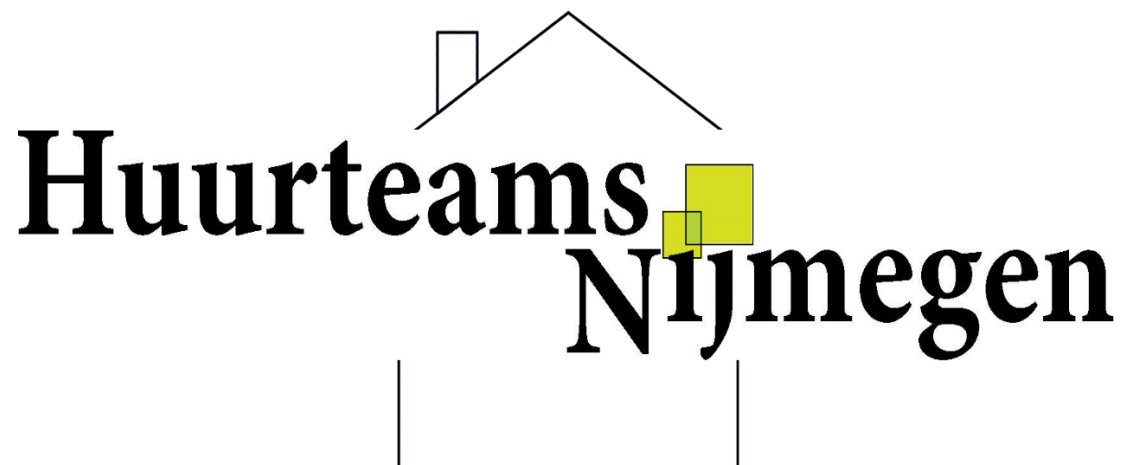


# Jaarverslag 2022

*Groeiend naar professionaliteit*



*Raad van Toezicht*

mr. drs. P. Eymaal  
drs. D.A. Mulder

*Bestuur*

A.C. Kampschuur – Voorzitter  
M.B. Heinemann – Penningmeester  
J.J.A.N. Visser – Secretaris

*Medewerkers*

P.J. Koning – Directeur  
mr. K.van Polen – Juridisch medewerker  
J. Versteeg – Juridisch medewerker

Inhoud	
Managementsamenvatting .....	3
Samenvatting van de cijfers over 2022 .....	4
Samenvatting van behaald resultaat 2022 .....	4
Leeswijzer .....	4
1. Gegevens van huurders en zaken .....	5
Terminologie .....	5
Algemeen beeld .....	5
Aantallen en looptijd .....	6
2. Afgeronde klachten .....	7
Gestopte klachten .....	7
Studenten .....	7
Intimidatie.....	7
3. Reguliere klachten en procedures.....	9
Klachten en procedures .....	9
Huurprijs .....	11
Huurverhoging.....	12
All-in prijs .....	12
Servicekosten.....	13
Onderhoud .....	14
Borg .....	14
Overig.....	14
4. Incasso- en rechtszaken.....	15
5. Beleid .....	16
Reflectie beleidsdoelen.....	16
6. Financiële verslaglegging.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Bijlage 1: De staat van baten en lasten 2021 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Bijlage 2: Toelichting op de staat van baten en lasten 2021 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Bijlage 3: Begin- en eindbalans 2021 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Bijlage 4: Toelichting begin- en eindbalans 2021 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## Managementsamenvatting

Voor de subsidieperiode van 2019-2022 was het doel van Stichting Huurteams Nijmegen conform het beleidsplan om 2.000 huurzaken op te lossen en zodanig een totaal van € 1.500.000 aan huurkosten te besparen. Sinds 2019 beschikt Huurteams over meer middelen die zijn ingezet om het personeels- en vrijwilligersbestand te vergroten. De inschatting was dat het effect van een groter personeels- en vrijwilligersbestand tijd nodig zou hebben om zich te verhalen in behaalde resultaten. Daarom lopen de doelstellingen vanaf 2019 tot en met 2022 op. Voor 2022 was het specifieke doel gesteld om 600 huurders bij te staan en een besparing van € 400.000 te realiseren. Daarmee is de doelstelling gelijk aan deze van 2021. De werkzaamheden van Huurteams Nijmegen worden in deze periode gefinancierd door middel van een subsidie van €60.000, - van de gemeente Nijmegen.

Het aantal behandelde klachten bedraagt meer dan 600 – een zeer positief resultaat. In 2022 hielp Huurteams Nijmegen **453 huurders**, waarvan 427 in reguliere zaken en 26 in incasso- en rechtszaken. In totaal nam Huurteams Nijmegen een totaal van **858 reguliere klachten** in behandeling. Ook bespaarden Nijmeegse huurders door de inspanningen van Huurteams Nijmegen in 2022 in **totaal €258.069,27**. Hiernaast werden 16 incasso- en rechtszaken behandeld. Eind 2022 stonden nog 199 reguliere klachten en 2 incasso- en rechtszaken open. In 2022 is de doorlooptijd van zaken aangemeld bij de Huurcommissie door het gebruik van voorzittersuitspraken sterk verkort. Naar verwachting zullend de openstaande zaken grotendeels in het eerste kwartaal van 2023 worden afgerond.

Aan het eind van de huidige vierjarige subsidieperiode hielp Huurteams Nijmegen in totaal **2.109 huurders**, waarvan 1920 in reguliere klachten en 189 huurders via incasso- en rechtszaken. In totaal zijn er in deze afgelopen vier jaar **3316 klachten** van huurders behandeld.<sup>1</sup> Met betrekking tot de periode 2019-2022 heeft Huurteams Nijmegen ruimschoots aan de doelstelling van 2000 geholpen huurders voldaan.

De doelstelling ten aanzien van de huurbesparing voor de periode van 2019-2022 was het behalen van €1.500.000,- aan huurbesparing. Mede door een verschuiving in financiële aard van klachten (meer zaken omtrent servicekosten ten opzichte van huurprijs betreft de huurbesparing over de periode 2019-2022 in totaal **€1.152.002,57**.

