

Jaarverslag 2018

Nieuwe kansen na het miljoen

Huurteams Nijmegen

Raad van Toezicht:

Mr. drs. P. Eymaal – Voorzitter

J.C. Bakker

D.A. Mulder

Directeur:

Mr. I.J.M. van Setten

Inhoud

Managementsamenvatting	3
Samenvatting van de cijfers over verslagjaar 2018	4
Samenvatting van de cijfers over de subsidieperiode 2015-2018.....	4
Leeswijzer	4
1. Gegevens van huurders en zaken.....	5
Terminologie.....	5
Algemeen beeld	5
Aantallen en looptijd.....	6
2. Afgeronde zaken.....	7
Studenten.....	7
Gestopte zaken	7
Intimidatie	8
3. Uitsplitsing van klachten en procedures	8
Klachten en procedures	8
Huurprijs	10
All-inprijs.....	11
Servicekosten	13
Onderhoud.....	14
4. Incasso- en rechtszaken	15
5. Beleid.....	17
Reflectie beleidsdoelen	17
Beleid voor 2019: Focuspunten	19
6. Financiële verslaglegging	21
Bijlage 1: De staat van baten en lasten 2018	22
Bijlage 2: Toelichting op de staat van baten en lasten 2018.....	23
Bijlage 3: Begin- en eindbalans 2018	27
Bijlage 4: Toelichting begin- en eindbalans 2018	28

Managementsamenvatting

In 2018 heeft Huurteams Nijmegen **465 huurders** geholpen, waarvan 417 in reguliere zaken en 48 in incasso- en rechtszaken. De 288 afgeronde reguliere zaken, die 488 klachten bevatten hebben de Nijmeegse huurders **€ 319.377,54** bespaard. In 2018 zijn **315 nieuwe reguliere zaken** gestart, waarvan 107 nog lopen. Daarnaast is met het afronden van 9 incasso- en rechtszaken ten bate van 46 cliënten een aanvullende besparing van **€ 63.965,54** gerealiseerd. In totaal hebben de werkzaamheden van Huurteams Nijmegen in 2018 daarmee een totale besparing van **€ 383.343.08** opgeleverd. Dit bedrag is het resultaat van **88 schikkingen, 54 uitspraken van de Huurcommissie en 1 rechterlijk vonnis**. De gemeente Nijmegen heeft in 2018 een subsidie van € 40.000,- ter beschikking gesteld die de uitvoering van deze werkzaamheden mogelijk heeft gemaakt.

Ook in 2018 ervoer Huurteams Nijmegen nog steeds gevolgen van een grote zaak die in 2016 is gestart. De invloed hiervan was in het jaarverslag van 2017 reeds te zien in de behaalde reguliere besparingen en komt in 2018 terug in de aanvullende besparingen uit incasso- en rechtszaken. De inspanningen om zoveel mogelijk zaken af te sluiten met een concrete uitkomst hebben vruchten afgeworpen; werd in 2015 nog 57,2% van de zaken zonder concrete uitkomst gesloten, in 2018 betrof dit slechts 16,2%.

Huurteams Nijmegen heeft in 2018 verder geïnvesteerd in haar rol als huurrechtexpert binnen het Nijmeegse landschap. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met het Juridisch Loket waarin over en weer is verduidelijkt waarmee huurders die zich met klachten melden wel en niet geholpen kunnen worden. Daarnaast zijn afspraken gemaakt over efficiënte overdracht van zaken, waardoor wordt voorkomen dat hulpzoekenden zich van het kastje naar de muur gestuurd voelen.

Tevens is gewerkt aan versteviging van de relatie met verhuurders. Huurteams Nijmegen heeft als statutair doel het behartigen van belangen van huurders en realiseert zich dat het noodzakelijk is om naast het oplossen van conflicten ook in te zetten op het voorkomen hiervan. Vandaar dat een groep verhuurders actief is benaderd met een presentatie over de activiteiten en de werkwijze van Huurteams Nijmegen. Daarin is expliciet aangeboden om ook vragen die verhuurders hebben te beantwoorden, mits de huurder waar het over gaat niet al cliënt is bij Huurteams Nijmegen, om zodoende belangenverstremming te voorkomen. Van dit aanbod wordt sinds die presentatie enthousiast gebruik gemaakt. De verhuurders gaven aan dat de standaardbrieven van Huurteams Nijmegen weinig ruimte leken te bieden om in gesprek te gaan. Deze zijn naar aanleiding van deze feedback aangepast in de hoop nog meer zaken te kunnen afronden met een schikking in plaats van een procedure.

Door onverwacht hoge inkomsten vanuit honoraria voor incasso- en rechtszaken is het resultaat hoger dan begroot (€ 19.919,- in plaats van - € 1.565). Huurteams Nijmegen streeft ernaar om het daarmee naar € 25.902,- gegroeide eigen vermogen door middel van investeringen in de doelen van de stichting af te laten nemen tot een gezonde buffer van € 10.000,-. Gedeeltelijk is dat in 2018 al gebeurd door te investeren in ICT-voorzieningen en extra personeel.

Samenvatting van de cijfers over verslagjaar 2018

- **465 huurders** geholpen, waarvan
 - o 417 in reguliere zaken
 - o 48 in incasso- en rechtszaken
- 488 klachten in reguliere zaken, **288 zaken afgerond**
- 315 nieuwe reguliere zaken gestart, waarvan 107 nog lopend zijn op 1 januari 2019
- Percentage gestopte zaken gedaald van 57,2% in 2015 naar 16,2% in 2018
- 9 incassozaken afgerond, ten bate van 42 cliënten
- Besparing van € **383.343,08** gerealiseerd, waarvan
 - o € **319.377,54** in reguliere zaken
 - o € **63.965,54** in incasso en rechtszaken
- Een totale besparing van € **1.438.728,82** over de subsidieperiode 2015 – 2018
- Op basis van een gemeentelijke subsidie van € **40.000,-** per jaar

Samenvatting van de cijfers over de subsidieperiode 2015-2018

De gehele subsidieperiode liep van 2015 tot en met 2018. Hiervoor is destijds een Plan van Aanpak gemaakt, waarin werd voorgenomen om 1500 huurders te helpen en hen een miljoen euro te besparen.¹ Hierna worden de kengetallen uit de realisatie over de gehele subsidieperiode afgezet tegen het doel.

Jaar	Verwachte besparing	Gerealiseerde besparing	Verwachte omvang clientèle	Gerealiseerde omvang clientèle
2015	€ 220.000,-	€ 213.523,54	375 huurders	362 huurders
2016	€ 245.000,-	€ 121.399,23	375 huurders	248 huurders
2017	€ 267.500,-	€ 720.462,97	375 huurders	488 huurders
2018	€ 267.500,-	€ 383.343,08	375 huurders	297 huurders
Totaal	€ 1.000.000,-	€ 1.438.728,82	1500 huurders	1395 huurders

Kortom, de voorgenomen huurbesparing is ruimschoots gerealiseerd (+44%). Het aantal geholpen huurders ligt net iets beneden het doel (-7%). Huurteams Nijmegen kijkt met trots naar deze resultaten.

Leeswijzer

De opbouw van dit jaarverslag is als volgt; in hoofdstuk 1 wordt een algemeen beeld gegeven van de **417 reguliere zaken en de 11 incasso- en rechtszaken** waarin Huurteams Nijmegen in 2018 werkzaamheden heeft verricht. In de daarop volgende hoofdstukken wordt aan de hand van de **288 afgeronde reguliere zaken** toegelicht hoe de werkzaamheden van Huurteams Nijmegen in 2018 tot een **besparing van € 319.377,54** voor Nijmeegse huurders hebben geleid. Hoofdstuk 4 besteedt vervolgens aandacht aan het resultaat van de **9 in 2018 afgeronde incasso- en rechtszaken**, waarmee een aanvullende **besparing van € 63.965,54** is gerealiseerd.

1. Zie <https://www.huurteamsnijmegen.nl/wp-content/uploads/Plan-van-Aanpak-2019-2022.pdf>.

1. Gegevens van huurders en zaken

Terminologie

Dit jaarverslag maakt inzichtelijk hoeveel huurders zich in 2018 bij Huurteams Nijmegen gemeld hebben en welke klachten zij hadden. 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*.

Algemeen beeld

De drukte uit voorgaande jaren heeft zich in 2018 voortgezet. Er is veel tijd gaan zitten in het met goed gevolg afronden van een meerdere grote incassozaken die voortkwamen uit reguliere werkzaamheden in 2017. Bij de 11 behandelde incassozaken was een totaal van 46 cliënten betrokken, wiens specifieke belangen in het oog gehouden dienden te worden tijdens het voeren van die zaken. Positief is dat 6 van de 9 gesloten incassozaken geschikt konden worden zonder dat de rechter er aan te pas is gekomen.

