

# Jaarverslag 2016

# Huurteams Nijmegen

## *Uitgesteld resultaat*

### **Bestuur**

Mr. drs. P. Eymaal - Voorzitter (tot 1 april 2016)

Drs. N.M.D. den Elzen – Secretaris (tot 1 september 2016)

M.S. Theissen – Bestuurslid vanaf 1 februari 2016, voorzitter vanaf 1 april 2016

J.C. Bakker – Penningmeester

D.A. Mulder – Secretaris vanaf 1 september 2016

### **Medewerker**

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

## Inhoud

Inhoud .....	2
Managementsamenvatting .....	3
Leeswijzer .....	5
1. Gegevens van huurders en zaken .....	5
Terminologie .....	5
Aantallen .....	5
Algemeen beeld .....	6
2. Afgeronde zaken .....	8
Studenten .....	8
Intimidatie .....	8
3. Uitsplitsing van klachten en procedures .....	9
Procedures en klachten .....	9
Huurprijs .....	10
All-inprijs .....	11
Servicekosten .....	12
Onderhoud .....	13
4. Incasso- en rechtszaken .....	15
5. Beleid .....	17
Reflectie beleidsdoelen .....	17
Beleid voor 2017: focuspunten .....	18
6. 6. Financieel jaarverslag .....	20
Bijlage 1: staat van baten en lasten 2016 .....	21
Bijlage 2: toelichting op de staat van baten en lasten 2016 .....	22
Bijlage 3: begin- en eindbalans 2016 .....	26
Bijlage 4: toelichting op balans 2016 .....	27

## Managementsamenvatting

In 2016 heeft Huurteams Nijmegen **245 huurders** geholpen; 243 in reguliere procedures die samen 371 klachten bevatten en 4 in incasso- en kantonzaken (waarvan twee eerst als reguliere zaak zijn behandeld). Dit heeft de Nijmeegse huurder in totaal € **121.399,23** bespaard (doel: €245.000); €120.882,32 is bespaard door het aanvechten van te hoge huurprijzen, all-in huurprijzen en onterechte servicekosten en €516,91 is geïnd door het afronden van incasso- en kantonzaken. In 2016 zijn 52 procedures gestart bij de Huurcommissie en 4 rechtszaken gevoerd. Huurteams Nijmegen heeft deze besparing weten te realiseren met een bijdrage van de gemeente Nijmegen die in 2016 €**40.000,-** bedroeg.

De reden dat de beoogde besparing lager is dan verwacht, heeft onder andere te maken met de complexiteit van de binnengekomen zaken die meer tijd vergen. De inhoud van de complexere zaken ging omtrent het verkrijgen en verlagen van de servicekostenafrekening (2015: 13,0% tegen 2016: 25,1 %) en het verhelpen van gebreken (2015: 18,3 %, 2016: 19,4%) aan het gehuurde in plaats van de gebruikelijke zaken aangaande het verlagen van huurprijzen. Deze servicekosten- en gebrekenzaken vergen meer tijd en aandacht dan zaken betreft huurverlaging, terwijl ze een lagere kwantitatieve besparing opleveren. Tevens is bij één appartementencomplex een groot aantal zaken in behandeling bij Huurteams Nijmegen. Deze zaken lopen sinds augustus 2016. De doorlooptijd van deze zaken bij de Huurcommissie is langer dan verwacht waardoor deze nog niet zijn afgerond voor 1 januari 2017. Deze zaken vergen echter meer capaciteit dan gebruikelijk van zowel de werknemers als de juridisch adviseurs (vrijwilligers). De verwachting is dat deze zaak een besparing van rondom de €400.000 aan in 2017 gerealiseerde besparingen zal opleveren. Dit zal het lagere resultaat van 2016 in zijn geheel opheffen.

Sinds haar oprichting in 2009 heeft Huurteams Nijmegen een reputatie opgebouwd onder Nijmeegse huurders en betrokken instanties als deskundig op het gebied van huurrecht. De huurders (en in beperktere mate verhuurders) weten Huurteams Nijmegen direct te vinden, worden verwezen door het Juridisch Loket of horen van Huurteams Nijmegen door mond-tot-mondreclame van tevreden cliënten. Tevens is geïnvesteerd in sociale media om het bereik te vergroten. Daarnaast is overleg gevoerd om een mobiel spreekuur te starten om zo, door een tweede locatie te hebben, de mogelijkheid om advies te vragen laagdrempeliger te maken. Een pilot zal aanvangen in januari 2017 in het Zelfregiecentrum Nijmegen.

Huurteams Nijmegen heeft afgelopen jaar geïnvesteerd in de scholing van medewerkers en juridisch adviseurs. Alle nieuwe juridisch adviseurs hebben in 2016 een scholing gehad. Tevens is een aantal gevorderde juridisch adviseurs gestart met een incassotraining die eind januari 2017 zal worden afgerond met een oefenzitting. De juridisch adviseurs hebben dit jaar wederom kantoordiensten gedraaid. Hierdoor wordt de binding tussen juridisch adviseurs en medewerkers sterker en kunnen juridisch adviseurs vaker inhoudelijk over zaken overleggen, waardoor het kwaliteitsniveau van de dienstverlening gewaarborgd is. Tevens hebben de juridisch adviseurs de mogelijkheid gehad om blogs te schrijven over specifieke huur- en

huisvestingzaken om op deze manier aan huurders en verhuurders meer helderheid te geven over hun rechten en plichten. Deze blogs droegen bij aan de informatievoorziening en promotie via sociale media.

Het financiële resultaat van 2016 is nagenoeg gelijk aan het begroot resultaat (begroot resultaat: **€815**; behaald resultaat **€852**). Het eigen vermogen is daarmee gegroeid van €3.068 naar €3.919. Zoals ook voorgaande jaren is gebleken kunnen kleine veranderingen grote (financiële) gevolgen hebben voor Huurteams Nijmegen door haar geringe omvang. Om de verhouding tussen baten en lasten en het eigen vermogen in balans te brengen en nog steeds in staat te zijn eventuele schokken gedurende de huidige subsidieperiode (2015-2018) op te vangen streeft Huurteams Nijmegen naar een eigen vermogen van maximaal 5% van de jaaromzet (€2.500) aan het einde van 2018. In de komende jaren van subsidieperiode staat een verlies inbegroot waardoor het eigen vermogen nog aanzienlijk zal slinken.

## Leeswijzer

Het jaarverslag is als volgt opgebouwd; allereerst zullen de gegevens van huurder en zaken besproken worden teneinde een algemeen beeld van de in 2016 gevoerde zaken te geven. De daarop volgende hoofdstukken zullen zich concentreren op de **243 afgeronde reguliere zaken** in 2016, waarmee Huurteams Nijmegen een besparing voor de Nijmeegse huurders heeft gerealiseerd van **€120.882,32**. Opeenvolgend zullen de verhouding student/niet student, intimidatieproblematiek (hoofdstuk 2) en de verschillende typen zaken en daarbij gevoerde procedures aan bod komen (hoofdstuk 3). Daarna wordt aandacht besteed aan de werkzaamheden en besparingen die zijn gerealiseerd door het voeren van incasso- en rechtszaken (hoofdstuk 4). Met deze laatste type zaken heeft Huurteams Nijmegen een aanvullende besparing van € 516,91 gerealiseerd. In totaal is **in 2016 in totaal € 121.399,23 voor de Nijmeegse huurder bespaard**.