In het beleidsplan voor de komende vier jaar is een meer realistische besparing vermeld en wordt er gesproken over aantallen klachten i.p.v. geholpen huurders. De invoering van de Wet goed verhuurderschap (Wgv) in 2023 en de Wet betaalbare huur in 2024 zullen naar verwachting op zowel aantallen klachten als behaalde huurbesparing van grote invloed kunnen zijn.

---

<sup>1</sup> Sommige huurders hebben meerdere klachten bij aanmelding.

## Samenvatting van de cijfers over 2022

- **858 klachten** in behandeling
- 659 reguliere klachten afgehandeld.
- 453 Huurders geholpen, waarvan:
  - 427 huurders in reguliere zaken
  - 26 huurders in incasso- en rechtszaken
- 71 klachten ingediend bij de Huurcommissie waarvan 33 klachten zijn ingetrokken en 38 klachten inhoudelijk zijn behandeld, 86,8% gewonnen
- 14 incasso- en rechtszaken (82 klachten) afgerond, 92,9% gewonnen
- Besparing van € 258.069,27 waarvan:
  - € 227.512,43 in reguliere zaken
  - € 30.556,84 incasso- en rechtszaken
- Op 31 december 2022 ondersteunde **5 juridisch adviseurs** op vrijwillige basis SHN
- Gemeentelijke subsidie in 2022 van € **60.000,00**

## Samenvatting van behaald resultaat 2022

Soort klacht	Afgeronde klachten	Behaalde besparing	Tabel	Pagina
<b>Huurprijs</b>	128	€ 147.717,36 € 11.199,32	3 & 4	10
<b>Huurverhoging</b>	34	€ 7.104,96	5 & 6	11
<b>All-in prijs</b>	21	€ 7.644,60	7 & 8	12
<b>Servicekosten</b>	243	€ 40.595,75	9	13
<b>Onderhoud</b>	111	€ 5.145,20	10 & 11	14
<b>Borg</b>	9	€ 600,80	n.v.t.	14
<b>Overig</b>	11	€ 7.504,44	n.v.t.	14
<b>Totaal regulier</b>	659	€ 227.512,43		
<b>Incasso- en rechtszaken</b>	82	€ 30.556,84	12	15
<b>Totaal</b>	741	€ 258.069,27		

## Leeswijzer

Dit verslag is als volgt ingedeeld: in hoofdstuk 1 wordt een algemeen beeld gegeven van de verrichte werkzaamheden in 2022. Dat betreft **de 858 reguliere klachten** en **de 16 incasso- en rechtszaken** waarin Huurteams Nijmegen werkzaamheden heeft verricht. Tevens wordt aandacht besteed aan de voorgenomen professionaliteitslag binnen de organisatie van Huurteams Nijmegen. In de hoofdstukken 2 en 3 ligt de focus op de afgeronde reguliere klachten. Om inzichtelijk te maken hoe de in 2022 behaalde resultaten zich verhouden tot voorgaande jaren wordt verkort resultaten uit 2020 en 2021 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 2022 afgeronde incasso- en rechtszaken uit.

## 1. Gegevens van huurders en zaken

### Terminologie

Met dit jaarverslag laat Huurteams Nijmegen zien hoeveel huurders zich in 2022 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 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.
- Huurteams Nijmegen 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 beslecht kunnen worden. Wanneer een klacht niet door de Huurcommissie beslecht wordt, valt een zaak in de categorie *incasso- en rechtszaken*.

### Algemeen beeld

#### Achterstanden Huurcommissie

In 2020 en 2021 zijn achterstanden bij de Huurcommissie ontstaan. In 2021 is het grootste gedeelte van de achterstanden ingehaald door de invoering van zogenaamde voorzittersuitspraken. Ook in 2022 was er een snellere doorloop van de zaken te zien door het gebruik van voorzittersuitspraken waardoor geen uitgebreide zitting van de Huurcommissie nodig is.

#### Vrijwilligers

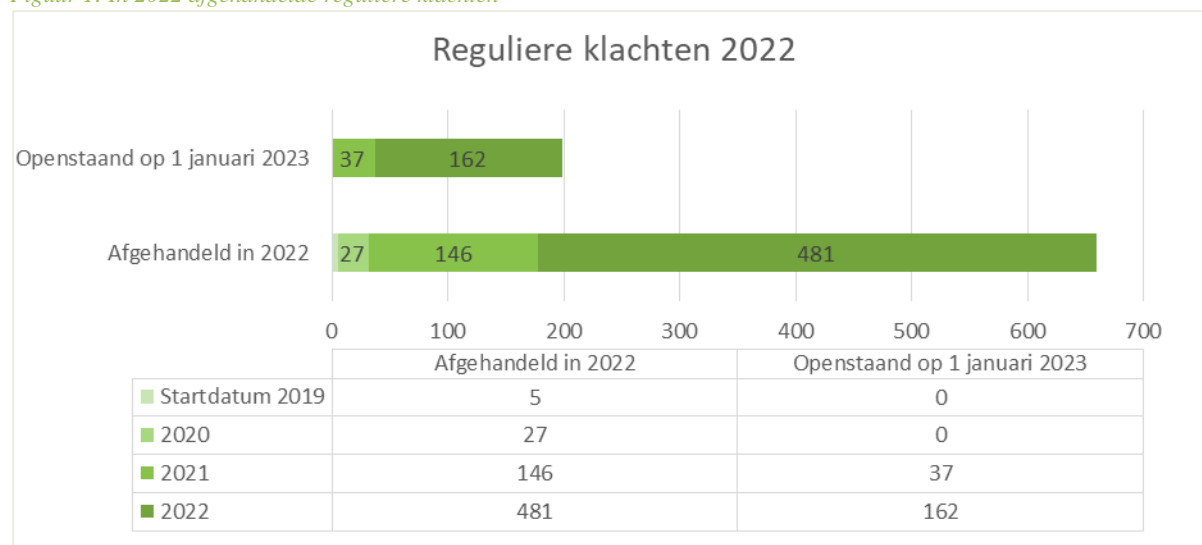
Huurteams Nijmegen merkt dat het moeilijk is om het vrijwilligers te werven en te behouden. Dit is te wijten aan het feit dat vanwege financiële redenen studenten hun studie zo snel mogelijk willen afronden. Hiernaast zoeken studenten een betaalde (bij)baan omdat de kosten van hun levensonderhoud sterk zijn gestegen. Effectief is voor SHN het aantal vrijwilligers in 2022 gedaald. Hierdoor is het aantal van 10 juridische adviseurs in 2022 niet gehaald.

