

Jaarverslag 2020

Doorgaan in ongekende tijd

Huurteams Nijmegen

Raad van Toezicht

Mr. drs. P. Eymaal
Drs. D.A. Mulder

Bestuur

L.E. Rat LL.B. – Voorzitter (*tot 1 maart 2021*)
M.B. Heinemann BA – Penningmeester
M. Sayed.– Secretaris (*per 1 januari 2021*)
J.J.A.N. Visser, LL.B. – Lid (*per 1 januari 2021*)

Medewerkers

Mr. I.J.M. van Setten – Directeur
K. van Polen LL.B – Juridisch medewerker
K.P.W. Kersten – Juridisch medewerker

Inhoud

Managementsamenvatting	3
Samenvatting van de cijfers over 2020	3
Leeswijzer	4
1. Gegevens van huurders en zaken	4
Terminologie	4
Algemeen beeld	4
COVID-19	4
Vrijwilligers	6
Achterstanden Huurcommissie	6
Aantallen en looptijd	8
4. Afgeronde zaken	9
Gestopte zaken	10
Studenten	10
Intimidatie	10
5. Uitsplitsing van reguliere klachten en procedures	12
Klachten en procedures	12
Huurprijs	14
All-in prijs	15
Servicekosten	16
Onderhoud	17
6. Incasso- en rechtszaken	18
7. Beleid	19
Reflectie beleidsdoelen	19
Beleid voor 2021: Focuspunten	20
8. Financiële verslaglegging	21
Bijlage 1: De staat van baten en lasten 2020	22
Bijlage 2: Toelichting op de staat van baten en lasten 2020	23
Bijlage 3: Begin- en eindbalans 2020	27
Bijlage 4: Toelichting begin- en eindbalans 2020	28

Managementsamenvatting

Voor de subsidieperiode van 2019-2022 heeft Huurteams Nijmegen het doel gesteld om **2000 huurders** te helpen en hen een totaal van € **1.500.000** te besparen. Het effect van een groter personeels- en vrijwilligersbestand heeft tijd nodig om zich te vertalen in behaalde resultaten. Daarom loopt de beoogde besparing en het aantal geholpen cliënten op naar mate de subsidieperiode vordert. Voor 2020 heeft Huurteams Nijmegen daarom het doel gesteld om **500 huurders** te helpen en een besparing van €**375.000,-** te realiseren. De werkzaamheden van Huurteams Nijmegen worden gefinancierd door middel van een subsidie van jaarlijks € 60.000,- van de gemeente Nijmegen.

Nijmeegse huurders bespaarden door de inspanningen van Huurteams Nijmegen in 2020 in totaal € **169.080,-**. De werkzaamheden die Huurteams Nijmegen daarvoor verrichtte komen tot uiting in **193 adviezen, 73 schikkingen, 58 uitspraken** van de Huurcommissie en **3 gerechtelijke vonnissen**. In 2020 hielp Huurteams Nijmegen **494 huurders**, waarvan 442 in reguliere zaken en 52 in incasso- en rechtszaken. In 2020 zijn **263 nieuwe reguliere zaken** gestart, waarvan nog 109 lopen. In totaal zijn 272 reguliere zaken afgerond, die 403 klachten bevatten, waarmee de Nijmeegse huurders € 163.473 hebben bespaard. Daarbij komt nog een besparing van € 5.606,- door het afronden van 9 incasso- en rechtszaken ten bate van 14 cliënten. Aan het einde van het kalenderjaar stonden nog 128 procedures open, goed voor een **geschatte besparing** van € **141.380,-**. Dit betreft onder ander openstaande procedures uit eerdere jaren. De verrichte werkzaamheden van Huurteams Nijmegen in 2020 zijn daarmee goed voor circa € **310.460,-**. Afgezet tegen het doel van een besparing van € 375.000,- blijft het financiële effect enigszins achter.

Huurteams Nijmegen ondervindt op allerlei vlakken de gevolgen van de coronapandemie en heeft desondanks de doelstelling om 500 huurders te helpen gehaald, op zes huurders na. Ten aanzien van de gerealiseerde besparing blijft Huurteams Nijmegen sterk afhankelijk van de doorlooptijden van de Huurcommissie, omdat pas na uitspraak voor Huurteams meetbaar resultaat ontstaat. De Huurcommissie had voor de coronapandemie al te maken met achterstanden en deze zijn significant toegenomen. Zo stonden aan het eind van het kalenderjaar 128 zaken open. Dat is het derde jaar op rij dat sprake is van een toename, respectievelijk 15 zaken meer dan in 2019 en 59 zaken meer in vergelijking met 2018. Dat uitgestelde resultaat brengt Huurteams Nijmegen nog niet volledig bij het behalen van de doelstelling, te verklaren door corona-achterstanden bij de Huurcommissie.

Samenvatting van de cijfers over 2020

- **494 huurders** geholpen, waarvan
 - o 442 in reguliere zaken
 - o 52 in incasso- en rechtszaken
- 403 klachten in **272 reguliere zaken afgerond**
- 263 nieuwe reguliere zaken gestart, waarvan 109 nog lopen op 1 januari 2021
- Percentage gestopte zaken 15,6% waarvan 9,7% wegens intimidatie
- 7 lopende incassozaken, ten bate van 38 cliënten
- **9 incasso- en rechtszaken afgerond**, ten bate van 14 cliënten
- Besparing van € **169.080,35** gerealiseerd, waarvan
 - o € 163.473,56 in reguliere zaken
 - o € 5.606,79 in incasso- en rechtszaken
- Een personele bezetting van 1,4 fte, verdeeld over 3 medewerkers
- Ondersteund door 7-12 juridisch adviseurs op vrijwillige basis

- Gefinancierd door een gemeentelijke subsidie van jaarlijks € 60.000,-

Leeswijzer

Dit verslag is als volgt ingedeeld: in hoofdstuk 1 wordt een algemeen beeld gegeven van de verrichte werkzaamheden in 2020. Dat betreft **de 442 reguliere zaken** en **de 16 incasso- en rechtszaken** ten bate van **52 cliënten** waarin Huurteams Nijmegen werkzaamheden heeft verricht. Tevens wordt aandacht besteed aan de invloed van de coronacrisis en de achterstanden bij de Huurcommissie.

In de hoofdstukken 2 en 3 ligt de focus op de 272 afgeronde reguliere zaken. Daar wordt inzichtelijk gemaakt hoe de werkzaamheden van Huurteams Nijmegen in 2020 resulteren in een besparing van € 163.473,56 voor Nijmeegse huurders. In hoofdstuk 4 lichten we het resultaat van de 9 in 2020 afgeronde incasso- en rechtszaken uit, waarmee een aanvullende besparing van € 5.606,79 is gerealiseerd. Om inzichtelijk te maken hoe de in 2020 behaalde resultaten zich verhouden tot voorgaande jaren worden tevens de resultaten uit 2018 en 2019 weergegeven.

1. Gegevens van huurders en zaken

Terminologie

Dit jaarverslag maakt inzichtelijk hoeveel huurders zich in 2020 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 het voeren van meerdere procedures die eventueel 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 de cliënt een verzoek bij de Huurcommissie of een vordering bij de kantonrechter aanhangig heeft gemaakt.
- Sinds Huurteams Nijmegen in 2015 incasso- en rechtszaken behandelt, is de term *reguliere zaken* geïntroduceerd. Met reguliere zaken worden zaken bedoeld die door de Huurcommissie beslecht worden. Wanneer een zaak niet door de Huurcommissie beslecht wordt, valt een zaak in de categorie *incasso- en rechtszaken*. De meest voorkomende aanleiding voor het procederen buiten de Huurcommissie om is de onbevoegdheid van de Huurcommissie op een bepaald onderwerp of het bij de kantonrechter ter discussie staan van de uitspraak van de Huurcommissie.

Algemeen beeld

COVID-19

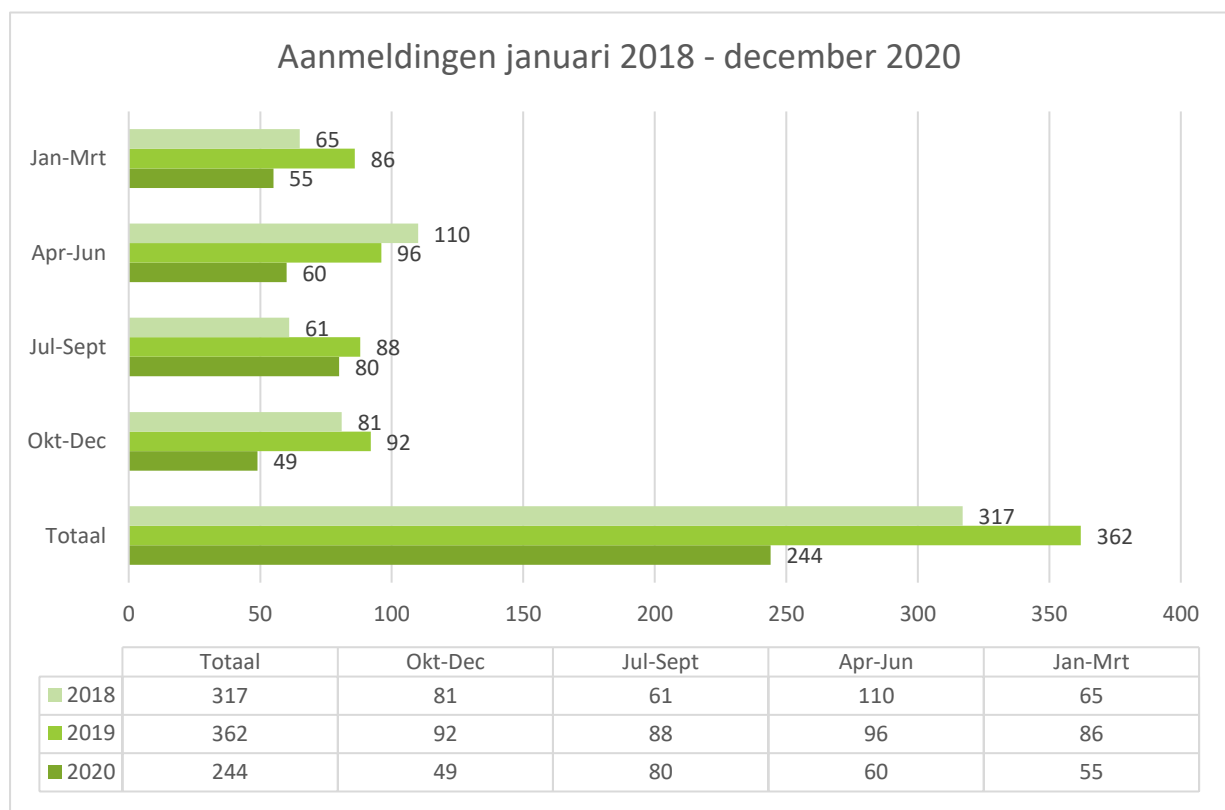
De coronapandemie heeft ook haar weerslag op de mogelijkheden van Huurteams Nijmegen om de werkzaamheden uit te voeren. De manier waarop dat is gegaan is grofweg in drie perioden te onderscheiden;

1. **Eerste lockdown** (maart – mei); Tijdens deze periode was de invloed op de werkzaamheden het grootst. Het kantoor was zo goed als dicht, alle medewerkers werkten vanuit huis. In deze periode zijn geen huisbezoeken afgelegd en hebben zich nagenoeg geen nieuwe cliënten gemeld bij Huurteams Nijmegen. Ook hield de Huurcommissie geen huisbezoeken en/of zittingen.

