

Van: Stichting Huurteams Nijmegen
Postbus 31070
6503 CB Nijmegen

Aan: Gemeente Nijmegen
t.a.v. de gemeenteraad
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Ons kenmerk: 2018-JV

Betreft: Aanbieding jaarverslag 2017

De dato: 29 maart 2017

Geacht college van burgemeester en wethouders,

Bij dezen biedt Stichting Huurteams Nijmegen haar jaarverslag over 2017 aan, refererend aan uw schrijven de dato 30 oktober 2014 (kenmerk: ML40/ 14.0011371). Het verslag bevat zowel een secretariael gedeelte over de verrichte werkzaamheden als een staat van baten en lasten en de balans met toelichting.

Tijdens het jaar 2017 is het bestuur gewisseld naar de samenstelling die u onderaan deze brief aantreft. De heer Bakker en mevrouw Mulder hebben in het verslagjaar beiden hun functie neergelegd en zijn opgevolgd door de heren Titulaer en Heinemann en mevrouw Yücesan.

Het jaarverslag over 2017 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.

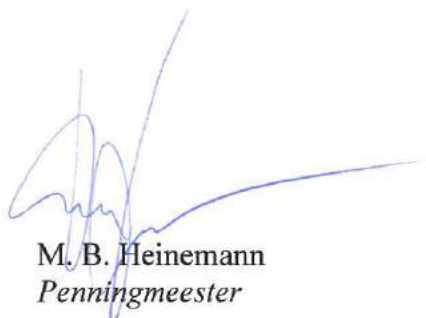
Hoogachtend,



B.F.L. Titulaer
Voorzitter



B. Yücesan
Secretaris



M.B. Heinemann
Penningmeester

Bijlage: jaarverslag 2017

Jaarverslag 2017

Huurteams Nijmegen

Voorbij een miljoen

	Functie	Benoeming/in dienst	Einde functie
Bestuur			
B.F.L. Titulaer	Voorzitter	13 juni 2017	-
D.A. Mulder	Voorzitter	1 september 2016	1 oktober 2017
B. Yücesan	Secretaris	9 maart 2017	-
M.B. Heinemann	Penningmeester	1 september 2017	-
J.C. Bakker	Penningmeester	1 april 2013	1 oktober 2017
Raad van Toezicht			
Mr. drs. P. Eymaal	Voorzitter	1 oktober 2017	-
J.C. Bakker	Lid	1 oktober 2017	-
D.A. Mulder	Lid	1 oktober 2017	-
Medewerkers			
Mr. I.J.M. van Setten	Directeur	27 september 2012	-
D. Rashid	Juridisch medewerker	12 januari 2017	-

Inhoud

Inhoud	3
Managementsamenvatting	4
Samenvatting van de cijfers	5
Leeswijzer	6
1. Gegevens van huurders en zaken	6
Terminologie	6
Aantallen en looptijd reguliere zaken	6
Aantallen en looptijd incasso- en rechtszaken	7
Algemeen beeld	8
2. Afgeronde zaken	9
Studenten	9
Intimidatie	9
3. Uitsplitsing van klachten en procedures	11
Klachten en procedures	11
Huurprijs	12
Berekening besparing	13
All-in prijs	13
Servicekosten	14
Onderhoud	16
4. Incasso- en rechtszaken	17
5. Beleid	19
Reflectie beleidsdoelen	19
Beleid voor 2018: focuspunten	20
6. Financieel jaarverslag	22
Bijlage 1: De staat van baten en lasten 2017	23
Bijlage 2: Toelichting op de staat van baten en lasten 2017	24
Bijlage 3: Begin- en eindbalans 2017	28
Bijlage 4: Toelichting begin- en eindbalans 2017	29

Managementsamenvatting

In 2017 heeft Huurteams Nijmegen **488 huurders** geholpen (welk aantal in 2016 lag op 245). 472 huurders zijn geholpen in reguliere procedures die samen 756 klachten bevatten en 16 in incasso- en rechtszaken. Dit heeft de Nijmeegse huurder in totaal **€720.462,97** bespaard (doel: **€267.500,-**); **€700.730,21** is bespaard door het aanvechten van te hoge huurprijzen, all-in huurprijzen en onterechte servicekosten en **€19.732,76** is geïnd door het afronden van incasso- en rechtszaken. In 2017 zijn 115 procedures gestart bij de Huurcommissie en 6 rechtszaken gevoerd. Huurteams Nijmegen heeft deze besparing weten te realiseren met een bijdrage van de gemeente Nijmegen die in 2017 **€40.000,-** bedroeg.

2017 was een intensief jaar voor Huurteams Nijmegen. Met een besparing van **€720.462,97** heeft Huurteams haar doelstelling voor de subsidieperiode 2015-2018, een miljoen euro, al vroegtijdig behaald. In de periode 2015-2017 heeft Huurteams Nijmegen de Nijmeegse huurders namelijk **€1.054.877,83** bespaard. Dit uitzonderlijke resultaat is te danken aan de grote hoeveelheid zaken die de stichting in zowel 2016 als 2017 op zich heeft genomen en met succes heeft afgerond. Daarnaast merkt Huurteams een stijging van de hoeveelheid intimidatie die zij tegenkomt in haar werkzaamheden. Het aantal gevallen van intimidatie is namelijk gestegen van maar liefst 9 in 2016 naar **87** in 2017. Dat betekent dat bij **17,8%** van de huurders die zijn bijgestaan door Huurteams intimidatie heeft plaatsgevonden. Dit is deels te verklaren doordat er bij 39 zaken (8,0%) in één complex intimidatie optrad. Zelfs als dat aantal niet wordt meegenomen, dan nog gaat het nog om maar liefst 9,8% van de bijgestane huurders.

Huurteams Nijmegen kijkt met trots terug naar de hoeveelheid werkzaamheden en op het bereikte resultaat in 2017. De reden dat de beoogde besparing zo hoog ligt, is dat voor één groot complex een grote besparing is behaald (\pm **€400.000,-**). In 2016 heeft Huurteams Nijmegen een groot aantal zaken ten aanzien van een appartementencomplex in behandeling genomen. De resultaten in de besparing van dit appartementencomplex in 2017 betreft een uitgesteld resultaat van 2016. Deze besparing kon immers niet in 2016 worden meegenomen in de resultaten. Het behaalde resultaat in 2016 was €121.399,23 terwijl het doel van 2016 op €245.000,- lag. Het verschil tussen de besparing en het doel van 2016 van €123.600,77 is dus alsnog behaald, vandaar ook de in 2016 gegeven kwalificatie 'uitgesteld resultaat'.

Sinds haar oprichting in 2009 heeft Huurteams Nijmegen een sterke reputatie opgebouwd onder Nijmeegse huurders en betrokken instanties als deskundig op het gebied van huurrecht. De huurders en (in beperkte mate) verhuurders weten Huurteams Nijmegen direct te vinden. Ook komt het geregeld voor dat door het Juridisch Loket wordt verwezen naar Huurteams Nijmegen. Tevens verspreiden de reeds geholpen huurders positieve geluiden over de afhandeling van hun zaak en wensen andere huurders ook geholpen te worden door Huurteams Nijmegen. Dit jaar heeft Huurteams er voor gekozen weinig in te zetten op actieve promotie. De verklaring hiervoor is gelegen in het feit dat het maximum van de hoeveelheid zaken die Huurteams aan kan, is bereikt, terwijl beperkte promotie geen negatieve invloed heeft gehad op de behaalde resultaten.

Huurteams Nijmegen heeft het afgelopen jaar wederom geïnvesteerd in de scholing van medewerkers en juridisch adviseurs. Dit zorgt ervoor dat het kwaliteitsniveau van de dienstverlening blijft gewaarborgd. Alle nieuwe juridisch adviseurs in 2017 hebben scholing

Huurteams Nijmegen

gehad met betrekking tot het huurrecht. Juridisch adviseurs draaien een aantal uur per week kantoor diensten en krijgen dan de mogelijkheid om inhoudelijke vragen te stellen over hun zaken. Ook hebben juridisch adviseurs de mogelijkheid gekregen om blogs te schrijven over relevante onderwerpen binnen het huurrecht. Op deze manier kunnen huurders en verhuurders meer inzicht krijgen in hun rechtspositie. Afgelopen jaar heeft de stichting ook actief een bijdrage geleverd in het aanbieden van stageplekken voor hbo-studenten. In 2017 hebben twee hbo-studenten hun stageperiode afgerond.

Dit alles heeft in 2017 geresulteerd in een hoger resultaat dan vooraf begroot (begroot resultaat: - €1.035,-; behaald resultaat €2.064,-). Het eigen vermogen is daarmee gegroeid van €3.919,- naar €5.983,-. 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 streefde Huurteams Nijmegen naar een eigen vermogen van maximaal 2,5% van de jaaromzet. Door het vaker voorkomen van grotere zaken (met bijkomende financiële risico's en verantwoordelijkheden), en de groeiende bedrijvigheid binnen Huurteams Nijmegen, is dit streefcijfer verhoogd naar 7,5% van de jaaromzet (€3.000,-) aan het einde van 2018. Door het hogere positieve resultaat zal Huurteams Nijmegen in 2018 meer kunnen investeren in het (blijven) behalen van haar doelstellingen.