### Aantallen en looptijd

#### Reguliere klachten

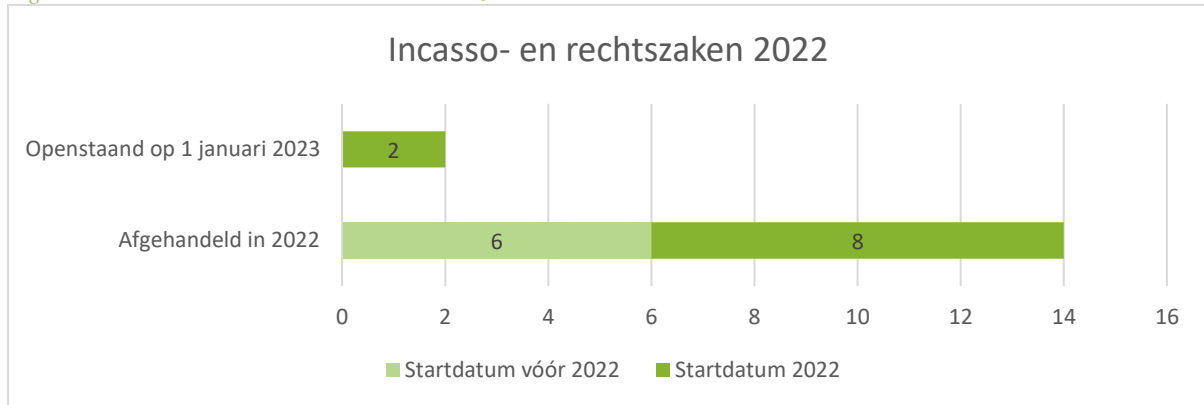
Huurteams Nijmegen heeft in 2022 werkzaamheden verricht ten behoeve van 858 reguliere klachten. Hiervan zijn er 659 afgerond. Het grootste deel van deze klachten is gestart in 2022. De klachten die nog openstaan uit 2021 (37) zullen naar verwachting in het eerste kwartaal van 2023 worden afgerond. Deze snellere doorloop van de klachten is vooral te danken aan de bovengenoemde voorzittersuitspraken van de Huurcommissie.

Figuur 1: In 2022 afgehandelde reguliere klachten



*Incasso- en rechtszaken*

In 2022 heeft Huurteams Nijmegen werkzaamheden verricht in 16 incasso- en rechtszaken, ten bate van 28 cliënten. We constateren dat dit jaar wederom zowel bedragen die waren toegekend in uitspraken van de Huurcommissie zijn verzilverd, als aanvullende besparingen zijn verwezenlijkt. Het grootste gedeelte van zaken die nog openstaan in 2022 zijn in de laatste maanden van 2022 gestart. De verwachting is dat deze zaken in 2023 zullen worden afgerond.

*Figuur 2: In 2022 behandelde incasso- en rechtszaken*

## 2. Afgeronde klachten

### Gestopte klachten

Huurteams Nijmegen probeert zoveel mogelijk te voorkomen dat zaken stoppen. Zij spant zich in om een resultaat voor de cliënt te behalen. Toch kan bij de behandeling van een klacht blijken dat het niet altijd (meer) mogelijk is om een resultaat te bereiken. Van de 659 afgeronde klachten zijn er 8 gestopt zonder resultaat. Bij 7 gevallen hebben wij na de aanmelding, ondanks herhaaldelijke pogingen tot contact, geen reactie ontvangen. In 1 geval is de huurder reeds verhuisd na de aanmelding en konden de gebreken niet meer worden opgepakt.

### Studenten

Huurteams Nijmegen houdt bij welk percentage van haar cliënten student is. Dit jaar was 47,92% van de cliënten student.<sup>2</sup> 50,83% 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 0 Studenten-niet studenten

Verdeling	Aantal 2022	Aantal 2021	Aantal 2020
<b>Klachten</b>	<b>659</b>	<b>965</b>	<b>403</b>
<i>Student</i>	335 (50,83%)	220 (22,79%)	136 (50%)
<i>Niet-student</i>	324 (49,17%)	745 (77,21%)	136 (50%)
<b>Cliënten</b>	<b>453</b>	<b>569</b>	<b>272</b>
<i>Student</i>	217 (47,92%)	114 (20,04%)	124 (45,89%)
<i>Niet-student</i>	236 (52,08%)	455 (79,96%)	148 (54,11%)

### Intimidatie

Na enkele jaren van stijging in de intimidatie is vanaf 2021 een daling in het aantal intimidatie gevallen. In 2022 zijn 6 concrete intimidatie gevallen geconstateerd. Intimidatie heeft niet 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.

Tabel 1 Intimidatie

Intimidatie	Aantal 2022	Aantal 2021	Aantal 2020
<b>Zaak afgebroken</b>	0	1	18
<b>Zaak doorgezet</b>	6	10	18
<b>Procentueel totaal zaken</b>	1,1 %	1,1 %	13,3%
<b>Totaal</b>	6	11	36

Huurteams Nijmegen constateert dat het meestal dezelfde verhuurders zijn die herhaaldelijk intimiderend gedrag vertonen. Enkele voorbeelden die Huurteams Nijmegen in de praktijk is tegengekomen, betreft onaangekondigde inspecties in de privéruimten, dreigen met opzegging van het huurcontract en 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 twee gevallen heeft Huurteams Nijmegen actief contact opgenomen met de verhuurder om hem te wijzen op zijn intimiderende gedrag waarbij in 1 geval ook melding is gedaan bij het meldpunt van de gemeente Nijmegen. In 2022 hebben geen cliënten zich tot de politie gewend. Huurteams Nijmegen biedt, indien gevraagd, cliënten wel de mogelijkheid om hen in dit proces

<sup>2</sup> In sommige gevallen blijft de identiteit van degene die advies vraagt onbekend. In dat geval wordt de cliënt als onbekend geadmineistreerd.

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.