2. **Zomer/najaar** (juni – oktober); Na de eerste golf was er meer mogelijk. Huurteams Nijmegen ontwikkelde een eigen coronaprotocol op basis van de richtlijnen vanuit de Rijksoverheid om de werkzaamheden waar mogelijk weer door te laten gaan. Het kantoor werd ‘coronaproof’ ingericht. Huisbezoeken bij zelfstandige woningen vonden weer fysiek plaats. Voor onzelfstandige woningen is besloten deze op afstand te doen doormiddel van videobellen. Het aantal aanmeldingen normaliseerde weer. De Huurcommissie hield nog steeds geen huisbezoeken en/of zittingen.
3. **(Richting) tweede lockdown** (november – december); Met het strenger worden van de maatregelen moest ook Huurteams de werkzaamheden weer aanpassen. Op kantoor werkt iedere dag maximaal één werknemer, alle andere werkzaamheden geschieden vanuit huis. Alle huisbezoeken – dus ook voor zelfstandige woningen – geschieden digitaal. De Huurcommissie start huisbezoeken en (digitale) zittingen weer op.

In 2020 heeft Huurteams Nijmegen fors minder aanmeldingen ontvangen dan in de jaren 2018 en 2019. Alleen in het derde kwartaal, tussen de eerste en de tweede coronagolf, benaderde het aantal aanmeldingen het niveau van 2019. Dit gegeven geeft Huurteams de goede hoop dat het niveau van aanmeldingen zich weer zal herstellen wanneer de pandemie ten einde is.

Dat het aantal aanmeldingen in de komende jaren weer stabiel zal worden neemt het ontstane gat in aanmeldingen niet weg. In meerdere situaties is de kans voor een succesvolle zaak door uitstel vervlogen. Verwacht kan worden dat minder aanmeldingen in 2020 zal doorsijpelen in lagere resultaten in 2021 en mogelijk zelfs 2022 (en dus ook in de eindresultaten van de gehele subsidieperiode).



Figuur 1: nieuwe aanmeldingen bij Huurteams Nijmegen

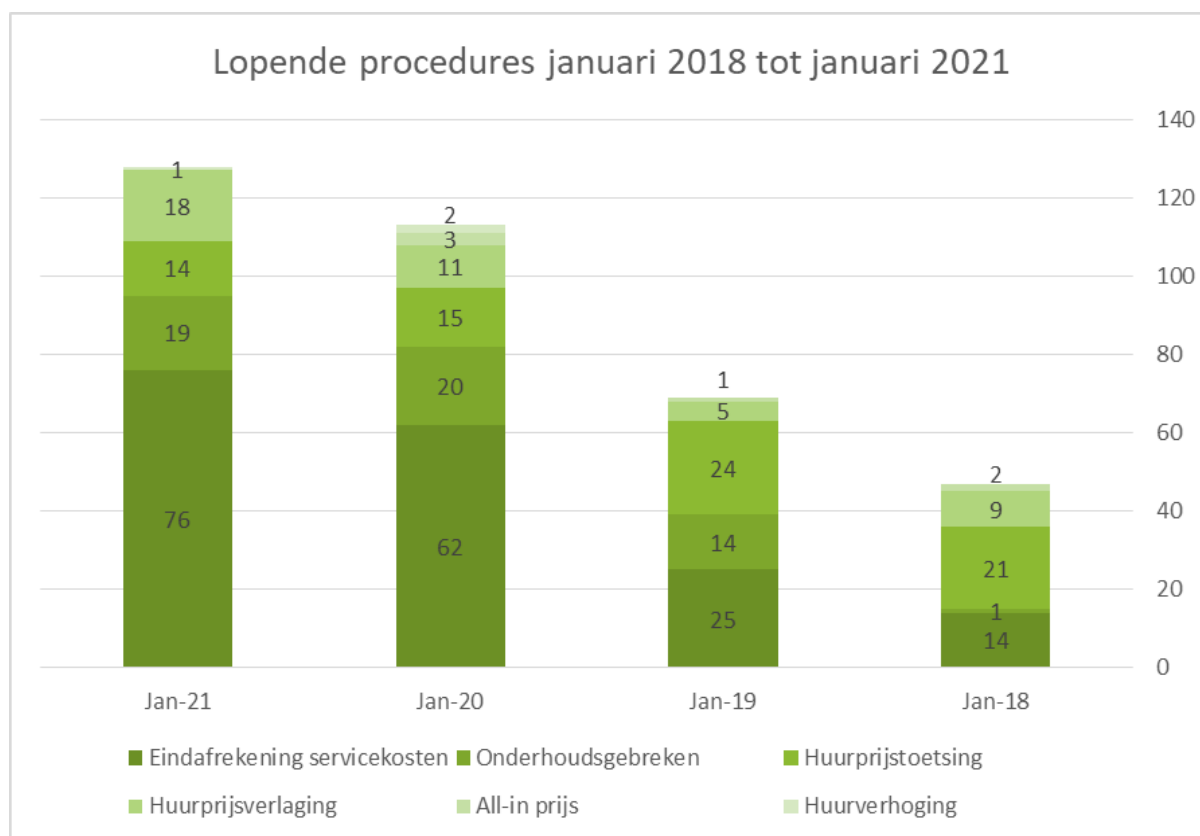
Vrijwilligers

Herstel wordt ook verwacht in het op peil houden van de vrijwilligerscapaciteit. Het niet tot nauwelijks kunnen ontvangen van de vrijwilligers op kantoor heeft het moeilijk gemaakt de vrijwilligersfuncties voldoende aantrekkelijk te houden. Hierdoor was het verloop van de vrijwilligers hoger dan in andere jaren. Wel zijn er voldoende nieuwe vrijwilligers aangetrokken, maar het steeds opnieuw en op afstand in moeten werken van nieuwe mensen heeft Huurteams meer capaciteit gekost dan in voorgaande perioden.

Achterstanden Huurcommissie

De Huurcommissie heeft de reeds bij aanvang van het jaar bestaande achterstanden ook in 2020 niet in kunnen lopen. In 2020 heeft Huurteams Nijmegen slechts 58 uitspraken van de Huurcommissie mogen ontvangen, tegenover 123 procedures waarin de Huurcommissie nog actie dient te ondernemen. Figuur 2 laat zien hoe het aantal procedures dat Huurteams Nijmegen uit heeft staan sinds 1 januari 2018 is toegenomen.

Figuur 2: openstaande procedures bij de Huurcommissie



De onderstaande tabel (tabel 1) weergeeft de gevolgen voor Huurteams Nijmegen van het gedurende een halfjaar niet houden van zittingen door de Huurcommissie. Bij servicekostenzaken is bijvoorbeeld te zien dat van de 62 in of voor 2019 gestarte zaken in 43 zaken nog steeds geen uitspraak is gedaan. Het nog steeds oplopen van de doorlooptijden is goed te zien aan de verhouding tussen zaken die voor het verslagjaar zijn gestart met zaken die zijn ingediend tijdens het verslagjaar. In 2018 stonden slechts 13 procedures van voor het verslagjaar, in 2019 liep dat op tot 28 en in 2020 wacht Huurteams Nijmegen op maar liefst 80 uitspraken in procedures die reeds voor aanvang van het kalenderjaar waren ingediend.

Tabel 1: Lopende procedures bij de Huurcommissie

Gestart:	1 jan 2021 (lopend)			1 jan 2020 (lopend)			1 jan 2019 (lopend)		
	Voor 2020	In 2020	Totaal	Voor 2019	In 2019	Totaal	Voor 2018	In 2018	Totaal
Servicekosten	43	33	76	17	45	62	8	17	25
Onderhoudsgebreken	18	1	19	9	11	20	-	14	14
Huurprijsstoetsing	8	6	14	1	14	15	2	22	24
Huurprijsverlaging	10	8	18	1	10	11	2	3	5
All-in-prijs	-	-	-	-	3	3	1	-	1
Huurverhoging	1		1	-	2	2	-	-	-
Subtotaal	80	48		28	85		13	56	
Totaal			128			113			69

Huurteams Nijmegen hanteerde in eerdere jaren het uitgangspunt dat een zaak doorgaans een half jaar tot een jaar na indiening bij de Huurcommissie is afgerond. Dit uitgangspunt laten we voorlopig los. De ontstane situatie maakt dat de verhouding tussen de verrichte werkzaamheden van Huurteams Nijmegen in een bepaald jaar zich niet direct verhouden tot de behaalde resultaten in datzelfde jaar. Dat maakt dat de resultaten van 2020 zich moeilijker laten vergelijken met eerdere jaren of projecties in het beleidsplan.

Om toch een indicatie te geven van de besparing die behaald had kunnen worden bij spoediger uitspraken van de Huurcommissie, voorzien we in Tabel 2 een inschatting van het uitgestelde resultaat. In 2019 was het uitgestelde resultaat 44 méér lopende procedures bij de Huurcommissie ten opzichte van het referentiejaar 2018. Deze 44 zaken hadden gezamenlijk een ingeschatte uitgestelde besparing van € 66.828,67.¹ In 2020 is dat opgelopen naar 59 procedures met een ingeschatte nog niet gerealiseerde besparing van € 141.380,46.

