

Jaarverslag 2025

Samen naar (h)eerlijk wonen in Wageningen

Huurteams Wageningen

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Managementsamenvatting | 2 |
| Samenvatting van de cijfers over 2025 (1 april tot 31 december) | 3 |
| Samenvatting van behaald resultaat 2025 | 3 |
| Leeswijzer | 3 |
| 1. Gegevens van huurders en zaken | 4 |
| Terminologie | 4 |
| Algemeen beeld | 4 |
| Aantallen en looptijd | 5 |
| 2. Afgeronde klachten | 6 |
| Studenten | 6 |
| Intimidatie | 6 |
| 3. Reguliere klachten en procedures | 7 |
| Klachten | 7 |
| Procedures | 8 |
| Huurprijs | 9 |
| Huurverhoging | 10 |
| All-in prijs | 10 |
| Servicekosten | 11 |
| Onderhoud | 11 |
| Borg | 12 |
| Overig | 12 |
| 4. Incasso- en rechtszaken | 13 |
| 5. Beleid | 14 |
| Reflectie beleidsdoelen | 14 |

Managementsamenvatting

2025 markeert een belangrijk jaar voor onze stichting. Na jarenlange inzet in Nijmegen is onze dienstverlening uitgebreid naar de gemeente Wageningen. Met de oprichting van stichting Huurteams Wageningen (SHW) is een stevige basis gelegd voor toegankelijke, laagdrempelige en onafhankelijke ondersteuning van huurders binnen deze gemeente. Wij zijn de gemeente Wageningen erkentelijk voor het vertrouwen en de samenwerking die deze uitbreiding mogelijk hebben gemaakt, en spreken de wens uit deze samenwerking de komende jaren voort te zetten en verder te verdiepen.

De noodzaak van een huurteam in Wageningen is in 2025 duidelijk gebleken. De huurmarkt is krap en verhardt zichtbaar. Huurders – in het bijzonder studenten en andere kwetsbare groepen – bevinden zich steeds vaker in een afhankelijke positie. Tijdelijke contracten, hoge huurprijzen en onduidelijkheid over servicekosten of onderhoud zorgen ervoor dat huurders niet altijd voor hun rechten durven op te komen. Juist in die context vervult Huurteams Wageningen een belangrijke rol: wij bieden kosteloze juridische bijstand, bemiddelen waar mogelijk en procederen waar nodig voor kwetsbare groepen en individuen.

Sinds de start op 1 april 2025 zijn 211 klachten in behandeling genomen en 177 klachten afgerond. In totaal werden 107 huurders geholpen en werd € 11.697,79 aan directe besparingen gerealiseerd. Achter deze cijfers schuilt meer dan een financieel resultaat: het gaat om rechtsbescherming, rechtszekerheid en het herstellen van evenwicht in de relatie tussen huurder en verhuurder. Daarnaast draagt onze aanwezigheid bij aan bewustwording en naleving van wet- en regelgeving binnen de lokale huurmarkt.

Tegelijkertijd constateren wij dat er in Wageningen nog belangrijke stappen te zetten zijn. Als nieuw huurteam binnen de gemeente is onze naamsbekendheid nog beperkt. Dat betekent dat niet alle huurders die ondersteuning nodig hebben ons weten te vinden. Vergroting van de zichtbaarheid en toegankelijkheid van Huurteams Wageningen verdient daarom nadrukkelijk aandacht in 2026. Investeren in bekendheid is geen doel op zich, maar een middel om meer huurders tijdig te bereiken, meer misstanden te signaleren en zo verdere besparingen én structurele verbeteringen in de toch al krappe huurmarkt te realiseren. Wanneer huurders weten waar zij terecht kunnen, versterkt dat hun rechtspositie. Tegelijkertijd stimuleert het verhuurders om zich aan de geldende wet- en regelgeving te houden. Preventieve werking, vroege signalering en bemiddeling kunnen bovendien juridische procedures voorkomen en daarmee maatschappelijke kosten beperken.

Wij kijken met vertrouwen vooruit. De eerste resultaten in Wageningen laten zien dat de behoefte aan onafhankelijke huurondersteuning aanwezig is. Door de samenwerking met de gemeente te continueren en gezamenlijk te investeren in zichtbaarheid, kwaliteit en bereik, kunnen wij blijven werken aan ons gezamenlijke doel: een toegankelijke, betaalbare en eerlijke huurmarkt in Wageningen.

Samenvatting van de cijfers over 2025 (1 april tot 31 december)

- **211** klachten behandeld.
- 177 reguliere klachten afgehandeld per 31 december 2025.
- 34 reguliere klachten staan nog open op 31 december 2025.
- **107** huurders geholpen, waarvan:
 - 106 huurders in reguliere zaken
 - 1 huurders in incasso- en rechtszaken
- 3 klachten ingediend bij de Huurcommissie waarvan 2 klachten zijn ingetrokken en 1 klacht inhoudelijk is behandeld, 75% gewonnen¹.
- 1 incasso zaak afgerond, 100% gewonnen
- 0 incasso en 0 rechtszaken open op 31 december 2025.
- Besparing van **€ 11.697,79** waarvan:
 - € 8.997,79 in reguliere zaken
 - € 2.700,- in incasso- en rechtszaken
- Op 31 december 2025 ondersteunde 0 vrijwilligers SHW
- Op basis van inkoop werkzaam voor Gemeente Wageningen.