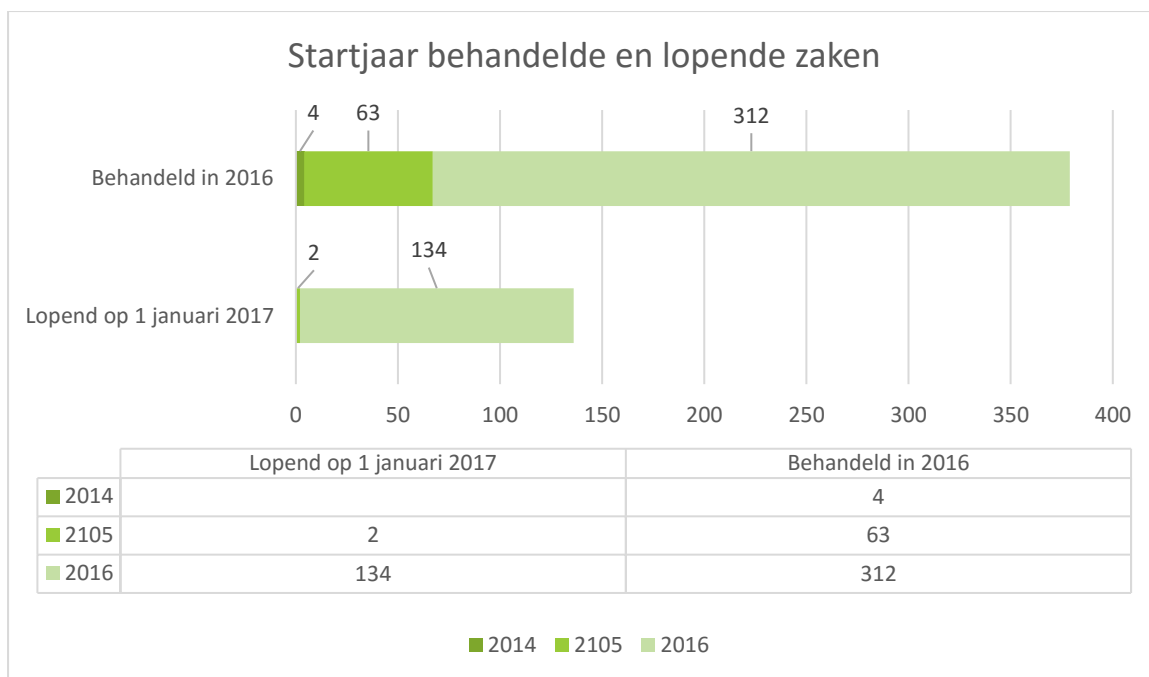
### 1. Gegevens van huurders en zaken

#### Terminologie

Dit jaarverslag maakt inzichtelijk hoeveel huurders zich in 2016 met welke klachten bij Huurteams Nijmegen gemeld hebben. Daarbij is geregistreerd welke werkzaamheden Huurteams Nijmegen heeft verricht om die klachten te verhelpen. In dit verslag wordt gesproken van een *zaak* wanneer een cliënt zich met één of meerdere klachten tot Huurteams Nijmegen wendt en werkzaamheden worden verricht voor deze cliënt. Dit kan variëren van een simpel advies tot een geheel van meerdere procedures welke eindigen bij de kantonrechter. Van een *procedure* is sprake wanneer een zaak niet in overleg tot een goed einde gebracht kan worden en Huurteams Nijmegen namens cliënt een verzoek bij de Huurcommissie of de kantonrechter aanhangig heeft gemaakt. Sinds Huurteams in 2015 incasso- en rechtszaken behandelt, wordt de term *reguliere zaken* gehanteerd. Met reguliere zaken worden zaken bedoeld die door de Huurcommissie beslecht (kunnen) worden. Is de Huurcommissie niet bevoegd op een bepaald onderwerp of is het de uitspraak van de Huurcommissie die bij de kantonrechter ter discussie staat, dan valt een zaak in de categorie *incasso- en rechtszaken*.

#### Aantallen

In 2016 heeft Huurteams Nijmegen werkzaamheden verricht in **379 reguliere zaken**. Vier zaken stonden open uit 2014; uit 2015 stammen 63 zaken en **312 reguliere zaken zijn in 2016 gestart**. Op 31 december 2016 stonden nog 136 reguliere zaken open, waarvan 134 stuks zijn aangevangen in het verslagjaar en 2 stuks stammen uit 2015.



### Algemeen beeld

In 2016 is de trend van 2015 van een intensere en complexere huurzaken doorgezet. Dit maakt dat meer werk moet worden verzet om hetzelfde resultaat te boeken als een paar jaar geleden. Een zwaarwegender gevolg is dat huurders banger zijn geworden om hun recht te halen. Veel zaken (48,9%) bij Huurteams Nijmegen stoppen zonder een concreet resultaat. Bij een aantal zaken is dit omdat de klacht van huurder ongefundeerd blijkt. Na een huisbezoek van Huurteams Nijmegen blijkt dan dat een huurder niet te veel betaalt, of dat het achterstallig onderhoud de verplichting van huurder zelf betreft. Ook stoppen zaken omdat huurders aan Huurteams doorgeven een eventuele reactie van hun verhuurder te vrezen. Aan deze vrees heeft de flexibilisering van de huurmarkt bijgedragen. Begin 2016 kon Huurteams Nijmegen huurders die bang waren hun woning uit te worden gezet na het aanvragen van een huurverlaging nog geruststellen met de mededeling dat de verhuurder de huurovereenkomst om die reden echt niet mocht beëindigen en dat voor beëindiging altijd een vonnis van de rechtbank nodig is. Eind 2016 bestaat de noodzaak om de meeste huurders met een contract van na 1 juli 2016 uitdrukkelijk te wijzen op het risico dat een verhuurder zonder tussenkomst van de rechter kan en mag besluiten het huurcontract niet te verlengen, waarna de huurder dan daadwerkelijk dient te vertrekken. Tijdelijke contracten zijn echt tijdelijk geworden.

Daarnaast is onduidelijkheid geschapen over de mogelijkheid voor toetsing van de aanvangsprijs bij een onzelfstandige woning na afloop van een tijdelijke huurovereenkomst. Uit de wettekst en Memorie van Toelichting wordt gesproken van een periode van zes maanden na afloop van de overeenkomst waarbinnen de huurprijs getoetst kan worden. Echter brengen de Huurcommissie en met haar Rijksoverheid.nl, naar buiten dat deze regeling niet zou gelden voor onzelfstandige woningen. Dat noopt Huurteams Nijmegen ertoe haar cliënten op deze rechtsonzekerheid te wijzen totdat de rechtspraak duidelijkheid schept.

Huurteams Nijmegen merkt deze veranderingen direct in de wijze waarop zaken gevoerd kunnen worden. Het samenstellen van een puntentelling voor een zelfstandige woning is inmiddels zo complex geworden dat de Huurcommissie geen puntenformulieren meer ter beschikking stelt. Rapporteurs van de Huurcommissie en huurders worden nu geacht te werken

met een versimpelde huurprijscheck op de website van de Huurcommissie die niet altijd gevoelig is voor alle benodigde nuance. Dit heeft Huurteams Nijmegen ertoe doen besluiten om per oktober 2016 een eigen puntenformulier voor zelfstandige woonruimten te ontwikkelen.

## 2. Afgeronde zaken

### Studenten

De verhouding tussen studenten en niet-studenten in het verslagjaar is opgeschoven in het voordeel van de niet-studenten. Was in 2015 nog 62% van de cliëntèle van Huurteams Nijmegen student, in 2016 betreft dit percentage slechts 53,5%. Deze verschuiving is een van de wijzen waarop het grotere aantal complexe zaken zich in de cijfers laat zien. Waar studenten vaak relatief eenvoudige vragen hebben met betrekking tot hun huurprijs, zijn het juist de niet-studenten die zich met complexe vragen tot Huurteams Nijmegen wenden. Hierbij komt het ook steeds vaker voor dat in plaats van één individuele bewoner, de bewoners van een geheel wooncomplex zich collectief tot Huurteams Nijmegen wenden. Deze trend is daarmee niet meer exclusief voorbehouden aan studentencomplexen waarbij dit sinds de oprichting van Huurteams Nijmegen gebruikelijk was.

### Intimidatie

Vanwege de 136 nog lopende zaken leveren onderstaande cijfers, die immers slechts in 2016 gesloten zaken weergeven, een wat vertekend beeld op van de huidige situatie omtrent intimidatie. De ervaring van Huurteams Nijmegen is dat in 2016 meer intimidatie heeft plaatsgevonden dan in voorgaande jaren en tevens dat de intimidatie zich in vorm en schaal heeft uitgebreid. Zo hebben zich bijvoorbeeld incidenten voorgedaan waarbij de verhuurder zaken van huurders beschadigd of zelfs verduisterd heeft. Daarnaast komt het voor dat wanneer acties van huurders een verhuurder niet bevallen, het intimiderend handelen zich niet alleen richt tot de huurder en Huurteams Nijmegen. Ook borgstellers worden soms onterecht betrokken bij een geding waar zij buiten staan. Omdat deze zaken nog niet afgerond zijn, worden die niet weergegeven in onderstaande tabel.