Samenvatting van de cijfers

- 488 huurders geholpen in **afgeronde zaken**, waarvan
 - 472 in **reguliere procedures** met 756 klachten
 - 16 in **incasso- en rechtszaken**
- Werkzaamheden verricht in **601 zaken** (dus niet allemaal afgesloten), waarvan
 - 577 in **reguliere zaken**
 - 24 in **incasso- en rechtszaken**
- Besparing van **€720.462,97** gerealiseerd in 2017, waarvan
 - **€700.730,21** in reguliere zaken
 - **€19.732,76** in incasso- en rechtszaken
- In de periode 2015-2017 is een besparing van **€1.054.877,83** gerealiseerd voor Nijmeegse huurders
- Op een gemeentelijke subsidie van **€40.000,-** per jaar

De opbouw van dit jaarverslag is als volgt; in hoofdstuk 1 wordt een algemeen beeld gegeven van de **reguliere zaken** en de **incasso- en rechtszaken** waarin Huurteams Nijmegen in **2017 werkzaamheden heeft verricht**. In de daarop volgende hoofdstukken wordt aan de hand van de **afgeronde** reguliere zaken toegelicht hoe de werkzaamheden van Huurteams Nijmegen in 2017 tot een **besparing van €700.730,21** voor Nijmeegse huurders hebben geleid. In hoofdstuk 2 wordt geschetst hoe de opmaak van de clientèle van Huurteams is veranderd en wordt dieper ingegaan op de cijfers rondom intimidatie. Hoofdstuk 3 splitst de 472 afgeronde reguliere zaken verder uit aan de hand van de soort zaak die is behandeld. Hoofdstuk 4 besteedt vervolgens aandacht aan het resultaat van de **16 afgeronde incasso- en rechtszaken in 2017**, waarmee een **besparing van €19.732,76** is gerealiseerd.

1. Gegevens van huurders en zaken

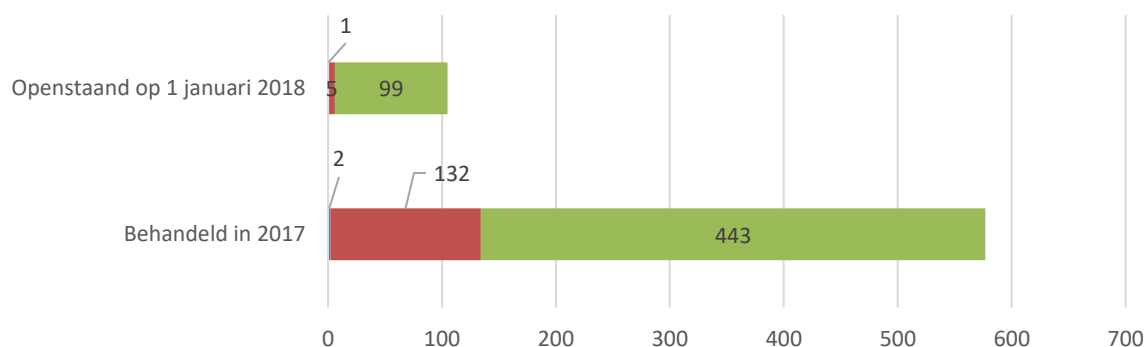
Terminologie

Dit jaarverslag maakt inzichtelijk hoeveel huurders zich in 2017 bij Huurteams Nijmegen hebben gemeld en welke klachten zij hadden. We spreken van een **klacht** wanneer een huurder bij Huurteams bezwaar maakt over een probleem rondom zijn huur- of woonsituatie. Daarbij wordt 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 die eindigen bij de kantonrechter. Van een **procedure** is sprake wanneer een zaak niet in overleg tot een goed einde kan worden gebracht en Huurteams Nijmegen namens cliënt een verzoek bij de Huurcommissie of de kantonrechter aanhangig maakt. Sinds 2015 behandelt Huurteams Nijmegen incasso- en rechtszaken. Ter onderscheiding wordt de term **reguliere zaken** gehanteerd. Met reguliere zaken worden zaken bedoeld die door de Huurcommissie beslecht (kunnen) worden. Een zaak valt in de categorie **incasso- en rechtszaken** wanneer deze niet voor de Huurcommissie kan worden gebracht of het gaat om een herbeoordeling bij een kantonrechter.

Aantallen en looptijd reguliere zaken

Huurteams Nijmegen heeft in 2017 werkzaamheden verricht in **577 reguliere**, en **24 incasso- en rechtszaken**. Van de reguliere zaken liepen er nog 2 door uit 2015, 132 uit 2016 en de overige 443 zijn gestart in 2017. Op 1 januari 2018 waren er nog 105 lopende zaken, waarvan 1 gestart in 2015, 5 in 2016 en 99 in 2017.

Reguliere zaken

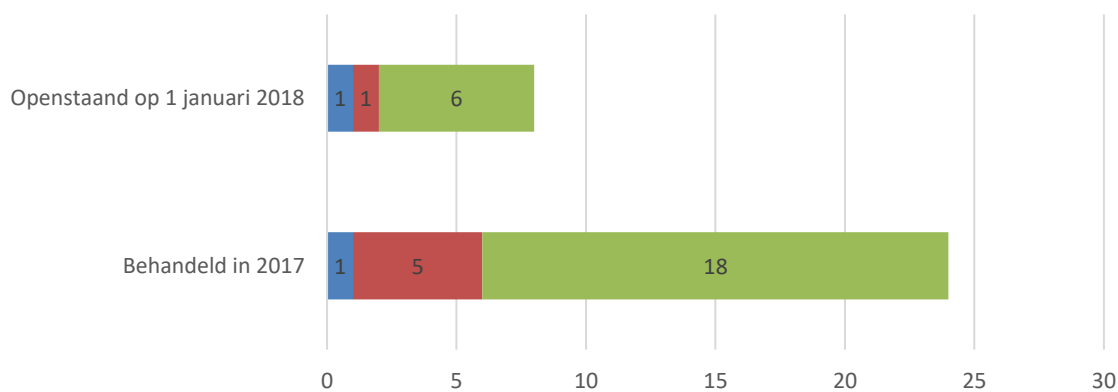


	Behandeld in 2017	Openstaand op 1 januari 2018
2015	2	1
2016	132	5
2017	443	99

Aantallen en looptijd incasso- en rechtszaken

Incasso- en rechtszaken hebben naar hun aard een langere looptijd, die bij aanvang van de zaak lastig valt in te schatten. Van de 24 behandelde incasso- en rechtszaken in 2017 had 1 zijn oorsprong in 2015, zijn er 5 gestart in 2016 en stammen de overige 18 uit 2017. In 2017 zijn 16 zaken afgerond. 4 van deze zaken waren gestart in 2016, de overige 12 in 2017.

Incasso- en rechtszaken



	Behandeld in 2017	Openstaand op 1 januari 2018
2015	1	1
2016	5	1
2017	18	6

Algemeen beeld

2017 is een zeer druk jaar geweest voor Huurteams Nijmegen. Het aantal reguliere zaken waarin werkzaamheden zijn verricht, is gestegen met ruim 50% tot een totaal van 577. In 2016 bedroeg dit aantal 379. Deze verwachte groei is te verklaren doordat veel cliënten van een groot appartementencomplex zich wendden tot Huurteams Nijmegen om hun geschillen aan ons voor te leggen. De stichting heeft naar aanleiding hiervan haar uiterste best gedaan om op een adequate manier te reageren op alle aan haar gerichte hulpvragen. Veel van de juridisch adviseurs bij Huurteams Nijmegen doen hun vrijwilligerswerk naast een lopende studie. Hierdoor heeft deze drukte voornamelijk aan het eind van de zomer en rond de jaarwisseling geleid tot de noodzaak om met (korte) wachtlijsten te werken. Dit hield onder meer in dat cliënten soms enkele weken hebben moeten wachten totdat hun zaak in behandeling kon worden. Het geeft aan dat de organisatie haar capaciteitsgrens heeft bereikt.

Het werk is er in 2017 niet simpeler op geworden. Veel van de in 2016 gesignaleerde problemen die tot rechtsonzekerheid bij huurders leidden, zijn nog niet opgehelderd in de rechtspraak. Te denken valt aan de mogelijkheden om na zes maanden een toetsingsprocedure voor een onzelfstandige woonruimte te starten en de makkelijkere wijze van beëindiging van tijdelijke huurovereenkomsten.

De onzekerheid op het gebied van huurrecht vertaalt zich soms ook in het gedrag van de verhuurders. Huurteams Nijmegen signaleert dat enkele verhuurders creatieve, maar juridisch onhoudbare wegen zoeken om op basis van het recent gewijzigde huurrecht onder de huur(prijs)bescherming uit te komen. Wanneer deze constructies de toets van de Huurcommissie niet doorstaan, komt het voor dat verhuurders intimiderend optreden om de huurder alsnog tot hun wil te bewegen.

