

# Jaarverslag 2023

*Eerlijk wonen en professioneel helpen*



## Inhoud

Managementsamenvatting	3
Samenvatting van de cijfers over 2023	5
Samenvatting van behaald resultaat 2023	5
Leeswijzer	5
1. Gegevens van huurders en zaken	6
Terminologie	6
Algemeen beeld	6
Aantallen en looptijd	7
2. Afgeronde klachten	8
Studenten	8
Intimidatie	8
3. Reguliere klachten en procedures	9
Klachten	9
Procedures	10
Huurprijs	11
Huurverhoging	12
All-in prijs	12
Servicekosten	13
Onderhoud	14
Borg	14
Overig	15
4. Incasso en rechtszaken	16
5. Beleid	17
Reflectie beleidsdoelen	17
6. Financiële verslaglegging	19
Bijlage: jaarrekening Stichting Huurteams Nijmegen 2023	20

## Managementsamenvatting

Voor de subsidieperiode van 2023 t/m 2026 is het doel van Stichting Huurteams Nijmegen (SHN) vastgelegd in het huidige beleidsplan 2023-2026. Gebaseerd op de afgelopen jaren en de uitbreiding van het personeel vanwege de inbedding van het meldpunt zoals genoemd in de “Wet goed verhuurderschap” (meldpunt huurders Nijmegen) was de gestelde ambitie van SHN om voor 2023 minimaal 600 zaken te behandelen en minimaal €400.000,- aan onrechtmatige kosten te besparen.

De werkzaamheden van SHN worden in deze periode gefinancierd door middel van een jaarlijkse subsidie van €210.000,- van de gemeente Nijmegen. Deze subsidie is bedoeld om enerzijds de werkzaamheden te bekostigen om de huurders in de gemeente Nijmegen kosteloos te kunnen bijstaan en anderzijds om extra kosten van het meldpunt huurders Nijmegen conform de bovenstaande wet (die met ingang van 1 juli 2023 van kracht is geworden) op te vangen. Omdat is gekozen om de werkzaamheden van het meldpunt en de werkzaamheden voor huurder volledig van elkaar gescheiden te houden, wordt er voor de resultaten van het meldpunt een separaat jaarverslag ingediend.

Ook in 2023 was SHN voor iedereen toegankelijk en in het bijzonder voor huurders in een kwetsbare positie. Denk hierbij aan (internationale) studenten en sociaal kwetsbaren. Sinds de oprichting is er een duidelijke uitbreiding waarneembaar binnen ons klantenbestand van huurders zijnde studenten naar huurders van woningen/kamers (onder de liberalisatiegrens) van particuliere verhuurders. Ook worden wij steeds meer gevonden als adviesbureau voor huurders boven de liberalisatiegrens. Een van de redenen hiervoor is dat voormalig studenten na hun studie vanwege de hoge woningnood niet meer verhuizen uit hun studentenkamer. Anderzijds zien we een tendens dat een hoger percentage nieuwe studenten boven liberalisatie huurt omdat zij anders simpelweg geen tijdige huisvesting hebben in Nijmegen. De tijdelijke huisvesting van de gemeente Nijmegen helpt hier maar ten dele. Het mag duidelijk zijn dat de situatie in Nijmegen voor huurders in 2023 slechter is geworden door enerzijds gebrek aan doorstroming en anderzijds gebrek aan woonruimte.

Het aantal behandelde en afgeronde klachten in 2023 bedraagt met **703** een positief resultaat. In totaal werd **€551.777,38** bespaard. In 2023 hielp SHN **473 huurders**, waarvan 457 in reguliere zaken en 16 huurders in incasso- en rechtszaken. Er werden 11 incasso- en rechtszaken afgehandeld. Eind 2023 stonden nog 136 reguliere klachten en 5 incasso- en rechtszaken open. In 2023 is de doorlooptijd van zaken aangemeld bij de Huurcommissie goed te noemen. Er is in 2023 nagenoeg geen spraken meer van achterstand bij de Huurcommissie. Afgelopen jaar heeft SHN 72 klachten voortijdig ingetrokken. Dit is te wijten aan het indienen van zaken vanwege het dreigend verloop van de indieningstermijn en een bereikt akkoord met de verhuurder kort daarna. In 2023 zijn er 56 inhoudelijke uitspraken gedaan door de huurcommissie. De toename van procedures is te wijten aan het feit dat huurders met een huurcontract met een bepaalde tijd, pas tegen het eind van hun contract met klachten bij ons komen. Dit doen ze niet eerder omdat anders hun contract door de verhuurder niet wordt verlengd en zij geen alternatieve woonruimte kunnen vinden. Hierdoor is SHN eerder genoodzaakt om deze zaken aan te melden als procedure omdat anders de termijn van indienen verloopt.

De verwachte zuigende werking vanuit het meldpunt huurders Nijmegen, zoals is vermeld in het beleidsplan SHN 2023-2027, is voor wat betreft het aantal aanmeldingen bij SHN niet opgetreden. Dit kan enerzijds liggen aan de relatieve onbekendheid bij huurders in de gemeente Nijmegen van het bestaan van het meldpunt omdat deze pas per juli 2023 is ingesteld, maar anderzijds kan dit als oorzaak hebben dat de woningnood/kamernood in de gemeente Nijmegen dermate kritisch is dat huurders liever geen meldingen meer doen omtrent te hoge huur of onterechte servicekosten vanwege de angst hun woning te verliezen terwijl er geen alternatief voorhanden is SHN zal in 2024 deze mogelijke oorzaak dan ook nauwlettend volgen.

Woningnood/kamernood heeft in 2023 helaas een toename veroorzaakt in het aantal intimidatie klachten bij onze stichting. SHN geeft huurders altijd het advies om hiervan aangifte te doen bij de politie en stuurt deze huurders tevens door naar het meldpunt huurders Nijmegen. In 2023 is 1 incassozaak voortijdig gestopt omdat de 2 huurders vanwege intimidatie inmiddels waren verhuisd en de vordering niet meer voor de rechter wilden behandelen.

SHN is per januari 2023 intern verhuisd om aan het aantal Fte's maar ook aan de vrijwilligers een verantwoorde werkplek te bieden. Hoewel deze verhuizing deels ten koste is gegaan van het eigen vermogen door uitbreiding van het aantal werkplekken en inrichting van het nieuwe kantoor, kan gesteld worden dat SHN ook aan het einde van 2023 een gezonde financiële balans laat zien. Het aantal vrijwilligers is stabiel gebleven op 6 tot 7. Dit is te danken aan het invoeren van een kleine vergoeding voor onze vrijwilligers. Kennisopbouw en kennisbehoud bij zowel vrijwilligers als vaste medewerkers is in 2023 slechts gedeeltelijk succesvol gebleken. V.w.b. vrijwilligers is er voldoende kennisopbouw middels het interne trainingsprogramma maar kennisuitbreiding van vaste medewerkers, met name op actuele wetwijzigingen, dient verbeterd te worden. In 2024 zal hier een specifiek cursusaanbod voor worden gezocht. Hoewel er aan het einde van 2023 vier parttime vaste medewerkers in dienst waren is het aantal Fte's in 2023 gemiddeld op 2,7 gestabiliseerd. Voor 2024 is een verhoging te verwachten naar 3,0 tot 3,2 Fte vanwege uren-uitbreiding van het huidig vaste bestand in het kader van de voorziene inbedding van het meldpunt huurders Nijmegen. Verdere groei naar 3,6 Fte is in de jaren 2025 en 2026 financieel mogelijk.

