: Loonlasten</b>	€ 27,965	€ 31,550	€ 32,833	€ 33,500	€ 37,778	<b>2200: Subsidie Gemeente Nijmegen</b>	€ 31,250	€ 31,250	€ 31,250	€ 40,000	€ 40,000
1200: Loonlasten (hoofdrekening)						2200: Subsidie Gemeente Nijmegen (hoofdrekening)	€ 31,250	€ 31,250	€ 31,250	€ 40,000	€ 40,000
1201: Salarislasten	€ 18,581	€ 21,000	€ 21,559	€ 21,600	€ 22,065						
1202: Belastinglasten	€ 5,557	€ 7,300	€ 8,487	€ 7,400	€ 10,577						
1203: Reislasten		€ 750	€ 383	€ 500	€ 711						
1204: Salarisadministratielasten	€ 363	€ 500	€ 484	€ 500	€ 484						
1205: Vakantiegelden				€ 1,200	€ 1,448						
1206: Reservering vakantiegeld	€ 1,064	€ 2,000	€ 1,920	€ 2,300	€ 2,493						
1207: Reservering loonlasten januari	€ 2,400										
<b>1300: Promotie- en representatielasten</b>		€ 200	€ 89	€ 100	€ 108	<b>2300: Vrijval reserveringen</b>		€ 7,400	€ 7,364	€ 2,000	€ 2,492
1300: Promotielasten (hoofdrekening)		€ 200	€ 89	€ 100	€ 108	2300: Vrijval reserveringen (hoofdrekening)					
						2301: Vrijval reservering vakantiegelden		€ 1,900	€ 1,864	€ 2,000	€ 2,492
						2302: Vrijval reservering loonlasten januari		€ 2,400	€ 2,400		
						2303: Vrijval reservering huisvestingslasten		€ 3,100	€ 3,100		
						2304: Vrijval reservering inventaris & ICT				€ -	€ -
<b>1400: Verzekeringslasten</b>	€ 676	€ 1,000	€ 1,064	€ 1,100	€ 1,334	<b>2400: Verzekeringsbaten</b>	€ 1,413	€ -	€ -	€ -	€ 8,317
1400: Verzekeringslasten (hoofdrekening)	€ 676	€ 1,000	€ 1,064	€ 1,100	€ 1,334	2400: Verzekeringsbaten (hoofdrekening)	€ 1,413	€ -	€ -	€ -	€ 8,317
<b>1500: Bedrijfsvoering</b>	€ 420	€ 400	€ 369	€ 800	€ 737	<b>2500: Rentebaten</b>	€ 526	€ 250	€ 138	€ 250	€ 105
1501: Medewerkersbeleid	€ 420	€ 400	€ 369	€ 400	€ 476	2500: Rentebaten (hoofdrekening)	€ 526	€ 250	€ 138	€ 250	€ 105
1502: Scholing & training				€ 400	€ 65						
1503: Bestuurslasten					€ 196						
<b>1600: Proceslasten</b>	€ 709	€ 400	€ 1,103	€ 300	€ 1,149	<b>2600: Procesbaten</b>	€ 546	€ -	€ 175	€ -	€ 1,404
1601: Proceslasten Huurcommissie	€ 709	€ 400	€ 1,103	€ 300	€ 950	2601: Procesbaten Huurcommissie	€ 546	€ -	€ 175	€ -	€ 465
1602: Proceslasten incasso- en rechtszaken					€ 199	2602: Procesbaten incasso- en rechtszaken					€ 740
						2603: Vrijval voorschotten incasso- en rechtszaken					€ 199
<b>1700: Onvoorziene lasten</b>	€ -	€ 1,000	€ -	€ 500	€ 19	<b>2700: Donaties</b>	€ 31	€ 100	€ -	€ 100	€ 233
1700: Onvoorziene lasten (hoofdrekening)	€ -	€ 1,000	€ -	€ 500	€ 19	2700: Donaties (hoofdrekening)	€ 31	€ 100	€ -	€ 100	€ 233
<b>Totaal lasten</b>	€ 37,901	€ 39,110	€ 40,286	€ 41,850	€ 48,420	<b>2800: Onvoorziene baten</b>	€ 14	€ -	€ 102	€ -	€ 4
						2800: Onvoorziene baten (hoofdrekening)	€ 14	€ -	€ 102	€ -	€ 4
						<b>Totaal baten</b>	€ 33,780	€ 39,000	€ 39,029	€ 42,350	€ 52,689