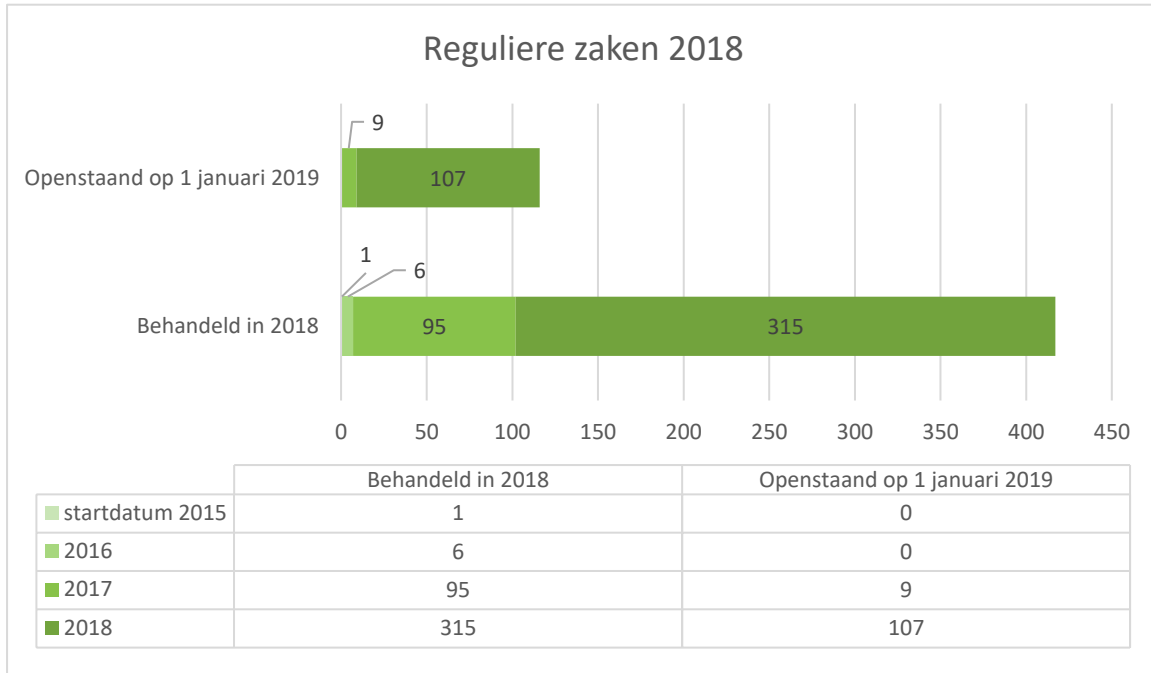
Daarnaast valt op dat een veel groter percentage van de in 2018 gestarte zaken, nog doorloopt in 2019. Van de in 2017 gestarte zaken was op 31 december 2017 22% nog niet afgerond, van de in 2018 gestarte zaken loopt 34% door in 2019. Er zijn meerdere verklaringen voor dit gegeven. Huurteams Nijmegen heeft zich ingezet om zaken zo weinig mogelijk te laten stoppen zonder resultaat. Dit heeft tot gevolg dat zaken soms een langere tijd lopen maar uiteindelijk wel tot een positiever resultaat leiden voor cliënten. Daarnaast ondervindt Huurteams Nijmegen de gevolgen van een uitgebreide reorganisatie van de Huurcommissie. Deze leidt ertoe dat de behandeling van zaken waarbij een procedure is ingediend maanden langer duurt dan gebruikelijk.

Het aantal klachten over intimidatie is onverminderd hoog. Huurteams Nijmegen merkt dat door de invoering van tijdelijke contracten de angst van huurders om actie te ondernemen aanzienlijk vergroot is. Uit het praktijkbeeld van Huurteams Nijmegen en uit de tot dusverre verschenen lagere rechtspraak blijkt dat niet altijd voor de huurder duidelijk is of het gaat om een tijdelijk contract, terwijl de kwalificatie wel van belang is voor de huurder (bijvoorbeeld ter tijdsige toetsing van de aanvangshuurprijs).

Aantallen en looptijd

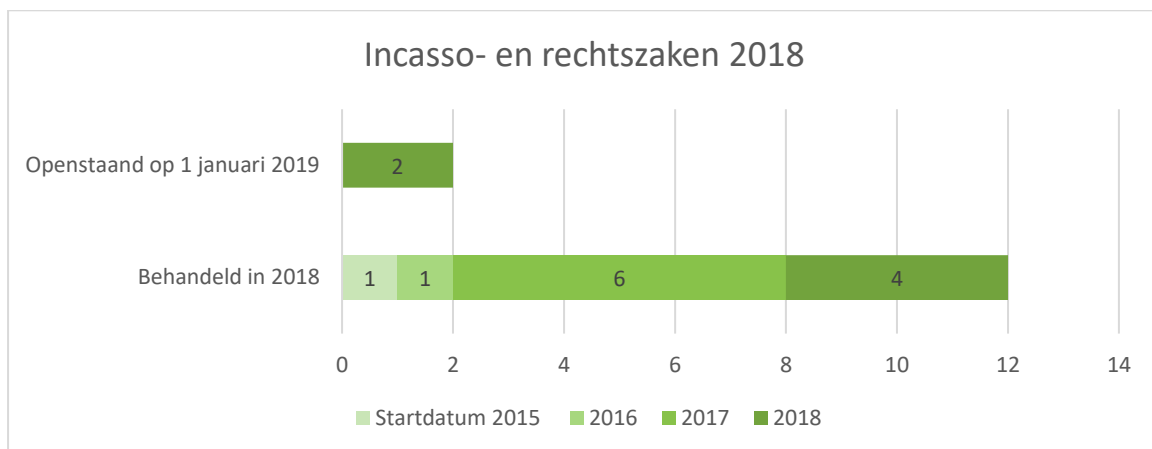
Reguliere zaken

De 417 reguliere zaken waar Huurteams Nijmegen in 2018 werkzaamheden in heeft verricht zijn gestart in 2015 (1), 2016 (6), 2017 (95) en 2018 (315). Van de 116 op 31 december 2018 nog lopende zaken stammen er 9 uit 2017 en de overige 107 zijn in 2018 gestart.



Incasso- en rechtszaken

Ondanks de inherent langere looptijd van incassozaken heeft Huurteams Nijmegen in 2018 alle incasso- en rechtszaken die voor dat jaar waren gestart weten af te ronden. 1 zaak was gestart in 2015, 1 in 2016, 6 in 2017 en 4 in 2018. De 2 zaken die nu nog lopen stammen beide uit 2018.



2. Afgeronde zaken

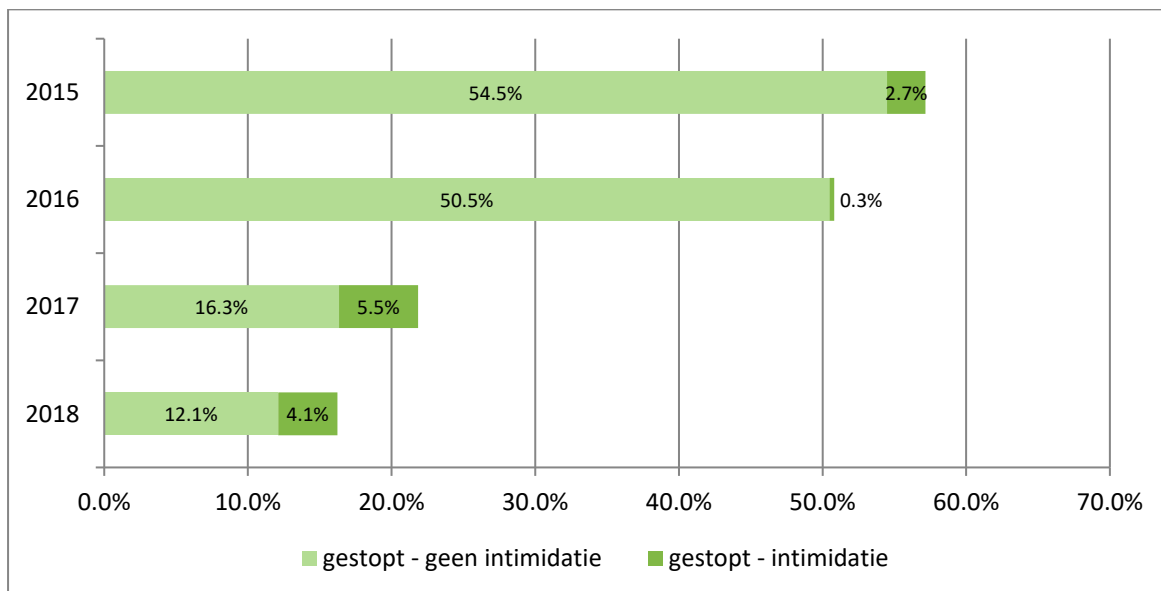
Studenten

Huurteams Nijmegen houdt bij wat de verhouding student/niet-student is in haar cliëntenbestand. Deze cijfers zijn aan schommeling onderhevig, omdat de invloed van grote complexen met alleen maar studenten als alleen maar niet-studenten significant is. In 2018 was 46,8% van de cliënten student (2017: 35,5%; 2016: 53,5%; 2015: 62%).

Huurteams Nijmegen is overigens rechtsbijstandverlener voor alle Nijmeegse huurders; voor de aangeboden dienstverlening maakt het niet uit of cliënt wel of geen student is.