Intimidatie	2016	2015
Zaak afgebroken	1 (11,1 %)	6 (21,4 %)
Zaak doorgezet	8 (89,9 %)	22 (78,6 %)
<b>Totaal</b>	<b>9</b>	<b>28</b>

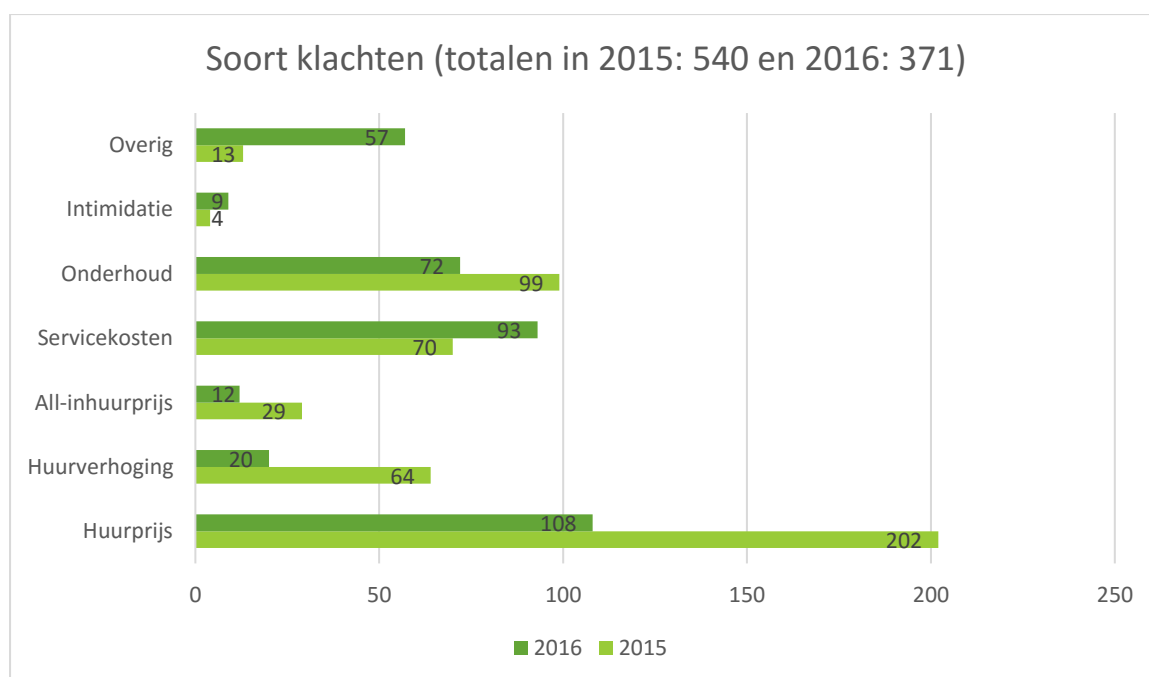
Huurteams Nijmegen heeft wel de indruk dat het minder voorkomt dat huurders onder druk van intimidatie hun zaak volledig intrekken. Door de opgebouwde ervaring van Huurteams Nijmegen met intimidatiezaken kunnen huurders beter worden begeleid wanneer hun verhuurder intimiderend optreedt. Huurteams Nijmegen fungeert in dergelijke zaken vaak als een bliksemafleider waar de verhuurder zich tot Huurteams Nijmegen richt, waardoor de huurder minder last ondervindt van het gedrag van de verhuurder. Dit maakt dat – hoewel het gedrag nog even onaanvaardbaar is – intimiderend optreden door verhuurders huurders relatief minder vaak afhoudt van het halen van hun recht.



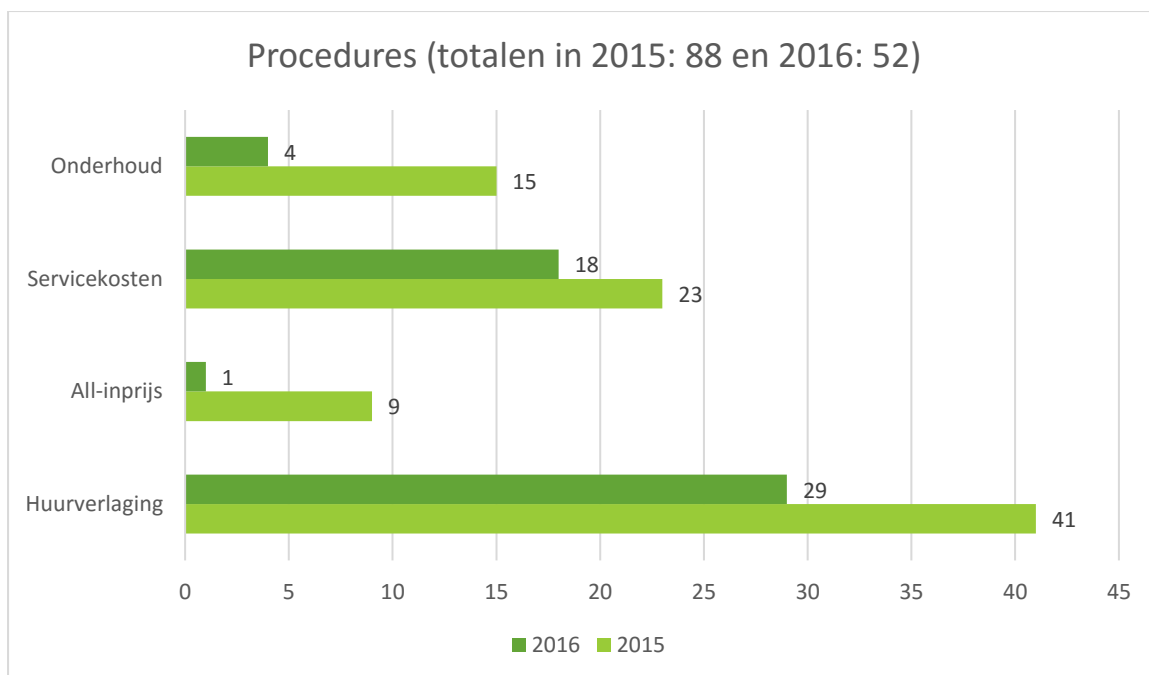
### 3. Uitsplitsing van klachten en procedures

#### Procedures en klachten

In het verslagjaar heeft Huurteams Nijmegen **243 reguliere zaken afgehandeld, die 371 klachten bevatten**. Hierbij zijn de incasso- en rechtszaken niet meegenomen. Dit vormt een in aantal kleine groep zaken die voor een deel tevens voortkomen uit de reguliere zaken en daarom niet als afzonderlijke klacht te zien zijn. Wel waren extra inspanningen vereist om deze zaken tot een goed einde te brengen. Deze zullen worden toegelicht in hoofdstuk 4 van dit verslag. Onderstaande tabel maakt inzichtelijk van welke aard de klachten in de in 2016 afgeronde zaken waren en laat zien in welke verhouding dit staat tot de in 2015 binnengekomen klachten.



De uitgesproken verwachting in het jaarverslag van 2015 dat het aantal procedures niet af zou nemen is waargemaakt. In 2015 zijn over 88 van de 540 ingediende klachten procedures gevoerd, in 2016 is dit gebeurd bij 52 van de 371 klachten. Dat maakt dat in 2016 **14% van de ingediende klachten tot een procedure hebben geleid**, tegenover 16,3% in 2015. De verdeling van procedures over verschillende onderwerpen wordt hieronder weergegeven.



### Huurprijs

Nadat in 2015 een groot aantal zaken voortijdig werd gestopt heeft Huurteams Nijmegen er actief op ingezet om in zo veel mogelijk zaken een concreet resultaat te bereiken. In 50% van de gevallen is dat gelukt, tegenover 42% in 2015. Het doel is om deze trend in de toekomst voort te zetten. Het is niet mogelijk om in alle zaken tot een uitkomst te komen, want een deel van het werk bestaat ook uit het controleren of een klacht over huurprijs terecht is. Het komt bijvoorbeeld voor dat een huurder zich meldt bij Huurteams Nijmegen en na het opmaken van een puntentelling niet te veel blijkt te betalen. In een dergelijk geval stopt de zaak per definitie.

Huurprijs	2016	2015
<b>Gewonnen</b>	48 (44,4%)	56 (27,7%)
<i>Overeenkomst</i>	26 (24,1%)	32 (15,8%)
<i>Procedure</i>	22 (20,4%)	24 (11,9%)
<b>Verloren</b>	3 (2,8%)	0 (0,0 %)
<b>Advies</b>	6 (5,6%)	29 (14,4%)
<b>Gestopt</b>	51 (1 wegens intimidatie)(47,2%)	117 (4 wegens intimidatie) (57,9%)
<b>Totaal</b>	<b>108</b>	<b>202</b>

Net als voorgaande jaren heeft Huurteams Nijmegen in nagenoeg alle gevallen waarin terecht geklaagd werd over de huurprijs een aanzienlijke besparing weten te realiseren. Gemiddeld bedroeg deze **besparing € 56,40 per maand**, wat heeft geleid tot een **totale besparing van € 97.462,44** over de bewoningsduur. Binnen Huurteams Nijmegen is het gebruikelijk de besparing over de bewoningsduur weer te geven. Dit gebeurt om inzichtelijk te maken welke besparing is gerealiseerd door het in 2016 verzette werk. De assumptie wordt gehanteerd dat de bewoningsduur gemiddeld 36 maanden bedraagt nadat een lagere huur is vastgesteld door de Huurcommissie of een overeenkomst is bereikt tussen huurder en verhuurder. Dit is omdat huurders gemiddeld nog 3 jaar in het gehuurde blijven wonen na afloop van het geschil over

de huurprijs. Bij deze berekening wordt uitgegaan van de situatie dat in het geval van toetsing (een procedure binnen 6 maanden na aanvang van de huurovereenkomst) te veel betaalde huur kan worden geïncasseerd of verrekend en de uitspraak van de Huurcommissie niet door een rechter terzijde wordt geschoven.