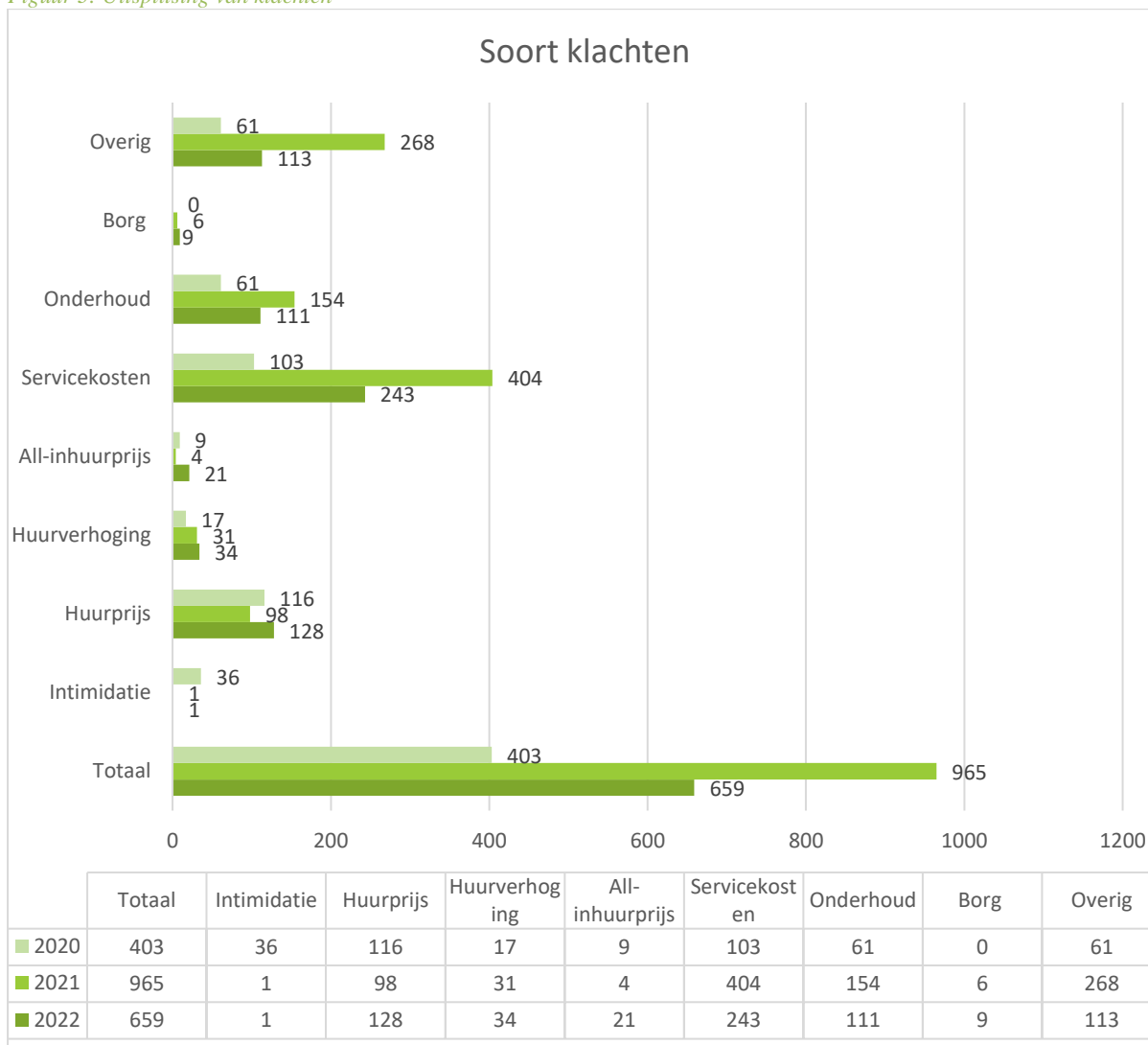


### 3. Reguliere klachten en procedures

#### Klachten en procedures

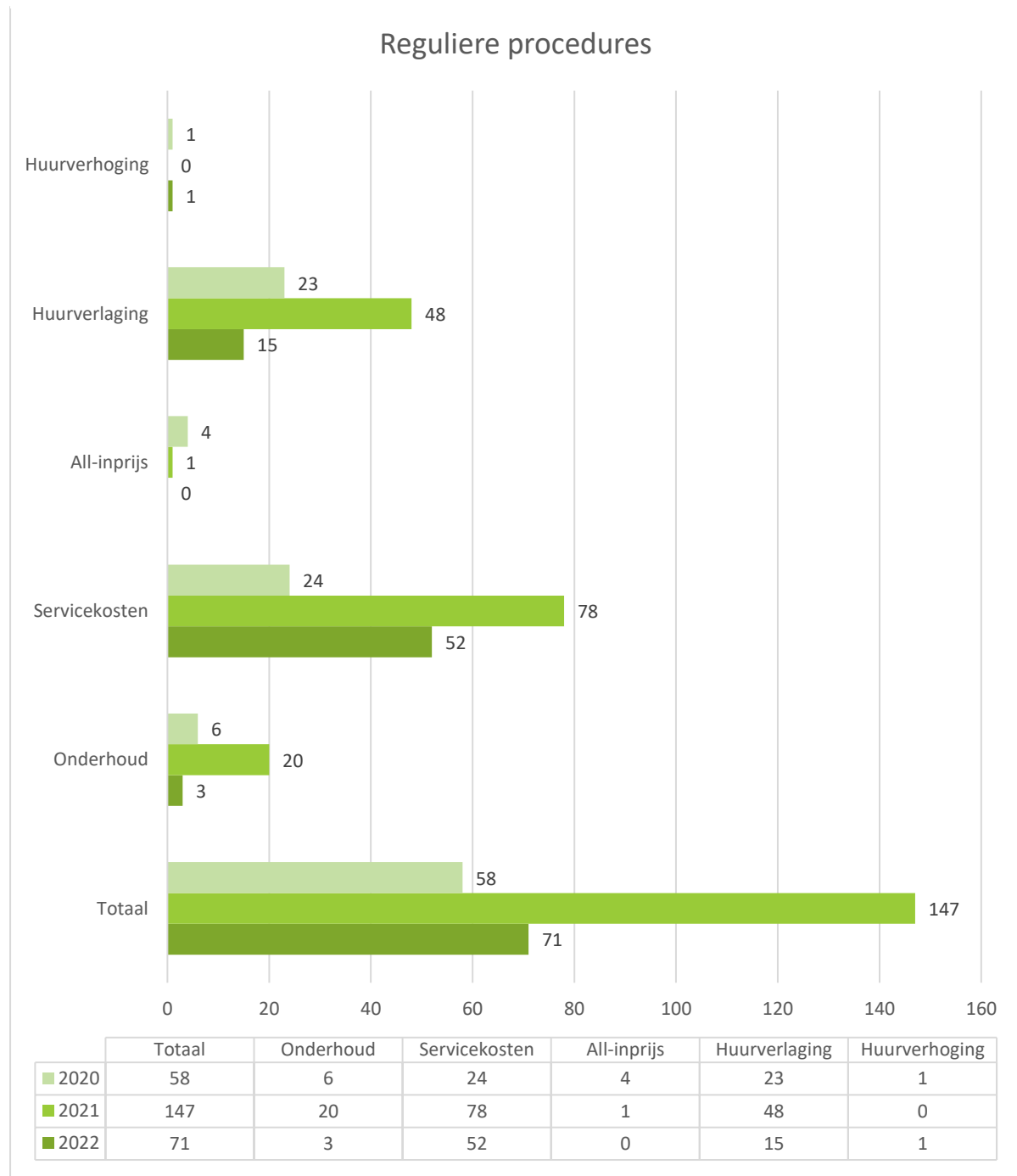
In dit hoofdstuk wordt uiteengezet op welke wijze Huurteams Nijmegen in 2022 **659 reguliere zaken** heeft afgerond. Dit aantal ligt lager dan 2021, maar dit onderscheid is te herleiden naar de drie grote complexen waar in 2021 tegelijkertijd voor een groot aantal klachten resultaat is behaald. In vergelijking tot de overige jaren in deze subsidieperiode, is een stijging van het aantal klachten behaald. **Figuur 3** geeft weer hoe deze klachten in 2022 over de verschillende categorieën waren verdeeld.