Huurteams merkt dan ook een stijging in het aantal intimidatiegevallen. Er waren namelijk 87 zaken bij Huurteams waar intimidatie plaatsvond tegenover 9 in 2016. Dit cijfer kan deels worden verklaard doordat in één complex met 39 zaken intimidatie plaatsvond, maar het restcijfer blijft een stijging tegenover wat gebruikelijk was bij Huurteams. In totaal konden 16 zaken, welke in totaal 31 klachten behelsden, niet verder worden behandeld, omdat de huurders wegens intimiderend handelen door verhuurders hun zaak wilden staken.

2. Afgeronde zaken

Studenten

Tegen de verwachting in is de clientèle van Huurteams Nijmegen in het verslagjaar nog verder verschoven naar niet-studenten. In 2017 was het aandeel studenten 35,5%, terwijl dit in 2016 nog 53,5% was. Tot en met 2015 was het gangbaar dat ongeveer tweederde van de cliënten student was. De reden dat het aandeel niet-studenten dit jaar sterk uitviel, is dat een groot complex van niet-studenten is bijgestaan in een servicekostenzaak. De verwachting is dat de verdeling volgend jaar weer zal normaliseren. Huurteams Nijmegen is overigens rechtsbijstandverlener voor alle Nijmeegse huurders.

Intimidatie

2017 kenmerkt zich door een recordaantal intimidatiegevallen. Een verklaring hiervoor ligt in het feit dat in één complex met 39 zaken intimidatie plaatsvond toen de verhuurder de elektriciteit afsloot om de huurders tot instemming te dwingen. Het restgetal blijft echter hoger dan voorgaande jaren. Ondanks de inspanningen van Huurteams Nijmegen om huurders met dergelijke ervaringen extra te ondersteunen, is het niet mogelijk geweest te voorkomen dat in 16 zaken de huurder zich genoodzaakt zag om de bij Huurteams Nijmegen lopende zaken stop te zetten. Daardoor is het niet mogelijk geweest de 31 klachten van deze cliënten verder te behandelen.

Verder ziet Huurteams dat de complexiteit van het huurrecht intimidatie in de hand speelt. Verhuurders proberen met de nieuwe wetgeving verschillende creatieve, doch juridisch onhoudbare constructies uit of zijn zelf niet goed op de hoogte van de veranderingen in het huurrecht. Meermaals komt het voor dat wanneer verhuurders hun zin niet krijgen via de juridische weg, zij deze alsnog via intimidatie proberen door te zetten.

De inschatting is dat, naast zaken die worden ingetrokken wegens intimidatie, veel klachten niet eens bij Huurteams Nijmegen worden ingediend, omdat huurders van te voren al intimiderend gedrag van hun verhuurder vrezen. Hier zijn helaas geen harde getallen over bekend. Desalniettemin is het onwenselijk, omdat ernstige overtredingen van het huurrecht door dergelijke praktijken Huurteams Nijmegen niet zullen bereiken.

Intimidatie	Aantal 2017	Aantal 2016	Aantal 2015
Zaak afgebroken	16 (18,4%)	1 (11,1%)	6 (21,4%)
Zaak doorgezet	71 (81,6%)	8 (89,9%)	22 (78,6%)
Percentage intimidatie van totaal zaken	17,8% (9,8% zonder één complex)	3,7%	6,5%
Totaal	87	9	28

De tabel hiervoor geeft weer dat Huurteams in de meerderheid van de gevallen erin slaagt om een zaak waarin intimidatie speelt alsnog af te handelen. In het verslagjaar heeft Huurteams Nijmegen tweemaal moeten overgaan tot het starten van een kort geding bij de kantonrechter

Huurteams Nijmegen

om een einde te maken aan ongewenst gedrag van verhuurders. Deze interventie maakte het mogelijk om in 12 zaken de reguliere werkzaamheden voort te zetten. Het ging hier bijvoorbeeld om een verhuurder die het internet, en in één geval de stroom, van zijn huurders afsloot. Ook is het een keer voorgekomen dat de verhuurder de buitensloten van een klagende huurder veranderde.

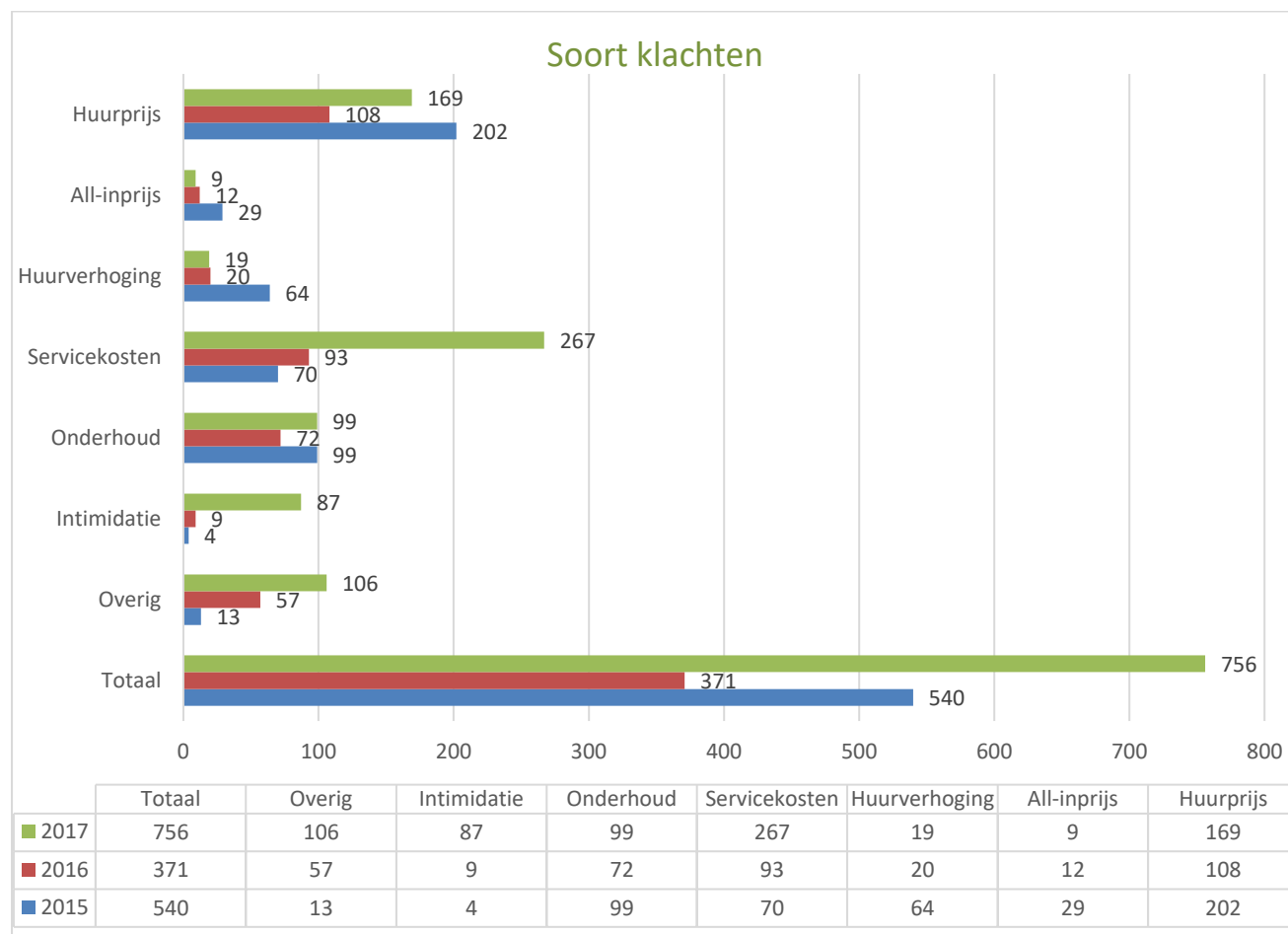
Het einde van de zaak bij Huurteams Nijmegen betekent overigens niet automatisch het einde van de intimidatie. Enkele keren hebben cliënten er melding van gemaakt dat, wanneer het een verhuurder niet is gelukt om de zaak bij Huurteams Nijmegen af te doen breken, hij het woongenot van huurders na afloop van de zaak dusdanig poogt te verstoren dat zij zich gedwongen voelen alsnog te verhuizen.

Huurteams Nijmegen onderhoudt korte lijnen met de gemeente en politie in gevallen waarin intimidatie dergelijk zware vormen aanneemt dat zij dit nodig acht.