Gestopte zaken

De afgelopen subsidieperiode heeft Huurteams Nijmegen zich ingespannen om het aantal zaken dat zonder concreet resultaat gesloten wordt tot een minimum terug te dringen. Het maken van heldere afspraken met cliënten, structurele opvolging van berichten en verbeterde termijnbewaking in communicatie met cliënten heeft geleid tot een daling van 57,2% gestopte zaken in 2015 naar slechts 16,2% in 2018. Onderstaande grafiek geeft per jaar voor iedere categorie zaken aan welk percentage is gestopt. Daarin wordt onderscheid gemaakt tussen zaken die gestopt zijn wegens intimidatie en zaken die om andere redenen zijn gestopt. Andere redenen zijn onder andere; een verhuizing van cliënt, een cliënt die geen contact meer opneemt of een cliënt die zonder nadere opgave van redenen aangeeft niet meer geholpen te willen worden.



Intimidatie

Zoals reeds uit de grafiek met gestopte zaken blijkt, neemt het percentage zaken dat wegens intimidatie stopt de afgelopen jaren toe. Dit is tevens terug te zien in de absolute aantallen. Het aantal klachten over intimidatie ten opzichte van vorig jaar is afgenomen, maar steeds vaker neemt de intimidatie dusdanig ernstige vormen aan dat huurders het niet aandurven om verdere actie te ondernemen om hun klacht aan te pakken.

Huurteams Nijmegen concludeert dat in 2018 bijna de helft van de cliënten die te maken kreeg met intimidatie de zaak niet heeft willen voortzetten (46,4%). Dit percentage bedroeg in de drie jaren voor verslagjaar 2018 beduidend minder (2017: 18,4%; 2016: 11,1%; 2015: 21,4%).

Intimidatie	Aantal 2018	Aantal 2017	Aantal 2016	Aantal 2015
Zaak afgebroken	13 (46,4%)	16 (18,4%)	1 (11,1%)	6 (21,4%)
Zaak doorgezet	15 (53,6%)	71 (81,6%)	8 (89,9%)	22 (78,6%)
% intimidatie van totaal aantal zaken	9,7%	17,8%	3,7%	6,5%
Totaal	28	87	9	28

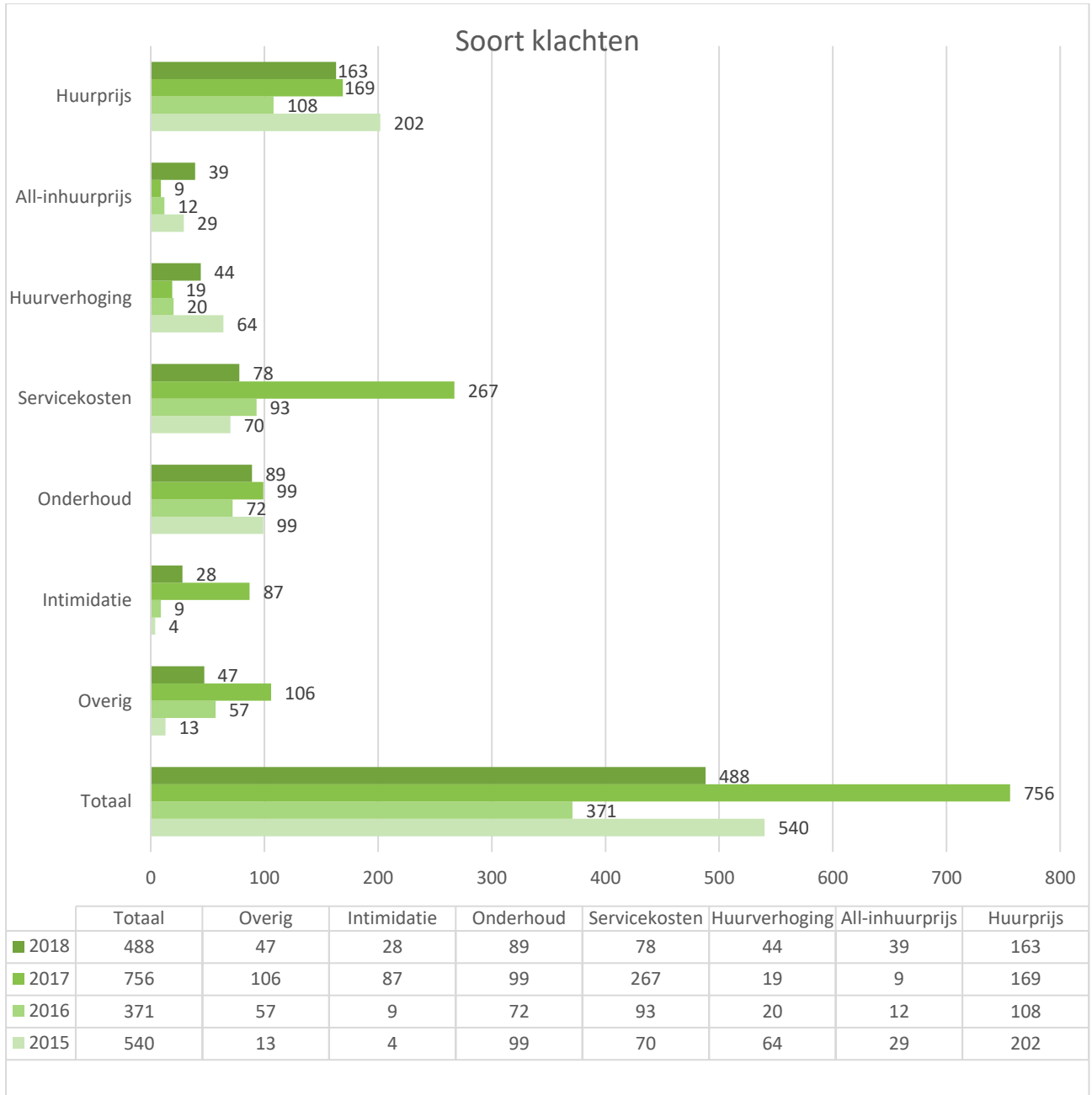
Huurteams Nijmegen onderhoudt contact met de gemeente en de politie in gevallen waarin intimidatie dergelijk zware vormen aanneemt dat zij dit nodig acht. In 2018 heeft dergelijk contact met overheidsinstanties over intimidaties niet hoeven plaatsvinden.

3. Uitsplitsing van klachten en procedures

Klachten en procedures

In dit hoofdstuk zal nader worden ingegaan op de wijze waarop de **288 afgehandelde zaken** tot een einde gebracht zijn. Dit wordt gedaan door de **488 klachten** die deze zaken bevatten naar soort uit te splitsen. De volgende grafiek geeft weer hoe de binnengekomen klachten over de verschillende categorieën zijn verdeeld en hoe dit zich verhoudt tot eerdere jaren in de afgelopen subsidieperiode.

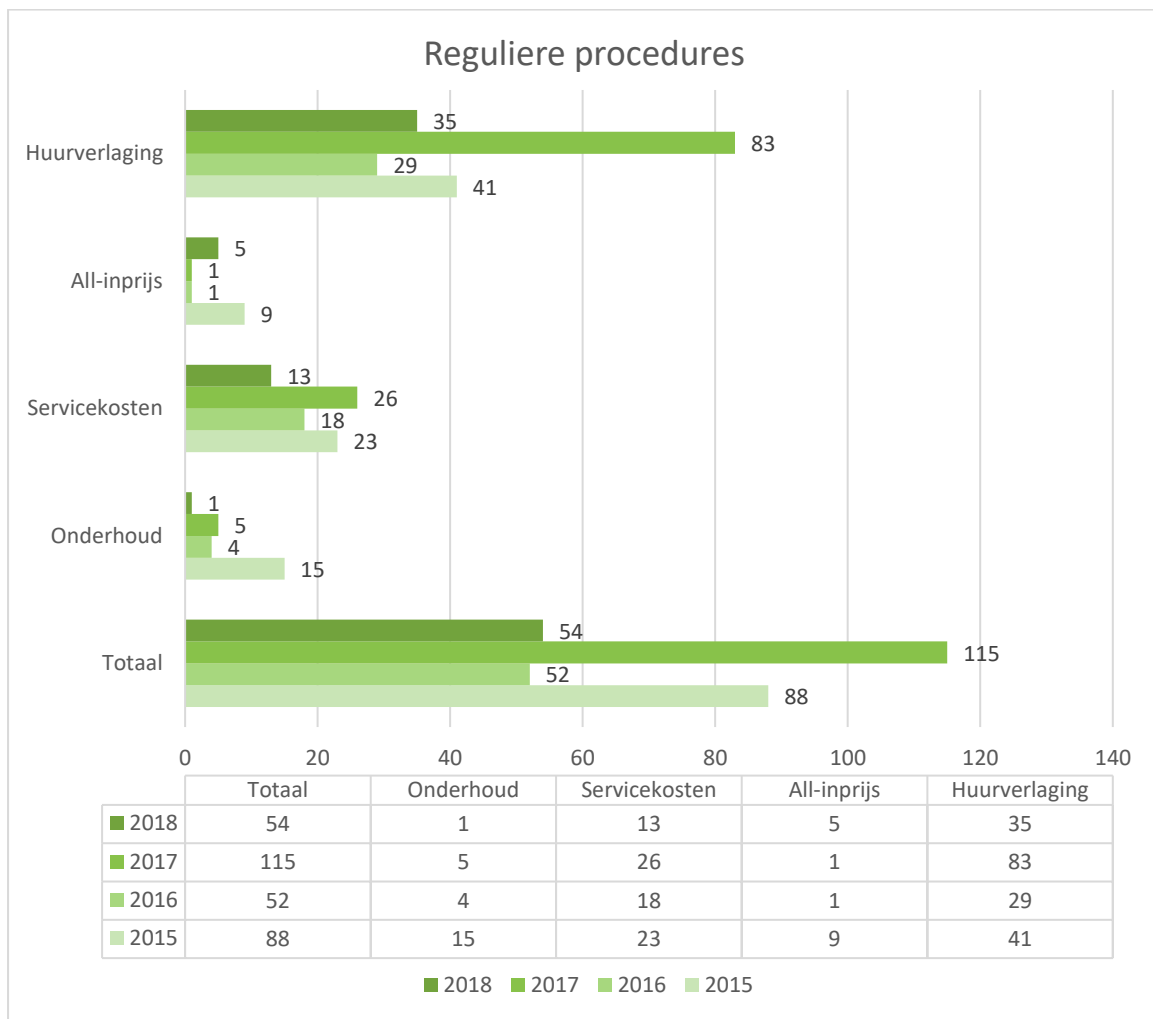
Het valt op dat na twee jaar waarin het aantal klachten over huurverhoging en het betalen van een all-inprijs erg laag was, het aantal klachten over deze onderwerpen nu weer vergelijkbaar is met het niveau van 2015.