Huurverlaging kale huur	Maandelijks	Bewoningsduur
Gemiddeld 2016	€ 56,40	€ 2.030,47
<i>Gemiddeld 2015</i>	<i>€ 74,83</i>	<i>€ 2.693,90</i>
Totaal 2016	€ 2.707,29	€ 97.462,44
<i>Totaal 2015</i>	<i>€ 4.190,51</i>	<i>€ 150.858,36</i>

### All-inprijs

Een van de meest opvallende resultaten in 2016 is het lage aantal klachten dat Huurteams Nijmegen ontving over all-inprijzen. De tabel hieronder laat zien welke resultaten zijn behaald met de 12 binnengekomen klachten. Net als bij zaken met betrekking tot kale huur heeft een groter percentage van deze klachten tot een concrete uitkomst, in alle 6 gevallen winst geleid.

All-inprijs	2016	2015
Gewonnen	6 (50%)	8 (27,6%)
<i>Overeenkomst</i>	5 (41,7%)	0 (0,0 %)
<i>Procedure</i>	1 (8,3)	8 (27,6%)
Verloren	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)
Advies	1 (8,3%)	2 (6,9%)
Gestopt	5 (41,7%)	19 (4 wegens intimidatie) (65,5%)
<b>Totaal</b>	<b>12</b>	<b>29</b>

Wanneer een verhuurder geen onderscheid maakt tussen de kale huurprijs voor een woning en het voorschot voor nutsvoorzieningen en servicekosten spreekt men van een all-inprijs. Het hanteren van een all-inprijs heeft een aantal gevolgen. Zo kan een huurder niet vaststellen of de huurprijs overeenkomt met het puntensysteem en zo kan een verhuurder het verbruik van nutsvoorzieningen niet afrekenen en de huur niet verhogen. Het vragen van een all-inprijs is niet verboden, maar wordt wel ontmoedigd om huurders die duidelijkheid verlangen over de huurprijs en de servicekosten middelen hiertoe te verschaffen. Wanneer een verhuurder het verzoek tot splitsing van de huurprijs naast zich neer legt, stelt de Huurcommissie een kale huurprijs vast die slechts 55% van de kale huur bedraagt, aangevuld met 25% van de overeengekomen huurprijs als voorschot voor nutsvoorzieningen en servicekosten (waarover de verhuurder ieder jaar een overzicht en afrekening dient te verstrekken). Op deze wijze heeft Huurteams Nijmegen in 2016 **huurders met all-inprijzen € 12.922,56 bespaard** berekend over de bewoningsduur.

Huurverlaging 'all-in'	Maandelijks	Bewoningsduur
Gemiddeld 2016	€ 59,83	€ 2.153,88
<i>Gemiddeld 2015</i>	<i>€ 156,24</i>	<i>€ 5.624,64</i>
Totaal 2016	€ 358,96	€ 12.922,56
<i>Totaal 2015</i>	<i>€ 1.246,92</i>	<i>€ 44.889,12</i>

De gemiddelde huurbesparing bij all-inprijzen is groter dan bij verlaging van de kale huurprijs. Dit komt doordat verschillende regels gehanteerd worden om de nieuwe huurprijs vast te stellen. Dit effect is echter kleiner geworden doordat de prijs waarop de sanctie wordt toegepast de overeengekomen huur betreft, in plaats van de maximale kale huur. In zaken waarin een zeer hoge all-inprijs wordt gevraagd leidt dit ertoe dat een redelijke huurprijs pas bereikt wordt door na een splitsingsprocedure ook nog een huurverlagingsprocedure te starten. Voor verhuurders die zeer hoge all-inprijzen vragen, is het sanctionerende effect van de regels omtrent all-inprijzen goeddeels verdwenen doordat de werkwijze van de Huurcommissie is aangepast.

### Servicekosten

Het aantal klachten met betrekking tot servicekosten is onverminderd hoog gebleven. Ter vergelijking, in 2015 was het percentage klachten over servicekosten 23,9%, in 2016 bedroeg dit 25%. Na huurverlagingszaken heeft het grootste aandeel zaken bij Huurteams Nijmegen betrekking op servicekosten (93 klachten). Servicekostenproblematiek blijft complex. Huurders weten vaak niet waar ze recht op hebben, maar specifiek bij servicekostenproblematiek speelt ook dat verhuurders vaak niet weten of en hoe een afrekening verstrekt dient te worden. Voor het gemak wordt die dan maar in zijn geheel achterwege gelaten.

Servicekosten	2016	2015
Gewonnen	32 (34,4%)	22 (17,1%)
<i>Overeenkomst</i>	<i>23 (24,7%)</i>	<i>12 (9,3%)</i>
<i>Procedure</i>	<i>9 (9,7%)</i>	<i>10 (7,8%)</i>
Verloren	0 (0,0 %)	5 (3,9%)
Advies	7 (7,5%)	24 (18,6%)
Gestopt	54 (58,1%)	78 (2 wegens intimidatie) (60,5%)
<b>Totaal</b>	<b>93</b>	<b>129</b>

Het is dan ook hoopgevend om te constateren dat door overleg en voorlichting het in 23 van de gewonnen zaken is gelukt om een overeenkomst tussen huurder en verhuurder tot stand te brengen. In totaal hebben alle gewonnen servicekostenprocedures geleid tot een **besparing van € 10.497,32** voor de Nijmeegse huurders. In tegenstelling tot de besparingen op huurprijzen waarbij de bewoningsduur wordt gehanteerd, is bij servicekosten slechts de absolute besparing in 2016 weer te geven. Dit is omdat een besparing in een bepaald jaar niet per definitie inhoudt

dat in volgende jaren ook geld bespaard gaat worden. Oorzaak hiervan is onder andere dat het praktisch niet meer mogelijk is om voorschotten te laten verlagen door de Huurcommissie. Daarmee ligt het in de lijn der verwachting dat voor de bij hiervoor beschreven zaken betrokken cliënten, de noodzaak bestaat om jaarlijks terug te keren bij Huurteams Nijmegen om de betalingsverplichting over het voorgaande jaar vast te laten stellen.

Uit onderstaande tabel kan u afleiden dat de zaken die met een overeenkomst opgelost kunnen anders in elkaar zitten dan de zaken waarvoor procedures noodzakelijk zijn. In laatstgenoemde categorie is het verschil tussen de betaalde voorschotten en werkelijk door de verhuurder gemaakte kosten vaak zo groot, dat men niet meer tot een gesprek bereid is. In dat geval rest slechts het opstarten van een servicekostenprocedure voor ieder boekjaar waarover niet correct is afgerekend. In het verslagjaar heeft dat er toe geleid dat Huurteams Nijmegen om 9 zaken te winnen, 18 procedures heeft gevoerd.

Besparing servicekosten	Gemiddeld	Totaal
<b>2016 Overeenkomst</b>	€ 60,36	€ 1.086,51
<i>2015 Overeenkomst</i>	<i>€ 1.163,68</i>	<i>€ 6.982,10</i>
<b>2016 Procedure</b>	<b>€ 522,82</b>	<b>€ 9.410,81</b>
<i>2015 Procedure</i>	<i>€ 517,40</i>	<i>€ 8.278,47</i>
<b>2016 Totaal</b>		<b>€ 10.497,32</b>
<i>2015 Totaal</i>		<i>€ 15.260,57</i>

## Onderhoud

Een ander complex werkgebied van Huurteams Nijmegen betreft onderhoudszaken. Met 72 klachten betreft dit bijna een vijfde van het totaal aantal klachten dat in 2016 is binnengekomen. Dit komt overeen met de verhouding zoals deze was in 2015. Opvallend gegeven in onderstaande tabel is het grote aantal gestopte zaken en de weinige procedures die gevoerd zijn. Beide gegevens hangen samen met de complexiteit van de zaken. Omdat een onderhoudszaak vaak gepaard gaat met een langdurig onderhandelingstraject komt het voor dat huurders het er gedurende het traject bij laten zitten. Zij geven aan op een gegeven moment liever van het ‘gedoe’ af te zijn.