Tabel 2: Inschatting uitgestelde besparing door achterstanden Huurcommissie

	1 jan 2021 (lopend)	Gemiddelde besparing per zaak per jaar	Totale besparing
Servicekosten	51	€ 1.654,38	€ 84.373,38
Onderhoudsgebreken	5	n.v.t.	-
Huurprijsstoetsing	-	-	-
Huurprijsverlaging	13	€ 1.461,72	€ 57.007,08
All-in-prijs	-	€ 175,20	-
Huurverhoging	1	n.v.t.	-
Totaal	70		€ 141.380,46

¹ Jaarverslag 2019, pagina 6 te raadplegen via https://www.huurteamsnijmegen.nl/images/Jaarverslag_2019_-_Stichting_Huurteams_Nijmegen.pdf

Bij de berekening van het uitgestelde resultaat, met een omvang van € 141.380,46, is als uitgangspunt genomen dat de Huurcommissie in 2018 nog wel voldoende tijd tot uitspraak kon komen voor Huurteams om valide toetsing aan doelstellingen mogelijk te maken. Op 1 januari 2019 stonden bij Huurteams nog 69 zaken open. Daarom is een aantal van 69 openstaande zaken als te verwachten niveau gehanteerd. Een aantal van 69 zaken is aldus in de verdeling zoals die destijds was (zie Tabel 1) in mindering gebracht op de nu bij de Huurcommissie lopende procedures. Dit kan niet volledig één-op-één, omdat in 2018 meer toetsingsprocedures en all-in procedures open stonden dan in 2020.

In de zomer is de Huurcommissie met een actieplan gekomen om de achterstanden in te lopen. Centraal punt daarvan is de veel uitgebreidere inzet van voorzittersuitspraken. Veel zaken zullen na het opstellen van een rapport niet meer op zitting komen, maar direct worden afgedaan met een voorzittersuitspraak. De Huurcommissie stelt dat op deze wijze achterstanden snel ingelopen zullen worden.

Of dat daadwerkelijk het geval is zal in de praktijk moeten blijken. Daarbij is veel afhankelijk van de snelheid en kwaliteit van die voorzittersuitspraken. Wanneer deze uitspraken niet correct zijn zullen (ver)huurders in verzet willen komen en dan komt de zaak in de meeste gevallen alsnog op zitting. Dat werkt alleen maar extra vertragend. Huurteams Nijmegen heeft zorgen geuit over het potentiële effect van dit beleid op de toegang tot het recht. In samenwerking met *!Woon* (Amsterdam) is een brief gestuurd naar de minister van Binnenlandse Zaken over dit onderwerp en Huurteams Nijmegen heeft wederom haar medewerking verleend aan een rapportage van *EenVandaag*.² In december 2020 heeft Huurteams Nijmegen een klein aantal voorzittersuitspraken ontvangen, de verwachting is dat dit in 2021 oploopt waardoor nog weinige gezegd kan worden over de daadwerkelijke effecten van dit actieplan van de Huurcommissie.

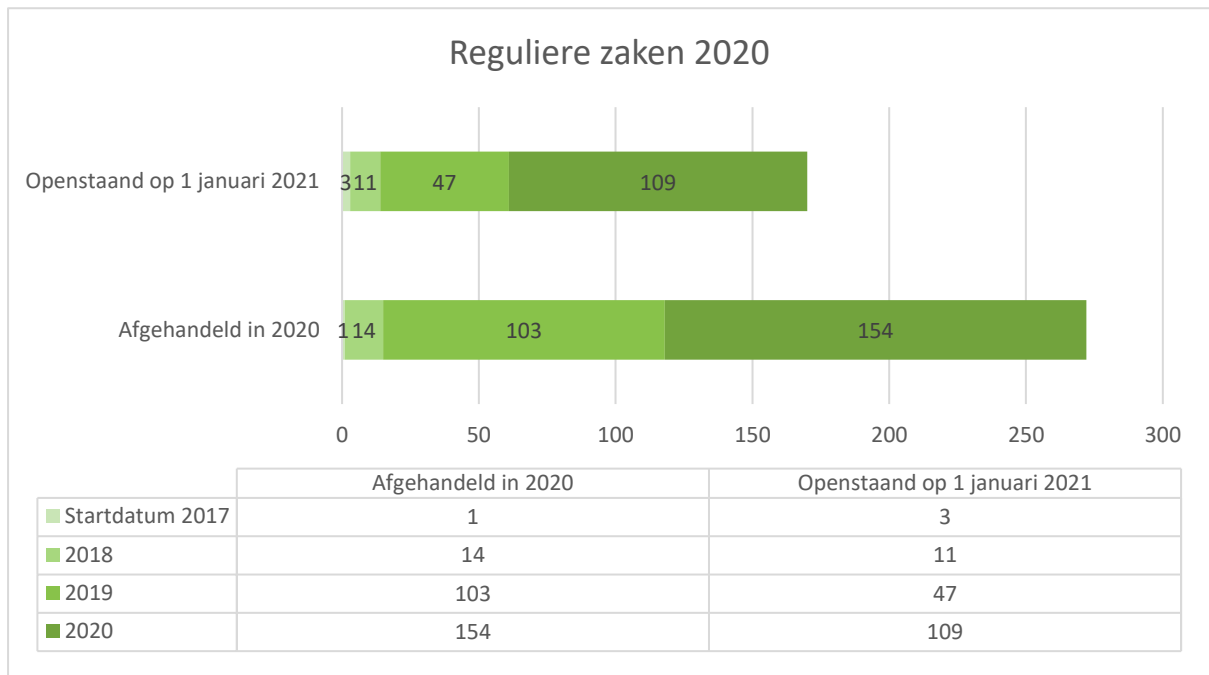
Aantallen en looptijd

Reguliere zaken

Huurteams Nijmegen heeft in 2020 werkzaamheden verricht in 442 reguliere zaken. Hiervan zijn er 272 afgerond. Het grootste deel van deze zaken is gestart in 2020, de zaken die nog openstaan uit 2017 (3), 2018 (11) en 2019 (47) worden naar verwachting afgerond in 2021 indien de omstandigheden het toelaten.

² <https://eenvandaag.avrotros.nl/item/gigantische-achterstanden-bij-de-huurcommissie-huurders-wachten-bijna-2-jaar-op-uitspraak>

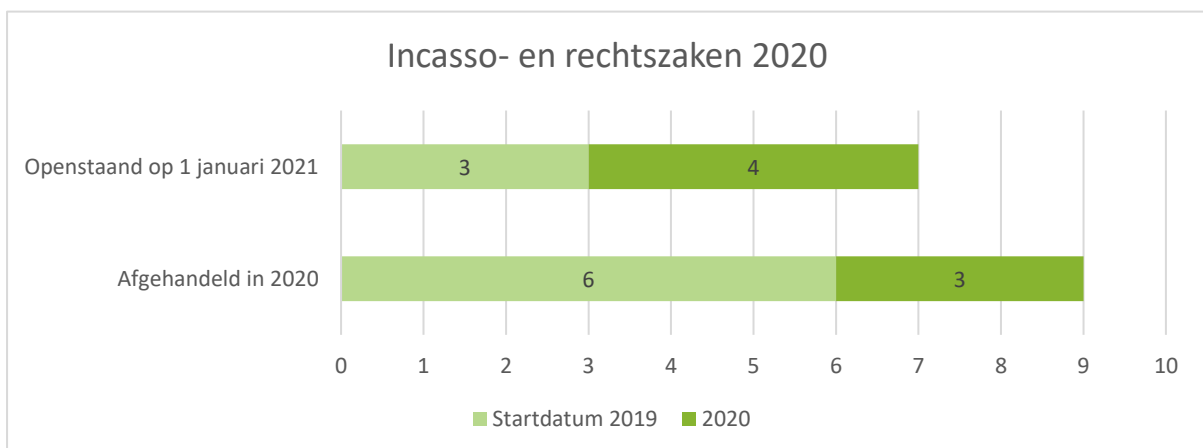
Figuur 3: in 2020 behandelde reguliere zaken



Incasso- en rechtszaken

In 2020 heeft Huurteams Nijmegen werkzaamheden verricht in 16 incasso- en rechtszaken, ten bate van 52 cliënten. We constateren dat de gemiddelde doorlooptijd van een kantonzaak korter is dan de gemiddelde doorlooptijd van zaken bij de Huurcommissie die Huurteams uitvoert. Zoals in hoofdstuk 6 verder toegelicht vindt niet één van de 9 in 2020 afgeronde incasso- en rechtszaken haar aanleiding in een uitspraak van de Huurcommissie. Opvallend is dan ook dat deze inhoudelijk complexe zaken over het algemeen sneller worden afgehandeld dan de reguliere zaken, wat enkel te koppelen is aan de doorlooptijd van de Huurcommissie. Alle nog openstaande incasso- en rechtszaken zijn of in 2019 of in 2020 gestart. De verwachting is dan ook deze zaken in 2021 af te kunnen ronden.

Figuur 4: in 2020 behandelde incasso- en rechtszaken



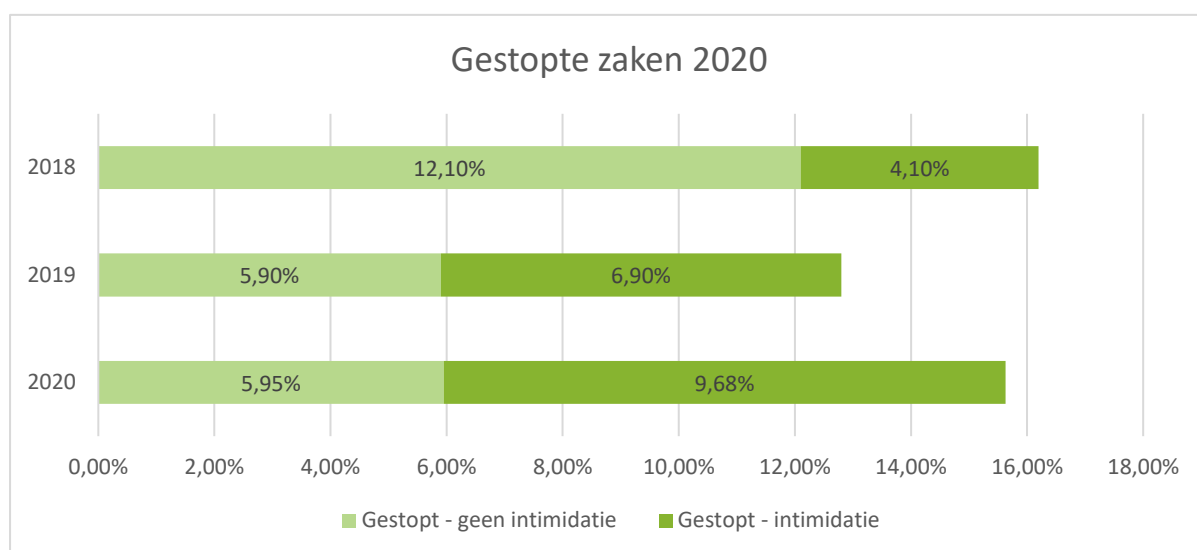
4. Afgeronde zaken

Gestopte zaken

Huurteams Nijmegen spant zich in om zo veel mogelijk zaken met een bevredigend resultaat af te ronden. Toch blijkt het gedurende een zaak niet altijd (meer) mogelijk om zo'n resultaat te bereiken. Naast winst, verlies en advies is stoppen de vierde wijze waarop een zaak kan eindigen. Wanneer na contact met de cliënt blijkt dat stoppen in dat geval de beste optie is, worden eventuele procedures ingetrokken en stopt Huurteams Nijmegen de zaak.