In 2023 is aangevangen met de veranderingen die zoals ook in het beleidsplan zijn verwoord en die moeten leiden tot een vereenvoudigde bestuursstructuur. Hiermee zal SHN per einde december 2023 overgaan tot 1 bestuurslaag van drie bestuurders waaronder de directeur en een raad van advies van 2 leden teneinde advies op strategische beleidszaken mogelijk te maken. De hiervoor noodzakelijke statutenwijziging is eind 2023 doorgevoerd en bij de notaris bekrachtigd. Hierdoor heeft SHN per 1 januari 2024 wederom één bestuurslaag terwijl gelijktijdig wordt voldaan aan de ANBI vereisten.

Concluderend kan voor het jaar 2023 worden gesteld dat SHN haar gestelde doelen heeft gehaald, een financieel gezonde stichting is gebleven en dat huurders SHN in voldoende mate hebben weten te vinden. Wij hebben onszelf terugverdiend door in 2023, met een professionele organisatie, onnodige kosten aan huurders in Nijmegen primair via bemiddeling te voorkomen. Advies en juridische bijstand bij een gang naar de Huurcommissie of rechter is door ons laagdrempelig geleverd. De verwachting is dat door de woningnood in de gemeente Nijmegen, deze bijstand ook in 2024 en verder, noodzakelijk zal blijven.

## Samenvatting van de cijfers over 2023

- **839 klachten** in behandeling
- 703 reguliere klachten afgehandeld per 31 december 2023
- 136 reguliere klachten open op 31 december 2023.
- 473 Huurders geholpen, waarvan:
  - 457 huurders in reguliere zaken
  - 18 huurders in incasso- en rechtszaken
- 128 klachten ingediend bij de Huurcommissie waarvan 72 klachten zijn ingetrokken en 56 klachten inhoudelijk zijn behandeld, 84% gewonnen<sup>1</sup>.
- 11 incasso- en rechtszaken (22 klachten) afgerond, 91,6% gewonnen
- Besparing van € 577.329,23 waarvan:
  - € 551.777,38 in reguliere zaken
  - € 25.551,85 in incasso- en rechtszaken
- Op 31 december 2023 ondersteunde **7 vrijwilligers** SHN
- Gemeentelijke subsidie in 2023 van € **210.000,00**

## Samenvatting van behaald resultaat 2023

Tabel 1: Samenvatting

Soort klacht	Afgeronde klachten	Behaalde besparing		Tabel	Pagina
<b>Huurprijs</b>	153	€	200.547,00	3 & 4	10
		€	61.347,72		
<b>Huurverhoging</b>	42	€	10.252,76	5 & 6	11
<b>All-in prijs</b>	7	€	8.316,00	7 & 8	12
<b>Servicekosten</b>	224	€	144.908,50	9	13
<b>Onderhoud</b>	167	€	105.619,11	10 & 11	14
		€	3.147,20		
<b>Borg</b>	28	€	13.489,09	n.v.t.	14
<b>Overig <sup>2</sup></b>	82	€	4.150,00	n.v.t.	14
<b>Totaal regulier</b>	703	€	551.777,38		
<b>Incasso- en rechtszaken</b>	22	€	25.551,85	12	15
<b>Totaal</b>	726	€	577.329,23		

### Leeswijzer

Dit verslag is als volgt ingedeeld: in hoofdstuk 1 wordt een algemeen beeld gegeven van de verrichte werkzaamheden in 2023. Dat betreft **de 703 reguliere klachten** en **de 12 incasso- en rechtszaken** met 22 klachten totaal, waarin SHN werkzaamheden heeft verricht. In de hoofdstukken 2 en 3 ligt de focus op de afgeronde reguliere klachten. Om inzichtelijk te maken hoe de in 2023 behaalde resultaten zich verhouden tot voorgaande jaren wordt verkort resultaten uit 2021 en 2022 weergegeven in de diverse tabellen. Besparingen vermeld onder bewoningsduur worden berekend met een bewoningsduur van drie jaar. In hoofdstuk 4 lichten we de resultaten van de in 2023 afgeronde incasso- en rechtszaken uit. Het verslag wordt afgesloten met de financiële verantwoording van het afgelopen jaar.

<sup>1</sup> De voortijdig ingetrokken zaken worden als gewonnen beschouwd vanwege een bereikt akkoord

<sup>2</sup> In de overige zaken zijn hier de 7 intimidatiezaken meegeteld

## 1. Gegevens van huurders en zaken

### Terminologie

Met dit jaarverslag laat SHN zien hoeveel huurders zich in 2023 gemeld hebben, welke klachten zij hadden en welke werkzaamheden Huurteams Nijmegen heeft verricht om die klachten te verhelpen.

- Van een *klacht* is sprake als een huurder een conflictsituatie heeft met zijn verhuurder.
- Van een *procedure* is sprake wanneer een klacht niet door bemiddeling tot een goed einde gebracht kan worden en SHN namens de cliënt een verzoek bij de Huurcommissie of een vordering bij de kantonrechter aanhangig heeft gemaakt.
- SHN maakt onderscheid tussen reguliere klachten en incasso- en rechtszaken. De term reguliere klacht wordt gehanteerd voor klachten die door de Huurcommissie of door een overeenkomst/middeling beslecht kunnen worden. Een klacht die door de kantonrechter beslecht wordt, valt in de categorie *incasso- en rechtszaken*. Vorderingen die na een uitspraak van de Huurcommissie via een incasso traject moeten worden afgedwongen vallen ook in deze categorie.

### Algemeen beeld

#### *Huurcommissie*

In 2023 werden de reguliere zittingen van de Huurcommissie digitaal gehouden, waardoor reistijden tot het verleden behoren. Hierdoor kunnen meerdere zaken per dag door de commissie worden behandeld. Hierdoor is er in 2023 een acceptabele doorlooptijd van gemiddeld 2-4 maanden per zaak.

#### *Werknemers en Vrijwilligers*

SHN merkt dat door de krapte op de arbeidsmarkt, het moeilijk blijft om werknemers te werven en te behouden. Hierdoor is besloten dat conform het gestelde in het beleidsplan 2023-2026 de 2,7 Fte te verdelen over vier vaste werknemers en de salarissen marktconform te maken. De toekomstige groei van 2,7 Fte naar uiteindelijk 3,0 tot 3,6 Fte zoals in het beleidsplan is opgenomen heeft te maken met de inbedding van het meldpunt huurders Nijmegen in de SHN organisatie. Deze groei is in 2023 nog niet volledig doorgevoerd omdat het meldpunt pas vanaf 1 juli 2023 actief is geworden.