Onderhoud	2016	2015
Gewonnen	26 (36,1%)	28 (28,3%)
<i>Overeenkomst</i>	<i>26 (36,1%)</i>	<i>28 (28,3%)</i>
<i>Procedure</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Verloren	2 (2,8%)	7 (7,1%)
Advies	6 (8,3%)	22 (22,2%)
Gestopt	38 (52,8%)	42 (42,4%)
<b>Totaal</b>	<b>72</b>	<b>99</b>

In totaal zijn vier procedures gevoerd, waarvan 3 zijn verloren en 1 werd ingetrokken, echter is in 2 van de 4 gevallen na afloop van de procedure alsnog een overeenkomst met de verhuurder tot stand gekomen. Dit illustreert het aanjagende karakter van een procedure bij de Huurcommissie; er zijn verhuurders die pas gehoor geven aan verzoeken van huurders (door Huurteams Nijmegen) wanneer de procedure tot huurverlaging wegens onderhoudsgebreken daadwerkelijk wordt ingezet.

De gevolgen van een onderhoudsprocedure zijn ingrijpend voor de verhuurder. Bij ernstige gebreken kan de Huurcommissie de huur met 80, 70 of 60% korten totdat de verhuurder de gebreken heeft hersteld. Toch is dit niet een ideale situatie. Het is de huurder immers niet te doen om een huurverlaging, maar om herstel van gebreken. Daartoe kan de Huurcommissie niet veroordelen. De afstand tussen het oplossen van de klacht van de huurder en de mogelijkheden van de Huurcommissie om hieraan bij te dragen is dusdanig groot dat het bij onderhoudszaken vanuit de voorkeur verdient om tot een overeenkomst te komen.

## 4. Incasso- en rechtszaken

Sinds 2015 voorziet Huurteams Nijmegen in de behoefte onder huurders om de in reguliere zaken behaalde resultaten te kunnen effectueren. Tevens zet Huurteams zich in voor rechten van huurders op gebieden waar zij dat eerder niet kon. Voorbeelden hiervan zijn het terugvorderen van een borgsom of het bijstaan van huurders die uit hun woning dreigen te worden gezet. Dit gebeurt door middel van incassoprocedures die kunnen uitmonden in een procedure bij de kantonrechter, het voeren van verweer tegen door verhuurders uitgebrachte dagvaardingen en het laten herbeoordelen van uitspraken van de Huurcommissie wanneer deze nadelig zijn voor de cliënten van Huurteams Nijmegen. Deze zaken wijken in aantal, duur en intensiteit dusdanig af van de reguliere zaken dat ze op deze plaats een aparte bespreking verdienen.

Onderstaande tabel laat zien dat Huurteams Nijmegen in 2016 4 zaken heeft afgerond, alle (gedeeltelijk) met winst voor de cliënten. Drie van de vier afgeronde zaken waren de zaken die aan het eind van 2015 nog open stonden. De aanvullende besparing die dat voor cliënten heeft opgeleverd bedraagt € **516,91**. Omdat drie van de vier incassozaken voortvloeiden uit reguliere zaken, worden de in die zaken gerealiseerde resultaten op deze plaats niet meegenomen, daar dat een dubbeltelling van behaalde resultaten met zich mee zou brengen. Op 1 januari 2017 waren drie incasso- en rechtszaken nog in behandeling.

Type zaak	Aantal afgerond in 2016	Resultaat
<b>Incasso na uitspraak Huurcommissie</b>	2	Beide gewonnen, in een geval heeft de rechter het volledige gevorderde bedrag toegekend, in het andere heeft de verhuurder na het uitbrengen van de dagvaarding alsnog het volledige bedrag voldaan.
<b>Herbeoordeling uitspraak Huurcommissie</b>	1	Gewonnen, de rechter heeft de uitspraak van de Huurcommissie in stand gelaten in het voordeel van cliënt.
<b>Incasso borgsom</b>	1	Gedeeltelijk gewonnen. De rechter oordeelde dat de borgsom geretourneerd moest worden, maar dat een gedeelte daarvan aan huisgenoten van cliënt toekwam.

De ervaringen die Huurteams Nijmegen inmiddels heeft opgedaan met incasso- en rechtszaken leren dat de behoefte aan deze dienstverlening groot is. De vraag is voor bijstand bij incasso- en kantonzaken is zo groot dat Huurteams Nijmegen onvoldoende capaciteit heeft om alle verzoeken tot het aannemen van dergelijke zaken in te kunnen willigen.

Hoewel het voeren van incasso- en rechtszaken een groot beslag op de organisatie legt, is Huurteams Nijmegen overtuigd van het nut en de noodzaak ervan. De doelgroep van Huurteams Nijmegen bestaat uit personen die wegens sociaaleconomische omstandigheden vaak verstoken zijn van enige juridische dienstverlening. Het is in de visie van Huurteams Nijmegen dan ook niet voldoende om de cliënten slechts te wijzen op de rechten die zij hebben. Mensen zijn pas daadwerkelijk geholpen wanneer zij dat recht ook daadwerkelijk kunnen effectueren. Zonder bijstand van Huurteams Nijmegen zouden deze cliënten hun vordering naar alle waarschijnlijkheid niet kunnen innen en zouden de rechten van deze huurders

verworven vanuit de wet, de huurovereenkomst of uitspraak van de Huurcommissie in werkelijkheid weinig betekenis hebben.



## 5. Beleid

De inhoud van de complexere zaken ging omtrent het verkrijgen en verlagen van de servicekostenafrekening (2015: 13,0% tegen 2016: 25,1 %) en het verhelpen van gebreken (2015: 18,3 %, 2016: 19,4%) aan het gehuurde in plaats van de gebruikelijke zaken aangaande het verlagen van huurprijzen

### Reflectie beleidsdoelen

In het Plan van Aanpak 2015-2018 zijn 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, 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 243 geholpen huurders in 2016 is deze doelstelling niet behaald. De daling in het aantal afgeronde zaken is te verklaren doordat zaken complexer zijn en daardoor een langere doorlooptijd hebben. Daarnaast ziet Huurteams Nijmegen een verschuiving binnen het type zaken; er is een verschuiving zichtbaar van huurverlagingszaken naar (complexere) servicekosten- en gebrekenzaken. Zo is het percentage servicekostenzaken gestegen van 13,0 % in 2015 naar 25,1% in 2016.
- **Huurbesparingen.** Om in 2018 een miljoen euro aan huurbesparingen gerealiseerd te hebben, is voor elk jaar een afzonderlijk doel gesteld. Het gestelde doel van €245.000,- voor 2016 is met €120.882,32 niet behaald. De redenen van de beoogde besparing heeft onder andere te maken met een verschuiving in zaken, in het specifiek gebreken- en servicekostenzaken waar geen of een zeer beperkte besparing mogelijk is (zie: ‘aantal zaken’). Tevens zijn er een groot aantal Huurcommissiezaken aangaande één appartementencomplex. Deze zaken zijn ingediend in 2016, echter is doorlooptijd van de Huurcommissie langer dan verwacht waardoor deze nog niet zijn afgerond. De Huurcommissiezaken vergen veel capaciteit van zowel de werknemers als de juridisch adviseurs. Gezien de omvang van deze zaak is de verwachting dat het afronden van deze zaken een besparing oplevert van rondom de €400.000 welke het tekort van 2016 geheel aanvult.
- **Huurcontractverificatieservice.** In 2016 zijn voorbereidingen getroffen om deze service te implementeren in 2017. Hiertoe is een voorbereidend onderzoek uitgevoerd met betrekking tot de wijze waarop dit plan het beste kan worden geïmplementeerd.
- **Interne organisatie**
  - **Juridisch adviseurs.** In oktober 2016 was er een grote aanwas van nieuwe juridisch adviseurs. De (aangenomen) juridisch adviseurs worden 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. Juridisch adviseurs krijgen de mogelijkheid om een blog te schrijven over specifiek onderwerp omtrent huur- en/of huisvesting. Op deze manier hoopt Huurteams Nijmegen huurders en verhuurders beter voor te lichten omtrent het huurrecht, en geeft het huurders een beter beeld waarmee Huurteams Nijmegen hen kan ondersteunen. Daarnaast kregen de gevorderde juridisch adviseurs de

---

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

mogelijkheid om zich te verdiepen door middel van het incassotraject (zie: scholing).