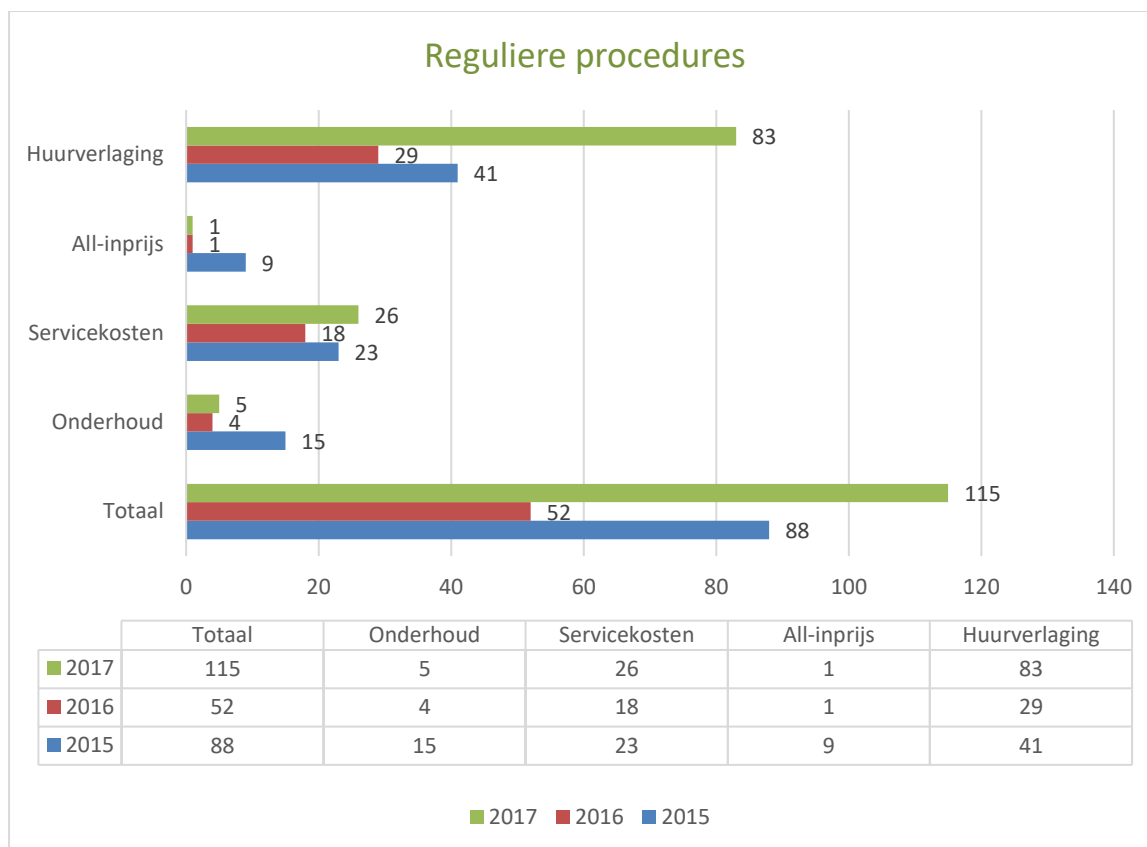
3. Uitsplitsing van klachten en procedures

Klachten en procedures

In dit hoofdstuk worden de **472 reguliere zaken** die Huurteams Nijmegen heeft afgehandeld in het verslagjaar behandeld. Deze zaken bevatten een totaal van **756 klachten**. De tabel hieronder geeft weer in welke categorieën de binnengekomen klachten vallen en hoe deze verdeling in verhouding staat tot de verdeling in de eerdere jaren gedurende deze subsidieperiode, 2015 en 2016.



Het aantal gevoerde reguliere procedures geeft weer dat Huurteams Nijmegen een productief jaar achter de rug heeft, waarin veel werk is verzet voor de Nijmeegse huurders. Voornamelijk het aantal procedures omtrent huurverlaging is aanzienlijk hoger geweest dan in voorgaande jaren. Dit was ook procentueel het geval met 72,2% van de procedures, tegenover 55,8% in 2016 en 46,6% in 2015. Tevens valt op dat het aantal procedures omtrent all-inhuur en onderhoud wederom laag is. Procentueel is weinig veranderd aan het aantal klachten dat tot een procedure heeft geleid. Met 115 procedures op 756 klachten, heeft in 2017 **15,2% van de ingediende klachten tot een procedure geleid**. In 2015 en 2016 bedroegen deze percentages respectievelijk 16,3% en 14%.



In het vervolg van dit hoofdstuk zal per onderwerp worden besproken wat het resultaat is van de afgeronde reguliere klachten en gevoerde procedures. Hoofdstuk 4 besteedt vervolgens aandacht aan het verloop en resultaat van de incasso- en rechtszaken die in 2017 zijn afgerond.

Huurprijs

Het beleid om het vroegtijdig stoppen van zaken zo veel mogelijk te voorkomen, heeft ook in 2017 zijn vruchten afgeworpen. Het is in 115 van de 169 zaken gelukt om de zaak met een resultaat af te sluiten. Wel is het zorgelijk dat het in bijna 10% van alle zaken wegens intimidatie niet mogelijk was de zaak verder te behandelen.

Huurprijs	2017	2016	2015
Gewonnen	98 (58%)	48 (44,4%)	56 (27,7%)
<i>Overeenkomst</i>	37 (21,9%)	26 (24,1%)	32 (15,8%)
<i>Procedure</i>	61 (36,1%)	22 (20,4%)	24 (11,9%)
Verloren	1 (0,6%)	3 (2,8%)	0 (0,0%)
Advies	16 (9,5%)	6 (5,6%)	29 (14,4%)
Gestopt	54 (31,9%)	51 (47,2%)	117 (57,9%)
<i>Wegens intimidatie</i>	16 (9,5%)	1 (0,9%)	4 (1,9%)
Totaal	169	108	202

Naast het hogere percentage zaken met een concrete uitkomst, luidde die uitkomst ook vaker winst. Hierdoor verdubbelde het aantal gewonnen zaken tussen 2016 en 2017 bijna, terwijl het aantal zaken 'slechts' met 61 toenam. Onderstaande tabel geeft weer dat deze inspanningen tot een **gemiddelde besparing van € 183,48 per maand** hebben geleid. Over de bewoningsduur bedraagt de **totale besparing € 647.305,20**.

Berekening besparing

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 2017 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. Bij deze berekening wordt uitgegaan van de situatie dat in het geval van toetsing (een procedure binnen 6 maanden na aanvang van de huurovereenkomst) de 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 2017	€ 183,48	€ 6.605,16
Gemiddeld 2016	€ 56,40	€ 2.030,47
Gemiddeld 2015	€ 74,83	€ 2.693,90

Huurverlaging kale huur	Maandelijks	Bewoningsduur
Totaal 2017	€ 17.980,70	€ 647.305,20
Totaal 2016	€ 2.707,29	€ 97.462,44
Totaal 2015	€ 4.190,51	€ 150.858,36

All-inprijs

In 2017 is de daling van het aantal all-inzaken voortgezet. Er zijn slechts negen zaken afgesloten. Vanwege het landelijke ontmoedigingsbeleid zijn dit zaken die bijna altijd worden gewonnen. In de afgelopen drie jaar is niet één zaak over dit onderwerp verloren.

Tevens valt op dat de gemiddelde besparing minder afwijkt van de besparing bij kale huur dan dat deze in de periode tot en met 2015 deed. De verklaring daarvoor is gelegen in een wetswijziging in 2016, waarbij de huur bij uitspraak door de Huurcommissie wordt verlaagd vanaf de overeengekomen huurprijs in plaats van de wettelijke maximale huurprijs zoals tot 1 juli 2016 het geval was.

All-inprijs	2017	2016	2015
Gewonnen	2 (22,2%)	6 (50%)	8 (27,6%)
Overeenkomst	1 (11,1%)	5 (41,7%)	0 (0,0 %)
Procedure	1 (11,1%)	1 (8,3)	8 (27,6%)
Verloren	0 (0,0%)	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)
Advies	3 (33,3%)	1 (8,3%)	2 (6,9%)
Gestopt	4 (44,4%)	5 (41,7%)	19 (65,5%)
Wegens intimidatie	-	-	4 (13,8%)
Totaal	9	12	29

Omdat de besparingen in de twee gewonnen zaken aanzienlijk zijn, is de totale besparing aan all-inhuur vergelijkbaar met die over 2016. In 2017 hebben de inspanningen van Huurteams Nijmegen geleid tot een **besparing van € 13.653,72 aan all-inhuur**, berekend over de bewoningsduur.