Samenvatting van behaald resultaat 2025

Tabel 1: Samenvatting

| Soort klacht | Afgeronde klachten | Behaalde besparing | | Tabel | Pagina |
|--------------------------------|--------------------|--------------------|-----------|---------|--------|
| Huurprijs | 62 | € | 75,- | 5 & 6 | 11 |
| Huurverhoging | 12 | € | 1.957,24 | 7 & 8 | 11/12 |
| All-in prijs | 0 | € | 0 | 9 & 10 | 12 |
| Servicekosten | 26 | € | 2.460,55 | 11 | 13 |
| Onderhoud | 2 | € | 0 | 12 & 13 | 14 |
| | | € | 0 | | |
| Borg | 1 | € | 0 | n.v.t. | 14 |
| Overig ² | 73 | € | 4.505,00 | n.v.t. | 14 |
| Totaal regulier | 176 | € | 8.997,79 | | |
| | | | | | |
| Incasso- en rechtszaken | 1 | € | 2.700,00 | 14 | 15 |
| Totaal | 177 | € | 11.697,79 | | |

Leeswijzer

Dit verslag is als volgt ingedeeld: in hoofdstuk 1 wordt een algemeen beeld gegeven van de verrichte werkzaamheden in 2025. Dat betreft de 173 reguliere klachten en de 1 incasso- en rechtszaken, waarin SHW werkzaamheden heeft verricht. In de hoofdstukken 2 en 3 ligt de focus op de afgeronde reguliere klachten. Omdat SHW pas in 2025 is gestart is het nog niet mogelijk om een verhouding tussen voorgaande jaren weer te geven, waar dit normaal gedaan wordt zullen deze jaren dan ook als n.v.t. worden neergezet. Besparingen vermeld onder bewoningsduur worden berekend met een bewoningsduur van drie jaar. In hoofdstuk 4 lichten we de resultaten van de in 2025 afgeronde incasso- en rechtszaken uit. Het verslag wordt afgesloten met de financiële verantwoording van het afgelopen jaar.

¹ De voortijdig ingetrokken zaken worden als gewonnen beschouwd vanwege het bereikte akkoord.

² In de overige zaken zijn hier 59 zaken opgenomen m.b.t. bemiddelingskosten.

1. Gegevens van huurders en zaken

Terminologie

Met dit jaarverslag laat SHW zien hoeveel huurders zich in 2025 gemeld hebben, welke klachten zij hadden en welke werkzaamheden Huurteams Wageningen 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 SHW namens de cliënt een verzoek bij de Huurcommissie of een vordering bij de kantonrechter aanhangig heeft gemaakt.
- SHW 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 of te maken hebben met borg, via een incasso traject moeten worden afgedwongen vallen ook in deze categorie.

Algemeen beeld

Huurcommissie

In 2025 werden alle 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 2025 een zeer acceptabele doorlooptijd van gemiddeld drie maanden per zaak. Sommige individuele klachten bij de Huurcommissie kennen een langere doorlooptijd van ongeveer 6-7 maanden. Dit zijn specifieke zaken op het gebied van woningverbetering en woningisolatie en zaken op het gebied van energieprestatie vergoedingen. Dit is te wijten aan het beperkte aantal rapporteurs die de Huurcommissie heeft met kennis op deze gebieden.

Werknemers en Vrijwilligers

SHW wordt qua personeel bemenst door dezelfde werknemers die werkzaam zijn voor Huurteams Nijmegen. Hierbij is opgemerkt dat de personeelskosten in de facturering is verwerkt. De loonkosten van werknemers is door de krapte op de arbeidsmarkt binnen onze stichting een steeds grotere kostenpost. Dit is met name toe te schrijven aan de noodzaak om een marktconform salaris te bieden aan onze werknemers. Momenteel zijn er binnen onze stichting 9 werknemers parttime werkzaam met een totaal van 5Fte.