- **Stagemogelijkheden.** In 2016 zijn er wederom stageplaatsen aangeboden aan studenten hbo-rechten. Zowel in de eerste als in de tweede helft van 2016 heeft een student van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen zijn/haar stage naar tevredenheid volbracht bij Huurteams Nijmegen.
- **Intimidatie.** In 2016 hebben zich bij 9 zaken vormen van intimidatie voorgedaan, waarvan er bij één heeft geleid tot de beëindiging van de zaak. Ten opzichte van 2015 is (28 gevallen) is een duidelijke daling zichtbaar.
- **Kenniscentrum.** Door middel van sociale media, blogs over de rechten en plichten van huurders en verhuurders en een mobiel spreekuur hoopt Huurteams Nijmegen haar informatie op een zo toegankelijk mogelijke manier te kunnen verspreiden.
- **Promotie.** Via de website, aanwezigheid op de introductiemarkten voor nieuwe studenten, onze aanwezigheid op de Woonbeurs, de inzet van sociale media en papieren promotie op Nijmeegse instellingen voor hoger onderwijs heeft Huurteams Nijmegen haar dienstverlening gepromoot. Daarnaast heeft Huurteams Nijmegen haar werkzaamheden gepromoot via de Stedelijke Informatiepunten. Dit heeft geresulteerd in het opzetten van een pilot aangaande mobiele spreekuren die in 2017 zal aanvangen. Tevens worden er blogs geplaatst op de website en sociale media (zie: '*interne organisatie/juridisch adviseurs en kenniscentrum*').
- **Scholing.** Om zittende en relatief nieuwe juridisch adviseurs op een professionele, gelijke basis verder te laten gaan, heeft er in oktober een scholingsavond over het huurprijzenrecht en huurbescherming plaatsgevonden. Tevens is er dit jaar een incasso- en rechtszakentraining gestart voor gevorderde juridisch adviseurs waarin een proces van A-Z wordt gesimuleerd. Deze bijscholing is een verdieping op het schrijven van processtukken, nu deze in het afgelopen jaar een stijging heeft gehad binnen de stichting.
- **Serviceovereenkomst.** De serviceovereenkomst waar Huurteams Nijmegen sinds 2014 mee werkt is in het afgelopen jaar wederom aangescherpt om met ingang van 1 januari 2017 gebruikt te worden. In deze overeenkomst is onder andere een privacyclausule opgenomen alsook een verbeterde versie van de aansprakelijkheidsclausule.
- **Uitbreiding werkzaamheden.** De dienstverlening van Huurteams Nijmegen is uitgebreid in 2016 met een pilot bemiddelingskosten. Huurteams Nijmegen heeft voorbereidingen getroffen voor een pilot begin 2017, om te kijken of de stichting de vraag omtrent ondersteuning bij het terugvragen van bemiddelingskosten vanuit de Nijmeegse huurders in de toekomst kan waarmaken.
- **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.

### Beleid voor 2017: focuspunten

Uit het Plan van Aanpak valt op te maken dat in kalenderjaar 2017 een huurbesparing van €267.500,- wordt verwacht. De verwachting is dat deze besparing ruimschoots zal worden overstegen omdat alleen al een serie van zaken zeer waarschijnlijk een besparing van €400.00 gaat opleveren. Meer informatie vindt u in de managementsamenvatting. Bovendien zal de dienstverlening van Huurteams Nijmegen verder worden gepromoot, met name door de inzet van sociale media. Daarnaast zal met de mobiele spreekuren getracht worden een lagere

drempel te creëren om huurders en verhuurders bewust te maken van hun rechten en plichten en de mogelijkheid van ondersteuning vanuit Huurteams Nijmegen. Ten slotte zal aandacht uitgaan naar de realisatie van de vergroting van informerende rol, om te voorkomen en te bemiddelen, door in overleg te gaan met de Gemeente Nijmegen en Stedelijk Informatiepunten.

Los van het Plan van Aanpak zal de uitvoering van pilot bemiddelingskosten aanvangen per januari 2017. Huurteams Nijmegen heeft meerdere malen van huurders de vraag gekregen of zij kan ondersteunen bij het terugvragen van bemiddelingskosten. Om de huurders kwalitatief te kunnen ondersteunen heeft Huurteams Nijmegen besloten een pilot te starten met een zaak van deze casuïstiek. Indien de pilot succesvol is en de middelen heeft om deze zaken te ondersteunen zal Huurteams Nijmegen een oordeel vormen over implementering van deze uitbreiding. Hierin zal in overleg getreden worden met Studentenvakbond AKKU, die eerder zaken met betrekking tot bemiddelingskosten hebben behandeld.

Ten slotte zal – uiteraard – de reguliere bedrijfsvoering voldoende attentie krijgen, waarop in het jaarverslag over 2017 zal worden teruggeblikt.

## 6. 6. Financieel jaarverslag

Met een bijdrage van de gemeente Nijmegen van €40.000,- heeft Huurteams Nijmegen in 2016 de Nijmeegse huurder €121.399,23 bespaard. De belangrijkste invloeden op de financiële positie van de stichting waren de uitbreiding van het aantal werkplekken op kantoor, het grotere aantal kantonzaken dat Huurteams Nijmegen voor cliënten heeft gevoerd en een stijging van het aantal complexere zaken. Deze drie invloeden hangen samen met dien verstande dat de stijging van grotere en complexere zaken een grotere personele inzet vraagt welke resulteerde in de noodzaak tot uitbreiding van het aantal werkplekken.

In 2016 zijn de inkomsten uit rechtszaken ingezet voor de verbetering van de randvoorwaarden van de hoofdactiviteiten. Gezien het groeiende aantal grotere en complexere zaken in de huurprijs- en servicekostenzaken is het noodzakelijk dat meer mensen tegelijkertijd op kantoor kunnen werken. Hiertoe zijn extra bureaus, twee extra desktop pc's en toebehoren aangeschaft. Het andere deel van de inkomsten is onder andere besteed aan extra uren voor de medewerkers. Deze uren waren bestemd om zaken die te complex zijn om door de op vrijwillige basis werkende juridisch adviseurs te worden behandeld.

Huurteams Nijmegen is in 2015 gestart met de pilot met betrekking tot dienstverlening voor incasso- en kantonzaken en in 2016 heeft Huurteams Nijmegen besloten om definitief door te gaan met deze werkzaamheden (zie hoofdstuk 5 onder reflectie beleidsdoelen voor details). Zonder bijstand van Huurteams Nijmegen zouden deze cliënten hun vordering naar alle waarschijnlijkheid niet kunnen innen en zouden de rechten van deze huurders verworven vanuit de wet, de huurovereenkomst of de uitspraak van de Huurcommissie in werkelijkheid weinig betekenis hebben. Ondanks het groeiend aantal rechtszaken zijn de tarieven die Huurteams Nijmegen hiervoor rekent niet kostendekkend en zijn de inkomsten onvoorspelbaar. Tegelijkertijd is het een zinvolle dienstverlening voor onze cliëntèle waardoor Huurteams Nijmegen deze door zal zetten.

Dit alles heeft in 2016 geresulteerd in een resultaat dat nagenoeg gelijk is aan het begroot resultaat (begroot resultaat: €815; behaald resultaat €852). Het eigen vermogen is daarmee gegroeid van €3.068 naar €3.919. Zoals ook voorgaande jaren is gebleken kunnen kleine veranderingen grote (financiële) gevolgen hebben voor Huurteams Nijmegen door haar geringe omvang. Om de verhouding tussen baten en lasten en het eigen vermogen in balans te brengen en nog steeds in staat te zijn eventuele schokken gedurende de huidige subsidieperiode (2015-2018) op te vangen streeft Huurteams Nijmegen naar een eigen vermogen van maximaal 5% van de jaaromzet (€2.500) aan het einde van 2018. In de komende jaren van subsidieperiode staat een verlies ingebroot waardoor het eigen vermogen nog aanzienlijk zal slinken.

In de bijlagen vindt u de staat van baten en lasten over 2016 (**bijlage 1**) inclusief toelichting (**bijlage 2**) en de begin- en eindbalans 2016 (**bijlage 3**) en de toelichting hierop (**bijlage 4**).