Huurverlaging 'all-in'	Maandelijks	Bewoningsduur
Gemiddeld 2017	€ 189,62	€ 6.826,36
Gemiddeld 2016	€ 59,83	€ 2.153,88
Gemiddeld 2015	€ 156,24	€ 5.624,64

Huurverlaging 'all-in'	Maandelijks	Bewoningsduur
Totaal 2017	€ 379,24	€ 13.653,72
Totaal 2016	€ 358,96	€ 12.922,56
Totaal 2015	€ 1.246,92	€ 44.889,12

Servicekosten

De meeste klachten die in 2017 bij Huurteams Nijmegen binnenkwamen, gingen over servicekosten en resulteerden in een besparing van **€ 39.771,29**. Het percentage servicekostenklachten van het totaal aantal klachten bleef de afgelopen jaren vrijwel gelijk (23,9% in 2015 en 25% in 2016). Hiermee is het percentage van 56,6% in 2017 wel een grote uitschieter. Deze uitschieter werd al voorzien in 2016, toen Huurteams Nijmegen in totaal 177 huurders uit eenzelfde complex heeft bijgestaan.

Verder valt op dat het percentage vroegtijdig gestopte zaken met 11,6% aanzienlijk lager is dan voorgaande jaren. Uiteraard is de intentie om op die ingeslagen weg voort te gaan. Bij servicekostenzaken speelt mee dat de verhuizing van een huurder niet in de weg staat aan het voortzetten van de procedure. Het belang van huurder bij een overeenkomst of uitspraak van de Huurcommissie vervalt niet door een verhuizing, zoals dat wel het geval is bij zaken over huurprijs of onderhoud.

Huurteams Nijmegen

Servicekosten	2017	2016	2015
Gewonnen	221 (82,8%)	32 (34,4%)	22 (17,1%)
<i>Overeenkomst</i>	207 (77,5%)	23 (24,7%)	12 (9,3%)
<i>Procedure</i>	14 (5,3%)	9 (9,7%)	10 (7,8%)
Verloren	0 (0,0%)	0 (0,0 %)	5 (3,9%)
Advies	15 (5,6%)	7 (7,5%)	24 (18,6%)
Gestopt	31 (11,6%)	54 (58,1%)	78 (60,5%)
<i>Wegens intimidatie</i>	6 (2,2%)	-	2 (1,6%)
Totaal	267	93	129

De behaalde besparing in 2017 weerspiegelt een voortzetting van de in 2016 behaalde resultaten; hoe kleiner het verschil tussen de in rekening gebrachte en de verschuldigde bedragen, hoe groter de kans dat de klacht met een overeenkomst kan worden afgesloten. Naarmate het maandelijkse voorschot servicekosten meer afwijkt van de uiteindelijke door de verhuurder gemaakte kosten, wordt het steeds moeilijker dit aan het eind van het jaar zonder procedure recht te trekken.

Besparing servicekosten	Gemiddeld	Totaal
Overeenkomst 2017	€ 166,02	€ 34.033,26
Overeenkomst 2016	€ 60,36	€ 1.086,51
Overeenkomst 2015	€ 1.163,68	€ 6.982,10
Procedure 2017	€ 382,54	€ 5.738,03
Procedure 2016	€ 522,82	€ 9.410,81
Procedure 2015	€ 517,40	€ 8.278,47
Totaal 2017		€ 39.771,29
Totaal 2016		€ 10.497,32
Totaal 2015		€ 15.260,57

Huurteams Nijmegen

Onderhoud

In 2017 heeft Huurteams Nijmegen meer dan de helft van de onderhoudszaken gewonnen, waarvan het overgrote deel door middel van een overeenkomst. Het aantal onderhoudszaken is met 99 van de in totaal 756 afgehandelde klachten in 2017 (13%) iets gedaald ten opzichte van 2015 en 2016 (resp. 18,3 en 19,4%).

Het percentage gestopte zaken is ten opzichte van 2016 gehalveerd. Dit wordt gezien als aanmoediging om door te gaan met de intensieve aanpak die onderhoudszaken vereisen. Deze aanpak vergt veel overleg met alle betrokken partijen. Hierbij wordt het feit in ogenschouw genomen dat het starten en winnen van een procedure doorgaans niet de klacht van huurder oplost, maar slechts tot een tijdelijke huurverlaging kan leiden. Hoewel de financiële gevolgen van een dergelijke uitspraak aanzienlijk zijn, is het zeer afhankelijk van de houding van een verhuurder of deze voldoende prikkel opleveren om de gebreken alsnog te herstellen. Het is de huurder in een dergelijke zaak immers eigenlijk niet om huurprijzvermindering, maar om gebrekenherstel te doen.

Onderhoud	2017	2016	2015
Gewonnen	54 (54,5%)	26 (36,1%)	28 (28,3%)
<i>Overeenkomst</i>	50 (50,5%)	26 (36,1%)	28 (28,3%)
<i>Procedure</i>	4 (4%)	-	-
Verloren	1 (1%)	2 (2,8%)	7 (7,1%)
Advies	17 (17,2%)	6 (8,3%)	22 (22,2%)
Gestopt	27 (27,3%)	38 (52,8%)	42 (42,4%)
<i>Wegens intimidatie</i>	8 (8,1%)	-	-
Totaal	99	72	99

4. Incasso- en rechtszaken

Wederom is in 2017 gebleken dat de rechten van huurders niet in alle gevallen voldoende kunnen worden gewaarborgd, wanneer de dienstverlening van Huurteams Nijmegen zich beperkt tot advisering, onderhandeling en procedures bij de Huurcommissie. Het komt voor dat een verhuurder het oordeel van de Huurcommissie wenst te toetsen bij de rechter of dat de verhuurder weigert het oordeel van de Huurcommissie te respecteren. In deze gevallen brengt Huurteams Nijmegen de zaak voor de kantonrechter. Daarnaast zijn er gevallen van huurzaken waarbij de Huurcommissie simpelweg niet bevoegd is een oordeel te vellen, zoals bij borgzaken.

Type zaak	Afgerond in 2017	Resultaat
Incasso na vaststaande uitspraak Huurcommissie	2	Gewonnen, in één geval is de incasso volledig betaald. In het andere geval konden partijen gedurende het incassotraject tot een schikkingsovereenkomst komen.
Herbeoordeling uitspraak Huurcommissie	1	Gewonnen, de rechter heeft de uitspraak van de Huurcommissie in stand gelaten in het voordeel van cliënt.
Incasso van borgsom	1	Gedeeltelijk gewonnen. Gedeelte van de borg is terugbetaald door de verhuurder. Cliënt koos ervoor om de zaak niet verder voort te zetten.

Tweemaal heeft Huurteams door middel van een kort geding opgetreden om ongewenst gedrag van de verhuurder tegen te gaan. In totaal waren hier 12 huurders bij betrokken, zoals ook blijkt uit het onderstaande tabel. Het voeren van deze procedure was nieuw voor Huurteams Nijmegen en wordt hierom apart benoemd. In alle gevallen leidde de interventie van Huurteams tot geldelijke aanspraken.

Type zaak	Afgerond in 2017	Resultaat
Kort geding	12	Alle gewonnen. In het eerste geval (9 huurders) heeft de rechter al het gevorderde toegekend, in het tweede geval (3 huurders) hebben partijen ter zitting een schikking getroffen.

Huurteams Nijmegen

Hiervoor weergegeven tabellen geven weer hoe de 16 in 2017 afgeronde incasso- en rechtszaken zijn afgehandeld. Omdat alle zaken tot (gedeeltelijke) winst hebben geleid en de daarmee gerealiseerde besparingen niet voortvloeien uit eerder door Huurteams Nijmegen gevoerde reguliere zaken is een **aanvullende besparing gerealiseerd van € 19.732,76**.

Ook in 2017 bleef het voeren van incasso- en rechtszaken door Huurteams Nijmegen een essentiële rol vervullen in het bijstaan van huurders om hun recht te halen. Het beslag dat een dergelijke zaak op een kleine organisatie als Huurteams legt, is echter onverminderd groot. Dit maakt dat voor het aannemen van een dergelijke zaak iedere keer een afweging wordt gemaakt over de vraag of de stichting de capaciteiten heeft om de zaak voort te zetten of aan te nemen. Huurteams Nijmegen neemt daarbij ook in overweging of er andere rechtsbijstandsverleners zijn die ook goedkoop opereren (bijvoorbeeld op basis van *no cure, no pay*), naar welke organisaties huurders kunnen worden doorgestuurd, bijvoorbeeld in het geval van een bemiddelingskostenzaak. Enkele keren is de conclusie geweest dat Huurteams Nijmegen niet de capaciteiten heeft om die huurders op een adequate wijze bij te staan. Zodoende zijn deze verzoeken tot juridische bijstandverlening doorgestuurd.

5. Beleid

Reflectie beleidsdoelen

In het Plan van Aanpak 2015-2018 is de koers van Huurteams Nijmegen opgenomen.¹ Hieruit vloeiden dan ook de specifieke beleidsdoelen van 2017 voort. Hierna wordt geëvalueerd in hoeverre deze bereikt zijn. In de paragraaf die daarop volgt, wordt vooruit gekeken op het jaar 2018 en de doelstellingen voor dat jaar.