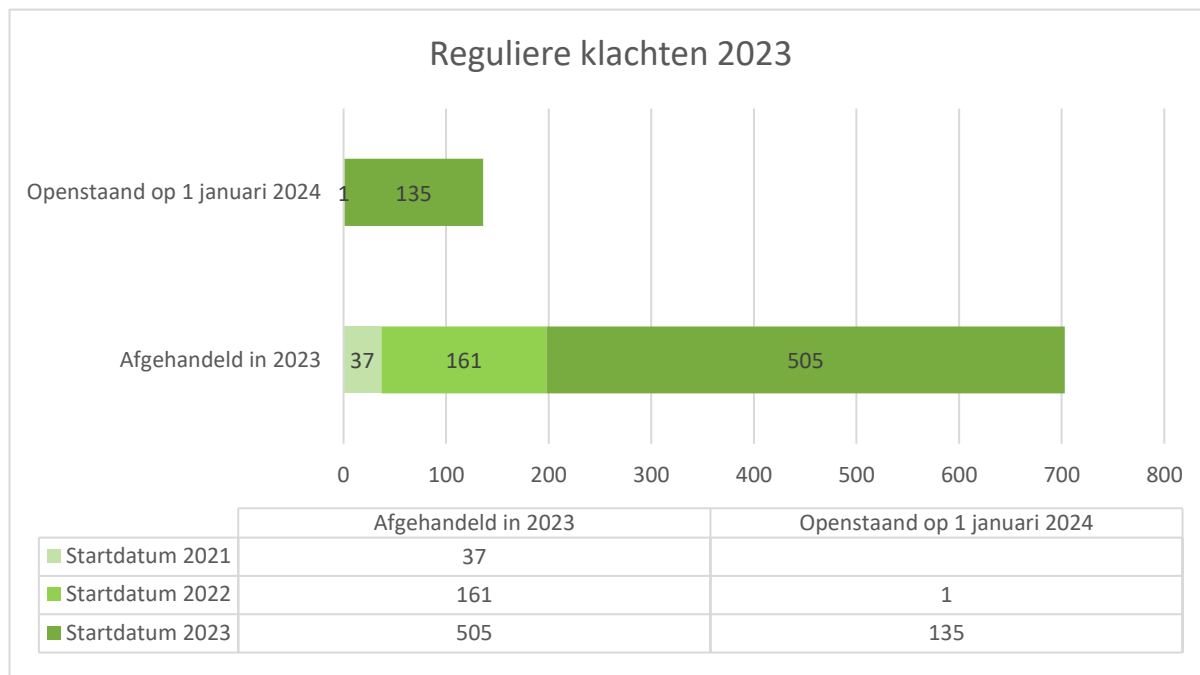
Om vrijwilligers te behouden en beter te kunnen werven, krijgen de huidige zeven vrijwilligers een maandelijkse belastingvrije vrijwilligersvergoeding. Deze is terug te vinden in de loonkosten 2023. Ondanks dat het voorziene aantal van tien vrijwilligers niet is gehaald, is er door de doorgevoerde verhoging van het aantal vaste werknemers geen achterstand in werkzaamheden of een verhoging van wachttijden bij SHN opgetreden.

## Aantallen en looptijd

### Reguliere klachten

Huurteams Nijmegen heeft in 2023 werkzaamheden verricht ten behoeve van 839 reguliere klachten. Hiervan zijn er 703 afgerond. Het grootste deel van deze klachten is ook gestart in 2023. Openstaande klachten uit eerdere jaren (198) zijn, op 1 na, in 2023 afgerond. De klachten die nog openstaan (136) zullen naar verwachting in de eerste helft van 2024 worden afgerond. Deze snellere doorloop van de klachten is vooral te danken aan de bovengenoemde doorlooptijden van de Huurcommissie.

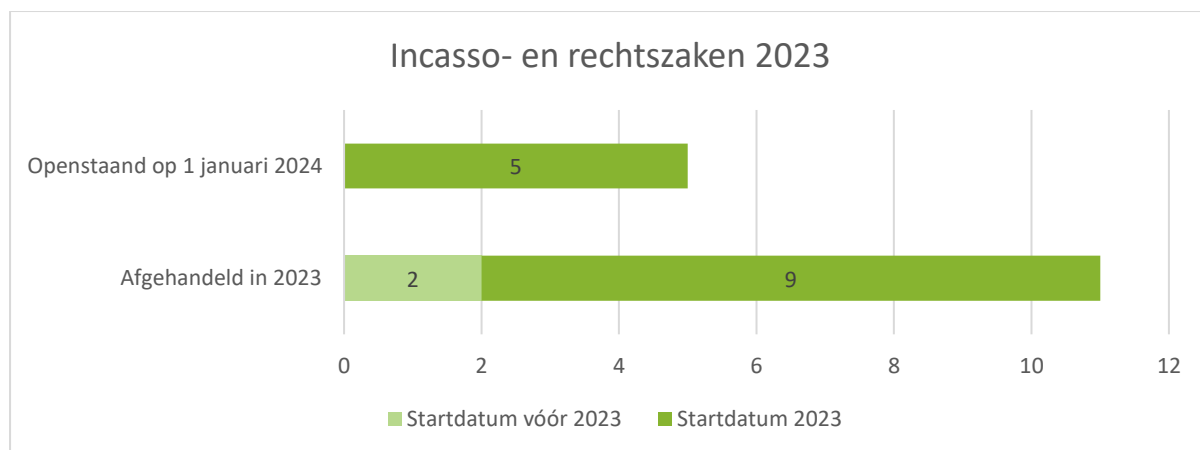
Figuur 1: Reguliere klachten 2023



### Incasso- en rechtszaken

In 2023 heeft Huurteams Nijmegen werkzaamheden afgerond in 11 incasso- en rechtszaken, ten bate van 17 cliënten met totaal 20 klachten. We constateren dat dit jaar wederom zowel bedragen die waren toegekend in uitspraken van de Huurcommissie, zijn verzilverd als aanvullende besparingen zijn verwezenlijkt. De 5 incasso- en rechtszaken die nog openstaan op 1 januari 2024 zijn in het laatste halfjaar van 2023 gestart. De verwachting is dat deze zaken in 2024 zullen worden afgerond.

Figuur 2: Incasso- en rechtszaken 2023



## 2. Afgeronde klachten

### Studenten

Huurteams Nijmegen houdt bij welk percentage van haar cliënten student is. Dit jaar was 36,75% van de cliënten student.<sup>3</sup> 41,25% van de afgehandelde klachten was afkomstig van studenten. De registratie of iemand al dan niet studeert heeft geen invloed op de door Huurteams Nijmegen aangeboden dienstverlening.

Tabel 2; *Studenten-niet studenten*

Verdeling	Aantal 2023	Aantal 2022	Aantal 2021
<b>Klachten</b>	<b>703</b>	<b>659</b>	<b>965</b>
<i>Student</i>	290 (41,25%)	335 (50,83%)	220 (22,79%)
<i>Niet-student</i>	413 (58,75%)	324 (49,17%)	745 (77,21%)
<b>Cliënten</b>	<b>473</b>	<b>453</b>	<b>569</b>
<i>Student</i>	174 (36,75%)	217 (47,92%)	114 (20,04%)
<i>Niet-student</i>	299 (63,25%)	236 (52,08%)	455 (79,96%)

### Intimidatie

In 2023 is er een stijging in het aantal intimidatie gevallen waargenomen. In 2023 zijn 7 concrete intimidatie gevallen geconstateerd. Intimidatie heeft in 2 incasso zaken geleid tot stopzetting van de zaak. Huurteams Nijmegen bespreekt intimidatie zo vroeg mogelijk binnen de klachtafhandeling waardoor cliënten beter weten hoe om te gaan met intimidatie en de rol van onze stichting hierin. Vanaf 1 juli 2023 wordt bij intimidatie ook automatisch een melding gemaakt bij meldpunt huurders Nijmegen om zodoende eventuele bestuursmaatregelen van de Gemeente Nijmegen te ondersteunen.