## Bijlage 1: staat van baten en lasten 2016

Jaarrekening 2016 per post Huurteams Nijmegen									
Vergelijking lasten	2015 begr.	2015 result.	2016 begr.	2016 result.	Vergelijking baten	2015 begr.	2015 result.	2016 begr.	2016 result.
<b>Winst/verlies</b>	€ 500	€ 4.269	€ 815	€ 852					
<b>1100: Kantoor- en overheadlasten</b>	€ 5.550	€ 7.296	€ 6.215	€ 9.072	<b>2100: Overheadbaten</b>	€ -	€ 134	€ 150	€ 160
1100: Kantoor- en overheadlasten (hoofdrekening)					2110: Cateringbaten		€ 70	€ 75	€ 36
1110: Overhead	€ 700	€ 1.142	€ 1.280	€ 2.222	2120: Privéprinten en -portobaten		€ 63	€ 75	€ 124
1111: Reprolasten			€ 800	€ 990					
1112: Portolasten			€ 250	€ 119					
1113: Cateringlasten			€ 75	€ 101					
1114: Kantoorartikelen lasten			€ 25	€ 188					
1115: Kantoorinrichting lasten			€ -	€ 424					
1116: Overige overheadlasten			€ 130	€ 400					
1120: Huisvestingslasten	€ 3.400	€ 3.400	€ 3.450	€ 3.417					
1130: Telecomlasten	€ 200	€ 172	€ 200	€ 218					
1140: Reislasten	€ 100	€ 117	€ 125	€ 303					
1150: Banklasten	€ 150	€ 168	€ 150	€ 206					
1160: ICT-lasten	€ 400	€ 1.498	€ 200	€ 1.627					
1161: Software			€ 165	€ 339					
1162: Hardware			€ -	€ 1.238					
1163: Website en intranet			€ 35	€ 50					
1170: Reservering vervanging inventaris & ICT	€ 600	€ 800	€ 810	€ 1.078					
<b>1200: Loonlasten</b>	€ 33.500	€ 37.778	€ 34.025	€ 34.752	<b>2200: Subsidie Gemeente Nijmegen</b>	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000
1200: Loonlasten (hoofdrekening)					2200: Subsidie Gemeente Nijmegen (hoofdrekening)	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000
1210: Salarislasten	€ 21.600	€ 22.065	€ 19.500	€ 22.126					
1220: Belastinglasten	€ 7.400	€ 10.577	€ 9.900	€ 7.195					
1230: Reislasten	€ 500	€ 711	€ 700	€ 779					
1240: Salarisadministratielasten	€ 500	€ 484	€ 500	€ 484					
1250: Vakantiegelden	€ 1.200	€ 1.448	€ 1.150	€ 1.898					
1260: Reservering vakantiegeld	€ 2.300	€ 2.493	€ 2.275	€ 2.270					
<b>1300: Promotie- en representatielasten</b>	€ 100	€ 108	€ 300	€ 111	<b>2300: Vrijval reserveringen</b>	€ 2.000	€ 2.492	€ 2.280	€ 3.101
1300: Promotielasten (hoofdrekening)	€ 100	€ 108	€ 300	€ 111	2300: Vrijval reserveringen (hoofdrekening)				
					2310: Vrijval reservering vakantiegelden	€ 2.000	€ 2.492	€ 2.150	€ 2.421
					2340: Vrijval reservering inventaris & ICT	€ -	€ -	€ 130	€ 680
<b>1400: Verzekeringslasten</b>	€ 1.100	€ 1.334	€ 1.300	€ 1.416	<b>2400: Verzekeringsbaten</b>	€ -	€ 8.317	€ -	€ -
1400: Verzekeringslasten (hoofdrekening)	€ 1.100	€ 1.334	€ 1.300	€ 1.416	2400: Verzekeringsbaten(hoofdrekening)	€ -	€ 8.317	€ -	€ -
<b>1500: Bedrijfsvoering</b>	€ 800	€ 737	€ 1.100	€ 1.118	<b>2500: Rentebaten</b>	€ 250	€ 105	€ 150	€ 52
1510: Medewerkersbeleid	€ 400	€ 476	€ 400	€ 563	2500: Rentebaten(hoofdrekening)	€ 250	€ 105	€ 150	€ 52
1520: Scholing & training	€ 400	€ 65	€ 400	€ 208					
1530: Bestuurslasten		€ 196	€ 300	€ 347					
<b>1600: Proceslasten</b>	€ 300	€ 1.149	€ 1.100	€ 1.041	<b>2600: Procesbaten</b>	€ -	€ 1.404	€ 2.650	€ 4.575
1610: Proceslasten Huurcommissie	€ 300	€ 950	€ 600	€ 300	2610: Procesbaten Huurcommissie	€ -	€ 465	€ 400	€ 300
1620: Proceslasten incasso- en rechtzaken		€ 199	€ 500	€ 741	2620: Procesbaten incasso- en rechtzaken	€ -	€ 939	€ 2.250	€ 4.275
					2621: Vrijval voorschotten incasso- en rechtzaken		€ 199	€ 500	€ 753
					2622: Honorarium uit incassozaken		€ 740	€ 1.750	€ 3.521
<b>1700: Onvoorziene lasten</b>	€ 500	€ 19	€ 500	€ 170	<b>2700: Donaties</b>	€ 100	€ 233	€ 125	€ 223
1700: Onvoorziene lasten (hoofdrekening)	€ 500	€ 19	€ 500	€ 170	2700: Donaties (hoofdrekening)	€ 100	€ 233	€ 125	€ 223
					<b>2800: Onvoorziene baten</b>	€ -	€ 4	€ -	€ 421
					2800: Onvoorziene baten (hoofdrekening)	€ -	€ 4	€ -	€ 421
<b>Totaal Lasten</b>	€ 41.850	€ 48.420	€ 44.540	€ 47.680	<b>Totaal Baten</b>	€ 42.350	€ 52.689	€ 45.355	€ 48.532

## Bijlage 2: toelichting op de staat van baten en lasten 2016

### **Lasten:**

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

**1110: Overhead:** kopiëren, printen, kantoorartikelen, portokosten et cetera. Deze post is hoger uitgevallen door de aanschaf van nieuw kantoormeubilair ten behoeve van het creëren van extra werkplekken en hogere printkosten.

**1120: Huisvestingslasten:** de lasten voor de huur van het kantoor (27 m<sup>2</sup>) bedroeg €3.417,- per jaar.

**1130: Telecomlasten:** kosten voor de mobiele telefoon van Huurteams Nijmegen zijn iets hoger uitgevallen omdat er is gekozen voor mobiel internet.

**1140: Reislasten:** onder deze post vallen reislasten van juridisch adviseurs voor het bijwonen van zittingen bij de Huurcommissie en de reislasten buiten de arbeidscontracten van de medewerkers. Deze post is hoger uitgevallen doordat een parkeerabonnement is aangeschaft voor juridisch adviseurs die buiten Nijmegen wonen en met de auto komen.

**1150: Banklasten:** transactiekosten en kosten ten behoeve van de rekening, deze zijn hoger uitgevallen doordat een extra rekening is geopend voor de administratie van cliëntengelden.

**1160: 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 twee nieuwe desktops om de capaciteit op het kantoor te vergroten.

**1170: 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**

**1210: Salarislasten:** netto salarislasten zijn hoger uitgevallen doordat er extra uren zijn ingezet in de drukke periodes.

**1220: Belastinglasten:** afdracht van loon- en sociale belastingen. 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 1210.

**1230: Reislasten:** reislasten conform de arbeidsovereenkomsten zijn hoger uitgevallen omdat er meer is gereisd door onder andere extra gewerkte dagen.

**1240: Salarisadministratielasten:** salarisadministratie wordt bijgehouden door een externe partij die ons voorziet van loonstroken en loonaangiften.

**1250: Vakantiegelden:** gedurende het jaar bouwen de medewerkers vakantiegeld op, wat in mei wordt uitbetaald. Wanneer een arbeidsrelatie niet wordt voortgezet, moet het opgebouwde vakantiegeld met het laatste salaris worden uitbetaald. Dat is dit jaar gebeurd omdat eind 2016 een arbeidsrelatie is geëindigd.

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

### **1300: Promotielasten**

**1300: Promotielasten:** (be)drukken van nieuw promotiemateriaal zoals visitekaartjes, briefpapier en flyers en onlinepromotie. In 2016 is in grotere mate ingezet op onlinepromotie, vandaar dat deze post lager uitvalt dan wanneer hard copy promotie wordt ingezet.

### **1400: Verzekeringslasten**

**1400: Verzekeringslasten:** kosten verzuimverzekering in geval van (langdurige) ziekte van medewerkers, WEGAM- en aansprakelijkheidsverzekering. In april 2016 is Huurteams Nijmegen overgestapt naar een goedkopere verzuimverzekering. De hogere lasten zijn te verklaren doordat in 2016 de WEGAM- en aansprakelijkheidsverzekering zijn afgesloten.

### **1500: Bedrijfsvoering**

**1510: Medewerkersbeleid:** bindingsactiviteiten voor juridisch adviseurs en bedankjes (kerstpakketten, bedankjes voor sprekers tijdens trainingsactiviteiten, et cetera). In 2016 is een kennismakingsetentje georganiseerd voor de nieuwe en huidige juridisch adviseurs waardoor het resultaat op deze post hoger is uitgevallen.