ICT beveiliging

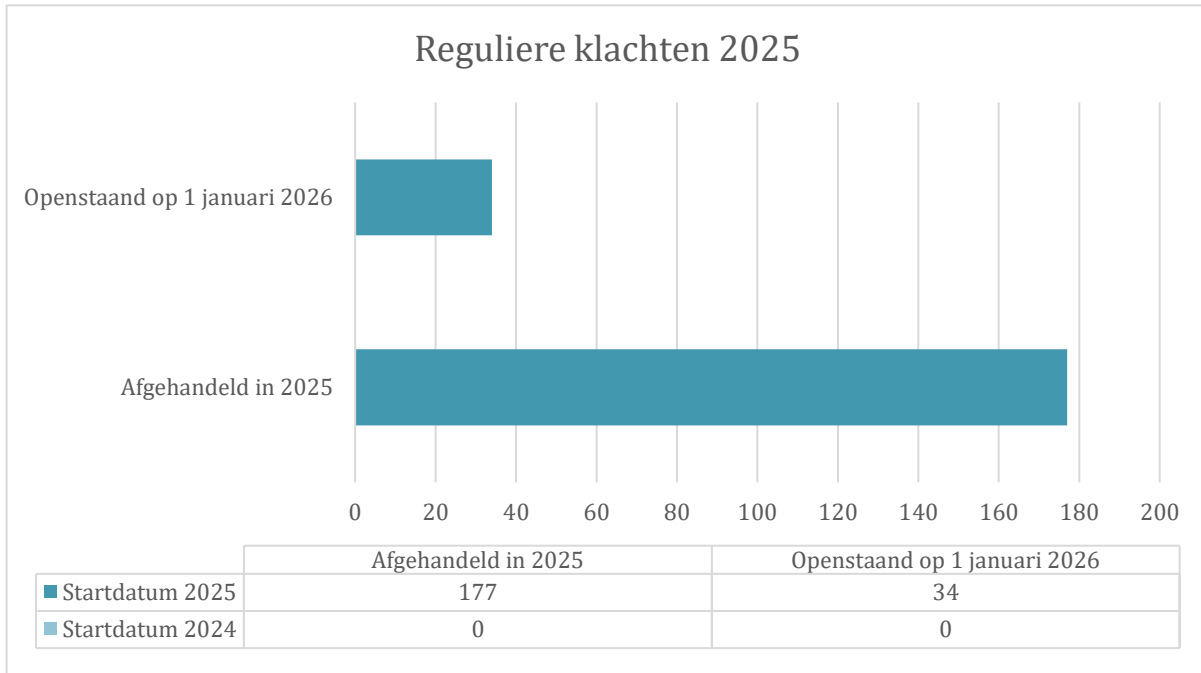
Beveiliging van onze gegevens/servers heeft vanwege de gedeelde omgeving met de gemeente (Shared files) en aangescherpte certificeringseisen (AVG en ISO27001) geleid tot een verhoging van uitgaven op het gebied van ICT. De ICT omgeving van onze stichting is in 2025 geheel ondergebracht via Windows365 en een inlog via 2 factor authenticatie.

Aantallen en looptijd

Reguliere klachten

Huurteams Wageningen heeft in 2025 werkzaamheden verricht ten behoeve van 211 reguliere klachten. Hiervan zijn er 177 afgerond. De 34 klachten die nog openstaan zullen naar verwachting in de eerste helft van 2026 worden afgesloten.

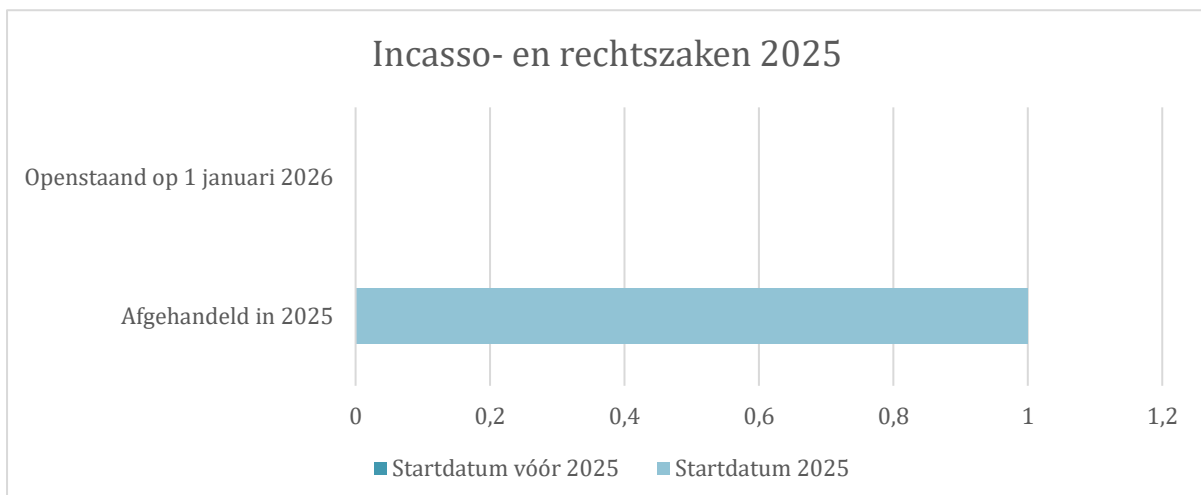
Figuur 1: Reguliere klachten 2025



Incasso- en rechtszaken

In 2025 heeft Huurteams Wageningen werkzaamheden uitgevoerd ten behoeve van 1 incasso- en rechtszaken en ten bate van 1 cliënten met totaal 1 klacht. De incassozaak dit jaar betrof een niet betaalde borg, deze is buitengerechtelijk opgelost door betaling van de borg dankzij bijstand van SHW. Dit jaar zijn geen aanvullende besparingen verkregen. Aanvullende besparingen zijn gelden die tijdens het incassotraject of tijdens een rechtszaak aan de zaak worden gevoegd zoals bijvoorbeeld niet uitbetaalde borg na de verhuizing in een lopende huurverlagingszaak. Er staan op 31 december 2025 geen incasso- en/of rechtszaken meer open.

Figuur 2: Incasso- en rechtszaken 2025



2. Afgeronde klachten

Studenten

Huurteams Wageningen houdt bij welk percentage van haar cliënten student is. Dit jaar was 71,79% van de cliënten student.³ De registratie of iemand al dan niet studeert heeft geen invloed op de door Huurteams Wageningen aangeboden dienstverlening.