Tabel 3; *Intimidatie*

Intimidatie	Aantal 2023	Aantal 2022	Aantal 2021
<b>Zaak afgebroken</b>	2	0	1
<b>Zaak doorgezet</b>	5	6	10
<b>Procentueel totaal zaken</b>	1,47%	0%	1,1%
<b>Totaal</b>	7	6	11

Huurteams Nijmegen constateert dat het intimiderend gedrag over de jaren heen nagenoeg gelijk blijft. Enkele voorbeelden die Huurteams Nijmegen in de praktijk is tegengekomen, betreft onaangekondigde inspecties in de privéruimten, het dreigen met opzegging van het huurcontract en het verzenden van intimiderende mails of apps. 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 de 7 gevallen heeft Huurteams Nijmegen actief contact opgenomen met de verhuurder om hem te wijzen op zijn intimiderende gedrag. In 2023 hebben 2 cliënten zich tot de politie gewend. Huurteams Nijmegen biedt, indien gevraagd, cliënten wel de mogelijkheid om hen in dit proces te begeleiden. Dit doet zij onder andere door een intimidatiedossier bij te houden, contactgegevens te verstrekken en beschikbaar te zijn voor contact met de politie.

<sup>3</sup> In sommige gevallen blijft de identiteit van degene die advies vraagt onbekend. In dat geval wordt de cliënt als niet student geadministreerd.

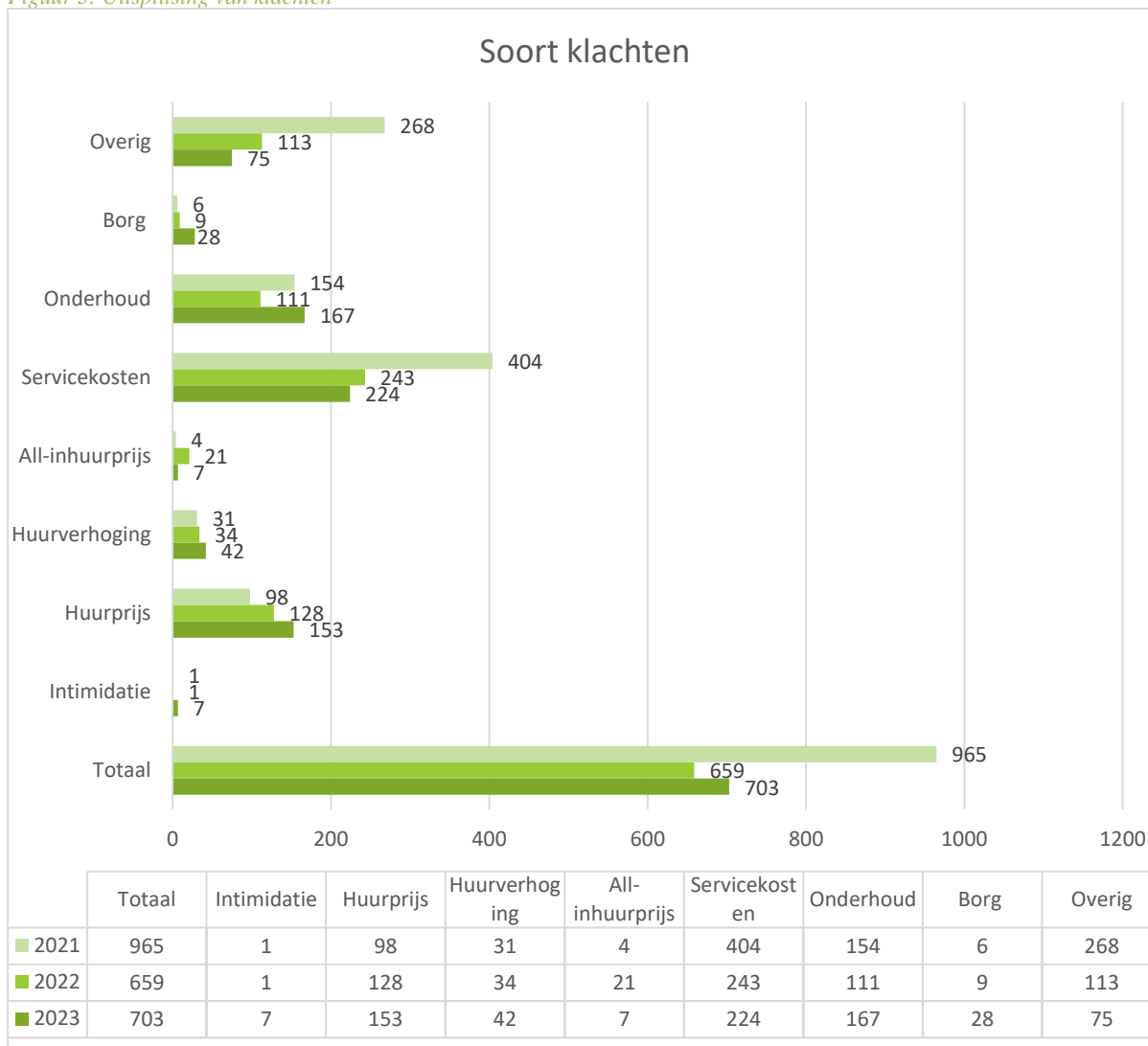


### 3. Reguliere klachten en procedures

#### Klachten

In dit hoofdstuk wordt uiteengezet op welke wijze Huurteams Nijmegen in 2023 **703 reguliere zaken** heeft afgerond. Dit aantal ligt iets hoger dan het voorgaande jaar. Opvallend is dat het aantal zaken waarin een geschil was over een all-inhuurprijs sterk is gedaald. Dit is te verklaren door de hoge energieprijzen in 2022 en 2023 waardoor huurders een voordeel halen bij het ontbreken van aparte servicekosten waarin de energiekosten zijn verwerkt. **Figuur 3** geeft weer hoe deze klachten in 2023 over de verschillende categorieën waren verdeeld.