## Bijlage 2: toelichting op de staat van baten en lasten 2015

### Lasten:

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

**1101: Overhead:** kopiëren, printen, kantoorartikelen, portokosten et cetera. Deze post is hoger uitgevallen door de aanschaf van nieuw kantoormeubilair en hogere portokosten.

**1102: Huisvestingslasten:** de lasten voor de huur van het kantoor bedragen €3.400,-.

**1103: Reservering huisvestingslasten:** POST VERVALLEN SINDS 2014.

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

**1105: Reislasten:** reislasten buiten de arbeidscontracten van de medewerkers. Onder deze post vallen reislasten van vrijwilligers voor het bijwonen van zittingen bij de Huurcommissie. Deze post is hoger uitgevallen doordat meer reiskosten voor het bijwonen van de zittingen zijn gemaakt.

**1106: Banklasten:** transactiekosten en kosten ten behoeve van de rekening zijn iets hoger uitgevallen doordat een extra rekening is geopend voor de financiële administratie door de directeur.

**1107:Boekhoudprogramma:** POST VERVALLEN SINDS 2014.

**1108: Websitelasten:** POST VERVALLEN SINDS 2014.

**1109: ICT-lasten:** lasten voor aanschaf, onderhoud of vervanging van soft- en hardware. Tevens vallen de lasten voor het boekhoudprogramma en de lasten voor onderhoud en hosting van de website onder deze post. Deze post is significant hoger uitgevallen door de aanschaf van een nieuwe printer, een nieuwe desktop-pc en de verhuizing van de website naar een andere hostingprovider.

**1110: Reservering vervanging inventaris & ICT:** vanaf 2015 wordt jaarlijks een reservering voor de vervanging van inventaris en ICT gemaakt. Doordat nieuwe inventaris en ICT is aangeschaft, is de reservering ook omhoog gegaan.

#### **1200: Loonlasten**

**1201: Salarislasten:** netto salarislasten zijn hoger uitgevallen door het aannemen van extra personeel vanwege langdurige ziekte van een van de personeelsleden.

**1202: Belastinglasten:** afdracht van loon- en sociale belastingen. Deze post is hoger uitgevallen door het aannemen van extra personeel door langdurige ziekte van één van de personeelsleden. Tevens heeft het wel of niet toepassen van loonheffingskorting een grote invloed op de verdeling van de salarissen tussen salarislasten en belastinglasten. Mede doordat de loonheffingskorting bij een deel van het personeel niet is toegepast valt deze post hoger uit. Zie ook post 1201.

**1203: Reislasten:** reislasten conform de arbeidsovereenkomsten zijn hoger uitgevallen omdat meer is gereisd door onder andere extra gewerkte dagen.

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



**1205: Vakantiegelden:** gedurende het jaar bouwen medewerkers vakantiegeld op dat in mei wordt uitbetaald. Wanneer een arbeidsrelatie niet wordt voortgezet moet het opgebouwde vakantiegeld aan het einde ervan worden uitbetaald.

**1206: Reservering vakantiegeld:** gedurende het jaar bouwen medewerkers vakantiegeld op dat in mei wordt uitbetaald. Wanneer een arbeidsrelatie niet wordt voortgezet moet het opgebouwde vakantiegeld aan het einde ervan worden uitbetaald. Hiertoe wordt elke maand een reservering gemaakt. Hierbij worden ook de bijkomende belastinglasten gereserveerd. Zie ook post 2301.