A Postbus 31070, 6503 CB Nijmegen T 06 24 24 74 73 W www.huurteamsnijmegen.nl E info@huurteamsnijmegen.nl

Soms komt het voor dat in één type procedure meerdere klachten tegelijk een rol kunnen spelen. Voorbeelden zijn het behandelen van gebreken in de aanvangshuurprijsprocedure of het betrekken van een allin-prijs in een andersoortige procedure. Het is daarom voorgekomen dat er minder procedures dan klachten zijn, omdat de meerdere klachten in die ene procedure aan de kaak konden worden gesteld. Los daarvan is in 2018 ook nog een piek in huurverlagingsprocedures als zodanig geweest, waarover later meer.

In de volgende grafiek is de piek in huurverlagingsprocedures dus mede te verklaren, omdat (onder omstandigheden) die procedure zich leent om ook de allin-prijs of onderhoudskwesties te betrekken. De allin-prijs en onderhoudsprocedures vallen daarom dus lager uit tegenover het aantal bij Huurteams bekende klachten, omdat de aard van de klachten in het kader van een andere procedure kan worden meegenomen.



In het vervolg van dit hoofdstuk zal per onderwerp besproken worden 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 2018 zijn afgerond.

Huurprijs

In 2018 heeft Huurteams Nijmegen een relatief hoog aantal klachten met betrekking tot huurprijs afgerond. Het betreft een stijging van 22,4% in 2017 tot 33,4% in 2018. In het voorjaar was de instroom van zaken dusdanig hoog dat besloten moest worden om inwoners van een complex die zich collectief meldden slechts een advies te verstrekken om hen op weg te helpen zelf actie te ondernemen tegen hun verhuurder. Huurteams moest constateren simpelweg niet de capaciteit te hebben om al deze zaken volledig te begeleiden. De keuze is toen gemaakt om de volledige begeleiding alleen te doen in die zaken, die wegens een naderende deadline niet meer op het uitgewerkte advies konden wachten. Deze gang van zaken verklaart tevens waarom, ten opzichte van vorige jaren, een veel groter deel van de behandelde zaken een advieszaak betrof.

Huurteams Nijmegen

Huurprijs	2018	2017	2016	2015
Gewonnen	44 (27%)	98 (58%)	48 (44,4%)	56 (27,7%)
<i>Overeenkomst</i>	21 (12,9%)	37 (21,9%)	26 (24,1%)	32 (15,8%)
<i>Procedure</i>	23 (14,1%)	61 (36,1%)	22 (20,4%)	24 (11,9%)
Verloren	2 (1,2%)	1 (0,6%)	3 (2,8%)	0 (0,0%)
Advies	88 (54%)	16 (9,5%)	6 (5,6%)	29 (14,4%)
Gestopt	29 (17,8%)	54 (31,9%)	51 (47,2%)	117 (57,9%)
<i>Wegens intimidatie</i>	12 (7,4%)	16 (9,5%)	1 (0,9%)	4 (1,9%)
Totaal	163	169	108	202

De 44 zaken die Huurteams Nijmegen voor haar cliënten heeft gewonnen hebben een besparing opgeleverd van € **152.076,24**. In de praktijk is een huurder met een gewonnen zaak **per maand € 96,01** minder aan kale huur kwijt. Bij deze berekening wordt de assumptie 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 er bovendien vanuit gegaan 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. Onderstaande tabel maakt inzichtelijk wat het financiële resultaat is van de door Huurteams Nijmegen in 2018 verrichtte inspanningen met betrekking tot huurverlaging.

Huurverlaging kale huur	Maandelijks	Bewoningsduur
Gemiddeld 2018	€ 96,01	€ 3.456,36
<i>Gemiddeld 2017</i>	€ 183,48	€ 6.605,16
<i>Gemiddeld 2016</i>	€ 56,40	€ 2.030,47
<i>Gemiddeld 2015</i>	€ 74,83	€ 2.693,90
Totaal 2018	€ 4.224,34	€ 152.076,24
<i>Totaal 2017</i>	€ 17.980,70	€ 647.305,20
<i>Totaal 2016</i>	€ 2.707,29	€ 97.462,44
<i>Totaal 2015</i>	€ 4.190,51	€ 150.858,36

All-inprijs

In 2018 hebben relatief veel mensen met een klacht over het betalen van een all-inprijs zich bij Huurteams Nijmegen gemeld. Vanwege het ontmoedigingsbeleid dat de overheid voert op het vragen van een all-inprijs zijn de gevolgen van een procedure ingrijpend; de kale huur wordt verlaagd naar 55% van de overeengekomen all-inprijs en 25% van de oorspronkelijke prijs wordt gereserveerd als voorschot voor de servicekosten. Vanwege dit beleid zijn verhuurders weinig geneigd om in all-inprijszaken tot een schikking te komen: verhuurders beproeven dan toch liever hun kansen bij de Huurcommissie. Uiteindelijk leidt dat alleen maar tot verlies voor de verhuurder, getuige de afgelopen vier jaar waarin niet één all-inzaak waarbij Huurteams

Huurteams Nijmegen

Nijmegen was betrokken door de huurder werd verloren. Bovendien wordt door de Huurcommissie hetzelfde uitgesproken als oorspronkelijk door Huurteams Nijmegen aan de verhuurder werd voorgesteld. Hierin is dan ook de reden gelegen dat procentueel veruit de meeste zaken zijn afgedaan doormiddel van een procedure bij de Huurcommissie.

All-inprijs	2018	2017	2016	2015
Gewonnen	24 (61,5%)	2 (22,2%)	6 (50%)	8 (27,6%)
<i>Overeenkomst</i>	6 (15,4%)	1 (11,1%)	5 (41,7%)	0 (0,0 %)
<i>Procedure</i>	18 (46,2%)	1 (11,1%)	1 (8,3)	8 (27,6%)
Verloren	-	-	-	-
Advies	7 (17,9%)	3 (33,3%)	1 (8,3%)	2 (6,9%)
Gestopt	8 (20,5%)	4 (44,4%)	5 (41,7%)	19 (65,5%)
<i>Wegens intimidatie</i>	2 (5,1%)	-	-	4 (13,8%)
Totaal	39	9	12	29

De besparing van € 157.585,32 aan all-inhuur is ruim vierentwintig maal hoger dan vorig jaar (2017: € 6.556,04). Dit verschil is geheel te danken aan het gestegen aantal afgeronde all-inprijs klachten. De gemiddelde besparing van € 182,39 per maand is nagenoeg gelijk aan die in 2017 (€ 189,62). Evenals in voorgaande jaren is de gemiddelde besparing bij all-inzaken hoger dan bij zaken betreffende de kale huurprijs. Deels is dit te verklaren vanwege de hiervoor besproken sanctie die op het vragen van een all-inprijs staat. Door toepassing hiervan is het mogelijk dat huurders minder kale huur gaan betalen dan het wettelijk maximum. Een ander deel van de verklaring is gelegen in de omstandigheid dat verhuurders die nog een all-inprijs vragen, doorgaans of niet goed op de hoogte zijn van het huurrecht en het feit dat maximale prijzen überhaupt bestaan, of dit juist erg goed weten, maar zich daar weinig van aantrekken. De prijzen die zij vragen zijn dan ook regelmatig zo hoog dat zelfs na toepassing van de sanctie van verlaging naar 55%, de huur nog steeds boven het wettelijk maximum uitkomt en dus nog verder verlaagd dient te worden.