Tabel 2; *Studenten-niet studenten*

| Verdeling | Aantal 2025 | Aantal 2024 | Aantal 2023 |
|---------------------|-------------|---------------|---------------|
| Klachten | 211 | n.v.t. | n.v.t. |
| <i>Student</i> | 151(71,6%) | n.v.t. | n.v.t. |
| <i>Niet-student</i> | 60(28,4%) | n.v.t. | n.v.t. |
| Cliënten | 107 | n.v.t. | n.v.t. |
| <i>Student</i> | 77 (72%) | n.v.t. | n.v.t. |
| <i>Niet-student</i> | 30 (28%) | n.v.t. | n.v.t. |

Intimidatie

Huurteams Wageningen houdt in kader van goed verhuurderschap de intimidatie gevallen bij. En dan is met name van belang de gevallen waarin intimidatie leidt tot het stoppen van de juridische bijstand door Huurteams Wageningen. Door SHW is 1 zaak behandeld waarin intimidatie van de verhuurder speelde. In deze zaak is advies gegeven aan huurder en aangegeven om een melding te maken bij het meldpunt huurders van de gemeente Wageningen. Echter is reactie hierna van de huurder uitgebleven en de zaak is om deze reden dan ook afgesloten. Bij intimidatie wordt aan de melder altijd verzocht een melding te maken bij meldpunt huurders Wageningen om zodoende eventuele bestuursmaatregelen of gemeentelijke handhaving van de Gemeente Wageningen te ondersteunen.

Tabel 3; *Intimidatie*

| Intimidatie | Aantal 2025 | Aantal 2024 | Aantal 2023 |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Zaak afgebroken | 1 | n.v.t. | n.v.t. |
| Zaak doorgezet | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| Procentueel totaal zaken | 0,47% | n.v.t. | n.v.t. |
| Totaal | 1 | n.v.t. | n.v.t. |

Tendens

Stichting Huurteams constateert dat het intimiderend gedrag in de laatste twee jaar voornamelijk als doel heeft om de huurder te laten besluiten om uit de woning te vertrekken. Dit omdat de woning bij verkoop op de huizenmarkt leeg ongeveer 20-40% meer waard is. Soms gebeurt dit door gebruik van onterechte gronden over redenen van beëindiging van het contract en soms door herhaaldelijk en onnodig contact zoeken met de huurder(s). Dit is de ervaring welke met name in Nijmegen is opgedaan.

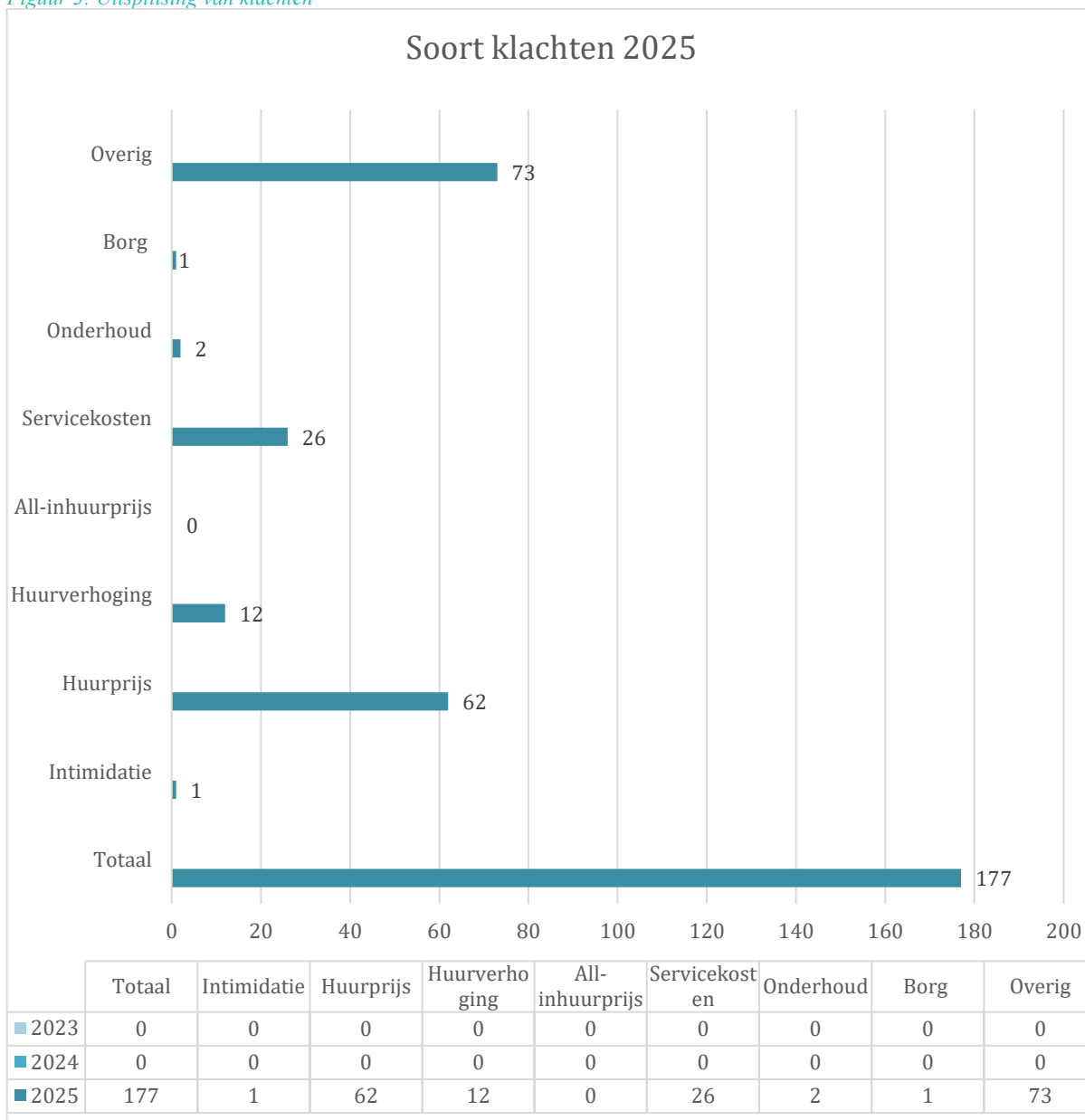
³ In sommige gevallen blijft de identiteit van degene die advies vraagt onbekend. In dat geval wordt de cliënt als niet student geadmineistreerd.