Figuur 3: Uitsplitsing van klachten



Figuur 4 laat zien hoeveel uitspraken wij hebben ontvangen. Hierbij dient te worden vermeld dat zaken waarvoor nog verzet en/of dagvaarding bij de kantonrechter openstaat niet zijn verwerkt voor 2022. Deze zijn namelijk nog niet bindend tussen partijen. In december probeert de Huurcommissie veel van de thans nog lopende zaken nog af te ronden. Dit zorgt ervoor dat 24 zaken nog niet zijn verwerkt in onderstaand figuur, terwijl zij behoudens verzet wel zijn afgerond bij de Huurcommissie. Deze zaken zullen daarom worden meegenomen over 2023,

Figuur 4: Afgeronde reguliere procedures



Tabel 2 laat zien op welke wijze de procedures zijn afgerond. Hieruit volgt dat in het grootste gedeelte 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 2: Inhoudelijke uitspraken Huurcommissie

Inhoudelijke uitspraken Huurcommissie	2022	2021	2020
<b>Afgesloten procedures</b>	71	147	58
<b>Inhoudelijke uitspraak</b>	38	125	31
<b>Ingetrokken</b>	33	22	27
wegens overeenkomst	33	24	17
wegens intimidatie	0	3	6

## Huurprijs

In 2022 zijn 128 klachten afgesloten over de huurprijs.<sup>3</sup> Bij deze klachten beoordeelt Huurteams Nijmegen vooral aan de hand van een huisbezoek/puntentelling 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 3 laat zien dat in 2022 is gelukt om in 44 gevallen (34,4%) een huurverlaging te bewerkstelligen. Huurteams Nijmegen heeft géén procedure over de huurprijs verloren.

Tabel 3: Resultaten klachten huurprijs

Huurprijs	2022	2021	2020
<b>Gewonnen</b>	44	57	37
overeenkomst	36	32	30
procedure	8	25	7
<b>Verloren</b>	0	4	7
<b>Advies</b>	80	31	51
<b>Gestopt</b>	4	7	21
wegens intimidatie	0	1	14
<b>Totaal</b>	<b>128</b>	<b>99</b>	<b>116</b>

Tabel 4 laat zien welke besparingen zijn behaald uit de 44 gewonnen klachten.

Tabel 4: Huurbesparingen kale huur

Besparing kale huur	Maandelijks	Bewoningsduur
<b>Gemiddeld overeenkomst 2022</b>	<b>€ 79,03</b>	<b>€ 2.845,03</b>
2021	€ 94,32	€ 3.395,38
2020	€ 71,33	€ 2.567,83
<b>Gemiddeld procedure 2022</b>	<b>€ 177,04</b>	<b>€ 6.373,31</b>
2021	€ 61,90	€ 2.228,57
2020	€ 121,81	€ 4.385,16
<b>2022 Totale besparing</b>	<b>€ 4.103,26</b>	<b>€ 147.717,36</b>
2021	€ 3.245,31	€ 116.831,16
2020	€ 3.206,53	€ 115.435,08

In 19 gevallen is een eenmalige besparing bewerkstelligd. Dit gebeurt vooral bij het sluiten van een overeenkomst waarbij de verhuurder een eenmalig bedrag uitkeert (bv. na verhuizing). Dit heeft geleid tot de totale **eenmalige besparing** van **€11.199,32**. Deze besparing is niet opgenomen in de besparing 2022 hierboven. De besparing is echter wel meegenomen in het totaal aan besparingen 2022 (pag. 4)

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

## Huurverhoging

In 2022 heeft Huurteams Nijmegen 34 klachten afgehandeld over de huurverhoging.<sup>4</sup> Het grootste gedeelte van de zaken betreft advies zaken. Aanleiding hiervoor is dat in 2022 in tegenstelling tot 2021 sinds Covid-19 de prijs gereguleerde huur weer mag worden verhoogd. Hiernaast is de verhoging van de vrije-sector huurprijs wettelijk vastgelegd. Uit Tabel 5 blijkt dat Huurteams Nijmegen in 10 klachten een besparing heeft verwezenlijkt door de huurverhoging te voorkomen. Tabel 6 laat zien welke besparingen zijn behaald.