Huurverlaging 'all-in'	Maandelijks	Bewoningsduur
Gemiddeld 2018	€ 182,39	€ 6.556,04
<i>Gemiddeld 2017</i>	<i>€ 189,62</i>	<i>€ 6.826,36</i>
<i>Gemiddeld 2016</i>	<i>€ 59,83</i>	<i>€ 2.153,88</i>
<i>Gemiddeld 2015</i>	<i>€ 156,24</i>	<i>€ 5.624,64</i>
Totaal 2018	€ 4.337,37	€ 157.585,32
<i>Totaal 2017</i>	<i>€ 379,24</i>	<i>€ 13.653,72</i>
<i>Totaal 2016</i>	<i>€ 358,96</i>	<i>€ 12.922,56</i>
<i>Totaal 2015</i>	<i>€ 1.246,92</i>	<i>€ 44.889,12</i>

Huurteams Nijmegen

Servicekosten

Na de uitschieter in 2017 is het aantal klachten met betrekking tot servicekosten in 2018 weer op het vertrouwde niveau. Hierbij dient wel aangetekend te worden dat de grootste vertraging bij de Huurcommissie plaatsvindt bij de servicekostenzaken, wat betekent dat op dit moment een groter dan gebruikelijk aantal zaken nog loopt. Ter vergelijking: op 1 januari 2018 waren er 50 lopende servicekostenzaken, op 1 januari 2019 zijn dat er 83.

Servicekosten	2018	2017	2016	2015
Gewonnen	34 (43,6%)	221 (82,8%)	32 (34,4%)	22 (17,1%)
<i>Overeenkomst</i>	28 (35,9%)	207 (77,5%)	23 (24,7%)	12 (9,3%)
<i>Procedure</i>	6 (7,7%)	14 (5,3%)	9 (9,7%)	10 (7,8%)
Verloren	-	-	-	5 (3,9%)
Advies	33 (42,30%)	15 (5,6%)	7 (7,5%)	24 (18,6%)
Gestopt	11 (14,1%)	31 (11,6%)	54 (58,1%)	78 (60,5%)
<i>Wegens intimidatie</i>	1(1,3%)	6 (2,2%)	-	2 (1,6%)
Totaal	78	267	93	129

In 2018 heeft Huurteams Nijmegen huurders € **9.715,98 bespaard aan servicekosten**. De gemiddelde besparingen op servicekosten zijn in 2018 behoorlijk gestegen. Een generieke verklaring voor deze stijging valt niet te geven, daarvoor is de besparing te afhankelijk van de individuele casuïstiek. Wel verklaarbaar is het verschil tussen besparingen behaald bij overeenkomsten en besparingen behaald doormiddel van procedures. Net zoals in voorgaande jaren zijn servicekosten complexe materie. Verhuurders met wie tot een overeenkomst gekomen kan worden, hebben vaak een poging gedaan om tot een goede afrekening te komen, maar bleken naar aanleiding van vragen van huurders toch niet alle regels goed toegepast te hebben. Daartegenover staat een groep verhuurders die weigert enige moeite te doen om überhaupt een afrekening op te sturen of te controleren of de opgevoerde posten wel correct zijn. Omdat het juist die laatste categorie verhuurders is waartegen Huurteams Nijmegen doorgaans procedures moet starten, is het niet verwonderlijk dat juist in die zaken de grootste winst voor huurders wordt behaald.

Besparing servicekosten	Gemiddeld (per jaar)	Totaal
2018 Overeenkomst	€ 225,45	€ 2.930,85
<i>2017 Overeenkomst</i>	<i>€ 166,02</i>	<i>€ 34.033,26</i>
<i>2016 Overeenkomst</i>	<i>€ 60,36</i>	<i>€ 1.086,51</i>
<i>2015 Overeenkomst</i>	<i>€ 1.163,68</i>	<i>€ 6.982,10</i>
2018 Procedure	€ 1.130,86	€ 6.785,13
<i>2017 Procedure</i>	<i>€ 382,54</i>	<i>€ 5.738,03</i>
<i>2016 Procedure</i>	<i>€ 522,82</i>	<i>€ 9.410,81</i>
<i>2015 Procedure</i>	<i>€ 517,40</i>	<i>€ 8.278,47</i>
2018 Totaal		€ 9.715,98
<i>2017 Totaal</i>		<i>€ 39.771,29</i>
<i>2016 Totaal</i>		<i>€ 10.497,32</i>
<i>2015 Totaal</i>		<i>€ 15.260,57</i>

Onderhoud

Voor het eerst deze subsidieperiode is het Huurteams Nijmegen gelukt om niet één onderhoudszaak te verliezen. De inzet op het komen tot een overeenkomst met de verhuurder blijft vruchten afwerpen voor de Nijmeegse huurders. Het percentage gestopte zaken is verder gedaald en om drieëndertig zaken met winst voor de huurder af te sluiten zijn slechts zes procedures nodig geweest. Juist bij klachten met betrekking tot onderhoud is het belangrijk in te zetten op het bereiken van een overeenkomst omdat 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 gevolgen voldoende prikkel opleveren om de gebreken alsnog te herstellen en daarmee het probleem waar huurder mee kampt op te lossen.

Onderhoud	2018	2017	2016	2015
Gewonnen	33 (37,1%)	54 (54,5%)	26 (36,1%)	28 (28,3%)
<i>Overeenkomst</i>	<i>27 (30,3%)</i>	<i>50 (50,5%)</i>	<i>26 (36,1%)</i>	<i>28 (28,3%)</i>
<i>Procedure</i>	<i>6 (6,7%)</i>	<i>4 (4%)</i>	-	-
Verloren	-	1 (1%)	2 (2,8%)	7 (7,1%)
Advies	41 (46,1%)	17 (17,2%)	6 (8,3%)	22 (22,2%)
Gestopt	15 (16,9%)	27 (27,3%)	38 (52,8%)	42 (42,4%)
<i>Wegens intimidatie</i>	<i>2 (2,3%)</i>	<i>8 (8,1%)</i>	-	-
Totaal	89	99	72	99

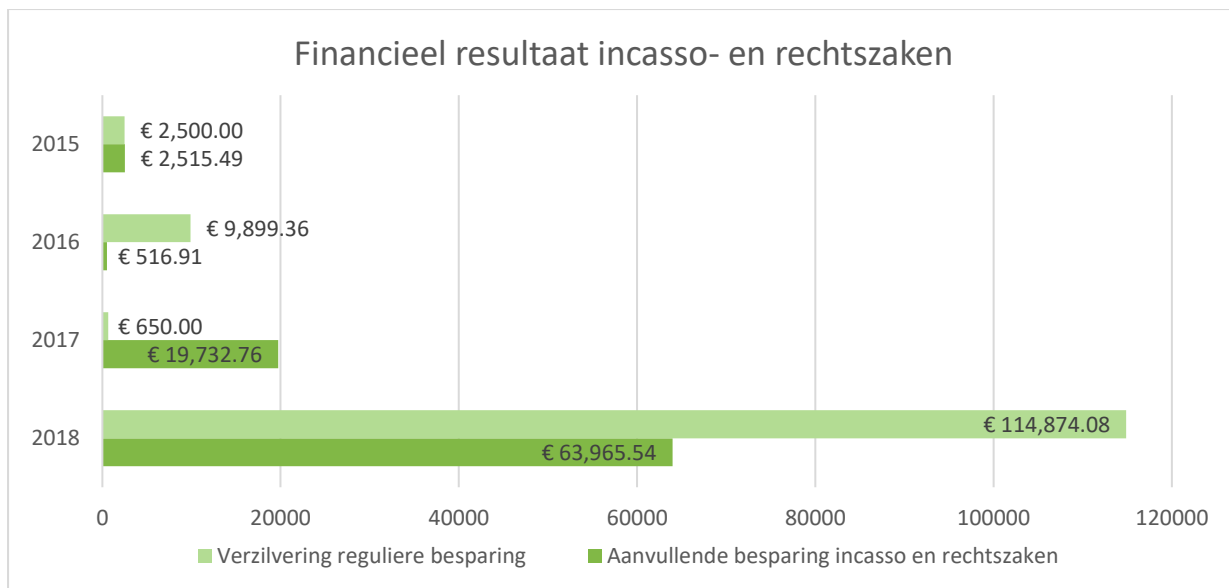
4. Incasso- en rechtszaken

In 2018 bedroeg de totaal behaalde **aanvullende besparing € 63.965,54** en is € 114.874,08 die al in reguliere zaken was toegekend, daadwerkelijk bij cliënten terecht gekomen. Voor huurders heeft het winnen van een incasso- of rechtszaak financieel gezien twee mogelijke gevolgen, die naast elkaar kunnen bestaan. De huurder krijgt daadwerkelijk beschikking over het geld dat hij naar aanleiding van een reguliere zaak tegoed had en/of er wordt een aanvullende besparing behaald die zonder het voeren van de incasso- en of rechtszaak niet behaald had kunnen worden.

De negen in 2018 afgeronde incasso- en rechtszaken kenmerkten zich doordat zij veelal eindigden in een schikking. Dit is gebeurd in zes van de negen zaken en heeft daarmee resultaat opgeleverd voor 36 van de 46 cliënten. Dit resultaat geeft aan dat de mogelijkheid die Huurteams Nijmegen heeft om als laatste redmiddel cliënten bij de rechtbank bij te staan zeer effectief is, zelfs al hoeft deze mogelijkheid niet in alle zaken ten volste benut te worden. Het doel van Huurteams Nijmegen is het zo goed mogelijk bijstaan van de Nijmeegse huurders. De ervaring leert dat dit doel beter bereikt wordt sinds Huurteams Nijmegen in 2015 haar activiteiten heeft uitgebreid met het voeren van incasso- en rechtszaken.