**1207: Reservering loonlasten januari:** POST VERVALLEN SINDS 2014.

## 1300: Promotielasten

**1300: Promotielasten:** (be)drukken nieuw promotiemateriaal zoals visitekaartjes, briefpapier en flyers. In 2015 zijn vernieuwde flyers en visitekaartjes gedrukt.

## 1400: Verzekeringslasten

**1400: Verzekeringslasten:** kosten verzuimverzekering in geval van (langdurige) ziekte van medewerkers. De premie van deze verzekering bedroeg in 2015 5,06% exclusief BTW van het brutosalaris en vakantiegelden.

## 1500: Bedrijfsvoering

**1501: Medewerkersbeleid:** bindingsactiviteiten voor vrijwilligers en bedankjes (kerstpakketten, bedankjes voor sprekers tijdens trainingsactiviteiten, et cetera). In 2015 is extra budget besteed voor afscheidspresentjes voor vertrekkende medewerkers en vrijwilligers.

**1502: Scholing & training:** budget voor nieuwe studiematerialen (boeken, jurisprudentiebundels et cetera) en voor (bij)scholing en training van onze juridisch adviseurs en medewerkers. In 2015 zijn de trainingen intern verzorgd, waardoor de kosten lager uitvallen dan begroot.

**1503: Bestuurslasten:** de bestuurslasten werden eerst ondergebracht onder andere posten. Omdat het bestuur van de stichting het belangrijk vindt om inzichtelijk te maken wat de kosten voor het bestuur van de stichting zijn, worden deze kosten vanaf 2015 ondergebracht onder een aparte post. Onder deze post vallen onder andere catering tijdens de bestuursvergaderingen, afscheidspresentjes voor vertrekkende bestuurders en een jaarlijks diner als bedankje voor de vrijwillige inzet van de bestuurders.

## 1600: Proceslasten

**1601: Proceslasten Huurcommissie:** gestarte procedures bij de Huurcommissie die worden ingetrokken omdat er is geschikt of waarvan de zaak is verloren. Restitutie van leges vindt in deze gevallen niet plaats. De gevolgen van de destijds ingevoerde Wet modernisering en vereenvoudiging werkwijze Huurcommissie dragen bij aan hogere proceskosten doordat nu voor hetzelfde resultaat meerdere procedures gestart dienen te worden. Daarnaast hadden de meeste cliënten in 2015 nog de oude serviceovereenkomst, waardoor geen verhaal voor deze proceslasten mogelijk was. Met de nieuwe serviceovereenkomst met ingang van juli 2015 is het wel mogelijk om de



verloren leges te verhalen op de cliënt, waardoor het uiteindelijke verlies aan leges €485,- is, tegenover de €300,00 die was begroot. Zie ook post 2601.

**1602: Proceslasten incasso- en rechtszaken:** deze post is toegevoegd om een duidelijk onderscheid te kunnen houden tussen proceslasten uit onze reguliere werkzaamheden en onze werkzaamheden in incasso- en rechtszaken. Bij incasso- en rechtszaken dragen de cliënten het volledige procesrisico en betalen aan Huurteams Nijmegen een voorschot voordat de zaak in behandeling wordt genomen. De proceslasten op deze post worden bekostigd vanuit het voorschot van de cliënt die aan de andere kant van de winst- en verliesrekening (post 2603) tegelijkertijd vrijvalt. Zie ook posten 2602 en 2603.

## **1700: Onvoorziene lasten:**

**1700: Onvoorziene lasten:** de onvoorziene lasten bestonden voornamelijk uit onvoorziene afschrijvingen.

## **Baten:**

### **2100: Overheadbaten**

**2101: Cateringbaten:** baten uit het gebruik van de catering bij de stichting.

**2102: Privé-printen- en portobaten:** baten uit privégebruik van de print-, post- en faxfaciliteiten van de stichting.

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

**2200: Subsidie Gemeente Nijmegen:** de subsidie van de Gemeente Nijmegen bedroeg €40.000,-.

### **2300: Vrijval reserveringen**

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

**2302: Vrijval reservering loonlasten januari:** POST VERVALLEN SINDS 2014.

**2303: Vrijval reservering huisvestingslasten:** POST VERVALLEN SINDS 2014.

**2304: Vrijval reservering inventaris & ICT:** in 2015 stond geen vervanging van inventaris & ICT op de planning. De aangeschafte inventaris & ICT is bekostigd uit de onvoorziene verzekeringsbaten van 2015.