- **Aantal zaken.** Het doel is om in de periode 2015-2018 in totaal 1500 huurders geholpen te hebben. Dit zou betekenen dat er gemiddeld 375 huurders per jaar geholpen moeten worden. Met 488 geholpen huurders is deze doelstelling ruim gehaald. Dit betekent dat in de periode 2015-2017 1163 huurders zijn geholpen, waarmee Huurteams Nijmegen goed op koers ligt.
- **Huurbesparingen.** Om in 2018 een miljoen euro aan huurbesparingen te kunnen realiseren is voor 2017 €267.500,- als doel gesteld. In 2017 heeft de stichting **€720.462,97** aan besparingen voor de Nijmeegse huurders gerealiseerd. Het behaalde resultaat in 2016 was €121.399,23 terwijl het doel van 2016 op €245.000,- lag. Het verschil tussen de besparing en het doel van 2016 van €123.600,77 is dus alsnog behaald, vandaar ook de in 2016 gegeven kwalificatie 'uitgesteld resultaat'. 2017 was een dergelijk productief jaar dat de doelstelling voor de gehele subsidieperiode 2015-2018 al is behaald, want Huurteams Nijmegen heeft de Nijmeegse huurders in de periode 2015-2017 in totaal al **€1.054.877,83** bespaard.
- **Intimidatie.** In 2017 zag Huurteams Nijmegen een groei van intimidatie ten opzichte van de voorgaande jaren. In totaal waren er 87 gevallen van intimidatie (17,8% van alle zaken), die in 16 gevallen tot het afbreken van de zaak hebben geleid. Dit cijfer wordt deels verklaard doordat in één complex met 39 huurders sprake was van intimidatie (8,0%). Wanneer deze niet worden meegerekend laten de cijfers echter nog steeds een stijging van intimidatiegevallen zien, namelijk 17,8% - 8,0% = 9,8% (tegenover 3,7% in 2016 en 6,5% in 2015). In 2017 heeft er ook een intimidatietraining voor de vrijwilligers en medewerkers plaatsgevonden.
- **Interne organisatie**
 - **Personeel.** 2017 kenmerkt zich door een stabiel personeelsbeleid. Voor het overgrote deel van het jaar zijn dezelfde twee medewerkers binnen de stichting werkzaam geweest. Dit heeft bijgedragen aan de stabiliteit van Huurteams.
 - **Juridisch adviseurs.** Huurteams Nijmegen merkt dat de lichteningen van juridisch adviseurs langer aanblijven dan voorgaande jaren. De juridische adviseurs zijn getraind in huurrecht en intimidatie en krijgen de optie om blogs over relevante onderwerpen in het huurrecht te schrijven.
 - **Raad van Toezicht.** Sinds oktober beschikt Stichting Huurteams Nijmegen over een Raad van Toezicht. Deze heeft instemmingsrecht op de jaarstukken en houdt in algemene zin toezicht op de bedrijfsvoering. Deze bestaat uit drie oud-bestuurders die deze taak onbezoldigd op zich hebben genomen.
 - **Stagemogelijkheden.** Wederom hebben in 2017 twee studenten van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen stage gelopen bij de organisatie.
- **Uitbreiding werkzaamheden.** In 2017 is gestart met de pilot bemiddelingskosten. Deze is echter niet doorgezet, omdat Huurteams Nijmegen de extra werkdruk niet aankon. Daarnaast zijn er voldoende goedkope alternatieven beschikbaar voor het

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

Huurteams Nijmegen

terugvorderen van bemiddelingskosten, waarmee deze dienstverlening door Huurteams niet meer noodzakelijk is.

- **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 wordt gestart. Veel zaken worden afgerond met een overeenkomst tussen huurder en verhuurder, waarbij Huurteams Nijmegen als bemiddelende partij optreedt.
- **Promotie.** In 2017 is weinig ingezet op actieve promotie. De reden hiervoor is dat Huurteams Nijmegen aan de grens van haar maximale werklast zit en een grotere hoeveelheid zaken zou kunnen leiden tot wachtlijsten die de stichting niet wenselijk acht. Na een experiment met een inlooptkantoor dat centraler in de stad is gelegen, bleek dat dit geen extra zaken oplevert. De doelgroep van Huurteams Nijmegen weet de stichting voldoende te vinden om de medewerkers en juridische adviseurs maximaal te bezetten.
- **Kenniscentrum.** Door middel van blogs over huurrecht verspreidt Huurteams Nijmegen kennis over prangende vragen van huurders en verhuurders. Deze blogs, geschreven door de juridische adviseurs, dragen ook bij aan de ontwikkeling van hun kennis over dit specifieke rechtsgebied.
- **Scholing.** In april 2017 heeft een training plaatsgevonden met betrekking tot de handelwijze als men wordt geconfronteerd met agressie of intimidatie. Verder heeft er in oktober 2017 wederom een scholingsavond over het huurprijzenrecht en huurbescherming plaatsgevonden teneinde zittende en relatief nieuwe juridisch adviseurs op een professionele, gelijke basis verder te laten gaan.

Beleid voor 2018: focuspunten

Uit het Plan van Aanpak valt op te maken dat in kalenderjaar 2018 een huurbesparing van €267.500,- wordt verwacht. Huurteams Nijmegen zit momenteel aan het plafond van haar capaciteit en de verwachting is dat 2018 onverminderd druk zal zijn. De verwachting is dan ook dat het jaar 2018 zal lijken op 2017 en dat de geplande huurbesparing dus wordt gehaald. In 2018 zal Huurteams Nijmegen ten minste 377 huurders bijstaan om haar doelstelling van 1500 huurders te behalen.

Doordat gebleken is dat de reguliere werkzaamheden Huurteams al voldoende werk oplevert, zal in 2018 waarschijnlijk niet extra op promotie worden ingezet, tenzij een daling van het aantal zaken waarneembaar is. De groei van intimidatiegevallen betekent verder dat Huurteams Nijmegen verder zal inzetten op intimidatietrainingen en het opstellen van handleidingen hoe dient te worden gehandeld in het geval van intimidatie. Uit het Plan van Aanpak komt daarnaast nog een punt naar voren dat volgend jaar zal worden behaald: de huurcontractverificatieservice. Het doel hiervan is om snel en eenvoudig door Huurteams Nijmegen te laten checken of een huurcontract wel goed in elkaar zit. Het is de bedoeling dat deze service een standaard onderdeel van het pakket van werkzaamheden van Huurteams wordt.

Huurteams is in de afgelopen jaren snel gegroeid. Nu Huurteams in 2018 haar plafond aan werkzaamheden heeft bereikt, is het zaak de groei in goede banen te gaan leiden en er zorg voor te dragen dat de werkzaamheden Huurteams Nijmegen niet te veel worden. Daarom zal in 2018 worden ingezet op mogelijke extra werkuren voor de medewerkers in de drukste periodes en een verdere professionalisering van de ICT en systemen waar Huurteams mee werkt.

Huurteams Nijmegen

Een ander punt van aandacht zal de motie ‘*Ranking the Verhuurder*’ zijn die vanuit de gemeenteraad bij ons is gekomen. De bedoeling hiervan is om naast de lijsten van slechte verhuurders ook ‘goede verhuurders’ te benoemen en in het zonnetje zetten. In 2018 zal Huurteams Nijmegen onderzoeken hoe zij het beste invulling kan geven aan deze motie.

Ten slotte zal – uiteraard – de reguliere bedrijfsvoering voldoende attentie krijgen, waarop in het jaarverslag over 2018 zal worden teruggeblikt.

6. Financieel jaarverslag

Met een bijdrage van de gemeente Nijmegen van €40.000,- heeft Stichting Huurteams Nijmegen in 2017 de Nijmeegse huurder €720.462,97 bespaard. De belangrijkste invloeden op de financiële positie van de stichting zijn het grotere aantal incasso- en rechtszaken dat Huurteams Nijmegen voor cliënten heeft gevoerd en een stijging van het aantal complexere zaken. Deze eerste twee invloeden hangen samen met dien verstande dat de stijging van grotere en complexere zaken een grotere personele inzet vragen. Daarnaast hebben relatief kleine afwijkingen van de begroting een groot effect voor de financiële staat van Huurteams Nijmegen.

In 2017 zijn de inkomsten uit incasso- en rechtszaken aangewend 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 aan dossiers kunnen werken. Hiertoe is overgegaan tot de aanschaf van een Network Attached Storage (NAS) met toebehoren. Daarnaast is geïnvesteerd in een nieuwe multifunctionele printer. Het andere deel van de inkomsten is onder andere beschikbaar gesteld voor extra uren voor de medewerkers om de complexe zaken af te handelen. Dit betreft zaken die te complex zijn om door de - op vrijwillige basis werkende - juridisch adviseurs te worden behandeld.

Dit alles heeft in 2017 geresulteerd in een hoger resultaat dan vooraf begroot (begroot resultaat: - €1.035,-; behaald resultaat €2.064,-). Het eigen vermogen is daarmee gegroeid van €3.919,- naar €5.983,-. 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 streefde SHN naar een eigen vermogen van maximaal 2,5% van de jaaromzet. Door het vaker voorkomen van grotere zaken (met bijkomende financiële risico's en verantwoordelijkheden), en de groeiende bedrijvigheid binnen Huurteams Nijmegen, is dit streefcijfer verhoogd naar 7,5% van de jaaromzet (€3.000,-) aan het einde van 2018. Door het hogere positieve resultaat zal Stichting Huurteams Nijmegen in 2018 meer kunnen investeren in het (blijven) behalen van haar doelstellingen.