Type zaak	Aantal afgerond in 2018	Resultaat
Borg	4 zaken, 9 cliënten	2 gewonnen door schikking, 1 gewonnen door procedure, 1 zaak overgedragen aan andere partij.
Incasso nav uitspraak huurcommissie	2 zaken, 2 cliënten	Beide geschikt in incassotraject
Klacht ombudsman	1 zaak, 1 cliënt	Gegrond verklaard
Verhuurder in beroep nav uitspraak Huurcommissie	1 zaak, 29 cliënten	Geschikt
Opschorting van huur	1 zaak, 1 cliënt	Geschikt
Totaal	9 zaken, 42 cliënten	

De volgende grafiek geeft weer hoeveel geld daadwerkelijk concreet bij huurders terecht is gekomen door de inspanningen van Huurteams Nijmegen in incasso- en rechtszaken. Het behaalde bedrag in 2018 is vele malen hoger dan dat in voorgaande jaren, echter de verwachting is niet dat de hier weergegeven bedragen een indicatie zijn voor toekomstige resultaten. Nog meer dan bij reguliere zaken is het aantal incasso- en rechtszaken dat Huurteams Nijmegen behandelt dusdanig laag dat iedere individuele zaak een grote invloed heeft op het eindresultaat. Welke individuen zich in de komende jaren zullen melden en of dat zaken betreft die een (groot) financieel belang hebben is slecht te voorspellen.



5. Beleid

Reflectie beleidsdoelen

In het Plan van Aanpak 2015-2018² is de koers voor Huurteams Nijmegen van de afgelopen subsidieperiode bepaald. In deze paragraaf wordt voor 2018 en de gehele subsidieperiode geëvalueerd in hoeverre deze doelen zijn bereikt.

- **Aantal zaken;**

Jaar	Gepland aantal zaken	Gevoerd aantal zaken
2015	375	362
2016	375	248
2017	375	488
2018	375	297
Totaal	1500	1395

Het doel om 1500 huurders geholpen te hebben is net niet gehaald. Ook in 2018 zijn minder dan de geplande 375 zaken behandeld. Dit heeft te maken met de complexiteit van de behandelde zaken, die sinds het schrijven van het plan van aanpak in 2014 is toegenomen door verschillende wetswijzigingen en het met ingang van 2015 aannemen van incasso- en rechtszaken. Tevens wordt meer ingezet op het zo weinig mogelijk laten stoppen van zaken zonder resultaat, waardoor een grotere tijdsinvestering vereist is. Omdat een gemiddelde zaak in 2018 een groter beslag legt op de organisatie dan dat het geval was in 2014, ontbrak de capaciteit om dit doel te realiseren. Desalniettemin is het verschil ten opzichte van het doel -7%, hetgeen Huurteams Nijmegen ziet als een acceptabele marge voor een schatting die gemaakt is over een duur van vier jaar.

- **Huurbesparingen;**

Jaar	Verwachte besparing	Gerealiseerde besparing
2015	€ 220.000,-	€ 213.523,54
2016	€ 245.000,-	€ 121.399,23
2017	€ 267.500,-	€ 720.462,97
2018	€ 267.500,-	€ 383.343,08
Totaal	€ 1.000.000,-	€ 1.438.728,82

De doelstelling om in de periode 2015-2018 een miljoen euro te besparen is door de resultaten in 2017 en 2018 ruim behaald. Daarbij zij aangetekend dat de in 2017 gerealiseerde besparing voor een groter deel dan gebruikelijk voortvloeit uit werkzaamheden die in 2016 zijn verricht (en dat dat ook de reden is waarom jaar 2016 relatief laag is uitgevallen). Dit is het positieve resultaat van de inspanningen om zo veel mogelijk zaken met een concreet resultaat af te ronden. Daarnaast geeft het weer dat de huren die in Nijmegen worden gevraagd, het wettelijk maximum nog verder overschrijden dan in het Plan van Aanpak was voorzien. Aan deze doelstelling is dus ruimschoots voldaan: het verschil tussen doel en realisatie is +44%.

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

Huurteams Nijmegen

- **Intimidatie;** Het huurklimaat is in de afgelopen periode aanzienlijk minder aantrekkelijk geworden voor huurders. Steeds vaker probeert een verhuurder met intimiderend handelen, dat kan verschillen van een vervelende brief tot dagelijks persoonlijk bij de huurder op de stoep staan, te bewerkstellingen dat er regels niet voor hem (m/v) gelden. Huurteams Nijmegen kan hier weinig anders aan doen dan de huurders te informeren over hun rechten, te fungeren als bliksemafleider en huurders die het aandurven de zaak voort te zetten te blijven bijstaan.
- **Interne organisatie**
 - **Bestuur**
Sinds oktober 2018 beschikt Huurteams Nijmegen niet meer over een bestuur. Het bestuur dat daarvoor in functie was, heeft plotsklaps wegens personele omstandigheden de taken neergelegd. De in 2017 ingestelde Raad van Toezicht en de (uitvoerend, niet statutair) directeur nemen de bestuurstaken waar totdat er een nieuw bestuur aangesteld kan worden. Er wordt actief gezocht naar mensen die deze zware vrijwilligersfunctie enthousiast en bekwaam kunnen vervullen.
 - **Personeel**
Hoewel aan het begin en aan het eind van 2018 dezelfde mensen in dienst waren is het met betrekking tot het personeelsbestand niet rustig geweest in 2018. De directeur is van maart tot en met juni wegens zwangerschapsverlof afwezig geweest. Om de continuïteit binnen de stichting te waarborgen werden haar taken overgenomen door de juridisch medewerker en is iemand aangenomen om de rol van juridisch medewerker te vervullen. Na terugkeer van de directeur is de juridisch medewerker weer in haar oude functie teruggekeerd en is het contract met haar vervanger beëindigd. Met ingang van 10 december 2018 is, naar aanleiding van de verhoogde subsidie, een derde medewerker aangenomen, het medewerkersbestand is daarmee uitgebreid van 0,9 naar 1,4 fte. De huidige juridisch medewerker heeft bij deze uitbreiding de titel senior juridisch medewerker gekregen.
 - **Juridisch adviseurs**
In 2018 is het aantal juridisch adviseurs stabiel gebleven. Wel is een groot deel van de wat langer werkzame juridisch adviseurs afgezwaaid. Ter vervanging zijn weer nieuwe mensen geworven. De functie van juridisch adviseur wordt doorgaans vervuld door (rechten)studenten en het is inherent aan de functie dat wanneer men uitgeleerd of afgestudeerd is, deze doorgaans wordt beëindigd. Omdat het voor de stabiliteit van de organisatie van belang is dat een zaak zo min mogelijk wordt overgedragen vraagt Huurteams Nijmegen van haar juridisch adviseurs deze functie voor ten minste één jaar te bekleden en de gestarte zaken ook af te ronden. In 2018 is dat het merendeel van de afzwaaiende juridisch adviseurs ook gelukt.
 - **Stagemogelijkheden**
Nadat in februari een stagiair haar stage met goed gevolg heeft afgerond is het niet mogelijk geweest om de stageplaats vervuld te krijgen. Voor de periode februari - juni 2018 is deze niet aangeboden, vanwege personele omstandigheden in die periode was er geen bevoegde stagebegeleider beschikbaar. Voor de periode september 2018 - februari 2019 is de functie wel opengesteld, maar is niemand gevonden om deze te vervullen.

Huurteams Nijmegen

- **Uitbreiding werkzaamheden;** Naar aanleiding van de pilots in 2017 is besloten om zaken omtrent bemiddelingskosten niet aan te gaan nemen. Deze zijn te langdurig en juridisch complex en zouden daarmee een te groot beslag op de capaciteit van de stichting leggen. Daar komt bij dat er naar het oordeel van Huurteams Nijmegen voldoende andere partijen zijn, die dergelijke zaken wel aannemen. Huurteams Nijmegen is in 2018 officieel met de huurcontractsverificatieservice gestart. Huurders kunnen via de website (<https://www.huurteamsnijmegen.nl/nl/contractcheck/>) hun contract uploaden en eventuele punten aangeven waar zij vragen over hebben. Huurteams Nijmegen controleert dan of het contract in overeenstemming is met de geldende wet- en regelgeving.
- **Voorkomen en bemiddelen;** Net als in voorgaande jaren zet Huurteams Nijmegen in om 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. Hierin is in 2018 extra geïnvesteerd door ook voor verhuurder een informatiebijeenkomst te organiseren. Naar aanleiding van feedback tijdens die bijeenkomst zijn de briefmallen dusdanig aangepast dat deze meer opening voor een gesprek bieden. Door voorlichting aan verhuurders te geven en hen actief te informeren over het huurrecht draagt Huurteams Nijmegen bij aan het voorkomen van conflicten.
- **Promotie;** Het aantal zaken dat zonder promotie binnenkwam bij Huurteams Nijmegen legde een dusdanig groot beslag op de capaciteit dat extra promotie niet nodig was. De stichting heeft extra aandacht gekregen in de media door een optreden van de directeur bij 1vandaag en een interview in De Brug. Actieve promotie is om die redenen niet nodig geweest.
- **Kenniscentrum;** Het contact en de afstemming met het Juridisch Loket in Nijmegen is verbeterd. Tevens wordt Huurteams Nijmegen steeds vaker benaderd door Sociaal Raadsliden en medewerkers van het Stip en andere ondersteuningsorganisaties wanneer bij hen iemand aanklopt met een huurrecht gerelateerde vraag. Verhuurders doen ook steeds vaker een beroep op de kennis van Huurteams Nijmegen, vaak juist om toekomstige conflicten te voorkomen. Daarnaast worden op de website blogs gepubliceerd met uitleg over veel bij huurders voorkomende vragen en nieuwe ontwikkelingen in het huurrecht.
- **Scholing;** Nieuwe juridisch adviseurs worden standaard meegenomen in een scholingstraject voordat zij zelfstandig aan de slag gaan met het behandelen van zaken. Dit traject omvat onder meer het oefenen met het uitvoeren van een meting, een instructieavond waarin het huurprijzenrecht en de huurbescherming worden uitgelegd en begeleiding bij de eerste zaken die een nieuwe juridisch adviseur op zich neemt.