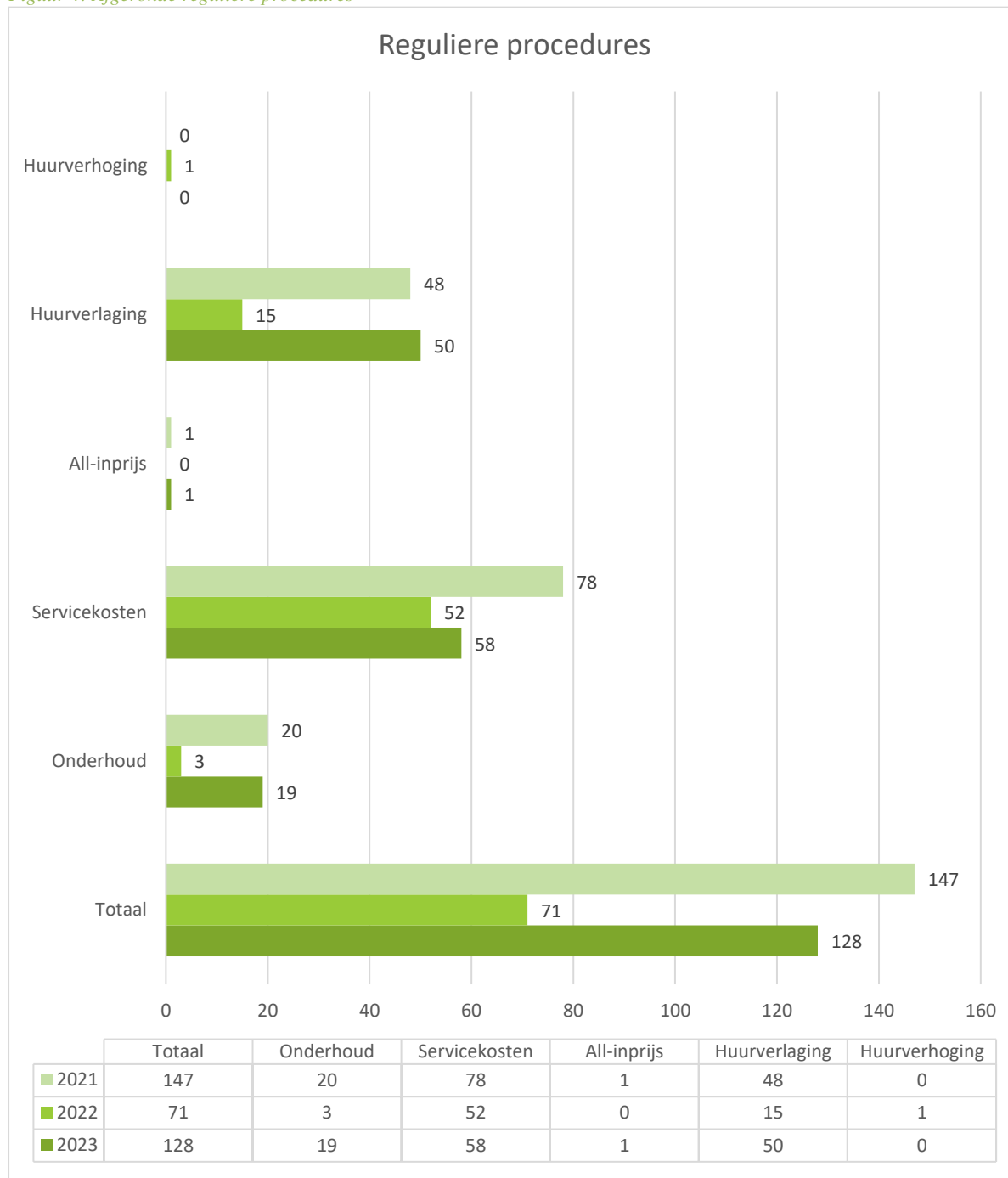
Figuur 3: Uitsplitsing van klachten



## Procedures

Figuur 4 laat zien hoeveel procedures met welke klachten wij hebben gevoerd. Hierbij dient te worden vermeld dat zaken waarvoor nog een verzetstermijn geldt, niet zijn verwerkt voor 2023. Deze zijn immers nog niet bindend. Dit zorgt ervoor dat deze zaken nog niet zijn verwerkt in onderstaand figuur, terwijl zij behoudens verzet wel zijn afgerond bij de Huurcommissie. Deze procedures zullen daarom worden meegenomen over 2024. Er zijn in 2023 totaal 128 procedures ingediend bij de Huurcommissie.

Figuur 4: Afgeronde reguliere procedures



Tabel 4 laat zien op welke wijze de procedures zijn afgerond. Hieruit volgt dat in minder dan de helft van de zaken inhoudelijk uitspraak is gedaan door de Huurcommissie. In alle andere gevallen zijn de zaken ingetrokken wegens overeenkomst. Het indienen van procedure kan het laatste zetje zijn voor partijen om alsnog onderling uit te komen. Ook het dreigende verstrijken van de vervaltermijn kan aanleiding vormen om de zaak pro-forma in te dienen. Indien partijen er niet onderling uitkomen kunnen cliënten nog terugvallen op de procedure, zonder dat hun rechten zijn vervallen.

Tabel 4: Inhoudelijke uitspraken Huurcommissie

Inhoudelijke uitspraken Huurcommissie	2023	2022	2021
Afgesloten procedures	128	71	147
Inhoudelijke uitspraak	56	38	125
Ingetrokken	72	33	22
wegens overeenkomst	72	33	24
wegens intimidatie	0	0	3

## Huurprijs

In 2023 zijn totaal 153 klachten afgesloten over de huurprijs.<sup>4</sup> Bij deze klachten beoordeelt Huurteams Nijmegen vooral aan de hand van een huisbezoek/punten telling wat de wettelijke maximale kale huurprijs is. Indien partijen er onderling niet uitkomen, wordt met toestemming van cliënt een procedure bij de Huurcommissie gestart. Tabel 5 laat zien dat in 2023 is gelukt om in 66 gevallen (43,1%) een huurverlaging te bewerkstelligen. SHN heeft in 5 gevallen de procedure bij de Huurcommissie over de huurprijs verloren en heeft 7 procedures gestopt zonder resultaat. Dit had met name te maken met de veranderende jurisprudentie aangaande WOZ-waarde bij het bepalen van de huurprijs en renovatie. Er zijn geen zaken gestopt vanwege intimidatie van de huurder. Tabel 6 laat zien welke besparingen zijn behaald uit de 66 gewonnen klachten.

Tabel 5: Resultaten klachten huurprijs

Huurprijs	2023	2022	2021
Gewonnen	66	44	57
overeenkomst	28	36	32
procedure	38	8	25
Verloren	5	0	4
Advies	75	80	31
Gestopt	7	4	7
wegens intimidatie	0	0	1
Totaal	153	128	99

Tabel 6: Huurbesparingen kale huur

Besparing kale huur	Maandelijks	Bewoningsduur
<b>Gemiddeld overeenkomst 2023</b>	<b>€ 107,25</b>	<b>€ 3.861,17</b>
2022	€ 79,03	€ 2.845,08
2021	€ 94,32	€ 3.395,38
<b>Gemiddeld procedure 2023</b>	<b>€ 182,07</b>	<b>€ 6.554,52</b>
2021	€ 177,04	€ 6.373,31
2020	€ 61,90	€ 2.228,57
<b>2023 Totale besparing</b>	<b>€ 5.570,75</b>	<b>€ 200.547,00</b>
2021	€ 4.103,26	€ 147.717,36
2020	€ 3.245,31	€ 116.831,16

In 21 gevallen is een eenmalige besparing bewerkstelligd. Dit gebeurt vooral bij het sluiten van een overeenkomst waarbij de verhuurder achteraf een eenmalig bedrag uitkeert (bv. na verhuizing). Dit heeft geleid tot de totale **eenmalige besparing** van **€ 61.347,72**. Deze besparing is niet opgenomen in de besparing 2023 hierboven. De besparing is echter wel meegenomen in het totaal aan besparingen 2023 (pag. 5)

<sup>4</sup> Zie figuur 3.

## Huurverhoging

In 2023 heeft SHN 42 klachten afgehandeld over de huurverhoging.<sup>5</sup> 18 zaken konden worden gesloten. Via bemiddeling en in 2023 zijn er geen procedures gevoerd. Dit had als reden dat de bovenwettelijke huurverhoging die door de verhuurder was toegepast, door op het wijzen op de wet, relatief eenvoudig kan worden teruggedraaid via een overeenkomst. Uit Tabel 7 blijkt dat SHN in 18 klachten een besparing heeft verwezenlijkt door de huurverhoging te voorkomen. Tabel 8 laat zien welke besparingen zijn behaald.