Van de 272 afgeronde zaken is in 2020 15,6% gestopt. Het is voor het eerst sinds 2015, het jaar vanaf wanneer Huurteams Nijmegen dit percentage publiceert, dat het percentage gestopte zaken is gestegen. Figuur 5 laat zien dat die stijging vrijwel volledig voor rekening komt van de toegenomen intimidatie. In 2019 waren nog 6,9% van de zaken om die reden gestopt, in 2020 is dat percentage gestegen tot 9,7%.

Figuur 5: gestopte zaken



Studenten

Huurteams Nijmegen houdt bij welk percentage van haar cliënten student is. In 2020 betrof dat 136 van de 272 afgeronde zaken, ofwel 50%. Dit percentage is in lijn met vorig jaar, toen het aantal studenten 52,7% bedroeg. Daarmee lijkt het gemiddelde aantal studenten wat op te schuiven tot 50% van de zaken, waar dat kort na de oprichting van de stichting nog zo'n 66% van de zaken betrof. Tussen verschillende jaren kan dit percentage wel aanzienlijk schommelen, onder invloed van grote wooncomplexen met een vrij homogene samenstelling. Ten overvloede: de registratie of iemand al dan niet studeert heeft geen enkele invloed op de door Huurteams Nijmegen aangeboden dienstverlening.

Intimidatie

Ten opzichte van 2019 is het percentage van het totaal aantal zaken waarin intimidatie plaatsvond iets gedaald, van 15,1% naar 13,3%. Ook is het percentage door intimidatie afgebroken zaken gedaald van 60,5% naar 50% van de zaken waarin intimidatie voorkomt. Uit de tabellen in hoofdstuk 3 zal blijken dat het aantal ingetrokken klachten wegens intimidatie juist gestegen is; van 28 in 2019 naar 36 in 2020. Dit betekent vooral dat in 2020 het vaak zaken met verschillende klachten betrof waarin de intimidatie zodanig was dat cliënten geen andere mogelijkheid zagen dan de zaak te stoppen.

Tabel 3: intimidatie

Intimidatie	Aantal 2020	Aantal 2019	Aantal 2018
Zaak afgebroken	18 (50%)	26 (60,5%)	13(46,4%)
Zaak doorgezet	18 (50%)	17 (39,5%)	15 (53,6%)
% Intimidatie van totaal aantal zaken	13,3%	15,1%	9,7%
Totaal	36	43	28

Intimidatie heeft vele verschijningsvormen. Enkele voorbeelden die Huurteams Nijmegen in de praktijk is tegen gekomen betreft een verhuurder die ineens allerlei extra inspecties van de privéruimten wenst te doen, en ook dat leegkomende kamers in een studentenhuus gevuld worden met een dusdanig aantal arbeidsmigranten dat het leefklimaat aanzienlijk achteruit gaat, en ook het pas verstrekken van een verhuurdersverklaring wanneer huurder schriftelijk aan kan tonen een procedure te hebben ingetrokken.

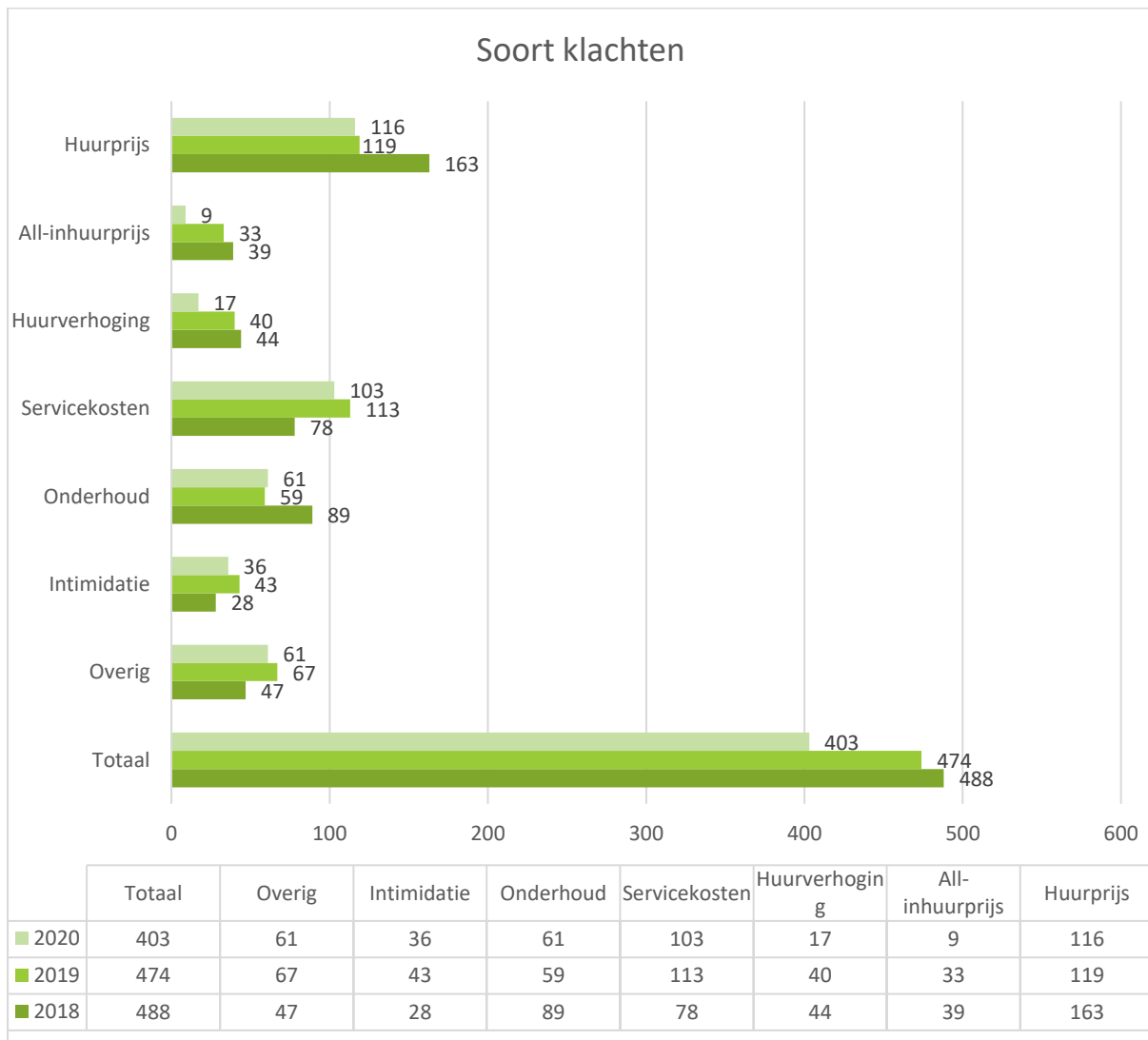
Wanneer intimidatie plaatsvindt in een zaak adviseert Huurteams Nijmegen haar cliënten over hun juridische en praktische handelingsperspectief. De uiteindelijke beslissing over een actie ligt altijd bij cliënten. Zij zijn immers degene die de gevolgen van een beslissing ondervinden. In 2020 hebben 3 cliënten zich wegens intimidatie tot de politie gewend, eenmaal is aangifte gedaan. Die zaak is later ook wegens intimidatie afgebroken. Twee keer is melding gedaan, die zaken zijn om een andere reden dan de intimidatie gestopt. Huurteams Nijmegen biedt cliënten desgewenst de mogelijkheid om hen in dit proces te begeleiden.

5. Uitsplitsing van reguliere klachten en procedures

Klachten en procedures

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de wijze waarop Huurteams Nijmegen in 2020 272 reguliere zaken heeft afgehandeld. Dit wordt gedaan door een uitsplitsing van de het totale aantal van de 403 daarbij behorende klachten te presenteren. Figuur 6 geeft weer hoe deze klachten in 2020 over de verschillende categorieën waren verdeeld.

Figuur 6: uitsplitsing in 2020 afgehandelde klachten naar onderwerp



Het aantal afgeronde procedures ligt iets hoger dan in 2018 en 2019. Dit was verwacht gezien de hoeveelheid nog lopende procedures op 1 januari 2020 (113). Het inlopen van die achterstand is de Huurcommissie in 2020 niet gelukt. Huurteams Nijmegen heeft in weliswaar 4 meer procedures kunnen afronden dan in 2018 en 2019, maar het aantal uitstaande procedures is gestegen van 113 naar 128. Deze cijfers staan in figuur 7. De verwachting is dan ook dat wanneer de achterstanden worden weggewerkt bij de Huurcommissie het aantal afgeronde procedures aanzienlijk sterker zal stijgen dan nu het geval is.

Figuur 7: In 2020 afgeronde procedures bij de Huurcommissie



De verdeling tussen de soorten procedures is ook opgeschoven. Meest in het oog springt dat meer uitspraken zijn ontvangen in servicekostenprocedures en minder in huurverlagingsprocedures. Dit heeft alles te maken met de invloed van het coronavirus en de omgang van de Huurcommissie daarmee. De Huurcommissie heeft tussen maart en oktober 2020 geen huisbezoeken uitgevoerd. Omdat een huisbezoek juist in huurverlagingszaken essentieel is om de zaak te kunnen behandelen, hebben alle procedures met betrekking tot dit onderwerp ruim een half jaar stil gelegen. Bij servicekostenprocedures was dat anders. Veel zaken kunnen daarbij schriftelijk worden afgehandeld. Daarbij dient wel te worden opgemerkt dat 16 van de 24 uitspraken intrekkingen betroffen omdat over de bijbehorende klacht een schikkingsovereenkomst tussen partijen gesloten was door inzet van Huurteams Nijmegen.