3. Reguliere klachten en procedures

Klachten

In dit hoofdstuk wordt uiteengezet op welke wijze Huurteams Nijmegen in 2025 de 177 reguliere zaken heeft afgerond. Dit aantal geeft een mogelijk vertekend beeld er is namelijk in dit startjaar een tweetal grote panden met veel huurders dat zich bij SHTW heeft aangemeld. **Figuur 3** geeft weer hoe deze klachten in 2025 over de verschillende categorieën waren verdeeld.

Figuur 3: Uitsplitsing van klachten



Procedures

Figuur 4 laat zien hoeveel procedures met welke klachten SHN heeft gevoerd. Hierbij dient te worden vermeld dat zaken waarvoor nog een verzet of beroepstermijn geldt, niet zijn verwerkt voor 2025. Deze zijn immers nog niet bindend. Dit zorgt ervoor dat deze zaken nog niet zijn verwerkt in onderstaand figuur, terwijl zij behoudens beroep of verzet wel zijn afgerond bij de Huurcommissie. Deze procedures worden meegenomen over 2026. Er zijn in 2025 totaal 3 procedures ingediend bij de Huurcommissie. Een van de procedures was ingediend om de uitspraak hiervan te laten toepassen op alle bewoners uit dit pand. Het ging hier om 66 bewoners.

Figuur 4: Afgeronde reguliere procedures



Tabel 4 laat zien op welke wijze alle procedures zijn afgerond in 2025. In 1 zaak is inhoudelijk uitspraak gedaan door de Huurcommissie. 2 zaken zijn voor de uitspraak ingetrokken. In alle 2 de gevallen wegens het bereiken van een overeenkomst tussen de partijen. (Noot: Vanwege wettelijke termijnen, met name in geval van toetsing en servicekosten, is het verstrijken van de vervaltermijn altijd aanleiding om de zaak pro-forma in te dienen ondanks dat bemiddeling nog gaande is. Indien partijen er niet onderling uitkomen kunnen cliënten alsnog terugvallen op de procedure, zonder dat hun rechten inmiddels zijn vervallen.)

Tabel 4: Inhoudelijke uitspraken Huurcommissie

| Inhoudelijke uitspraken Huurcommissie | 2025 | 2024 | 2023 |
|---------------------------------------|------|--------|--------|
| Afgesloten procedures | 3 | n.v.t. | n.v.t. |
| Inhoudelijke uitspraak | 1 | n.v.t. | n.v.t. |
| Ingetrokken | 2 | n.v.t. | n.v.t. |
| wegens overeenkomst | 2 | n.v.t. | n.v.t. |
| wegens intimidatie | 0 | n.v.t. | n.v.t. |

Huurprijs

In 2025 zijn totaal 62 klachten afgesloten over de huurprijs.⁴ Bij deze klachten beoordeelt Huurteams Wageningen vooral aan de hand van een huisbezoek/puntentelling wat de wettelijke maximale kale huurprijs is. Indien partijen er via middeling niet uitkomen, wordt met toestemming van cliënt een procedure bij de Huurcommissie gestart.

Tabel 5 laat zien dat in 2025 het gelukt is om in 2 gevallen een huurverlaging te bewerkstelligen. Dit werd bereikt via een overeenkomst of via een procedure bij de Huurcommissie. SHN heeft in 1 geval de procedure bij de Huurcommissie over de huurprijs verloren dit betrof 1 zaak. Deze zaak was in de toetsingsperiode en ingediend om de uitspraak hiervan te laten toepassen op alle bewoners uit dit pand.

Tabel 6 laat zien dat er geen besparingen zijn behaald.

Tabel 5: Resultaten klachten huurprijs

| Huurprijs | 2025 | 2024 | 2023 |
|---------------------------|-----------|---------------|---------------|
| Gewonnen | 2 | n.v.t. | n.v.t. |
| overeenkomst | 2 | n.v.t. | n.v.t. |
| procedure | 3 | n.v.t. | n.v.t. |
| Verloren | 1 | n.v.t. | n.v.t. |
| Advies | 59 | n.v.t. | n.v.t. |
| Gestopt | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| wegens intimidatie | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| Totaal | 62 | n.v.t. | n.v.t. |

Tabel 6: Huurbesparingen kale huur

| Besparing kale huur | Maandelijks | Bewoningsduur |
|------------------------------------|-------------|---------------|
| Gemiddeld overeenkomst 2025 | € 0 | € 0 |
| 2024 | € 0 | € 0 |
| 2023 | € 0 | € 0 |
| Gemiddeld procedure 2025 | € 0 | € 0 |
| 2024 | € 0 | € 0 |
| 2023 | € 0 | € 0 |
| Totale besparing 2025 | € 0 | € 0 |
| 2024 | € 0 | € 0 |
| 2023 | € 0 | € 0 |

In 3 gevallen is een eenmalige besparing bewerkstelligd. Dit gebeurt bij het sluiten van een overeenkomst waarbij de verhuurder een eenmalig bedrag uitkeert als compensatie voor de te veel betaalde huur. Dit heeft geleid tot de totale **eenmalige besparing** van **€ 75,00**. Deze besparing is niet opgenomen in de besparing 2025 hierboven. De besparing is echter wel meegenomen in het totaal aan besparingen 2025 (Tabel 1).