Tabel 7: Resultaten klachten huurverhoging

Huurverhoging	2023	2022	2021
<b>Gewonnen</b>	18	10	7
overeenkomst	18	9	7
procedure	0	1	0
<b>Verloren</b>	0	0	0
<b>Advies</b>	24	24	22
<b>Gestopt</b>	0	0	2
wegens intimidatie	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>42</b>	<b>34</b>	<b>31</b>

Tabel 8: Besparingen huurverhoging

Besparing kale huur	Maandelijks	Bewoningsduur
<b>Gemiddeld overeenkomst 2023</b>	<b>€ 56,79</b>	<b>€ 2.044,44</b>
2022	€ 21,08	€ 758,72
2021	€ 79,98	€ 2.879,16
<b>Gemiddeld procedure 2023</b>	<b>n.v.t.</b>	<b>n.v.t.</b>
2022	€ 7,68	€ 276,48.
2021	n.v.t.	n.v.t.
<b>2023 Totaal besparing</b>	<b>€ 284,79</b>	<b>€ 10.252,76</b>
2022	€ 197,36	€ 7.104,96
2021	€ 479,86	€ 17.274,96

## All-in prijs

In 2023 zijn 7 klachten (Tabel 9) afgedaan over de all-inprijs.<sup>6</sup> Deze afname is toe te schrijven aan de hoge energieprijzen, waardoor huurders de all-inprijs constructie een prima oplossing vinden. Wettelijk is een all-inprijs contract niet toegestaan omdat voor de huurder onbekend is welk bedrag hij aan kale huur en welk deel aan voorschot servicekosten betaalt. In 1 geval is via de Huurcommissie een nieuwe overeenkomst gesloten. Tabel 10 laat zien welke besparingen zijn behaald.

Tabel 9: Resultaten klachten All-in prijs

All-in prijs	2023	2022	2021
<b>Gewonnen</b>	1	5	1
overeenkomst	0	5	0
procedure	1	0	1
<b>Verloren</b>	0	0	0
<b>Advies</b>	6	16	22
<b>Gestopt</b>	0	0	0
wegens intimidatie	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>23</b>

<sup>5</sup> Zie figuur 3.

<sup>6</sup> Zie figuur 3.

Tabel 10: Besparing All-in prijzen

Besparing 'all-in'	Maandelijks	Bewoningsduur
<b>Gemiddeld overeenkomst 2023</b>	<b>n.v.t.</b>	<b>n.v.t.</b>
2022	€ 42,47	€ 1.528,92.
2021	n.v.t.	n.v.t.
<b>Gemiddeld procedure 2023</b>	<b>€231,00</b>	<b>8.316,00</b>
2022	n.v.t.	n.v.t.
2021	€ 118,64	€ 4.271,04
<b>2023 Totaal besparing</b>	<b>€ 231,00</b>	<b>€ 8.316,00</b>
2021	€ 212,35	€ 7.644,60
2021	€ 118,64	€ 4.271,04

## Servicekosten

SHN heeft in 2023 in totaal 224 servicekostenklachten afgerond.<sup>7</sup> Voor elke jaarlijkse eindafrekening wordt een aparte klacht gestart. Resultaten hiervan worden als een eenmalige besparing berekend. Alleen indien het maandelijks voorschot op servicekosten wordt verlaagd, wordt de totale besparing berekend over de gemiddelde bewoningsduur van 36 maanden. Voor 2023 zijn zowel besparingen behaald die hebben geresulteerd in huurverlaging als eenmalige besparingen.

In Tabel 11 is het aantal klachten servicekosten uitgesplitst. In 2023 zijn er opnieuw veel klachten behandeld over de verhoging van het maandelijks voorschot i.v.m. de hoge energieprijzen. Deze worden (onterecht) doorberekend door de verhuurder in een te betalen voorschot in plaats van naderhand via inning op de eindafrekening servicekosten. Indien de eindafrekening niet klopte werd in eerste instantie getracht om via een overeenkomst het teveel betaalde aan voorschot terug te vragen. Dit resulteerde in eenmalige besparingen. In 58 gevallen is een procedure gestart vanwege de eindafrekening. Een deel van deze procedures hebben ook geleid tot verlagingen aan voorschot. SHN gaf in 2023 ook veel huurders het advies om het voorschot vanwege de energieprijzen te verhogen om zo een hoge naheffing op de eindafrekening te voorkomen. Opmerkelijk was dat in 2023 een aantal verhuurders/beheerders SHN advies vroeg om de eindafrekening te controleren op juistheid en manier van berekenen juist vanwege de gestegen kosten.

Tabel 11: Resultaten klachten servicekosten

Servicekosten	2023	2022	2021
<b>Gewonnen</b>	108	106	333
<b>overeenkomst</b>	50	82	259
<b>procedure</b>	58	24	74
<b>Verloren</b>	2	2	1
<b>Advies</b>	114	135	62
<b>Gestopt</b>	0	0	8
<b>wegens intimidatie</b>	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>224</b>	<b>243</b>	<b>404</b>

Voor 14 (van de 58) klachten is via een uitspraak van de Huurcommissie een besparing bewerkstelligd van **€15.856,91**. In de overige gevallen is een éénmalige besparing van **€129.051,59** bewerkstelligd. In totaal is de besparing **€144.908,50**.

<sup>7</sup> Zie figuur 3.

## Onderhoud

In 2023 heeft SHN 167 onderhoudsklachten afgedaan.<sup>8</sup> In tabel 12 is een uitsplitsing opgenomen over de resultaten hiervan. Een onderhoudsklacht kan worden opgelost doordat een gebrek wordt verholpen. De Huurcommissie kan als sanctiemiddel een tijdelijke huurverlaging opleggen bij constatering van een gebrek. Dit resulteert dan in een besparing. Huurteams Nijmegen probeert zoveel mogelijk overeenstemming te bereiken via bemiddeling in onderhoudszaken. Dit resulteert op de snelste manier in het verhelpen van de gebreken voor de huurder. In 82 gevallen zijn de klachten afgedaan via advies omdat huurders vaak niet weten wie onderhoudsplichtig is (kleine gebreken dienen huurders zelf te repareren) of de eigenaar heeft na contact met SHN de klacht op korte termijn verholpen. In 8 gevallen is een procedure verloren. Dit betrof klachten over ventilatie/vochtgebreken die door de Huurcommissie werden afgewezen. Drie klachten werden voortijdig gestopt omdat de verhuurder het gebrek voor indienen van de procedure heeft gerepareerd. In 2023 werd, voor het eerst, samen opgetrokken op het gebied van onderhoudsklachten met de huurdersbelangenverenigingen van de woningcorporaties. Dit vanwege de vele klachten (merendeel vervolgschades) na de uitvoering van renovatieprojecten. Door dit soort klachten via de belangenverenigingen te laten oplossen (korte lijnen met de betreffende woningcorporaties) werden de huurders zo effectief mogelijk bijgestaan. Deze zaken zijn opgenomen onder overeenkomst.

Tabel 12: Resultaten klachten onderhoud

Onderhoud	2023	2022	2021
<b>Gewonnen</b>	74	6	124
<b>overeenkomst</b>	55	6	112
<b>procedure</b>	19	0	12
<b>Verloren</b>	8	3	8
<b>Advies</b>	82	99	19
<b>Gestopt</b>	3	3	3
<b>wegens intimidatie</b>	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>167</b>	<b>111</b>	<b>154</b>

Uit Tabel 13 volgt dat in 2023 een gemiddelde besparing op onderhoud van **€7.512,12** is bewerkstelligd via een overeenkomst en **€98.106,98** via een procedure. Dit relatief hoge bedrag is te wijten aan een aantal zaken in 2023 waarbij de Huurcommissie de huur met 60% heeft verminderd vanwege ernstig achterstallig onderhoud. Hiernaast is een **eenmalige besparing** verwezenlijkt van **€3.147,20**. De eenmalige besparing wordt opgeteld bij de totale besparing (zie ook tabel 1). Eenmalige besparingen komen uit zaken waarbij de verhuurder een eenmalig bedrag heeft betaald ter vergoeding van de overlast van het gebrek.