### **2400: Verzekeringsbaten**

**2400: Verzekeringsbaten:** baten vanuit de verzekeringen die Huurteams Nijmegen heeft afgesloten. Deze bestonden in 2015 uitsluitend uit uitkeringen van de verzuimverzekering. Zie ook posten 1400 en 1201.

### **2500: Rentebaten**

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

## 2600: Procesbaten

**2601: Procesbaten Huurcommissie:** baten in het geval Huurteams Nijmegen aanspraak maakt op vergoedingen voor legeskosten van de cliënt. Dit is altijd het geval wanneer de cliënten Huurteams Nijmegen hebben ingeschakeld vanaf juli 2015. Zie ook post 1601.

**2602: Procesbaten incasso- en rechtszaken:** de baten uit incasso- en rechtszaken voor Huurteams Nijmegen. Huurteams Nijmegen ontvangt vanaf het najaar 2015 te allen tijde een minimum van €100,- aan een incasso- of rechtszaak. Bij het bijstaan van een cliënt wordt een tarief van €100,- gehanteerd om de kosten van de stichting te compenseren. Daarnaast heeft Huurteams Nijmegen bij zowel incasso- als rechtszaken aanspraak op procesbaten die de wederpartij moet voldoen (zoals salaris gemachtigde, incassokosten en nakosten). Bij incassozaken hanteert Huurteams Nijmegen een tarief van 15% over de geïnde vordering om de kosten van de stichting te dekken. Zie ook posten 1602 en 2602.

**2603: Vrijval voorschotten incasso- en rechtszaken:** deze post is toegevoegd om een duidelijk onderscheid te kunnen houden tussen procesbaten uit onze reguliere werkzaamheden en onze werkzaamheden in incasso- en rechtszaken. Bij incasso- en rechtszaken dragen de cliënten het volledige procesrisico en betalen aan Huurteams Nijmegen een voorschot voordat de zaak in behandeling wordt genomen. Zie ook posten 1602 en 2602.

## 2700: Donaties

**2700: Donaties:** donaties van cliënten en sympathisanten van Huurteams Nijmegen. In 2015 is een online donatiemodule in gebruik genomen wat in combinatie met het actief aanschrijven van cliënten een vruchtbaar concept blijkt gezien het meer dan twee keer hoger resultaat heeft opgeleverd dan begroot.