Tabel 4 laat zien dat hoewel er in 2020 meer uitspraken van de Huurcommissie zijn ontvangen, dit enkel te danken is aan de zaken die wegens een overeenkomst of wegens intimidatie zijn ingetrokken. Bij intrekking van een procedure wordt een voorzittersuitspraak toegezonden aan partijen. Zonder die uitspraken mee te rekenen blijven slechts 31 ontvangen inhoudelijke uitspraken over. Hoe langer een procedure loopt, hoe groter de kans wordt dat deze ingetrokken moet worden zonder een resultaat te bereiken. Een huurder kan verhuizen voordat de Huurcommissie een rapporteur heeft gestuurd, interesse in de procedure verliezen door de bijzonder lange looptijd, of een verhuurder kan jarenlang de intimidatie dusdanig opvoeren dat

de huurder het opgeeft. Al met al reden om voor Huurteams Nijmegen om ook bij ingediende procedures alsnog te pogen tot een overeenkomst te komen. Vaak slaagt dat.

Aan de hoeveelheid intrekkingen kan overigens niet de conclusie ontleend worden dat Huurteams Nijmegen prematuur over gaat tot het indienen van procedures. Soms is het indienen van de procedure juist het zetje dat een verhuurder nodig heeft om wel tot een overeenkomst te komen. Daarnaast zijn er ook situaties waarin de wetgeving een vervaltermijn kent voor het indienen van een zaak. In die gevallen is het pro forma indienen van een procedure voor of tijdens het onderhandelingsproces noodzakelijk om de belangen van onze cliënten te dienen. Mocht de onderhandeling niet slagen dan hebben zij immers nog de procedure om op terug te vallen; zonder pro forma procedure zouden onderhandelingen ook minder kansrijk zijn, omdat de verhuurder weet dat huurders rechten vervallen zijn (of vice versa).

Tabel 4: verhouding inhoudelijke uitspraken en intrekkingen procedures Huurcommissie

	2020	2019	2018
Afgesloten procedures	58	54	54
Inhoudelijke uitspraak	31	31	40
Ingetrokken	27	23	14
<i>Wegens overeenkomst</i>	24	17	6
<i>Wegens intimidatie</i>	3	6	2
Overige reden	-	-	6

Huurprijs

In 2020 zijn bij Huurteams Nijmegen 116 klachten binnengekomen van huurders die wilden weten of zij te veel betaalden. Bij ieder van deze klachten heeft Huurteams Nijmegen zich ingespannen om te bepalen of de gevraagde huur in overeenstemming was met het wettelijk maximum voortvloeiende uit het woningwaarderingssysteem. Wanneer uit de meting blijkt dat een huurder te veel betaalt, staat Huurteams Nijmegen de huurder bij in het proces de huur te verlagen tot dat wettelijk maximum. De wijze waarop is afhankelijk van de wensen van de cliënt en de verhouding tussen huurder en verhuurder. In het algemeen wordt eerst gepoogd om met de verhuurder tot een overeenkomst te komen. Wenst de verhuurder daar niet aan mee te werken, dan start Huurteams Nijmegen namens de huurder een procedure bij de Huurcommissie.

Tabel 5: afgehandelde huurprijsklachten

Huurprijs	2020	2019	2018
Gewonnen	37 (32,2%)	40 (33,6%)	44 (27%)
<i>Overeenkomst</i>	30 (26,1%)	24 (20,2%)	21 (12,9%)
<i>Procedure</i>	7 (6,1%)	16 (13,5%)	23 (14,1%)
Verloren	7 (6,1%)	1 (0,8%)	2 (1,2%)
Advies	51 (44%)	56 (47,1%)	88 (54%)
Gestopt	21 (18,1%)	20 (16,8%)	29 (17,8%)
<i>Wegens intimidatie</i>	14 (12,1%)	10 (8,4%)	12 (7,4%)
Totaal	116	119	163

Het is in 2020 gelukt om naar aanleiding van 37 klachten een huurverlaging te bewerkstelligen. Dit leverde huurders een besparing op van € 115.435,08. Huurders wiens huur verlaagd werd

door een overeenkomst met de verhuurder betaalden gemiddeld € 71,33 per maand minder kale huur dan oorspronkelijk in de huurovereenkomst was opgenomen. Wanneer een huurder een procedure bij de Huurcommissie won, bedroeg dit gemiddeld € 121,81 per maand. In 2020 zijn zeven procedures verloren. Dit zijn samenhangende procedures geweest over één complex, die gelijktijdig zijn ingediend en alle op hetzelfde punt zijn afgewezen.

Het valt op dat er een groot verschil zit tussen de gemiddelde besparingen door middel van een overeenkomst of een procedure. Dit fenomeen doet zich tevens voor bij de hierna te bespreken all-in prijs en servicekosten. Er zijn twee verklaringen voor dit verschil.

Ten eerste is het verschil tussen wat gevraagd mag worden en wat gevraagd wordt vaak kleiner in zaken die succesvol zijn af te ronden met een overeenkomst. Anders gezegd, hoe minder de verhuurder met de oorspronkelijke prijs het wettelijk maximum overschrijdt, des te groter de kans is dat deze verhuurder naar aanleiding van Huurteams Nijmegen geneigd is de huurprijs te verlagen door een schikking.

Daarnaast is het resultaat van een overeenkomst niet altijd gelijk aan de potentiële besparing die door middel van een procedure behaald had kunnen worden. Huurders zijn niet altijd gebaat bij een langdurige procedure. Wanneer zij dan een voorstel krijgen van verhuurder dat redelijk is, zijn zij geneigd voor de middenweg te kiezen in plaats van juridisch het onderste uit de kan te willen halen.

Tabel 6: besparing kale huur

Huurverlaging kale huur	Maandelijks	Bewoningsduur
Gemiddeld overeenkomst 2020	€ 71,33	€ 2.567,83
<i>2019 Overeenkomst</i>	<i>n.v.t.</i>	<i>n.v.t.</i>
<i>2018 Overeenkomst</i>	<i>n.v.t.</i>	<i>n.v.t.</i>
Gemiddeld procedure 2020	€ 121,81	€ 4.385,16
<i>2019 Procedure</i>	<i>n.v.t.</i>	<i>n.v.t.</i>
<i>2018 Procedure</i>	<i>n.v.t.</i>	<i>n.v.t.</i>
2020 Totaal	€ 3.206,53	€ 115.435,08
<i>2019 Totaal</i>	<i>€ 6.170,53</i>	<i>€ 222.139,08</i>
<i>2018 Totaal</i>	<i>€ 4.224,34</i>	<i>€ 152.076,24</i>

All-in prijs

In 2020 heeft Huurteams Nijmegen 9 klachten afgehandeld betreffende een all-in prijs. Daarnaast is nog één klacht over een all-in prijs aanhangig bij de Huurcommissie middels een uitstaande toetsingsprocedure. Huurder woonde nog geen zes maanden in het gehuurde toen de procedure werd ingediend. In deze procedure kan de Huurcommissie de huurprijs ambtshalve splitsen in kale huur en servicekosten. Dat heeft voor de huurprijs hetzelfde resultaat, echter gaat de gesplitste huurprijs middels een toetsingsprocedure met terugwerkende kracht in. De huurder heeft recht om alles wat gedurende de looptijd van de huurovereenkomst te veel betaald blijkt te zijn retour te ontvangen.

Tabel 7: afgehandelde all-in klachten

All-in prijs	2020	2019	2018
Gewonnen	4 (44,4%)	9 (27,3%)	24 (61,5%)
<i>Overeenkomst</i>	<i>1 (11,1%)</i>	<i>8 (24,3%)</i>	<i>6 (15,4%)</i>

<i>Procedure</i>	3 (33,3%)	1 (3%)	18 (46,2%)
Verloren	-	-	-
Advies	3 (33,3%)	13 (39,4%)	7 (17,9%)
Gestopt	2 (22,2%)	11 (33,3%)	8 (20,5%)
<i>Wegens intimidatie</i>	-	6 (18,2%)	2 (5,1%)
Totaal	9	33	39

De daling in besparing is minder groot dan de daling in zaken. In 2020 is in minder dan de helft van het aantal zaken in 2019 een besparing behaald. Toch is de besparing maar 1/3 minder dan vorig jaar. Dit heeft te maken met de verhouding tussen overeenkomsten en procedures. In 2019 is slechts 1 zaak afgedaan met een procedure, tegenover acht overeenkomsten. Die verhoudingen lagen in 2020 anders, waarbij 3 van de 4 zaken werd afgedaan door middel van een procedure. Tabel 8 laat zien dat de gemiddelde besparing van een overeenkomst aanzienlijk lager ligt dan die bij een procedure. Dat verklaart aldus het kleinere procentuele verschil in besparing ten opzicht van het verschil in afgehandelde klachten.

Tabel 8: besparing all-in klachten

Huurverlaging 'all-in'	Maandelijks	Bewoningsduur
Gemiddeld overeenkomst 2020	€ 12,00	€ 432,00
<i>2019 Overeenkomst</i>	<i>n.v.t.</i>	<i>n.v.t.</i>
<i>2018 Overeenkomst</i>	<i>n.v.t.</i>	<i>n.v.t.</i>
Gemiddeld procedure 2020	€ 175,20	€ 6.307,20
<i>2019 Procedure</i>	<i>n.v.t.</i>	<i>n.v.t.</i>
<i>2018 Procedure</i>	<i>n.v.t.</i>	<i>n.v.t.</i>
2020 Totaal	€ 537,60	€ 19.353,60
<i>2019 Totaal</i>	<i>€ 871,56</i>	<i>€ 31.376,16</i>
<i>2018 Totaal</i>	<i>€ 4.337,37</i>	<i>€ 157.585,32</i>

Servicekosten

In Figuur 7 is te zien dat Huurteams Nijmegen in 2020 24 uitspraken over servicekosten heeft ontvangen van de Huurcommissie. Toch blijkt uit Tabel 9 dat slechts 5 klachten zijn afgehandeld door een procedure. Om die vijf klachten op te lossen zijn acht procedures nodig geweest. De overige 16 procedures zijn afgerond door deze in te trekken omdat alsnog een overeenkomst gesloten kon worden tussen huurder en verhuurder. Dat maakt dat deze zaken worden weergegeven in de categorie overeenkomst.

Tabel 9: afgehandelde servicekostenklachten

Servicekosten	2020	2019	2018
Gewonnen	38 (36,9%)	38 (33,6%)	34 (43,6%)
<i>Overeenkomst</i>	33 (32%)	35 (31%)	28 (35,9%)
<i>Procedure</i>	5 (4,9%)	3 (2,6%)	6 (7,7%)
Verloren	-	1 (0,9%)	-
Advies	46 (44,7%)	65 (57,5%)	33 (42,30%)
Gestopt	20 (19,4%)	10 (8,8%)	11 (14,1%)
<i>Wegens intimidatie</i>	14 (13,6%)	5 (4,4%)	1(1,3%)

Totaal	103*	113	78
---------------	-------------	------------	-----------

* 1 zaak is gesloten wegens intimidatie, maar er is wel een besparing behaald, vandaar dat deze ook als overeenkomst gerekend wordt en het totaal optelt tot 1 minder dan de som der delen.