In 2023 is het aantal onderhoudsklachten t.o.v. 2022 gestegen. Dit is ons inziens mede te wijten aan de hoge energieprijzen waardoor huurders vaker verwarmingen lager instellen waardoor vochtproblemen en schimmel toenemen. Het totaal aan besparing kwam in 2023 v.w.b. onderhoud op **€ 108.766,31**.

Tabel 13: Besparingen onderhoudsklachten

Besparingen onderhoud	Maandelijks	Bewoningsduur
<b>Gemiddeld overeenkomst 2023</b>	<b>€ 208,67</b>	<b>€ 7.512,12</b>
2022	n.v.t.	n.v.t.
2021	€ 45,67	€1.644,12
<b>Gemiddeld procedure 2023</b>	<b>€ 2.725,19.</b>	<b>€ 98.106,98</b>
2022	n.v.t.	n.v.t.
2021	€140,83	€ 5.069,97
<b>2023 Totaal besparing</b>	<b>€ 2.933,86</b>	<b>€ 105.619,11.</b>
2022	n.v.t.	n.v.t.
2021	€ 1.735,66	€ 62.483,76

<sup>8</sup> Zie figuur 3.

### Borg

Huurteams Nijmegen houdt sinds 2021 bij welke borgzaken als reguliere klacht zijn afgedaan. Dit zijn de gevallen dat géén incasso- en rechtszaak is gestart. In 2022 zijn 28 borgzaken afgedaan. Nabetalingen van bedragen in reguliere borgklachten worden altijd als eenmalige besparing genoteerd. Voor de borgklachten in 2023 is **eenmalige €13.489,09** bespaard. Ook hier is een toename te zien t.o.v. vorige jaren. Met name de internationale studenten/expats hebben ons weten te vinden om verhuurders te attenderen op hun verplichting de borg tijdig terug te storten. Voor de komende jaren zal hier naar verwachting een vermindering te zien zijn omdat de wetgever heeft bepaald dat borg vooraf met de laatste huurpenningen mag worden verrekend bij het ontbreken van schade.

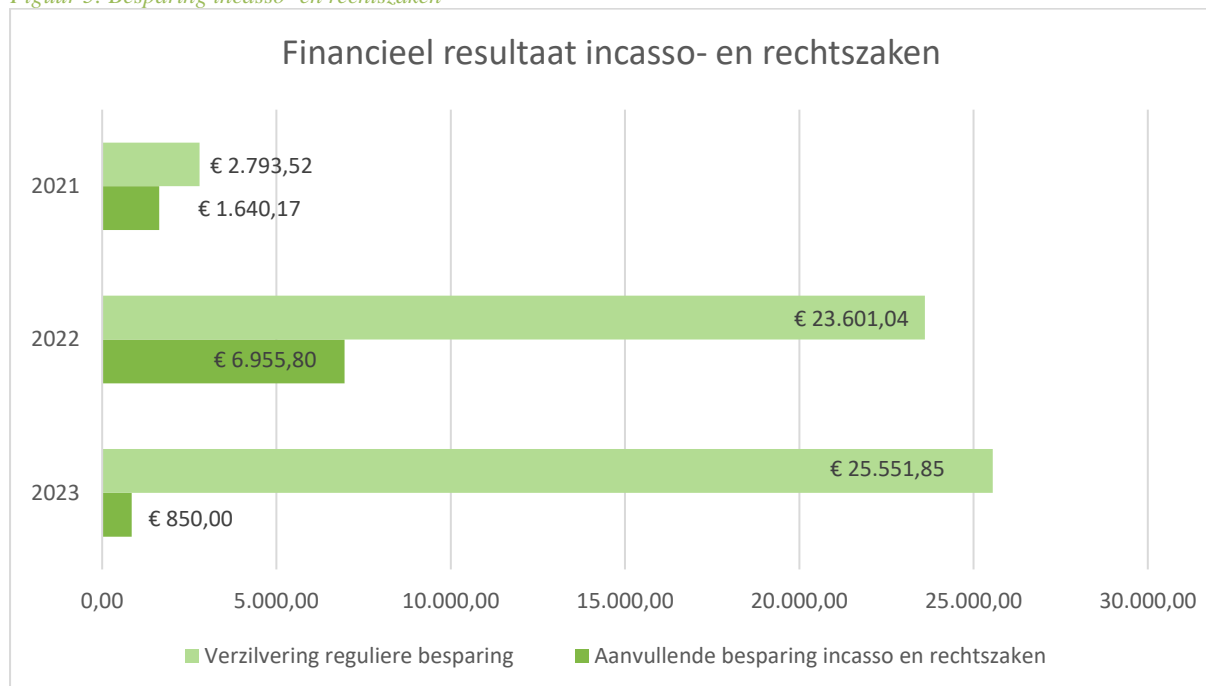
### Overig

SHN heeft in 2023, 82 overige klachten afgedaan. Overige klachten zijn bijvoorbeeld opzeggingen van het huurcontract en administratie- of contractkosten. 75 klachten zijn afgedaan als advieszaken. 1 klacht is gestopt. Voor 6 klachten is een overeenkomst gesloten. De totale **eenmalige besparing** voor de overige klachten bedraagt **€4.150,00**.

## 4. Incasso- en rechtszaken

In 2023 heeft SHN 8 incasso- en 3 rechtszaken afgerond. Er is bespaard op borg, huurprijs en servicekosten. Dit jaar is het overgrote deel van alle incasso- en rechtszaken ook daadwerkelijk afgerond, inclusief de zaken die in 2022 zijn gestart. De toename in financieel resultaat is toe te schrijven aan de hoge vorderingen die via een incasso- en rechtszaak is afgedaan. In 2023 zijn 2 incasso zaken gestopt omdat de huurders afzagen van hun vordering die zij nog (na de verhuizing) op de verhuurder hadden vanwege intimidatie. Er is in 2023 1 rechtszaak verloren waarbij de verhuurder in beroep was gegaan tegen de uitspraak van de Huurcommissie en hierin gelijk heeft gekregen van de rechter. In 1 zaak is een aanvullende besparing van €850,00 (zijnde achterstallige borg) opgenomen. De aanvullende besparing heeft als grondslag de inning van kosten die normaliter te klein zijn om in een individuele incasso- of rechtszaak te behandelen maar wel zijn meegenomen in de bestaande incasso- en rechtszaken. **Figuur 7** geeft de besparing weer ten opzichte van de voorgaande jaren.

Figuur 5: Besparing incasso- en rechtszaken



Tabel 14: aantal zaken, klachten en cliënten in incasso- en rechtszaken

2023	Afgerond in 2023			Resultaat	
	Zaken <sup>9</sup>	Cliënten	Klachten	Buitengerechtelijk	Gerechtelijk
<b>Totaal 2023</b>	11	16	22	8	3
<b>Incasso n.a.v. uitspraak Huurcommissie</b>	9	14	21	6 gewonnen 2 gestopt	1 gewonnen
<b>Verhuurder in beroep n.a.v. uitspraak Huurcommissie</b>	1	1			1 verloren.
<b>Overig</b>	1	1	1		1 gewonnen

<sup>9</sup> Het is mogelijk om in één procedure meerdere soorten klachten te behandelen en meerdere cliënten te helpen. Het totaal aantal klachten in 2022 was 22 verdeeld over 16 woningadressen.