Er zijn wel veel zaken omtrent huurprijs door SHW in behandeling genomen. Deze zijn echter veelal in een advies uitgemond en gesloten. Er zijn zoals gezegd nog enkele procedures lopend welke niet in dit jaarverslag zullen worden meegenomen. Vooralsnog zijn er geen zaken geweest waarbij de huur voor langere periode is verlaagd.

⁴ Zie figuur 3.

Huurverhoging

In 2025 heeft SHW 12 klachten afgehandeld over de huurverhoging.⁵ 12 zaken konden worden gesloten via bemiddeling. Een aangezegde huurverhoging kan, door te wijzen op de wettelijke toegestane huurverhoging, relatief eenvoudig worden teruggedraaid via een overeenkomst. Uit [Tabel 7](#) blijkt dat SHW in 5 klachten een besparing heeft verwezenlijkt door de huurverhoging te voorkomen. [Tabel 8](#) laat vervolgens zien welke besparingen zijn behaald.

Tabel 7: Resultaten klachten huurverhoging

| Huurverhoging | 2025 | 2024 | 2023 |
|--------------------|-----------|---------------|---------------|
| Gewonnen | 5 | n.v.t. | n.v.t. |
| overeenkomst | 5 | n.v.t. | n.v.t. |
| procedure | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| Verloren | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| Advies | 6 | n.v.t. | n.v.t. |
| Gestopt | 1 | n.v.t. | n.v.t. |
| wegens intimidatie | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| Totaal | 12 | n.v.t. | n.v.t. |

Tabel 8: Besparingen huurverhoging

| Besparing kale huur | Maandelijks | Bewoningsduur |
|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Gemiddeld overeenkomst 2025 | € 24,09 | € 867,42 |
| 2024 | € 0 | € 0 |
| 2023 | € 0 | € 0 |
| Gemiddeld procedure 2025 | n.v.t. | n.v.t. |
| 2024 | n.v.t. | n.v.t. |
| 2023 | € n.v.t. | € 0 |
| Totale besparing 2025 | € 1.957,24 | € 1.734,84 |
| 2024 | € 0 | € 0 |
| 2023 | € 0 | € 0 |

All-in prijs

In 2025 zijn 0 klachten ([Tabel 9](#)) afgedaan over de all-in prijs.⁶ Wettelijk is een all-in prijs contract niet toegestaan omdat voor de huurder onbekend is welk bedrag hij aan kale huur en welk deel aan voorschot servicekosten betaalt. Er zijn wel wat klachten nog in behandeling over de all-in prijs, deze zijn nog lopende bij de Huurcommissie een besparing zal dus pas in 2026 volgen. [Tabel 10](#) laat zien welke besparingen zijn behaald in vergelijking met voorgaande jaren.

Tabel 9: Resultaten klachten All-in prijs

| All-in prijs | 2025 | 2024 | 2023 |
|--------------------|----------|---------------|---------------|
| Gewonnen | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| overeenkomst | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| procedure | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| Verloren | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| Advies | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| Gestopt | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| wegens intimidatie | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| Totaal | 0 | n.v.t. | n.v.t. |

⁵ Zie figuur 3.

⁶ Zie figuur 3.

Tabel 10: Besparing All-in prijzen

| Besparing 'all-in' | Maandelijks | Bewoningsduur |
|------------------------------------|---------------|---------------|
| Gemiddeld overeenkomst 2024 | n.v.t. | n.v.t. |
| 2024 | n.v.t. | n.v.t. |
| 2023 | n.v.t. | n.v.t. |
| Gemiddeld procedure 2024 | n.v.t. | n.v.t. |
| 2024 | n.v.t. | n.v.t. |
| 2023 | n.v.t. | n.v.t. |
| Totale besparing 2024 | € 0 | € 0 |
| 2024 | n.v.t. | n.v.t. |
| 2023 | n.v.t. | n.v.t. |

Servicekosten

SHN heeft in 2025 in totaal 18 servicekostenklachten afgerond.⁷ Voor elke jaarlijkse eindafrekening wordt een aparte klacht gestart. Resultaten hiervan worden normaal als een eenmalige besparing berekend. Indien het maandelijkse voorschot op servicekosten wordt verlaagd als gevolg van de klacht, wordt de totale besparing berekend over de gemiddelde bewoningsduur.