In de bijlagen vindt u de staat van baten en lasten over 2017 (**bijlage 1**) inclusief toelichting (**bijlage 2**) en de begin- en eindbalans 2017 (**bijlage 3**) en de toelichting hierop (**bijlage 4**).

Bijlage 1: De staat van baten en lasten 2017

Jaarrekening 2017

Vergelijking lasten		2015 begr.	2015 result.	2016 begr.	2016 result.	2017 begr.	2017 result.	Vergelijking baten		2015 begr.	2015 result.	2016 begr.	2016 result.	2017 begr.	2017 result.
Winst/verlies		€ 500	€ 4.269	€ 815	€ 852	€ 1.035	€ 2.064								
1100: Kantoor- en overheadlasten		€ 5.550	€ 7.296	€ 6.215	€ 9.121	€ 8.490	€ 8.407	2100: Overheadbaten		€ -	€ 134	€ 150	€ 160	€ 125	€ 147
1100: Kantoor- en overheadlasten (hoofdrekening)								2110: Cateringbaten		€ 70	€ 75	€ 36	€ -	€ -	€ 10
1110: Overhead		€ 700	€ 1.142	€ 1.280	€ 2.271	€ 2.150	€ 1.963	2120: Privéprinten en -portobaten		€ 63	€ 75	€ 124	€ 125	€ 138	
1111: Reprolasten				€ 800	€ 990	€ 900	€ 855								
1112: Portolasten				€ 250	€ 168	€ 200	€ 183								
1113: Cateringlasten				€ 75	€ 101	€ 100	€ 169								
1114: Kantoorartikelen lasten				€ 25	€ 188	€ 200	€ 62								
1115: Kantoorinrichting lasten				€ -	€ 424	€ 50	€ 36								
1116: Overige overheadlasten				€ 130	€ 400	€ 700	€ 659								
1120: Huisvestingslasten		€ 3.400	€ 3.400	€ 3.450	€ 3.417	€ 3.500	€ 3.420	2200: Subsidie Gemeente Nijmegen		€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000
1130: Telecomlasten		€ 200	€ 172	€ 200	€ 218	€ 300	€ 314	2200: Subsidie Gemeente Nijmegen (hoofdrekening)		€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000
1140: Reislasten		€ 100	€ 117	€ 125	€ 303	€ 250	€ 350								
1150: Banklasten		€ 150	€ 168	€ 150	€ 206	€ 300	€ 221	2300: Vrijval reserveringen		€ 2.000	€ 2.492	€ 2.280	€ 3.101	€ 1.950	€ 1.947
1160: ICT-lasten		€ 400	€ 1.498	€ 200	€ 1.627	€ 240	€ 268	2310: Vrijval reservering vakantiegelden		€ 2.000	€ 2.492	€ 2.150	€ 2.421	€ 1.950	€ 1.947
1161: Software				€ 165	€ 339	€ 190	€ 188	2340: Vrijval reservering inventaris & ICT		€ -	€ -	€ 130	€ 680	€ -	€ -
1162: Hardware				€ -	€ 1.238	€ -	€ 30								
1163: Website en intranet				€ 35	€ 50	€ 50	€ 50								
1170: Reservering vervanging inventaris & ICT		€ 600	€ 800	€ 810	€ 1.078	€ 1.100	€ 1.018								
1180: Afschrijving inventaris & ICT						€ 650	€ 853								
1200: Loonlasten		€ 33.500	€ 37.778	€ 34.025	€ 34.752	€ 35.600	€ 33.548								
1210: Salarislasten		€ 21.600	€ 22.065	€ 19.500	€ 22.126	€ 20.800	€ 19.936								
1220: Belastinglasten		€ 7.400	€ 10.577	€ 9.900	€ 7.195	€ 10.500	€ 9.391								
1230: Reislasten		€ 500	€ 711	€ 700	€ 779	€ 700	€ 700								
1240: Salarisadministratielasten		€ 500	€ 484	€ 500	€ 484	€ 300	€ 356								
1250: Vakantiegelden		€ 1.200	€ 1.448	€ 1.150	€ 1.898	€ 900	€ 893								
1260: Reservering vakantiegeld		€ 2.300	€ 2.493	€ 2.275	€ 2.270	€ 2.400	€ 2.272								
1300: Promotie- en representatielasten		€ 100	€ 108	€ 300	€ 111	€ 100	€ 79								
1300: Promotielasten (hoofdrekening)		€ 100	€ 108	€ 300	€ 111	€ 100	€ 79								
1400: Verzekeringslasten		€ 1.100	€ 1.334	€ 1.300	€ 1.416	€ 1.400	€ 1.398	2400: Verzekeringsbaten		€ -	€ 8.317	€ -	€ -	€ -	€ -
1400: Verzekeringslasten (hoofdrekening)		€ 1.100	€ 1.334	€ 1.300	€ 1.416	€ 1.400	€ 1.398	2400: Verzekeringsbaten(hoofdrekening)		€ -	€ 8.317	€ -	€ -	€ -	€ -
1500: Bedrijfsvoering		€ 800	€ 737	€ 1.100	€ 1.118	€ 1.000	€ 997	2500: Rentebaten		€ 250	€ 105	€ 150	€ 52	€ 100	€ 19
1510: Medewerkersbeleid		€ 400	€ 476	€ 400	€ 563	€ 400	€ 506	2500: Rentebaten(hoofdrekening)		€ 250	€ 105	€ 150	€ 52	€ 100	€ 19
1520: Scholing & training		€ 400	€ 65	€ 400	€ 208	€ 300	€ 225								
1530: Bestuurslasten			€ 196	€ 300	€ 347	€ 300	€ 266								
1600: Proceslasten		€ 300	€ 1.149	€ 1.100	€ 993	€ 1.300	€ 992	2600: Procesbaten		€ -	€ 1.404	€ 2.650	€ 4.575	€ 4.950	€ 5.414
1610: Proceslasten Huurcommissie		€ 300	€ 950	€ 600	€ 300	€ 500	€ 600	2610: Procesbaten Huurcommissie		€ -	€ 465	€ 400	€ 300	€ 500	€ 600
1620: Proceslasten incasso- en rechtzaken			€ 199	€ 500	€ 693	€ 800	€ 392	2620: Procesbaten incasso- en rechtzaken		€ -	€ 939	€ 2.250	€ 4.275	€ 4.450	€ 4.814
								2621: Vrijval voorschotten incasso- en rechtzaken		€ 199	€ 500	€ 753	€ 800	€ 468	
								2622: Honorarium uit incassozaken		€ 740	€ 1.750	€ 3.521	€ 3.650	€ 4.345	
1700: Onvoorzien lasten		€ 500	€ 19	€ 500	€ 170	€ 500	€ 387	2700: Donaties		€ 100	€ 233	€ 125	€ 223	€ 150	€ 254
1700: Onvoorzien lasten (hoofdrekening)		€ 500	€ 19	€ 500	€ 170	€ 500	€ 387	2700: Donaties (hoofdrekening)		€ 100	€ 233	€ 125	€ 223	€ 150	€ 254
								2800: Onvoorzien baten		€ -	€ 4	€ -	€ 421	€ 80	€ 90
								2800: Onvoorzien baten (hoofdrekening)		€ -	€ 4	€ -	€ 421	€ 80	€ 90
Totaal Lasten		€ 41.850	€ 48.420	€ 44.540	€ 47.680	€ 48.390	€ 45.807	Totaal Baten		€ 42.350	€ 52.689	€ 45.355	€ 48.532	€ 47.355	€ 47.871

Bijlage 2: Toelichting op de staat van baten en lasten 2017

Lasten:

1100: Kantoor- en overheadlasten

1110: Overhead: kopiëren, printen, kantoorartikelen, portokosten et cetera. Deze post is lager uitgevallen door de aanschaf van een nieuwe printer, wat op jaarbasis goedkoper is. Daarnaast zijn eind 2016 bepaalde voorraden aangebroken, waar we over geheel 2017 profijt van hebben gehad. Hierdoor hebben we geen nieuwe voorraad hoeven aanschaffen en/of aanbreken.

1120: Huisvestingslasten: de lasten voor de huur van het kantoor (27 m²) bedragen €3.417,- per jaar.

1130: Telecomlasten: kosten voor de mobiele telefoon van SHN zijn iets hoger uitgevallen omdat we door piekbelasting een enkele keer over ons limiet zijn gegaan.

1140: Reislasten: onder deze post vallen reislasten van juridisch adviseurs voor het bijwonen van zittingen bij de Huurcommissie en de reislasten buiten de arbeidscontracten van de medewerkers. Deze post is hoger uitgevallen, omdat ook de reiskosten van de Raad van Toezicht hierin zijn opgenomen.