Tabel 5: Resultaten klachten huurverhoging

Huurverhoging	2022	2021	2020
<b>Gewonnen</b>	10	7	4
<b>overeenkomst</b>	9	7	4
<b>procedure</b>	1	0	0
<b>Verloren</b>	0	0	1
<b>Advies</b>	24	22	7
<b>Gestopt</b>	0	2	5
<b>wegens intimidatie</b>	0	0	1
<b>Totaal</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>17</b>

Tabel 6: Besparingen huurverhoging

Besparing kale huur	Maandelijks	Bewoningsduur
<b>Gemiddeld overeenkomst 2022</b>	<b>€ 21,08</b>	<b>€ 758,72</b>
2021	€ 79,98	€ 2.879,16
2020	€ 18,18	€ 654,39
<b>Gemiddeld procedure 2022</b>	<b>€ 7,68</b>	<b>€ 276,48</b>
2021	n.v.t.	n.v.t.
2020	n.v.t.	n.v.t.
<b>2022 Totaal besparing</b>	<b>€ 197,36</b>	<b>€ 7.104,96</b>
2021	€ 479,86	€ 17.274,96
2020	€ 72,71	€ 2.617,56

## All-in prijs

In 2022 zijn 21 klachten (Tabel 7) afgedaan over de all-inprijs.<sup>5</sup> Deze toename is toe te schrijven aan de sterke verhoging van energieprijzen, waardoor verhuurders via een verhoging van de all-inprijs dit proberen door te berekenen aan de huurders. Dit is echter wettelijk niet toegestaan omdat voor de huurder onbekend is welk bedrag hij aan kale huur en welk deel aan voorschot servicekosten betaalt. Daarom kunnen deze zaken over het algemeen als advies worden afgerond. In 5 gevallen is via bemiddeling een nieuwe overeenkomst gesloten. Tabel 8 laat zien welke besparingen zijn behaald.

Tabel 7: Resultaten klachten All-in prijs

All-in prijs	2022	2021	2020
<b>Gewonnen</b>	5	1	4
<b>overeenkomst</b>	5	0	3
<b>procedure</b>	0	1	1
<b>Verloren</b>	0	0	0
<b>Advies</b>	16	22	7
<b>Gestopt</b>	0	0	2
<b>wegens intimidatie</b>	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>13</b>

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

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

Tabel 8: Besparing All-in prijzen

Besparing 'all-in'	Maandelijks	Bewoningsduur
<b>Gemiddeld overeenkomst 2022</b>	<b>€ 42,47</b>	<b>€ 1.528,92</b>
2021	n.v.t.	n.v.t.
2020	€ 12,00	€ 432,00
<b>Gemiddeld procedure 2022</b>	<b>n.v.t.</b>	<b>n.v.t.</b>
2021	€ 118,64	€ 4.271,04
2020	€ 175,20	€ 6.307,20
<b>2022 Totaal besparing</b>	<b>€ 212,35</b>	<b>€ 7.644,6</b>
2021	€ 118,64	€ 4.271,04
2020	€ 537,60	€ 19.353,60

## Servicekosten

Huurteams Nijmegen heeft in 2022 in totaal 243 servicekostenklachten afgerond.<sup>6</sup> Voor elke jaarlijkse eindafrekening wordt een aparte klacht gestart. Resultaten hiervan worden als een eenmalige besparing berekend. Alleen indien het maandelijkse voorschot op servicekosten wordt verlaagd, wordt de totale besparing berekend over de gemiddelde bewoningsduur van 36 maanden.

In Tabel 9 is een sterke toename te zien in het aantal advieszaken. Het merendeel bestaat uit klachten over de verhoging van het maandelijks voorschot. Dit is te wijten aan de gestegen energieprijzen die (onterecht) worden doorberekend door de verhuurder in een te betalen voorschot in plaats van inning via 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. In 24 gevallen is een procedure gestart vanwege de eindafrekening. Hierdoor zijn in 2022 zijn enkel eenmalige besparingen behaald. In 2022 is het aantal zaken betreffende de servicekosten toegenomen ten opzichte van de huurprijzaken maar de meeste zaken zijn afgerond via een verlaging van de eindafrekening. Deze eenmalige besparingen zijn van invloed op het lager uitvallen van het beoogde bedrag aan totale besparing omdat het maandelijks voorschot niet is verlaagd en dus niet wordt berekend over 36 maanden.

Tabel 9: Resultaten klachten servicekosten

Servicekosten	2022	2021	2020
<b>Gewonnen</b>	106	333	38
<b>overeenkomst</b>	82	259	33
<b>procedure</b>	24	74	5
<b>Verloren</b>	2	1	0
<b>Advies</b>	135	62	46
<b>Gestopt</b>	0	8	20
<b>wegens intimidatie</b>	0	0	14
<b>Totaal</b>	<b>243</b>	<b>404</b>	<b>103</b>

Voor 82 klachten is een **eenmalige besparing** van bewerkstelligd van **€24.567,30** via een overeenkomst. In 24 gevallen is de éénmalige besparing bewerkstelligd door een procedure van **€16.028,45**. In totaal is daarmee een eenmalige besparing geresulteerd van **€40.595,75**.

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

## Onderhoud

In 2022 heeft Huurteams Nijmegen 111 onderhoudsklachten afgedaan.<sup>7</sup> 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. In veel gevallen zijn de klachten afgedaan via advies omdat huurders niet weten wie onderhoudsplichtig is (kleine gebreken dienen huurders zelf te repareren). In 3 gevallen is een procedure verloren. Dit betrof klachten over ventilatiegebreken. De Huurcommissie stelt bij ventilatieproblemen dit niet altijd als een gebrek vast. Huurders worden hierover, voor het starten van een procedure over ventilatie, door ons geïnformeerd.

Tabel 10: Resultaten klachten onderhoud

Onderhoud	2022	2021	2020
<b>Gewonnen</b>	6	124	16
<b>overeenkomst</b>	6	112	12
<b>procedure</b>	0	12	4
<b>Verloren</b>	3	8	1
<b>Advies</b>	99	19	30
<b>Gestopt</b>	3	3	15
<b>wegens intimidatie</b>	0	0	8
<b>Totaal</b>	<b>111</b>	<b>154</b>	<b>61</b>

Tabel 11: Besparingen onderhoudsklachten

Besparingen onderhoud	Maandelijks	Bewoningsduur
<b>Gemiddeld overeenkomst 2022</b>	n.v.t.	n.v.t.
2021	€ 45,67	€ 1.644,12
2020	n.v.t.	n.v.t.
<b>Gemiddeld procedure 2022</b>	n.v.t.	n.v.t.
2021	€ 140,83	€ 5.069,97
2020	n.v.t.	n.v.t.
<b>2022 Totaal besparing</b>	n.v.t.	n.v.t.
2021	€ 1.735,66	€ 62.483,76
2020	n.v.t.	n.v.t.