Beleid voor 2019: Focuspunten

Voor de periode 2019-2022 is een nieuw plan van aanpak geschreven.³ Huurteams Nijmegen gaat de komende vier jaar aan de slag om de daarin beschreven doelen te realiseren. Voor 2019 houdt dat in dat Huurteams Nijmegen zich ten doel stelt om ten minste 400 huurders te helpen en voor hen een financiële besparing te realiseren van € 325.000,-. Om deze uitbreiding mogelijk te maken heeft Huurteams Nijmegen reeds in december 2018 de capaciteit uitgebreid

3. Zie <https://www.huurteamsnijmegen.nl/wp-content/uploads/Plan-van-Aanpak-2019-2022.pdf>.

Huurteams Nijmegen

van 0,9 naar 1,4 fte. Deze uitbreiding is ingevuld door de uren van de reeds in dienst zijnde juridisch medewerker uit te breiden van 12 naar 16 uur per week. Daarnaast is een tweede juridisch medewerker aangenomen, tevens met een aanstelling van 16 uur per week. Dit maakt het mogelijk dat de stichting vanaf 2019 alle vijf werkdagen open kan zijn om huurders bij te staan. Het streven is om het gemiddelde aantal juridisch adviseurs tevens op te hogen, nu de capaciteit aanwezig is om hen te begeleiden.

Nu de basis voor de uitvoering van feitelijke werkzaamheden aldus wordt gelegd, veilig en stabiel is, waarmede continuïteit is gewaarborgd, is voorts prioriteit om een bestuur te vinden. De situatie waarin er geen statutair bestuur is en taken slechts worden waargenomen door de Raad van Toezicht kan niet meer dan een tijdelijke situatie zijn.

6. Financiële verslaglegging

Met een bijdrage van de gemeente Nijmegen van € 40.000 heeft Stichting Huurteams Nijmegen (SHN) in 2018 de Nijmeegse huurder € 383.343.08 bespaard. De grootste invloed op de financiële positie van Huurteams Nijmegen was één gerechtelijke procedure met 29 cliënten waarvoor in begin 2018 een schikking is getroffen. Deze schikking leidde tot substantiële inkomsten (circa €24.000) op de post voor honorarium voor incasso-zaken.

Deze inkomsten zijn gedurende 2018 deels reeds geïnvesteerd in ICT-voorzieningen en de inzet van extra personeel. Zo heeft Huurteams Nijmegen verscheidende computers en beeldschermen vervangen. Omdat deze zijn geactiveerd zijn deze lasten over een aantal jaren verspreid waardoor het eigen vermogen geleidelijk zal afnemen. Incidenteel zijn extra uren voor het personeel ingezet om piekmomenten op te vangen. Daarnaast is al in december 2018 de extra medewerker voor de subsidieperiode 2019-2022 gestart zodat deze in 2019 een vliegende start kan maken.

Dit alles heeft in 2018 geresulteerd in een hoger resultaat dan vooraf begroot (begroot resultaat: - €1.565; behaald resultaat €19.919). Het eigen vermogen is daarmee gegroeid van €5.983 naar €25.902. Zoals ook voorgaande jaren is gebleken hebben incidentele veranderingen grote (financiële) gevolgen hebben voor Huurteams Nijmegen wegens de geringe omvang van de organisatie. Om de verhouding tussen baten en lasten en het eigen vermogen in balans te brengen en nog steeds in staat te zijn eventuele schokken op te vangen streefde Huurteams Nijmegen naar een gezond eigen vermogen. Het eigen vermogen van de stichting zal gedurende de subsidieperiode 2019-2022 worden geïnvesteerd in de doelen van de stichting waarmee het eigen vermogen geleidelijk af zal nemen naar de streefwaarde van €10.000.

In de bijlagen vindt u de staat van baten en lasten over 2018 (**bijlage 1**) inclusief toelichting (**bijlage 2**) en de begin- en eindbalans 2018 (**bijlage 3**) en de toelichting hierop (**bijlage 4**).