## 2800: Onvoorziene inkomsten

**2800: Onvoorziene inkomsten:** inkomsten die niet voorzien kunnen worden bij het opstellen van de begroting.

## Bijlage 3: begin- en eindbalans 2015

<i>Balans 2015 Stichting Huurteams Nijmegen</i>					
<b>Activa</b>		<b>1-1-2015</b>	<b>31-12-2015</b>	<b>Passiva</b>	
		<b>1-1-2015</b>	<b>31-12-2015</b>	<b>1-1-2015</b>	<b>31-12-2015</b>
<b>100: Vaste activa</b>		€ -	€ -	<b>Eigen vermogen</b>	€ 1.202- € 3.068
101: Inventaris		€ -	€ -		
<b>200: Vlottende activa</b>		€ 3.540	€ 8.813	<b>300: Totaal reserveringen en schulden</b>	€ 4.742 € 5.745
<b>210: Voorraden</b>		€ -	€ 475	<b>310: Reserveringen</b>	€ 1.120 € 1.921
210: Voorraden (hoofdrekening)		€ -	€ 75	311: Reservering vakantiegeld	€ 1.120 € 1.121
211: Voorraad repro (papier en toner)		€ -	€ 223	312: Reservering loonlasten januari	€ - € -
212: Voorraad schrijfmappen		€ -	€ 145	313: Reservering kantoorlasten	€ - € -
213: Voorraad catering		€ -	€ 32	314: Reservering inventaris & ICT	€ - € 800
<b>220: Vorderingen</b>		€ 1.258	€ 1.001	<b>320: Schulden</b>	€ 3.422 € 1.202
221: Debiteuren		€ 188	€ 192	<u>Crediteuren 2013</u>	€ - € -
222: Vorderingen op de Huurcommissie		€ 650	€ 375	<u>Crediteuren 2014</u>	€ 3.422 € -
223: Voorschoten, borg en overige		€ 420	€ 418	<u>Crediteuren 2015</u>	€ - € 1.202
224: Statiegeld		€ -	€ 15		
<b>230: Vooruitbetaald geld</b>		€ 176	€ 520	<b>330: Vooruitontvangen geld</b>	€ - € -
230: Vooruitbetaald geld (hoofdrekening)		€ 176	€ 520	330: Vooruitontvangen geld (hoofdrekening)	€ - € -
<b>240: Liquide middelen</b>		€ 2.106	€ 6.818	<b>340: Voorschoten processen</b>	€ 200 € 693
241: Bestuursrekening ING		€ 266	€ 2.014	340: Voorschotten processen (hoofdrekening)	€ 200 € 693
242: Medewerkersrekening ING		€ -	€ 503		
243: Spaarrekening ING		€ 1.840	€ 4.300	<b>350: Derdengelden</b>	€ - € 1.930
				350: Derdengelden (hoofdrekening)	€ - € 1.930
<b>Totaal activa</b>		€ 3.540	€ 8.813	<b>Totaal passiva</b>	€ 3.540 € 8.813

## Bijlage 4: toelichting op balans 2015

### 100: Vaste activa

**100:** Huurteams Nijmegen heeft gekozen om vanaf 2015 te reserveren voor vervanging van de inventaris in plaats van af te schrijven. Omdat zowel afschrijven als reserveren voor de inventaris geen goed beeld van de werkelijkheid zou geven is de inventaris niet positief geactiveerd op de balans. Dat betekent dat de waarde van de inventaris niet op de balans is opgenomen en dat ieder jaar een reservering wordt gemaakt.

### 200: Vlottende activa

**210: Voorraden:** Huurteams Nijmegen had aan het einde van 2015 voornamelijk toners, papier en schrijfmappen op voorraad. De voorraad op de hoofdrekening bedraagt tevens tonerinkt, welke al op deze rekening was geboekt voordat de sub-rekeningen waren aangemaakt.

**220: Vorderingen:** de voornaamste vorderingen bestaan uit openstaande leges van lopende zaken bij de Huurcommissie. Op de sub-rekening ‘voorschoten, borg en overige’ staat de borg voor de kantooruimte en de sleutels daarvan.

**230: Vooruitbetaald geld:** betalingen die in een opvolgend boekjaar behoren te vallen maar in een voorgaand boekjaar zijn gedaan. Dit jaar betreft dit de huur van het kantoor van januari 2016 en de premies voor de WEGAM- en aansprakelijkheidsverzekering van 2016.

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

### 300: Totaal reserveringen en schulden

**310: Reserveringen:** De reserveringen “Loonlasten januari” en “Kantoorlasten” zijn reeds in 2014 komen te vervallen. Zoals in het Plan van Aanpak 2015-2018 is aangekondigd is vanaf 2015 een reservering gemaakt ter vervanging van de inventaris & ICT. Zie ook post 1110 van de staat van baten en lasten.

**320: Schulden:** openstaande bedragen van voorgaande boekjaren. Dit zijn vooral facturen die op 31 december 2015 nog niet gefactureerd of betaald waren.

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

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

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

## Bijlage 5: voorbeeldcasus huurverlaging

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

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

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

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

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

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

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