In Tabel 11 is het aantal klachten servicekosten uitgesplitst. 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 0 gevallen is een procedure gestart vanwege de eindafrekening. SHW gaf dit jaar ook veel huurders het advies om het voorschot vanwege de energieprijzen te verhogen om zo een hoge naheffing op de eindafrekening te voorkomen. SHW wordt regelmatig door verhuurders/beheerders benaderd met vragen hoe en op welke manier zij de eindafrekening voor hun huurders moesten opstellen. Dit komt onzes inziens door de redelijk gecompliceerde berekening die moet worden gedaan voor de juiste verdeling van energie, licht en water over de onzelfstandige woningen. Door dit advies was SHN wel in staat om verkeerde berekeningen te voorkomen. In toenemende mate wordt SHN geconfronteerd met zaken inzake servicekosten eindafrekening over Energie Prestatie Vergoedingen (EPV). Vanwege de complexiteit van EPV worden deze zaken als EPV-servicekosten zaak bij de Huurcommissie voorgelegd. Hiervan is voor SHW in 2025 nog geen sprake geweest.

Tabel 11: Resultaten klachten servicekosten

| Servicekosten | 2025 | 2024 | 2023 |
|---------------------------|-----------|---------------|---------------|
| Gewonnen | 25 | n.v.t. | n.v.t. |
| overeenkomst | 25 | n.v.t. | n.v.t. |
| procedure | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| Verloren | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| Advies | 1 | n.v.t. | n.v.t. |
| Gestopt | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| wegens intimidatie | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| Totaal | 26 | n.v.t. | n.v.t. |

In 2025 is met de 25 gewonnen klachten via overeenstemming een totale besparing van totaal **€ 2.460,55** behaald.

Onderhoud

In 2025 heeft SHW 2 onderhoudsklachten afgedaan.⁸ 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 Wageningen probeert zoveel mogelijk overeenstemming te bereiken via bemiddeling in onderhoudszaken omdat op deze manier de gebreken voor de huurder daadwerkelijk worden verholpen. In beide gevallen zijn de klachten afgedaan via advies en bemiddeling omdat huurders niet weten wie onderhoudsplichtig is

⁷ Zie figuur 3.

⁸ Zie figuur 3.

(kleine gebreken dienen huurders zelf te repareren) of de eigenaar heeft na contact met SHW de klacht op korte termijn verholpen.

Tabel 12: Resultaten klachten onderhoud

| Onderhoud | 2025 | 2024 | 2023 |
|---------------------------|----------|---------------|---------------|
| Gewonnen | 1 | n.v.t. | n.v.t. |
| overeenkomst | 1 | n.v.t. | n.v.t. |
| procedure | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| Verloren | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| Advies | 1 | n.v.t. | n.v.t. |
| Gestopt | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| wegens intimidatie | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| Totaal | 2 | n.v.t. | n.v.t. |

Uit Tabel 13 volgt dat in 2025 het totaal aan besparing kwam in 2025 v.w.b. onderhoud op **€ 0,00**.

In 2025 is een eenmalige besparing verwezenlijkt van **€ 0,00**. De eenmalige besparing wordt opgeteld bij de totale besparing (zie tabel 1). Eenmalige besparingen komen uit zaken waarbij de verhuurder een vergoeding heeft betaald nadat de huurder al was vertrokken of dat tijdens de procedure de klacht door de eigenaar is opgelost. De eenmalige besparing wordt dan berekend over de tijdsperiode van het gebrek. Er zijn in 2025 maar twee onderhoudszaken afgerond bij 1 van de twee is een gesprek geweest tussen huurder en verhuurder wat heeft geresulteerd in het verhelpen van de gebreken. De andere zaak betrof een advies welke naar tevredenheid van huurder is opgevolgd door verhuurder. Er was bij de betreffende advies zaak geen sprake van een echt gebrek dat voor rekening komt van de huurder.

Tabel 13: Besparingen onderhoudsklachten

| Besparingen onderhoud | Maandelijks | Bewoningsduur |
|------------------------------------|-------------------|----------------------|
| Gemiddeld overeenkomst 2024 | € 170,82 | € 6.149,60 |
| 2023 | € 208,67 | € 7.512,12 |
| 2022 | n.v.t. | n.v.t. |
| Gemiddeld procedure 2024 | € 3.272,05 | € 117.794,08 |
| 2023 | € 2.725,19 | € 98.106,98 |
| 2022 | n.v.t. | n.v.t. |
| Totale besparing 2024 | € 3.442,88 | € 123.943,68. |
| 2023 | € 2.933,86 | € 105.619,11 |
| 2022 | n.v.t. | n.v.t. |

Borg

In 2025 is 1 borgzaak afgedaan. Nabetalingen van bedragen in reguliere borgklachten worden altijd als eenmalige besparing genoteerd. Voor de borgklachten in 2025 is eenmalig **€ 2.700,00** bespaard.