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

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

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

1180: Afschrijving inventaris & ICT: Vanaf 2017 wordt specifieke hardware, zoals de nieuwe dataopslag en de printer, in termijnen afgeschreven. Het bedrag is hoger uitgevallen, doordat later in het jaar is bepaald om over te gaan tot het aanschaffen van een nieuwe server.

1200: Loonlasten

1210: Salarislasten: netto salarislasten zijn lager uitgevallen door een korte periode van uitval bij een van de werknemers.

1220: Belastinglasten: afdracht van loon- en sociale belastingen. Minder gewerkte uren is equivalent aan minder belastinglasten. Zie ook post 1210.

1230: Reislasten: reislasten conform de arbeidsovereenkomsten.

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.

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

1300: Promotielasten

1300: Promotielasten: (be)drukken van nieuw promotiemateriaal zoals visitekaartjes, briefpapier en flyers en onlinepromotie. In 2017 is het staande beleid doorgevoerd en is in grotere mate ingezet op onlinepromotie.

1400: Verzekeringslasten

1400: Verzekeringslasten: kosten verzuimverzekering in geval van (langdurige) ziekte van medewerkers, WEGAM- en aansprakelijkheidsverzekering. Sinds april 2016 zitten we bij onze huidige verzekeraar, waarmee we niet voor extra kosten zijn komen te staan.

1500: Bedrijfsvoering

1510: Medewerkersbeleid: bindingsactiviteiten voor juridisch adviseurs en bedankjes (kerstpakketten, bedankjes voor sprekers tijdens trainingsactiviteiten, et cetera). In 2017 is een kennismakingsetentje georganiseerd voor de nieuwe en huidige juridisch adviseurs waardoor het resultaat op deze post hoger zijn uitgevallen.

1520: Scholing & training: budget voor nieuwe studiematerialen (boeken, jurisprudentiebundels etc.) en voor (bij)scholing en training van onze juridisch adviseurs en medewerkers. In 2017 zijn enkele trainingen intern verzorgd en hebben we geen literatuur hoeven aanschaffen waardoor de kosten lager uitvallen dan begroot. De kosten bestonden voornamelijk uit trainingen en onderwijs.

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. Door het uitblijven van afscheidsgeschenken en het jaarlijkse diner niet volledig te financieren zijn de bestuurslasten lager gebleven. Tevens vallen hier de kosten van de Raad van Toezicht onder.

1600: Proceslasten

1610: Proceslasten Huurcommissie: gestarte procedures bij de Huurcommissie die worden ingetrokken omdat is geschikt of waarvan de zaak is verloren. Restitutie van leges vindt in deze gevallen niet plaats. Onze serviceovereenkomst geeft sinds juli 2015 de mogelijkheid om verloren leges in rekening te brengen bij de cliënt. Ook in 2017 zijn de verloren in rekening gebracht bij de cliënt waardoor SHN hiervoor geen lasten heeft hoeven te dragen. De betalingen van cliënten vindt u terug op post 2610.

1620: Proceslasten incasso- en rechtszaken: Bij incasso- en rechtszaken dragen de cliënten het volledige procesrisico en betalen aan SHN een voorschot voordat de zaak in behandeling wordt genomen. De proceslasten op deze post worden bekostigd vanuit het voorschot van de cliënt die aan de andere kant van de winst- en verliesrekening (post 2621) tegelijkertijd vrijvallen. Zie ook posten 2621 en 2622.

1700: Onvoorziene lasten:

1700: Onvoorziene lasten: de onvoorziene lasten bestonden voornamelijk uit de afschrijvingen van de oude printer en toebehoren.

Baten:

2100: Overheadbaten

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

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

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 SHN heeft afgesloten. SHN heeft in 2017 geen uitkeringen uit verzekeringen mogen ontvangen.

2500: Rentebaten

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

2600: Procesbaten

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

2621: Procesbaten incasso- en rechtszaken: de baten uit incasso- en rechtszaken voor SHN. SHN ontvangt te allen tijde een minimum van €100,- aan een incasso- of

rechtszaak. Bij het bijstaan van een cliënt wordt een tarief van €100,- gehanteerd om de kosten van de stichting te compenseren. Daarnaast heeft SHN bij zowel incasso- als rechtszaken aanspraak op procesbaten die de wederpartij moet voldoen (zoals salaris gemachtigde, incassokosten en nakosten). Bij incassozaken hanteert SHN een tarief van 15% over de geïnde vordering om de kosten van de stichting te dekken. SHN heeft in 2017 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 SHN een voorschot voordat de zaak in behandeling wordt genomen. Zie ook posten 1620 en 2621.

2700: Donaties

2700: Donaties: donaties van cliënten en sympathisanten van SHN. Sinds 2015 is een online donatiemodule in gebruik genomen wat in combinatie met het actief aanschrijven van cliënten. Sinds de invoering merken wij een toename van donaties.

2800: Onvoorziene inkomsten

2800: Onvoorziene inkomsten: inkomsten die niet voorzien kunnen worden bij het opstellen van de begroting. In 2017 zijn dit onvoorziene restituties van de Huurcommissie, in enkele gevallen heeft de Huurcommissie restituties uitgekeerd zonder dat wij daar reden toe zagen. Verder betreft het enkele verrekeningen met 2016.

Bijlage 3: Begin- en eindbalans 2017

Eindbalans 2017 Stichting Huurteams Nijmegen

Activa	1-1-2017	31-12-2017	Passiva	1-1-2017	31-12-2017
11000: Vaste activa	€ -	€ 2.755,51	Eigen vermogen	€ 3.917	€ 5.983
11100: Inventaris	€ -	€ 2.755,51			
12000: Vlottende activa	€ 11.078	€ 12.641	13000: Totaal reserveringen en schulden	€ 7.161	€ 9.413
12100: Voorraden	€ 359	€ 119	13100: Reserveringen	€ 2.168	€ 3.510
12100: Voorraden (hoofdrekening)	€ -	€ -	13110: Reservering vakantiegeld	€ 970	€ 1.295
12110: Voorraad repro (papier en toner)	€ 268	€ 119	13140: Reservering inventaris & ict	€ 1.198	€ 2.215
12120: Voorraad schrijfmappen	€ 60	€ -			
12130: Voorraad catering	€ 32	€ -	13200: Schulden	€ 3.607	€ 2.201
12200: Vorderingen	€ 2.488	€ 1.489	<u>Crediteuren 2016</u>	€ 3.607	€ 121
12210: Debiteuren	€ 423	€ 498	<u>Crediteuren 2017</u>	€ -	€ 2.080
12220: Vorderingen op de Huurcommissie	€ 1.600	€ 550			
12230: Voorschoten, borg en overige	€ 441	€ 441	13300: Vooruitontvangen geld	€ -	€ -
12240: Statiegeld	€ 24	€ -	13300: Vooruitontvangen geld (hoofdrekening)	€ -	€ -
12300: Vooruitbetaald geld	€ 285	€ -			
12300: Vooruitbetaald geld (hoofdrekening)	€ 285	€ -	13400 Voorschoten processen	€ 1.386	€ 3.057
			13400: Voorschotten processen (hoofdrekening)	€ 1.386	€ 3.057
12400: Liquide middelen	€ 7.946	€ 11.033			
12410: Bestuursrekening ING	€ 59	€ 54	13500: Derdengelden	€ -	€ 645
12420: Medewerkersrekening ING	€ 3.387	€ 2.206	350: Derdengelden (hoofdrekening)	€ -	€ 645
12430: Spaarrekening ING	€ 4.500	€ 8.773			
Totaal activa	€ 11.078	€ 15.397	Totaal passiva	€ 11.078	€ 15.397

Bijlage 4: Toelichting begin- en eindbalans 2017

11000: Vaste activa

11000: SHN 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 was de inventaris niet positief geactiveerd op de balans. Dat betekent dat de waarde van de inventaris niet op de balans was opgenomen en dat ieder jaar een reservering wordt gemaakt. In 2017 is de transitie naar het afschrijven begonnen en daarmee de nieuw aangeschafte printer en NAS geactiveerd.

12000: Vlottende activa

12100: Voorraden: SHN had aan het einde van 2017 voornamelijk papier 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 kantoorruimte en de sleutels daarvan.

12300: Vooruitbetaald geld: betalingen die in een opvolgend boekjaar behoren te vallen maar in een voorgaand boekjaar zijn gedaan. Dit betreft normaliter bijvoorbeeld de huur van het kantoor van januari 2018, dit jaar heeft deze betaling echter in januari 2018 plaatsgevonden.

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

13000: Totaal reserveringen en schulden

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

13200: Schulden: openstaande bedragen van voorgaande boekjaren. Dit zijn vooral facturen die op 31 december 2017 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 incasso- en rechtszaken wordt een voorschot van de cliënt gevraagd, omdat de financiële risico's van het proces in de risicosfeer van de cliënt liggen.

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