Uit Tabel 11 volgt dat in 2022 geen gemiddelde besparing is bewerkstelligd. In 2022 is wel een **eenmalige besparing** verwezenlijkt van **€5.145,20**. Dit komt omdat de verhuurder in deze gevallen een eenmalig bedrag heeft betaald ter vergoeding van de overlast van het gebrek.

## 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 9 borgzaken afgedaan. In 8 zaken zijn de borgzaken afgedaan als advies. Dit is bijvoorbeeld het geval indien een brief naar de verhuurder niet mocht baten, maar de kosten voor het starten van een incassoprocedure niet opwegen tegen de vordering. In 1 zaak is wel een overeenkomst gesloten. Besparingen in reguliere borgklachten worden als eenmalige besparing genoteerd. Voor deze borgklacht is een **eenmalige besparing** van **€600,80** overeengekomen.

## Overig

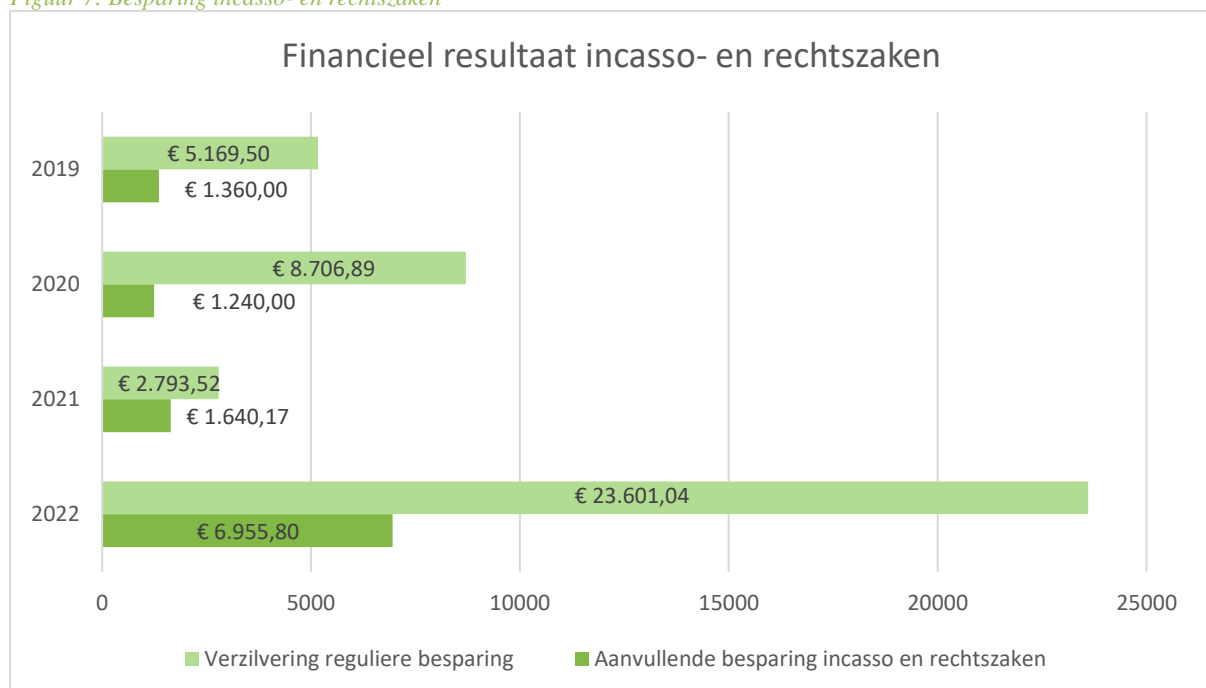
Huurteams Nijmegen heeft in 2022 113 overige klachten afgedaan. Overige klachten zijn bijvoorbeeld opzeggingen van het huurcontract en administratie- of contractkosten. 106 klachten zijn afgedaan als advieszaken. 1 klacht is gestopt. Voor 6 klachten is een overeenkomst gesloten. De totale **eenmalige besparing** voor de overige klachten bedraagt **€7.504,44**.

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

## 4. Incasso- en rechtszaken

In 2022 heeft Huurteams Nijmegen 14 incasso- en rechtszaken afgerond. Er zijn verschillende soorten besparingen verwezenlijkt. Dit jaar is het overgrote deel van alle incasso- en rechtszaken ook daadwerkelijk afgerond, inclusief de zaken die pas in 2022 zijn gestart. Er is zowel verzilvering van reguliere besparing als aanvullende besparing. De aanvullende besparing heeft als grondslag de inning van kosten die normaliter te klein zijn om in een individuele incasso- of rechtszaak te behandelen (borg, onterecht berekende kosten zoals het gebruik van applicaties) maar wel zijn meegenomen in de bestaande incasso- en rechtszaken. De toename in financieel resultaat is toe te schrijven aan het relatief hoge aantal klachten wat in 2022 via een incasso- en rechtszaak is afgedaan. In 2022 is 1 rechtszaak verloren. Deze rechtszaak is gevoerd omdat de verhuurder in beroep ging tegen de uitspraak van de Hurcommissie. **Figuur 7** zet de besparing uiteen.

Figuur 7: Besparing incasso- en rechtszaken



Tabel 12: aantal zaken, klachten en cliënten in incasso- en rechtszaken

2022	Afgerond in 2022			Resultaat	
	Zaken <sup>8</sup>	Cliënten	Klachten	Buitengerechtelijk	Gerechtelijk
<b>Totaal 2022</b>	14	26	82		
<b>Incasso n.a.v. uitspraak Hurcommissie</b>	8	11		4 gewonnen	4 gewonnen
<b>Verhuurder in beroep n.a.v. uitspraak Hurcommissie</b>	4	8			3 gewonnen 1 verloren.
<b>Overig</b>	8	12		1 geschikt 3 gewonnen	4 gewonnen

<sup>8</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 82 verdeeld over 14 woningadressen.