Net als in 2019 is in 38 zaken een besparing behaald. Toch hebben Nijmeegse huurders in 2020 ruim € 10.000,- meer aan onterechte servicekosten bespaard dan in 2019. Dit is gedeeltelijk te verklaren door de kleine verschuiving in het aantal zaken dat doormiddel van een procedure is afgerond. In 2019 zijn 6 procedures gewonnen om 3 klachten af te handelen, in 2020 betrof het 8 procedures in 5 klachten. Daarnaast valt ook op dat de gemiddelde besparing bij procedures, maar ook bij overeenkomsten significant is gestegen.

Tabel 10: besparing servicekosten

Besparing servicekosten	Gemiddeld (per jaar)	Totaal
2020 Overeenkomst	€ 618,84	€ 20.412,96
<i>2019 Overeenkomst</i>	<i>€ 411,24</i>	<i>€ 14.393,25</i>
<i>2018 Overeenkomst</i>	<i>€ 225,45</i>	<i>€ 2.930,85</i>
2020 Procedure	€ 1.654,38	€ 8.271,92
<i>2019 Procedure</i>	<i>€ 1.390,61</i>	<i>€ 4.171,82</i>
<i>2018 Procedure</i>	<i>€ 1.130,86</i>	<i>€ 6.785,13</i>
2020 Totaal		€ 28.684,88
<i>2019 Totaal</i>		<i>€ 18.565,07</i>
<i>2018 Totaal</i>		<i>€ 9.715,98</i>

Onderhoud

De oplossing voor een onderhoudsklacht is het verhelpen van een gebrek aan de woning. Omdat de Huurcommissie dat niet aan de verhuurder kan opdragen is het juist op dit gebied cruciaal om zo veel mogelijk zaken met een overeenkomst af te sluiten. Dat lijkt op het eerste gezicht goed gelukt, maar daarbij moet wel opgemerkt worden dat het beeld vertekend is. Er zijn nog 19 procedures aanhangig bij de Huurcommissie waarin nog geen oordeel is geveld. 18 daarvan zijn ingediend voor 1 januari 2020 en lopen dus al meer dan een jaar. Al die tijd blijven huurders dagelijks hinder ondervinden van de gebreken.

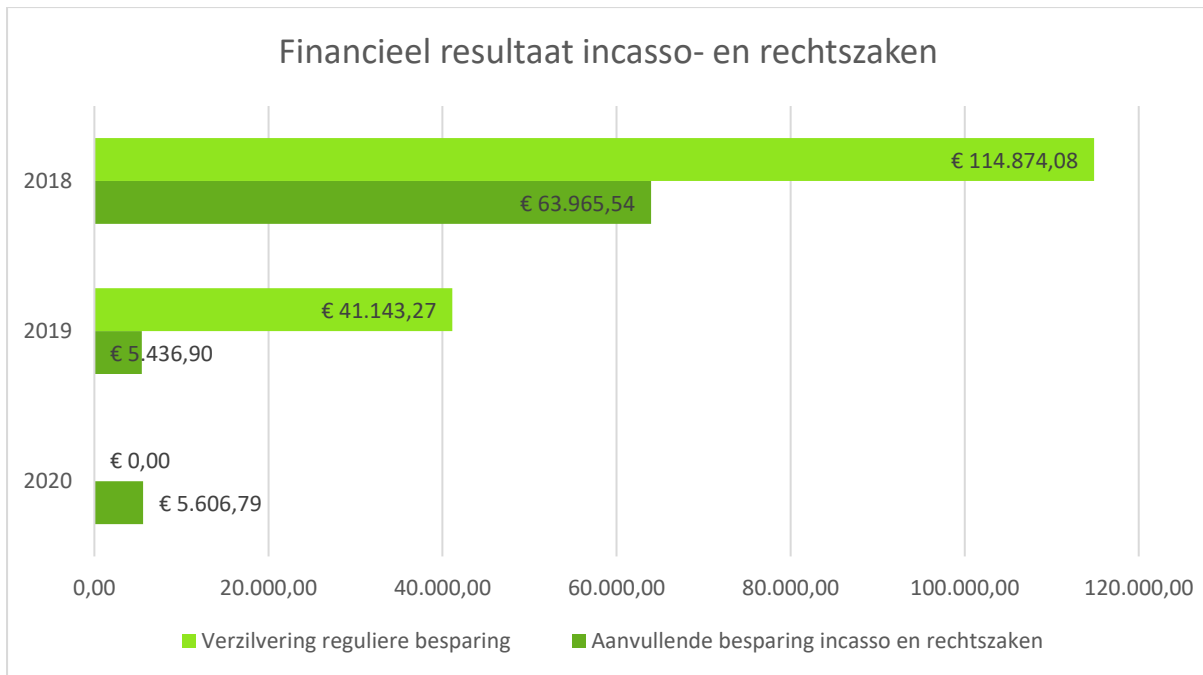
Tabel 11: in 2020 afgeronde onderhoudsklachten

Onderhoud	2020	2019	2018
Gewonnen	16 (25,8%)	13 (22%)	33(37,1%)
<i>Overeenkomst</i>	<i>12 (19,4%)</i>	<i>12 (20,3%)</i>	<i>27 (30,3%)</i>
<i>Procedure</i>	<i>4 (6,5%)</i>	<i>1 (1,7%)</i>	<i>6 (6,7%)</i>
Verloren	1 (1,6%)	1 (1,7%)	-
Advies	30 (48,4%)	31 (52,5%)	41 (46,1%)
Gestopt	15 (24,2%)	14 (23,7%)	15 (16,9%)
<i>Wegens intimidatie</i>	<i>8 (12,9%)</i>	<i>9 (15,25%)</i>	<i>2 (2,3%)</i>
Totaal	61	59	89

6. Incasso- en rechtszaken

De vertraging bij de Huurcommissie werkt ook door in de resultaten bij incasso- en rechtszaken. Omdat er weinig uitspraken gedaan worden, is het minder vaak noodzakelijk na een uitspraak van de Huurcommissie een incassotraject te starten of deze inhoudelijk voor te leggen aan de kantonrechter. Dit heeft tot gevolg dat in 2020 enkel een **aanvullende besparing van € 5.606,79** is gerealiseerd. Er zijn geen eerdere door de Huurcommissie vastgestelde besparingen verzilverd.

Figuur 8: besparing incasso- en rechtszaken



Tabel 12 laat zien over welke onderwerpen de afgeronde incasso- en rechtszaken gevoerd worden. Bij de rechtbank is het mogelijk om in één procedure meerdere onderwerpen te behandelen en meerderde cliënten te helpen in één procedure. Dat maakt dat het aantal klachten, cliënten en zaken uiteen lopen.

Tabel 12: uitsplitsing incasso- rechtszaken naar soort en wijze van afhandeling

Type zaak	Aantal afgerond in 2020	Resultaat
Borg	9 zaken, 14 cliënten	2 zaken geschikt vóór het incassotraject, 2 zaken gewonnen na buitenrechtelijke fase, 2 zaken gewonnen door middel van een rechtszaak, 3 zaken afgebroken op verzoek van cliënten.
Overig	2 zaken, 4 cliënten	1 zaak geschikt vóór het incassotraject, 1 zaak gewonnen door middel van een rechtszaak.
Totaal	9 zaken, 10 klachten, 14 cliënten	

7. Beleid

Reflectie beleidsdoelen

- **Bestuur;** Het is gelukt om in 2020 uitbreiding voor het bestuur te vinden. Per 1 januari 2021 heeft Huurteams Nijmegen een vierkoppig bestuur, waarmee de slagkracht van het bestuur weer op peil is. Uiteraard is dit een verheugend feit, maar gezien de eerdere moeilijkheden om bestuurders (vrijwilligers) te werven en te behouden, blijft continuïteit van het bestuur een focuspunt voor de stichting.
- **Aantal geholpen huurders;** Huurteams Nijmegen heeft in 2020 494 huurders geholpen. Dit ligt dicht bij de doelstelling van 500 zoals gesteld in het plan van aanpak en is gezien de impact van de coronapandemie een mooi resultaat.

Tabel 13: geholpen huurders in vergelijking met het plan van aanpak

Jaar	Voorspelling plan van aanpak	Resultaat
2019	400	312
2020	500	494
Totaal	900	806

- **Te realiseren besparing;** De behaalde besparing is lager dan ingeschat. De verrichte werkzaamheden van Huurteams Nijmegen in 2020 zijn goed voor circa € 310.460, - in plaats van de beoogde € 375.000, -. Huurteams Nijmegen bespaarde de Nijmeegse huurders in 2020 daadwerkelijk € 169.080,35 aangevuld met een uitgestelde besparing die wordt geschat op € 141.380, -. In relatie tot de nagenoeg behaalde doelstelling van het aantal geholpen huurders, constateren we dat de geambieerde besparing mogelijk te hoog ligt. Gezien de realisatie erg afhankelijk is van het type zaak en de wijze van afronden is dit op voorhand moeilijk te voorspellen.

Tabel 14: gerealiseerde huurbesparing in vergelijking met het plan van aanpak

Jaar	Voorspelling plan van aanpak	Resultaat
2019	€ 325.000	€ 277.517,21
2020	€ 375.000	€ 169.080,35
Uitgesteld door achterstanden Huurcommissie		€ 141.380,46
Totaal	€ 700.000	€ 587.978,02

- **Interne organisatie**
 - **Aantal juridisch adviseurs;** Doordat het merendeel van het jaar volledig thuis gewerkt moest worden, is het verloop van juridisch adviseurs groter geweest dan ideaal. In de loop van 2020 zijn 9 juridisch adviseurs vertrokken. Het is wel mogelijk geweest om nieuwe juridisch adviseurs aan te trekken, 14 nieuwe mensen zijn enthousiast begonnen aan hun functie als juridisch adviseur.
 - Daarmee is de doelstelling om gemiddeld 10 juridisch adviseurs aan de slag te hebben gehaald.
 - **Personeel;** Op dit vlak is het rustig geweest in 2020. In februari is één juridisch medewerker vertrokken, de vrijgekomen vacature is per maart weer ingevuld.
 - **Stagemogelijkheden;** In de periode februari tot en met juni 2020 heeft een stagiair van de HAN een afstudeerstage gedaan bij Huurteams. Omdat het niet mogelijk was een werkplek op kantoor aan te bieden is er in het semester september 2020 – februari 2021 voor gekozen om geen stageplek aan te bieden.
 - **ICT;** Gedurende 2020 heeft stichting Aedia zich ingespannen om een nieuw administratiesysteem voor Huurteams Nijmegen te ontwikkelen. Dit systeem is

conform planning per 1 januari 2021 in gebruik genomen. Gedurende 2021 zal het systeem nog doorontwikkeld worden om de administratie binnen Huurteams Nijmegen verder te stroomlijnen. Tevens heeft Huurteams Nijmegen in 2020 haar website volledig vernieuwd zodat deze beter aansluit bij haar professionele imago en beter gevonden kan worden door hen die Huurteams nodig hebben.