**1520: Scholing & training:** budget voor nieuwe studiematerialen (boeken, jurisprudentiebundels etc.) en voor (bij)scholing en training van onze juridisch adviseurs en medewerkers. In 2016 zijn de trainingen intern verzorgd waardoor de kosten lager uitvallen dan begroot. De kosten bestonden voornamelijk uit zaalhuur en de aanschaf van nieuwe literatuur.

**1530: Bestuurslasten:** onder deze post vallen onder andere catering tijdens de bestuursvergaderingen, afscheidspresentjes voor vertrekkende bestuurders en een jaarlijks diner als bedankje voor de vrijwillige inzet van de bestuurders. Doordat er in 2016 meerdere bestuurders zijn gewisseld waren er meer bestuurders aanwezig bij het jaarlijkse etentje waardoor de lasten op deze post hoger zijn uitgevallen.

### **1600: Proceslasten**

**1610: Proceslasten Huurcommissie:** de gestarte procedures bij de Huurcommissie die zijn ingetrokken doordat een schikking is getroffen of de zaak verloren is. Restitutie van leges vindt in deze gevallen niet plaats. De nieuwe serviceovereenkomst met ingang van juli 2015 geeft de mogelijkheid verloren leges te verhalen op de cliënt. In 2016 zijn de verloren leges verhaald op de betreffende cliënten waardoor Huurteams Nijmegen hiervoor geen lasten heeft hoeven te dragen. De betalingen van cliënten vindt u terug op post 2610.

**1620: Proceslasten incasso- en rechtszaken:** Bij incasso- en rechtszaken dragen de cliënten het volledige procesrisico. Zij 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 2621) tegelijkertijd vrijvalt. Zie ook posten 2621 en 2622.

### **1700: Onvoorziene lasten:**

**1700: Onvoorziene lasten:** de onvoorziene lasten bestonden uit de afschrijvingen van vorderingen en extern ingewonnen juridisch advies.

### **Baten:**

#### **2100: Overheadbaten**

**2110: Cateringbaten:** baten uit het gebruik van de catering bij de stichting. Van deze faciliteiten is in mindere mate gebruik gemaakt waardoor de baten lager uitvallen.

**2120: Privé-printen en portobaten:** baten uit privégebruik van de print-, post en faxfaciliteiten van de stichting. Van deze faciliteiten is in grotere mate gebruik gemaakt ten opzichte van 2015 waardoor de baten hoger uitvallen.

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

**2200: Subsidie Gemeente Nijmegen:** de subsidie van de Gemeente Nijmegen voor 2016 bedroeg €40.000.

#### **2300: Vrijval reserveringen**

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

**2320: Vrijval reservering inventaris & ICT:** in 2016 stond de vervanging van een lasermeter op de planning. De overige aangeschafte inventaris & ICT is bekostigd uit de winst van 2016.

#### **2400: Verzekeringsbaten**

**2400: Verzekeringsbaten:** baten vanuit de verzekeringen die Huurteams Nijmegen heeft afgesloten. Huurteams Nijmegen heeft in 2016 geen uitkeringen uit verzekeringen mogen ontvangen.

#### **2500: Rentebaten**

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

#### **2600: Procesbaten**

**2610: Procesbaten Huurcommissie:** de 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 1610.



**2621: Procesbaten incasso- en rechtszaken:** de baten uit incasso- en rechtszaken voor Huurteams Nijmegen. Huurteams Nijmegen ontvangt te allen tijde een minimum van €100,00 voor het voeren van een incasso- of rechtszaak. Bij het bijstaan van een cliënt wordt een tarief van €100,00 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. Huurteams Nijmegen heeft in 2016 een aantal incassozaken gedaan met een grote hoofdvordering waardoor het honorarium, incassokosten en salaris gemachtigde hoger uitvallen dan begroot. Zie ook posten 1620 en 2622.

**2622: 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 1620 en 2621.

## **2700: Donaties**

**2700: Donaties:** donaties van cliënten en sympathisanten van Huurteams Nijmegen. Sinds 2015 is een online donatiemodule in gebruik genomen. Tevens is Huurteams Nijmegen hernieuwd aangevangen met het actief aanschrijven van cliënten. Dit verklaart waarschijnlijk het hogere bedrag aan donaties in 2016.

## **2800: Onvoorziene inkomsten**

**2800: Onvoorziene inkomsten:** inkomsten die niet voorzien kunnen worden bij het opstellen van de begroting. In 2016 zijn dit ontvangen dwangsommen van de Gemeente Nijmegen, omdat zij te laat een besluit nam m.b.t. een WOZ-beschikking.

Bijlage 3: begin- en eindbalans 2016

<b>Balans 2016 Stichting Huurteams Nijmegen</b>					
<b>Activa</b>		<b>1-1-2016</b>	<b>31-12-2016</b>	<b>Passiva</b>	
		<b>€</b>	<b>€</b>	<b>1-1-2016</b>	<b>31-12-2016</b>
<b>11000: Vaste activa</b>		<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>Eigen vermogen</b>	<b>€ 3.068 € 3.919</b>
11100: Inventaris		€ -	€ -		
<b>12000: Vlottende activa</b>		<b>€ 8.813</b>	<b>€ 11.080</b>	<b>13000: Totaal reserveringen en schulden</b>	<b>€ 5.745 € 7.161</b>
<b>12100: Voorraden</b>		<b>€ 476</b>	<b>€ 361</b>	<b>13100: Reserveringen</b>	<b>€ 1.921 € 2.168</b>
12100: Voorraden (hoofdrekening)		€ 75	€ -	13110: Reservering vakantiegeld	€ 1.121 € 970
12110: Voorraad repro (papier en toner)		€ 223	€ 268	13140: Reservering inventaris & ict	€ 800 € 1.198
12120: Voorraad schrijfmappen		€ 145	€ 60		
12130: Voorraad catering		€ 32	€ 34		
<b>12200: Vorderingen</b>		<b>€ 1.001</b>	<b>€ 2.488</b>	<b>13200: Schulden</b>	<b>€ 1.202 € 3.607</b>
12210: Debiteuren		€ 192	€ 423	<u>Crediteuren 2015</u>	€ 1.202 € -
12220: Vorderingen op de Huurcommissie		€ 375	€ 1.600	<u>Crediteuren 2016</u>	€ - € 3.607
12230: Voorschoten, borg en overige		€ 418	€ 441		
12240: Statiegeld		€ 15	€ 24		
<b>12300: Vooruitbetaald geld</b>		<b>€ 520</b>	<b>€ 285</b>	<b>13300: Vooruitontvangen geld</b>	<b>€ - € -</b>
12300: Vooruitbetaald geld (hoofdrekening)		€ 520	€ 285	13300: Vooruitontvangen geld (hoofdrekening)	€ - € -
<b>12400: Liquide middelen</b>		<b>€ 6.818</b>	<b>€ 7.946</b>	<b>13400 Voorschoten processen</b>	<b>€ 693 € 1.386</b>
12410: Bestuursrekening ING		€ 2.014	€ 59	13400: Voorschotten processen (hoofdrekening)	€ 693 € 1.386
12420: Medewerkersrekening ING		€ 503	€ 3.387		
12430: Spaarrekening ING		€ 4.300	€ 4.500	<b>13500: Derdengelden</b>	<b>€ 1.930,00 € -</b>
				350: Derdengelden (hoofdrekening)	€ 1.930,00 € -
<b>Totaal activa</b>		<b>€ 8.813</b>	<b>€ 11.080</b>	<b>Totaal passiva</b>	<b>€ 8.813 € 11.080</b>

## Bijlage 4: toelichting op balans 2016

### 11000: Vaste activa

**11000:** Huurteams Nijmegen heeft gekozen om vanaf 2015 te reserveren voor vervanging van de inventaris in plaats van af te schrijven. Omdat tegelijkertijd 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.

### 12000: Vlottende activa

**12100: Voorraden:** Huurteams Nijmegen had aan het einde van 2016 voornamelijk toner, papier en schrijfmappen op voorraad.

**12200: 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.

**12300: 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 2017.

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

### 13000: Totaal reserveringen en schulden

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

**13200: Schulden:** openstaande vorderingen van voorgaande boekjaren. Dit zijn vooral vorderingen die op 31 december 2016 nog niet gefactureerd of betaald waren.

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

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

**13500: Derdengelden:** geïnde vorderingen bestemd voor cliënten die nog niet aan hen zijn uitgekeerd omdat de administratieve afhandeling nog niet rond is.