Bijlage 1: De staat van baten en lasten 2018

Jaarrekening 2018														
Vergelijkbare lasten	2015 begro.	2015 result.	2016 begro.	2016 result.	2017 begro.	2017 result.	2018 begro.	2018 result.	2019 begro.	2019 result.	2019 result.			
1100: Kantoor- en overheidlasten	€ 5.550	€ 7.206	€ 6.215	€ 8.121	€ 8.490	€ 4.173	€ 8.153	€ 7.453	€ -	€ 134	€ 150	€ 0	€ 150	€ 48
1100: Kantoor- en overheidlasten (hoofdrekening)	€ 700	€ 1.442	€ 1.280	€ 2.271	€ 2.150	€ 1.160	€ 1.839	€ 897	€ -	€ 70	€ 75	€ -	€ 75	€ 13
1110: Reproductie	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1111: Reproductie	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1112: Postlasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1113: Kantoorlasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1114: Kantoorkosten lasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1115: Kantoorkosten lasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1116: Kantoorkosten lasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1117: Kantoorkosten lasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1118: Kantoorkosten lasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1119: Kantoorkosten lasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1120: Kantoorkosten lasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1121: Kantoorkosten lasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1122: Kantoorkosten lasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1123: Kantoorkosten lasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1124: Kantoorkosten lasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1125: Kantoorkosten lasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1126: Kantoorkosten lasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1127: Kantoorkosten lasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1128: Kantoorkosten lasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1129: Kantoorkosten lasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1130: Telecommunicatie	€ 3.400	€ 3.400	€ 3.450	€ 3.417	€ 3.500	€ 1.995	€ 3.550	€ 3.463	€ -	€ 63	€ 75	€ 0	€ 75	€ 35
1130: Telecommunicatie	€ 200	€ 172	€ 200	€ 218	€ 300	€ 159	€ 200	€ 307	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1130: Telecommunicatie	€ 100	€ 117	€ 125	€ 303	€ 250	€ 155	€ 400	€ 232	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1140: Reclame	€ 150	€ 168	€ 150	€ 206	€ 300	€ 70	€ 200	€ 217	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1150: Banklasten	€ 400	€ 1.498	€ 200	€ 1.627	€ 240	€ -	€ 869	€ 496	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1160: ICT-lasten	€ 165	€ 339	€ 150	€ 150	€ -	€ -	€ 181	€ 255	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1161: Software	€ 165	€ 339	€ 150	€ 150	€ -	€ -	€ 181	€ 255	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1162: Hardware	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1163: Hardware	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1170: Reservering van uitgaven (inventaris & ICT)	€ 600	€ 800	€ 810	€ 1.078	€ 1.100	€ -	€ 1.100	€ 835	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1180: Afschrijving inventaris & ICT	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1200: Loonlasten	€ 33.500	€ 37.778	€ 34.025	€ 34.752	€ 35.600	€ 18.279	€ 36.100	€ 38.847	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1200: Loonlasten (hoofdrekening)	€ 21.600	€ 22.065	€ 19.900	€ 22.126	€ 20.800	€ 10.306	€ 20.800	€ 22.807	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1210: Niet-loon	€ 7400	€ 10.377	€ 9.300	€ 7.195	€ 10.800	€ 3.373	€ 10.500	€ 10.997	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1220: Belasting over loon	€ 500	€ 484	€ 500	€ 484	€ 300	€ 178	€ 350	€ 350	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1230: Salarisadministratiekosten	€ 1.200	€ 1.448	€ 1.150	€ 1.898	€ 900	€ 893	€ 1.250	€ 1.374	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1250: Vakantiegelden	€ 2.300	€ 2.493	€ 2.275	€ 2.270	€ 2.400	€ 1.159	€ 2.500	€ 2.616	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1260: Reservering vakantiegeld	€ 100	€ 108	€ 300	€ 111	€ 100	€ 21	€ 200	€ 46	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1300: Promotie- en representatiekosten	€ 100	€ 108	€ 300	€ 111	€ 100	€ 21	€ 200	€ 46	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1300: Promotielasten (hoofdrekening)	€ 1.100	€ 1.334	€ 1.300	€ 1.416	€ 1.400	€ 1.403	€ 1.400	€ 1.407	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1400: Verzekeringslasten	€ 1.100	€ 1.334	€ 1.300	€ 1.416	€ 1.400	€ 1.403	€ 1.400	€ 1.407	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1400: Verzekeringslasten (hoofdrekening)	€ 800	€ 797	€ 1.100	€ 1.118	€ 1.000	€ 241	€ 1.100	€ 928	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1500: Bedrijfsvoering	€ 400	€ 476	€ 400	€ 583	€ 400	€ 157	€ 400	€ 412	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1510: Medewerkerbeleid	€ 400	€ 65	€ 400	€ 289	€ 300	€ 75	€ 400	€ 400	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1520: Scholing & training	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1530: Bestuurslasten	€ 300	€ 149	€ 1.100	€ 993	€ 1.300	€ 593	€ 1.200	€ 634	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1600: Proceslasten	€ 300	€ 560	€ 600	€ 300	€ 500	€ 100	€ 600	€ 188	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1610: Proceslasten Huurcommissie	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1620: Proceslasten incasso- en rechtzaken	€ 300	€ 560	€ 600	€ 300	€ 500	€ 100	€ 600	€ 188	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1620: Proceslasten incasso- en rechtzaken	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1621: Vrijval voorschotten incasso- en rechtzaken	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1622: Honorarium uit incassozaken	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1700: Onvoorzien lasten	€ 500	€ 19	€ 500	€ 170	€ 500	€ 50	€ 500	€ 595	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1700: Onvoorzien lasten (hoofdrekening)	€ 500	€ 19	€ 500	€ 170	€ 500	€ 50	€ 500	€ 595	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
2200: Subsidie Gemeente Nijmegen	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000
2200: Subsidie Gemeente Nijmegen (hoofdrekening)	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000
2300: Vrijval reserveeringen	€ 2.000	€ 2.492	€ 2.280	€ 3.101	€ 1.950	€ 1.947	€ 1.947	€ 3.538	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
2300: Vrijval reserveeringen (hoofdrekening)	€ 2.000	€ 2.492	€ 2.280	€ 3.101	€ 1.950	€ 1.947	€ 1.947	€ 3.538	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
2310: Vrijval reserveering vakantiegelden	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
2340: Vrijval reserveering inventaris & ICT	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
2400: Verzekeringslasten	€ -	€ 8.317	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
2400: Verzekeringslasten (hoofdrekening)	€ -	€ 8.317	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
2500: Rentebaten	€ 250	€ 105	€ 150	€ 52	€ 100	€ -	€ 100	€ 19	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
2500: Rentebaten (hoofdrekening)	€ 250	€ 105	€ 150	€ 52	€ 100	€ -	€ 100	€ 19	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
2600: Proceslasten	€ -	€ 1.404	€ 2.650	€ 4.575	€ 4.950	€ 3.800	€ 3.100	€ 26.992	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
2610: Proceslasten Huurcommissie	€ -	€ 465	€ 400	€ 300	€ 500	€ 100	€ 500	€ 168	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
2620: Proceslasten incasso- en rechtzaken	€ -	€ 839	€ 2.250	€ 4.275	€ 4.450	€ 3.700	€ 2.600	€ 26.804	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
2621: Vrijval voorschotten incasso- en rechtzaken	€ -	€ 199	€ 500	€ 753	€ 800	€ 496	€ 600	€ 312	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
2622: Honorarium uit incassozaken	€ -	€ 740	€ 1.750	€ 3.521	€ 3.650	€ 3.205	€ 2.000	€ 26.482	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
2700: Donaties	€ 100	€ 233	€ 125	€ 223	€ 150	€ 120	€ 200	€ 574	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
2700: Donaties (hoofdrekening)	€ 100	€ 233	€ 125	€ 223	€ 150	€ 120	€ 200	€ 574	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
2800: Onvoorzien baten	€ -	€ 4	€ -	€ 421	€ 80	€ 80	€ 80	€ 31	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
2800: Onvoorzien baten (hoofdrekening)	€ -	€ 4	€ -	€ 421	€ 80	€ 80	€ 80	€ 31	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Totaal Lasten	€ 41.850	€ 48.420	€ 44.540	€ 47.680	€ 48.390	€ 24.760	€ 48.635	€ 50.109	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Totaal Baten	€ 42.350	€ 52.891	€ 48.365	€ 48.532	€ 47.955	€ 45.947	€ 47.088	€ 70.007	€ -</					

Bijlage 2: Toelichting op de staat van baten en lasten 2018

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 vorig boekjaar, wat op jaarbasis goedkoper is.

1120: Huisvestingslasten: de lasten voor de huur van het kantoor (27 m²) bedragen €3.462,95,- per jaar.

1130: Telecomlasten: kosten voor de mobiele telefoon van SHN zijn iets hoger uitgevallen doordat de kosten van het abonnement zijn toegenomen.

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.

1160: ICT-lasten: lasten voor aanschaf, onderhoud of vervanging van soft- en hardware die niet worden geactiveerd. Tevens vallen de lasten voor het boekhoudprogramma en de lasten voor onderhoud en hosting van de website onder deze post. Voor de nieuwe computers zijn softwarelicenties aangeschaft en voor de beeldschermen die zijn vervangen zijn nieuwe kabels aangeschaft.

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.

1200: Loonlasten

1210: Salarislasten: netto salarislasten zijn hoger uitgevallen doordat in december een extra medewerker is aangenomen. Incidenteel zijn extra uren ingezet om piekmomenten op te vangen.

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

1230: Reislasten: reislasten conform de arbeidsovereenkomsten. Deze zijn door verloven lager uitgevallen.

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

Huurteams Nijmegen

voortgezet moet het opgebouwde vakantiegeld met het laatste salaris worden uitbetaald. Hiertoe wordt elke maand een reservering gemaakt. Hierbij worden ook de bijkomende werkgeversbelastinglasten gereserveerd.

1300: Promotielasten

1300: Promotielasten: (be)drukken van nieuw promotiemateriaal zoals visitekaartjes, briefpapier en flyers en onlinepromotie. Doordat de werkdruk al hoog was, is er besloten geen extra actieve promotie te voeren.

1400: Verzekeringslasten

1400: Verzekeringslasten: kosten verzuimverzekering in geval van (langdurige) ziekte van medewerkers, WEGAM- en aansprakelijkheidsverzekering.

1500: Bedrijfsvoering

1510: Medewerkersbeleid: bindingsactiviteiten voor juridisch adviseurs en bedankjes (kerstpakketten, bedankjes voor sprekers tijdens trainingsactiviteiten, et cetera).

1520: Scholing & training: budget voor nieuwe studiematerialen (boeken, jurisprudentiebundels etc.) en voor (bij)scholing en training van onze juridisch adviseurs en medewerkers. In 2018 zijn trainingen intern verzorgd en hebben we geen literatuur hoeven aanschaffen waardoor de kosten lager uitvallen dan begroot.

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. Tevens vallen hier de kosten van de Raad van Toezicht onder. Doordat het bestuur gedurende het jaar is uitgevallen heeft de RvT extra kosten moeten maken om de taken te kunnen waarnemen.

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 2018 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.

Huurteams Nijmegen

1700: Onvoorziene lasten:

1700: Onvoorziene lasten: de onvoorziene lasten bestonden voornamelijk uit afgeschreven oninbare vorderingen uit voorgaande boekjaren.

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 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 coulance budgetneutraal kan worden gerealiseerd. De opbrengsten hiervoor zijn niet te voorspellen, waardoor de baten lager uitvallen dan voorspeld.

2200: Subsidie Gemeente Nijmegen

2200: Subsidie Gemeente Nijmegen: de subsidie van de Gemeente Nijmegen voor 2018 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: Deze reservering is dit jaar niet gebruikt.

2400: Verzekeringsbaten

2400: Verzekeringsbaten: baten vanuit de verzekeringen die SHN heeft afgesloten. SHN heeft in 2018 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

Huurteams Nijmegen

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.

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. Wegens het afronden van één omvangrijke zaak met negenentwintig cliënten en het daarvoor ontvangen honorarium is deze post aanzienlijk hoger uitgevallen dan begroot.

2700: Donaties

2700: Donaties: donaties van cliënten en sympathisanten van SHN. Sinds 2015 is een online donatiemodule in gebruik genomen wat er in combinatie met het actief aanschrijven van cliënten toe heeft geleid dat het aantal donaties is toegenomen. Tevens heeft SHN in 2018 een vrijwillige bijdrage ontvangen voor het organiseren van een voorlichtingsbijeenkomst.

2800: Onvoorziene inkomsten

2800: Onvoorziene inkomsten: inkomsten die niet voorzien kunnen worden bij het opstellen van de begroting. In 2018 was dit de verkoop van een oude printer

Bijlage 4: Toelichting begin- en eindbalans 2018

11000: Vaste activa

11000: SHN had gekozen 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.

12000: Vlottende activa

12100: Voorraden: SHN had aan het einde van 2018 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.

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 betreft vooral kosten die op 31 december 2018 nog niet betaald waren of gefactureerd konden worden.

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.