Overig

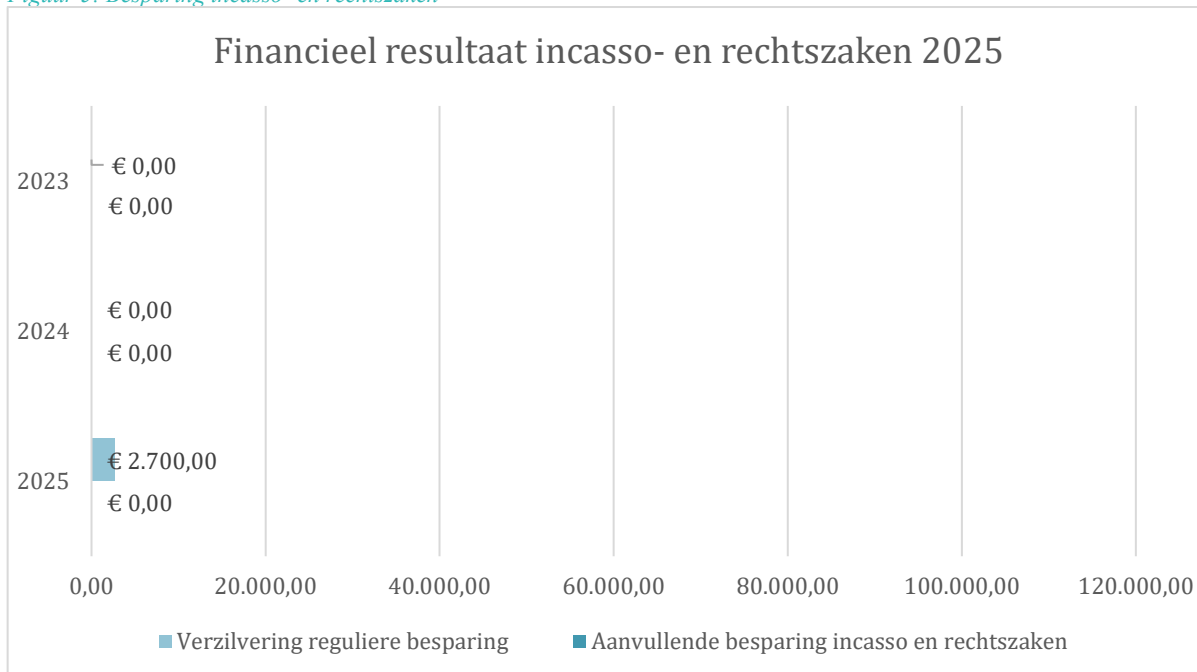
SHW heeft in 2025, 73 overige klachten afgedaan. Overige klachten zijn bijvoorbeeld opzeggingen van het huurcontract en/of administratie- of contractkosten die worden doorberekend. Er zijn 4 klachten waarbij de huurder vragen had over de voorwaarden in de huurovereenkomst. 7 klachten welke opzeggingen huurovereenkomst betroffen. 1 klacht aangaande overlast en 2 klachten aangaande scamming. Voor 59 klachten is een overeenkomst gesloten wat heeft geresulteerd in de totale **eenmalige besparing van € 4.505,00**. In deze besparing is ook de verhuiskostenvergoeding opgenomen die verhuurders hebben uitgekeerd, na bemiddeling van SHW, aan hun huurders.

De 59 klachten betroffen huurders uit hetzelfde pand welke onterecht bemiddelingskosten aan de verhuurder hadden voldaan. Na bemiddeling heeft de verhuurder deze kosten aan de getroffen huurders geretourneerd..

4. Incasso- en rechtszaken

In 2025 heeft SHW 1 incassozaak afgerond. Er is bespaard op borg. Deze incasso zaak is buitengerechtelijk afgerond. [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

| | Afgerond in 2025 | | | Resultaat | |
|--|------------------|----------|----------|--------------------|--------------|
| | Zaken | Cliënten | Klachten | Buitengerechtelijk | Gerechtelijk |
| Totaal 2023 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Incasso n.a.v. uitspraak Huurcommissie | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verhuurder in beroep n.a.v. uitspraak Huurcommissie | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Borg | 1 | 1 | 1 | 1 gewonnen | |

5. Beleid

Reflectie beleidsdoelen

Financiën

Op 1 april 2025 heeft SHW via een vaststellingsovereenkomst haar werkzaamheden voor 2025 vastgelegd en hierin de factureringsprijzen bepaald. Gedurende 2025 is gebleken dat het boekhoudkundig gescheiden houden van de inkomsten en uitgaven tussen Nijmegen en Wageningen soms uitdagingen geeft als het om posten gaat zoals, huisvesting, verzekeringen, ICT, personeel, cursusgelden etc. Er is afgesproken dat de kosten voor 2026 via facturering worden voldaan maar de stichting zal in haar nieuwe beleidsplan 2027-2030 aandringen op een vaste vergoeding die voor vier jaar is vastgelegd. Dit geeft boekhoudkundig de mogelijkheid om alle vaste gezamenlijke kosten via een percentagesleutel te boeken. Hierdoor is een duidelijke scheiding tussen de gemeentes boekhoudkundig mogelijk.

Personeel:

SHW wil een goed werkgever zijn en blijven voor haar medewerkers. De bedrijfsruimte binnen het bedrijvent centrum aan de Groenestraat te Nijmegen voldoet aan de gestelde eisen. Stichting Huurteams Nijmegen en Wageningen is in 2025 verder gegroeid naar 9 medewerkers met een totaal van 5 Fte. Deze groei is enerzijds toe te schrijven aan het bemensen van het meldpunt in het kader van de wet goed verhuurderschap en aan de andere kant aan het ontbreken van vrijwilligers binnen de stichting. Het aantrekken van vrijwilligers is de laatste jaren steeds moeilijker gebleken waardoor onze stichting is overgegaan op vaste parttime medewerkers. Om te blijven voldoen aan de wet kwaliteit incassobureaus (Wki) zijn in 2025 twee medewerkers gespecialiseerd in incasso, en is de stichting ingeschreven in het incassoregister van Justis.