## 5. Beleid

### Reflectie beleidsdoelen

Begin 2023 heeft SHN haar nieuwe beleidsplan 2023-2026 gepubliceerd. Op grond hiervan heeft de gemeente Nijmegen een jaarlijkse subsidie van €210.000,00 toegezegd voor de komende vier jaar. Het bestuur geeft in dit hoofdstuk haar zienswijze en reflectie over de ambitie zoals vastgesteld in dit beleidsplan.

#### Bestuur:

Het bestuur bestond begin 2023 uit een voorzitter, secretaris en een penningmeester. Hierboven stond een Raad van Toezicht bestaande uit 2 leden. In het tweede kwartaal 2023 is de secretaris gestopt met werkzaamheden.. Eind december 2023 is SHN naar 1 bestuurslaag teruggegaan en zijn de benodigde statuten hiervoor gewijzigd. De benodigde wijzigingen op de statuten zijn per eind december via de notaris doorgevoerd. Per 31 december is de Raad van toezicht veranderd in een Raad van Advies en is er in het bestuur een directeur/bestuurder opgenomen die, naast de overige 2 leden van het bestuur, ook verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen SHN. Voor een onafhankelijke financiële toetsing van de boekhouding is een accountant gecontracteerd die de boekhouding toetst en goedkeurt.. Hiermee is de beoogde wijziging in de juridische structuur voorzien in het beleidsplan 23-26 beëindigd.

#### Personeel:

SHN wil een goed werkgever zijn en blijven voor de vaste medewerkers. Om ook de komende jaren te kunnen voorzien in een goede werkplek is er begin 2023 een nieuwe en grotere ruimte betrokken binnen het bedrijvent centrum aan de Groenestraat. Hoewel SHN in 2023 is gegroeid naar vier medewerkers met een totaal van 2,7 Fte, zal er in 2024 en verder een verdere uitbreiding naar 3,0 tot 3,6 Fte worden verwacht. Deze groei is met name toe te schrijven aan het bemensen van het meldpunt in het kader van de wet goed verhuurderschap die in 2023 is aangenomen. Het meldpunt is in 2023 voor de gemeente Nijmegen geactiveerd maar zal naar verwachting in 2024 worden uitgebreid naar de omliggende gemeenten behorende bij het Rijk van Nijmegen.

#### Vrijwilligers:

Het verloop van juridisch adviseurs blijft iets groter dan gewenst en werving van nieuwe mensen wordt bemoeilijkt doordat studenten de studie vanwege kosten zo kort mogelijk proberen te houden. Hierdoor wordt het uitvoeren van vrijwilligerswerk bemoeilijkt. Door het invoeren van een kleine vrijwilligersvergoeding en korte banden met de docenten op de Radboud universiteit en Hogeschool Arnhem en Nijmegen is SHN er toch in geslaagd om het aantal van zeven vrijwilligers continueren. Promotie van SHN door middel van gastcolleges blijkt hiervoor goed te werken.

#### Te realiseren besparing:

SHN heeft in 2023 aan de doelstelling van 600 afgehandelde klachten voldaan. De beoogde besparing van minimaal 400K euro is ruim gehaald. De verwachting voor 2024 is dat de beoogde besparing (gelijk aan 2023) wederom wordt overschreden.

Tabel 15: Daadwerkelijke besparing versus voorspelde besparing

Jaar	Voorspelling conform beleidsplan	Resultaat
2023	€ 400.000-€500.000	€ 577.329,23
2022	€ 400.000	€ 258.069,27
2021	€ 375.000	€ 447.335,74

**Stagemogelijkheden;** Huurteams Nijmegen heeft in 2023 voor beide semesters een stageplaats aangeboden voor een meeloopstage HBO-rechten. In 2023 is deze niet vervuld. Wel is een stage voor een eindstudie vervuld in de periode januari tot juni 2023. De HBO Rechten stagiaire heeft haar eindstudie en scriptie tijdens deze stage met succes afgerond. Voor 2024 is de meewerkstage voor het eerste halfjaar inmiddels al wel gevuld.

**Kenniscentrum en leerschool;** Huurteams Nijmegen heeft in 2023 wederom stappen gezet naar het standaardiseren en verbeteren van het inwerktraject voor onze vrijwilligers. Het inwerktraject voor nieuwe juridisch adviseurs gaat hierdoor niet ten koste van werktijd van de vaste medewerkers maar wordt grotendeels via eigen studie vervuld via e-learnings. Hiernaast is de interne training huurrecht geactualiseerd en is een incassotraining voor de ervaren juridisch vrijwilligers aangeboden.

Kennisuitbreiding van vaste medewerkers, met name op actuele en komende wetswijzigingen, alsmede kennis over huurrecht in het kader van renovatie en transformatie van gebouwen, is in 2023 achtergebleven en dient de komende jaren verbeterd te worden. In 2024 zal hier een specifiek cursusaanbod voor worden gezocht. Om dit kosteneffectief uit te voeren zal samenwerking met andere Huurteams in den lande worden gezocht.

## 6. Financiële verslaglegging

Met een bijdrage van de gemeente Nijmegen van € 210.000, - heeft Stichting Huurteams Nijmegen in 2023 de Nijmeegse huurder € **577.329,23** bespaard.

In 2023 zijn alle primaire dagelijkse processen bij de directeur SHN ondergebracht. Omdat hier ook de boekhouding onder valt, is gekozen om de controle op de boekhouding, per 2023 volledig uit te besteden aan een externe partij. Om deze controle zo goed mogelijk te laten uitvoeren is aanvang 2023 de boekhouding uitgevoerd met gebruik van Exact software. Hiermee is een onafhankelijke financiële controle op de boekhouding blijvend gegarandeerd. De jaarrekening van SHN wordt vanaf 2023 door de accountant van Phylipsen adviseurs opgemaakt en na controle en goedkeuring van het bestuur als bijlage bij dit jaarverslag gevoegd.

In de bijlage van dit hoofdstuk is deze jaarrekening 2023, te vinden. Hierbij dient te worden opgemerkt dat in de jaarrekening 2023, kantoor inventaris is opgenomen als materiële vaste activa. Dit als resultaat van de verhuizing die in januari 2023 is afgerond. De bijbehorende waarborgsommen die hiermee zijn gemoeid zijn opgenomen als financiële vaste activa. In 2023 is afschrijving toegepast op de nieuw aangeschafte ICT en inventaris.

De salariskosten zijn dit jaar toegenomen vanwege de overgang naar meer marktconforme salarissen voor de vaste medewerkers. De vergoedingen aan onze vrijwilligers zijn opgenomen onder overige personeelskosten. De toegenomen opgebouwde reserves in 2023 zullen de komende jaren verder worden uitgebouwd naar 50% van onze vaste jaarlasten om zo in ieder geval in 2026, zes maanden aan personeelskosten en kantoorlasten te kunnen voldoen zonder inkomsten vanuit subsidie.

Voor nadere uitleg over opgenomen kosten en baten verwijs ik naar de toelichting in deze bijlage.

## Bijlage: Jaarrekening Stichting Huurteams Nijmegen 2023