## 5. Beleid

### Reflectie beleidsdoelen

#### Bestuur:

Het bestuur bestond begin 2022 uit een secretaris en een penningmeester. In het tweede kwartaal werden zij versterkt door een nieuwe voorzitter. In het tweede halfjaar van 2022 is het bestuur op zoek gegaan naar verdere versterking van het zittende bestuur, om daadkrachtig te kunnen blijven handelen, portefeuilles laagdrempeliger te maken en eventuele uitval goed op te kunnen vangen. Deze zoektocht blijkt in het huidige wervingsklimaat niet makkelijk, maar zal door het bestuur worden doorgezet in 2023.

Eén van de doelen voor de periode 2019 – 2022 was het professionaliseren van de organisatie. In voorgaande jaren zijn hiertoe onder andere de ICT verbeterd en geoptimaliseerd en zijn de systemen voor cliënten van Huurteams gebruiksvriendelijker gemaakt. Ook in 2022 heeft het bestuur dit doorgezet. Zo is er onder andere een proceshandboek opgezet waarin is – en wordt – vastgelegd hoe processen en functies dienen te worden ingericht. Ook zijn de modelcontracten up-to-date gemaakt, en is er een personeelsreglement voor intern gebruik vastgesteld. Hiermee is er meer zicht op de werkzaamheden van de medewerkers.

Wat betreft de andere (openstaande) doelstellingen heeft het bestuur zich ingezet voor het actief uitwisselen van kennis met soortgelijke organisaties als Huurteams Nijmegen in Nederland, heeft het bestuur zich ingezet om de problematiek rondom illegale (ver)huur in Nijmegen onder de aandacht te brengen bij de politiek en is aangestuurd op het zoeken meer strategische partners in onder andere het juridisch vakgebied. Het bestuur heeft afgezien van het aanbieden en inrichten van een cursus voor het stimuleren van goed verhuurderschap, omdat veranderingen rondom dit onderwerp vanuit de landelijke overheid aanhangig zijn en een cursus zodoende te snel obsolete zou worden.

Er is een directeurswissel geweest, waar de nodige sturing inzet van het bestuur aan te pas kwam. De nieuwe directeur is per medio 2022 in functie is getreden. Hierbij was het bestuur verantwoordelijk voor de werving, overgangperiode en gedeeltelijk voor de inwerking van de directeur.

Met het uitzicht op de periode 2023 – 2026 is het bestuur in gesprek gegaan met vertegenwoordigers van de Nijmeegse politiek over de behoeften op de Nijmeegse huurmarkt en hoe het beleid van zowel Huurteams Nijmegen als de gemeente Nijmegen hierop zal moeten inspelen. Daarnaast spelen er zich op rijksniveau ontwikkelingen af die de werkzaamheden van Huurteams Nijmegen en de verantwoordelijkheden van de gemeente Nijmegen aanzienlijk raken. Ook in deze nieuwe periode kijkt het bestuur ernaar uit om de opgestelde beleidsdoelen te zien verwezenlijken.

- **Te realiseren besparing:** Vooropgesteld dat Huurteams Nijmegen ruimschoots aan de doelstelling van 2000 geholpen huurders heeft voldaan is de behaalde besparing in 2022 lager dan ingeschat in het beleidsplan. De inschatting blijft dat de in het plan van aanpak geambieerde doelstelling voor deze subsidieperiode van €1.500.000 te ambitieus is geweest. Hierin speelt mee dat de te behalen besparing afhankelijk is van de cliënten die zich melden en dat Huurteams Nijmegen geen andere werkwijze hanteert of een lagere prioriteit handhaaft voor zaken waarin een relatief lage besparing gerealiseerd kan worden. De prioriteit heeft gelegen in het bijstaan van Huurders, en daarin heeft Huurteams Nijmegen ruimschoots voorzien.

Tabel 13: Daadwerkelijke besparing versus voorspelde besparing

Jaar	Voorspelling plan van aanpak	Resultaat
2022	€ 400.000	€ 258.069,27
2021	€ 400.000	€ 447.335,74
2020	€ 375.000	€ 169.080,35
2019	€ 325.000	€ 277.517,21
<b>Totaal</b>	<b>€ 1.500.000</b>	<b>€1.152.002,57</b>



- **Interne organisatie**
  - **Aantal juridisch adviseurs;** Het verloop van juridisch adviseurs blijft groter dan gewenst en werving van nieuwe mensen wordt bemoeilijkt doordat studenten zich veel minder fysiek op de campus bevinden. Het bekostigen van levensonderhoud heeft prioriteit over vrijwilligerswerk. Hierdoor neemt het aantal vrijwilligers af. Huurteams is in april 2021 ook verhuisd van de campus naar een beter kantoor. Dit heeft ook tot gevolg gehad dat de binding met de campus minder is geworden.
  - **Personeel;** Huurteams Nijmegen is 2022 geëindigd met 1 directeur en twee juridisch medewerkers.
  - **Stagemogelijkheden;** Huurteams Nijmegen heeft in 2022 voor beide semesters een stageplaats aangeboden voor een meeloopstage HBO-rechten. Voor de periode van februari t/m juni 2022 is deze vervuld door een HBO Rechten stagiaire. Zij heeft haar meewerkstage bij Huurteams succesvol afgerond. Een stage voor een eindstudie is in 2022 niet ingevuld.
  - **Huisvesting;** Huurteams Nijmegen is in 2022 intern verhuisd binnen het Bedrijfscentrum Groenestraat. Dit om ruimte te geven aan de voorziene personele groei in 2023.
- **Kenniscentrum en leerschool;** Huurteams Nijmegen heeft in 2022 verdere stappen gezet naar het standaardiseren van het inwerktraject. 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 een interne training huurrecht gegeven en is gestart met een incassotraining voor de ervaren juridisch vrijwilligers.
- **Beleid voor 2023:** In 2022 heeft Huurteams Nijmegen haar nieuwe beleidsplan 2023-2026 gepresenteerd. Korthedshalve wordt hiernaar verwezen.