- **Huisvesting;** Huurteams Nijmegen heeft zich in 2020 ingespannen om een nieuwe kantoorruimte te vinden, die ruimte biedt aan de gegroeide organisatie, een professionele uitstraling heeft, en beter toegankelijk is. Deze ruimte is gevonden in het bedrijventraceutrum Groenestraat, waar de stichting in het tweede kwartaal van 2021 haar intrek zal nemen.
- **Voorkomen en bemiddelen;** Door de uitdagingen om fysiek bij elkaar te komen is het in 2020 lastig geweest om bemiddelingsgesprekken te voeren. Toch zijn ongeveer vier keer zo veel zaken die met succes zijn afgerond het resultaat van overeenstemming tussen huurder en verhuurder ten opzichte van zaken waarin succesvol is geprocedeerd. In hoeverre dit is toe te rekenen aan de inspanningen van Huurteams Nijmegen is lastig na te gaan, omdat deze verhouding ook sterk wordt beïnvloed door het uitblijven van uitspraken van de Huurcommissie.
- **Kenniscentrum en leerschool;** Huurteams Nijmegen streeft er naar om het scholingsbeleid verder te integreren in de organisatie. Dat wil zeggen dat iedere nieuwe medewerker en juridisch adviseur een trainingsprogramma krijgt aangeboden. Dit maakt dat de stichting een stabiele kwaliteit van ondersteuning kan garanderen. In 2020 is een incassotraining aangeboden aan ervaren juridisch adviseurs. Daarnaast heeft de gehele organisatie deelgenomen aan een cursus schrijven op B1 niveau, teneinde de schriftelijke communicatie van de stichting begrijpelijker te maken voor de doelgroep.

Beleid voor 2021: Focuspunten

De stichting heeft in 2020 fundamentele verbeteringen en voorbereidingen doorgevoerd voor een meer duurzame bedrijfsvoering, in het bijzonder ten aanzien van ICT. De doelstelling voor 2021 is om volledig werkplek-onafhankelijk te kunnen werken voor de vrijwilligers en eventueel medewerkers. Een belangrijke schakel in dat proces is de realisatie van het nieuwe administratiesysteem dat in 2020 in ontwikkeling is gegaan en in 2021 in delen wordt opgeleverd.

Daarnaast blijft Huurteams Nijmegen zich inzetten voor de verdieping van kennis van vrijwilligers en medewerkers. De reguliere training (en inwerking) zal worden uitgebreid met kennisclips en e-learning. Deze nieuwe leermaterialen worden een aanvulling, zodat vrijwilligers over een bredere periode van het jaar aangetrokken kunnen worden. Zij kunnen dan starten met leermateriaal dat onafhankelijk van de beschikbaarheid van het personeel benut kan worden.

Tot slot zal 2021 het jaar worden waarin Huurteams Nijmegen afscheid gaat nemen van de huidige locatie, en zal verhuizen naar een vernieuwd, professioneler, en meer toegankelijk pand. Om beter bereikbaar te zijn voor de huurders en verhuurders van Nijmegen, en meer ruimte te bieden om vertrouwelijke gesprekken en onderhandelingen verhuizen we naar een grotere locatie met meer voorzieningen, op een meer centrale locatie.

8. Financiële verslaglegging

Met een bijdrage van de gemeente Nijmegen van € 60.000, - heeft Stichting Huurteams Nijmegen (SHN) in 2020 de Nijmeegse huurder € 169.080,35- bespaard.

Veel van de in dit jaarverslag weergegeven resultaten zijn in sterke mate beïnvloed door de achterstanden waar de Huurcommissie op dit moment mee kampt. Dit speelde in mindere mate al in 2018 toen werd gereflecteerd op de langere doorlooptijden van procedures bij de Huurcommissie. In de financiële verslaglegging is duidelijk wat het effect van de achterstanden bij de Huurcommissie op de resultaten van Huurteams Nijmegen is. In het bijzonder in de uitstaande lege-gelden, en de behaalde besparing uit te voeren zaken.

2020 was het jaar waarbij is geïnvesteerd in de fundamenteën van de bedrijfsvoering. Dit resulteerde in de meeste gevallen in enkele incidentele uitgaven, zoals de ontwikkeling van een nieuwe website en de ontwikkeling kosten voor nieuwe administratie software.

Dit alles heeft in 2020 geresulteerd in een lager resultaat dan vooraf begroot (begroot resultaat: **4.805**; behaald resultaat **-7.745,-**). Zoals ook voorgaande jaren is gebleken hebben incidentele veranderingen grote (financiële) gevolgen 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,-.

Op korte termijn worden hoge (structurele) kosten verwacht door de verhuizing in 2021. Om een dergelijke incidentele en structurele last op te kunnen vangen wordt hier apart geld voor voorzien. In 2020 zijn alle incidentele lasten ten aanzien van de verhuizing opgenomen. In 2021 wordt een voorziening ingericht voor de structurele lasten verhogen.

In de bijlagen zijn opgenomen de staat van baten en lasten over 2020 (**bijlage 1**) inclusief toelichting (**bijlage 2**) en de begin- en eindbalans 2020 (**bijlage 3**) en de toelichting hierop (**bijlage 4**).

Bijlage 1: De staat van baten en lasten 2020

Jaarrekening 2020													
Vergelijking lasten							Vergelijking baten						
	2018 begr.	2018 result.	2019 begr.	2019 result.	2020 begr.	2020 result.		2018 begr.	2018 result.	2019 begr.	2019 result.	2020 begr.	2020 result.
Winst/verlies	€ 1.565-	€ 19.919	€ 4.805	€ 3.923	€ 4.805	€ 7.745-							
1100: Kantoor- en overheadlasten	€ 8.153	€ 7.723	€ 9.450	€ 8.002	€ 9.450	€ 12.904	2100: Overheadbaten	€ 150	€ 48	€ 125	€ 28	€ 125	€ -
1100: Kantoor- en overheadlasten (hoofdrekening)							2110: Cateringbaten	€ 75	€ 13	€ -	€ 1	€ -	€ -
1110: Overhead	€ 1.838	€ 897	€ 2.200	€ 1.557	€ 2.200	€ 1.403	2120: Privéprinten en -portobaten	€ 75	€ 35	€ 125	€ 26	€ 125	€ -
1120: Huisvestingslasten	€ 3.550	€ 3.463	€ 4.500	€ 3.518	€ 4.500	€ 3.550							
1130: Telecomlasten	€ 200	€ 301	€ 300	€ 468	€ 300	€ 407							
1140: Reislasten	€ 400	€ 232	€ 300	€ 323	€ 300	€ 239							
1150: Banklasten	€ 200	€ 287	€ 300	€ 251	€ 300	€ 265							
1160: ICT-lasten	€ 865	€ 496	€ 450	€ 450	€ 450	€ 5.693							
1170: Reservering vervanging inventaris & ICT	€ 1.100	€ 835	€ 350	€ 350	€ 350	€ 350							
1180: Afschrijving inventaris & ICT		€ 1.212	€ 1.050	€ 1.084	€ 1.050	€ 997							
1200: Loonlasten	€ 36.100	€ 38.847	€ 48.800	€ 49.287	€ 48.800	€ 44.510	2200: Subsidie Gemeente Nijmegen	€ 40.000	€ 40.000	€ 60.000	€ 60.000	€ 60.000	€ 60.000
1200: Loonlasten (hoofdrekening)							2200: Subsidie Gemeente Nijmegen	€ 40.000	€ 40.000	€ 60.000	€ 60.000	€ 60.000	€ 60.000
1210: Netto-loon	€ 20.800	€ 22.601	€ 27.900	€ 28.847	€ 27.900	€ 28.298							
1220: Belasting over loon	€ 10.500	€ 10.957	€ 15.100	€ 12.965	€ 15.100	€ 11.395							
1230: Reislasten	€ 700	€ 577	€ 750	€ 978	€ 750	€ 717							
1240: Salarisadministratielasten	€ 350	€ 721	€ 350	€ 1.486	€ 350	€ 938							
1250: Vakantiegelden	€ 1.250	€ 1.374	€ 1.600	€ 1.812	€ 1.600	€ -							
1260: Reservering vakantiegeld	€ 2.500	€ 2.616	€ 3.100	€ 3.199	€ 3.100	€ 3.162							
1300: Promotie- en representatielasten	€ 200	€ 46	€ 250	€ 180	€ 250	€ 20	2300: Vrijval reserveringen	€ 3.538	€ 2.434	€ 2.280	€ 2.710	€ 2.280	€ -
1300: Promotielasten (hoofdrekening)	€ 200	€ 46	€ 250	€ 180	€ 250	€ 20	2300: Vrijval reserveringen (hoofdrekening)						
							2310: Vrijval reservering vakantiegelden	€ 2.400	€ 2.434	€ 2.000	€ 2.710	€ 2.000	€ -
							2340: Vrijval reservering inventaris & ICT	€ 1.138	€ -	€ 280	€ -	€ 280	€ -
1400: Verzekeringslasten	€ 1.400	€ 1.407	€ 2.000	€ 2.200	€ 2.000	€ 1.845	2400: Verzekeringsbaten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1400: Verzekeringslasten (hoofdrekening)	€ 1.400	€ 1.407	€ 2.000	€ 2.200	€ 2.000	€ 1.845	2400: Verzekeringsbaten(hoofdrekening)	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
1500: Bedrijfsvoering	€ 1.100	€ 928	€ 1.850	€ 1.952	€ 1.850	€ 3.964	2500: Rentebaten	€ 100	€ 19	€ 100	€ -	€ 100	€ -
1510: Medewerkersbeleid	€ 400	€ 412	€ 750	€ 651	€ 750	€ 424	2500: Rentebaten(hoofdrekening)	€ 100	€ 19	€ 100	€ -	€ 100	€ -
1520: Scholing & training	€ 400	€ -	€ 600	€ 1.021	€ 600	€ 3.150							
1530: Bestuurslasten	€ 300	€ 516	€ 500	€ 280	€ 500	€ 391							
1600: Proceslasten	€ 1.200	€ 634	€ 1.300	€ 331	€ 1.300	€ 187	2600: Procesbaten	€ 3.100	€ 26.992	€ 6.300	€ 3.442	€ 6.300	€ 2.929
1610: Proceslasten Huurcommissie	€ 600	€ 188	€ 500	€ 313	€ 500	€ 82	2610: Procesbaten Huurcommissie	€ 500	€ 188	€ 500	€ 313	€ 500	€ 107
1620: Proceslasten incasso- en rechtzaken	€ 600	€ 446	€ 800	€ 18	€ 800	€ 105	2620: Procesbaten incasso- en rechtzaken	€ 2.600	€ 26.804	€ 5.800	€ 3.130	€ 5.800	€ 2.822
1700: Onvoorziene lasten	€ 500	€ 595	€ 600	€ 425	€ 600	€ 7.472	2700: Donaties	€ 200	€ 574	€ 150	€ 85	€ 150	€ 229
1700: Onvoorziene lasten (hoofdrekening)	€ 500	€ 595	€ 600	€ 425	€ 600	€ 7.472	2700: Donaties (hoofdrekening)	€ 200	€ 574	€ 150	€ 85	€ 150	€ 229
							2800: Onvoorziene baten	€ -	€ 31	€ 100	€ 35	€ 100	€ -
							2800: Onvoorziene baten (hoofdrekening)	€ -	€ 31	€ 100	€ 35	€ 100	€ -
Totaal Lasten	€ 48.653	€ 50.179	€ 64.250	€ 62.376	€ 64.250	€ 70.903	Totaal Baten	€ 47.088	€ 70.097	€ 69.055	€ 66.299	€ 69.055	€ 63.158

Bijlage 2: Toelichting op de staat van baten en lasten 2020

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 in 2017 boekjaar, wat op jaarbasis goedkoper is.

1120: Huisvestingslasten: de lasten voor de huur van het kantoor (27 m²) bedragen €3.549,79- 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.

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 die niet worden geactiveerd. Tevens vallen de lasten voor het boekhoudprogramma en de lasten voor onderhoud en hosting van de website onder deze post. Hier is een drietal incidentele kosten gemaakt, te weten: € 3.300,- voor de ontwikkeling van een nieuw administratiesysteem, €395 voor een serviceovereenkomst, € 117,- reparatiekosten voor het toenmalige systeem, € 1.311,64 voor een nieuwe website.

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: Deze post bevat ook het vakantiegeld. De netto salarislasten zijn daarmee iets lager uitgevallen doordat in het begin van het jaar verloop van medewerkers heeft plaatsgevonden.

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

1230: Reislasten: reislasten conform de arbeidsovereenkomsten

1240: Salarisadministratielasten: salarisadministratie wordt bijgehouden door een externe partij die ons voorziet van loonstroken en loonaangiften. Deze partij werkt met een vaste prijs per medewerker. In de meeste gevallen is dat gunstig voor SHN, omdat we hebben personeelwisselingen gehad in 2020, is SHN gefactureerd voor 4 medewerkers en valt dit duurder uit dan begroot.

1250: Vakantiegelden: gedurende het jaar bouwen de medewerkers vakantiegeld op, wat in mei wordt uitbetaald. De uitbetaling is meegenomen in post 1210.

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 werkgeversbelastinglasten gereserveerd.

1300: Promotielasten

1300: Promotielasten: Kosten voor het adverteren op social media. Huurteams Nijmegen maakt weinig gebruik van deze mogelijkheid omdat we zonder promotie al voldoende aanmeldingen binnenkrijgen. We proberen te voorkomen dat we te veel moeten werken met wachtlijsten.

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 2020 is een door een externe trainer een training verzorgd over toegankelijk schrijven op B1 niveau. Juridisch taalgebruik en jargon zijn voor een belangrijk deel van onze cliënten moeilijk te begrijpen, terwijl het voor personeel en vrijwilligers de gewoonste zaak van de wereld is. Deze training droeg bij aan het meer toegankelijk schrijven voor onze cliënten. De prijs is marktconform.

1530: Bestuurslasten: onder deze post vallen onder andere, afscheidspresentjes voor vertrekkende bestuurders en een jaarlijks diner als bedankje voor de vrijwillige inzet van de bestuurders en toezichthouders. Tevens vallen hier de kosten van de Raad van Toezicht onder. In 2020 is alleen een afscheidspresentje en een diner verzorgd.

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 2020 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. In 2020 zijn deze kosten anders geboekt, waardoor hier af wordt geweken van de begroting. Zie ook posten 2621 en 2622 en de balans.

1700: Onvoorziene lasten:

1700: Onvoorziene lasten: de onvoorziene lasten bestonden uit een klein totaal oninbare debiteuren bestaande uit een verzameling printkosten variërend van 8 cent tot enkele euro's. Daarnaast betreft het voor €250 aan correcties in de boekhouding. Het betreft verrekeningen die in het verleden al hebben plaatsgevonden. Daarnaast betreft het leeuwendeel de opbouw voor de voorziening van de verhuizing. Hier gaat het om de kosten voor de inrichting van 3 volledige werkplekken (t.w.v. €3.848), en voor 2 kantoorruimtes aan meubilair (t.w.v. €1.545 aan archief en kastruimte, en €1.762 voor het inrichten van een vergaderzaal). De werkplekken bestaan uit elektrisch verstelbare

bureaus, nieuwe bureaustoelen, en nieuwe beeldschermen, conform de Nederlandse ABRO wet. Het materiaal is lokaal aangeschaft.

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 coulant 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 2020 bedroeg €60.000.

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. NB: De werkwijze is aangepast, waarmee deze post overbodig is geworden bij het reguliere proces.

2320: Vrijval reservering inventaris & ICT: Deze reservering is dit jaar niet gebruikt. NB: De werkwijze is aangepast, waarmee deze post overbodig is geworden bij het reguliere proces.

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 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.

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. Het aantal donaties is toegenomen, onder andere als vrijwillige bijdrage voor gegeven voorlichting.

2800: Onvoorziene inkomsten

2800: Onvoorziene inkomsten: inkomsten die niet voorzien kunnen worden bij het opstellen van de begroting. In 2020 zijn deze niet voorgekomen.

Bijlage 3: Begin- en eindbalans 2020

Eindbalans 2020 Stichting Huurteams Nijmegen					
Activa	1-1-2020	31-12-2020	Passiva	1-1-2020	31-12-2020
11000: Vaste activa	€ 2.981,79	€ 1.350,27	Eigen vermogen	€ 29.825,25	€ 22.080,18
11100: ICT & Electronica	€ 2.981,79	€ 1.350,27			
11200: Inventaris	€ -	€ -			
12000: Vlottende activa	€ 36.697	€ 44.165	13000: Totaal reserveringen en schulder	€ 9.853,68	€ 23.434,89
12100: Voorraden	€ 148	€ -	13100: Reserveringen	€ 5.916,32	€ 13.055,26
12110: Voorraad repro (papier en toner)	€ 148	€ -	13110: Reservering vakantiegeld	€ 1.966,59	€ 1.914,85
12120: Voorraad schrijfmappen	€ -	€ -	13140: Reservering inventaris & ict	€ 3.400,73	€ 3.750,73
12130: Voorraad catering	€ -	€ -	13150: Voorziening (uitgave komend boekjaar)	€ 549,00	€ 233,66
12200: Vorderingen	€ 3.303	€ 4.245	13160: Voorziening Huisvesting	€ -	€ 7.156,02
12210: Debiteuren	€ 187	€ 237	13200: Schulden	€ 827,86	€ 4.410,41
12220: Vorderingen op de Huurcommissie	€ 2.675	€ 3.388	<u>Crediteuren 2016</u>	€ -	€ -
12230: Voorschoten, borg en overige	€ 441	€ 441	<u>Crediteuren 2017</u>	€ 532,84	€ 532,84
12240: Statiegeld	€ -	€ -	<u>Crediteuren 2018</u>	€ 295,02	€ 295,02
122450: Rekeningcourant Griffie	€ -	€ 180	<u>Crediteuren 2020</u>	€ -	€ 3.582,55
12300: Vooruitbetaald geld	€ 300	€ 688	13300: Vooruitontvangen geld	€ -	€ -
12300: Vooruitbetaald geld (hoofdrekening)	€ 300	€ 688	13300: Vooruitontvangen geld (hoofdrekening)	€ -	€ -
12400: Liquide middelen	€ 32.946	€ 39.232	13400 Voorschoten processen	€ 3.109,50	€ 2.634,22
12410: Bestuursrekening ING	€ 2.139	€ 2.697	13400: Voorschotten processen (hoofdrekening)	€ 3.109,50	€ 2.634,22
12420: Medewerkersrekening ING	€ 3.308	€ 3.035			
12430: Spaarrekening ING	€ 27.500	€ 33.500	13500: Derdengelden	€ -	€ 3.335,00
			350: Derdengelden (hoofdrekening)	€ -	€ 3.335,00
Totaal activa	€ 39.678,93	€ 45.515,07	Totaal passiva	€ 39.678,93	€ 45.515,07

Bijlage 4: Toelichting begin- en eindbalans 2020

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 en daarmee de nieuw aangeschafte printer en de lokale server geactiveerd.

12000: Vlottende activa

12100: Voorraden: om de administratieve lasten te verlagen is het voorraadbeleid aangepast, waarmee voorraden met een waarde onder de € 400,- direct als kosten worden genomen. Alle bestaande voorraden zijn afgeschreven.

12200: Vorderingen: op de subrekening 'voorschoten, borg en overige' staat de borg voor de kantoorruimte en de sleutels daarvan. De voornaamste vorderingen bestaan uit openstaande leges van lopende zaken bij de Huurcommissie. Dit is meerdere jaren het geval, en is sinds 2019 exponentieel aan het oplopen. Aan het eind van 2020 staat voor € 3.387,50 aan leges uit.

12300: Vooruitbetaald geld: betalingen die in een opvolgend boekjaar behoren te vallen maar in een voorgaand boekjaar zijn gedaan. Het betreft de huur van januari 2020.

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. Daarnaast hebben wij ervoor gekozen om de lasten voor de verhuizing alvast te dragen om ons eigen vermogen richting de € 10.000,- te brengen.

13200: Schulden: openstaande bedragen van voorgaande boekjaren. Dit betreft een serie middelen waarvan wij aannemen dat wij ze nog dienen te betalen, echter waarvan de deurwaarder ons heeft medegedeeld dat ze ons toebehoren. Voor de volledigheid boeken wij deze middelen met een omvang van € 412 als schulden. Daarnaast betreft het de facturen (3.3950) voor het opleveren van het nieuwe administratiesysteem, afgesproken is dat wij pas bij oplevering hoeven te voldoen. (Zie post 1160).

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.