

Klacht over de  
Centrale  
Vastgoedorga  
nisation van de  
gemeente  
Den Haag



### Samenvatting

*Meneer huurt een ruimte van de gemeente. Hij klaagt over de gang van zaken rond de afrekening van de servicekosten over 2018, met name over de lange duur ervan. De gemeente houdt zich daarbij volgens hem niet aan de termijn uit de Algemene Bepalingen bij zijn huurcontract.*

*De ombudsman acht zijn klacht gegrond. De gemeente heeft gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid. Zij heeft zich niet aan de termijn gehouden. Maar ook heeft zij niet, toen duidelijk was dat die termijn niet gehaald zou worden, uit eigen beweging contact met meneer daarover gezocht. Toen meneer zelf navraag deed, heeft zij bovendien geen nieuwe termijn genoemd waarbinnen de afrekening zou plaatsvinden.*

*De ombudsman doet de gemeente in dit rapport twee aanbevelingen.*

### Wat er aan de klacht vooraf ging

Meneer huurt sinds 2002 een atelierruimte in een ateliercomplex dat eigendom is van de gemeente. Het complex bevat een tiental atelierruimtes die aan verschillende kunstenaars worden verhuurd. Op 15 augustus 2019 stuurt de beheerder (NAV B) hem in opdracht van de gemeente een 'afrekening servicekosten 2018'. In dat overzicht staat per kostenrubriek wat de totale kosten zijn en wat het aandeel van zijn atelier is. Meneer heeft volgens dat overzicht € 333,28 te veel betaald.

Op 15 november 2019 stuurt de gemeente meneer de factuur toe voor de huur van december 2019. Per mail van 23 november 2019 vraagt hij de gemeente of hij ervan uit mag gaan dat dat bedrag met de huur van december 2019 zal worden verrekend. Als een antwoord op die mail uitblijft, storneert meneer de incasso van de huur december en maakt hij die huur minus het tegoed van ongeveer 300,- over.

De gemeente stuurt hem vervolgens een herinneringsnota voor het volledige bedrag van de huur van december 2019. Daarop belt meneer met de betrokken medewerker van de gemeente. Hij krijgt tijdens dat gesprek geen uitsluitsel op zijn vraag wanneer er verrekend zal gaan worden. Begin januari 2020 incasseert de gemeente vervolgens het restant van het huurbedrag van december 2019.

Op 20 februari 2020 stuurt de gemeente meneer een creditnota voor de afrekening van de servicekosten. Daarop staat berekend wat door hem aan voorschot is betaald en wat zijn verbruikskosten zijn met de verschillende daarover berekende BTW-percentages. Hij

heeft volgens die nota € 333,28 te veel betaald. Op 28 februari 2020 verrekent de gemeente de huurfactuur voor maart 2020 met dat bedrag.

### De klacht

Meneer klaagt over de gang van zaken rond de afrekening van de servicekosten 2018, met name over de lange duur ervan. De gemeente houdt zich daarbij, zo stelt hij, niet aan de termijn uit de Algemene Bepalingen bij zijn huurovereenkomst. Op grond daarvan had zij de servicekosten volgens hem moeten verrekenen binnen een maand nadat de NAV B hem het overzicht had gestuurd.

### De Algemene Bepalingen bij het contract

Artikel 12.3: "Verhuurder verstrekt huurder elk jaar een rubrieksgewijs overzicht van de kosten van de leveringen en diensten, met vermelding van de wijze van berekening daarvan en van, voor zover van toepassing, het aandeel van huurder in die kosten."

Artikel 12.5: "Wat blijktens het overzicht over de betreffende periode, rekening houdend met voorschotbetalingen, door huurder te weinig is betaald of door verhuurder te veel is ontvangen, wordt binnen een maand na verstrekking van het overzicht bijbetaald of terugbetaald. ...."



## Klachtbehandeling door de gemeente

Op 6 januari 2020 dient meneer zijn klacht in bij de gemeente. De gemeente stelt in haar reactie van 7 februari 2020 onder meer dat de termijn uit de Algemene Bepalingen niet is overschreden. Het overzicht van de NAVB is, zo geeft zij aan, een concept-eindafrekening. De gemeente moet de eindafrekening daarna nog definitief vaststellen. Dat gebeurt handmatig per onderliggende factuur en per verhuurbare eenheid.

Wel erkent de gemeente dat de vaststelling van de eindafrekening zeer lang op zich laat wachten. Ze geeft aan dat de eindafrekening naar verwachting eind februari 2020 definitief is.

In het kader van de interne klachtbehandeling geeft de betrokken ambtenaar nog aan, dat de termijn uit de Algemene Bepalingen praktisch niet haalbaar is. En dat er vanaf 2020 meer prioriteit zal worden geven aan het opstellen van de afrekening. Maar er kunnen volgens hem geen garanties worden gegeven over de te halen termijn.

## Het onderzoek van de ombudsman

De ombudsman heeft de directeur van de Centrale Vastgoedorganisatie Den Haag schriftelijk bevestigd. Telefonisch is op verzoek een toelichting op de schriftelijke reactie gegeven. De reacties zijn aan meneer voorgelegd voor wederhoor en de gemeente heeft vervolgens nog op zijn reactie kunnen reageren.

## De reactie van de gemeente tijdens het onderzoek

Namens de directeur CVO is tijdens het onderzoek onder meer het volgende aangegeven.

De Algemene Bepalingen bij het contract van meneer zijn gebaseerd op het door de Raad van Onroerende Zaken opgestelde model 'Algemene Bepalingen huurovereenkomst kantoorruimte'. Het gaat om de versie van rond 2002 – toen de huurovereenkomst met meneer werd afgesloten.

De termijn van een maand, genoemd in artikel 12.5 van de Algemene Bepalingen, start op het moment waarop de NAVB het overzicht (door de gemeente aangeduid als 'concept-afrekening') naar een huurder heeft gestuurd. Daarna moet deze conceptafrekening in de administratie van de gemeente worden opgevoerd vanwege de BTW-berekening. De afrekening moet 'herberekend' worden om de BTW op de juiste wijze te berekenen en te kunnen verantwoorden naar de fiscus. De gemeente mag pas verrekenen als een onderbouwende vordering (bijbetaling of teruggave) in de gemeentelijke administratie staat. Het na/terug te betalen voor de huurder op de eindafrekening van de gemeente is wel altijd gelijk aan het bedrag op het overzicht van de NAVB. De gemeente vindt het wenselijk dat de afrekening snel gebeurt, maar door drukte is dat vaak niet mogelijk. Er is één persoon binnen de vastgoedorganisatie die zich hiermee bezighoudt. Het uitwerken van de rekening kost tijd. Een termijn van een maand is praktisch niet haalbaar; een termijn van drie tot zes maanden wel. In dit specifieke geval werd die termijn helaas niet gehaald wegens extra drukke werkzaamheden

(waaronder het inbrengen van een grote vastgoedportefeuille in de debiteurenadministratie). Tijdens het telefoongesprek eind 2019 met meneer kon niet worden aangegeven wanneer de eindafrekening zou volgen, omdat dat door drukte toen nog niet te overzien was.

De gemeente heeft geen afspraken met de NAVB over wanneer deze de conceptafrekening naar de huurder moet sturen. De NAVB is voor het maken van die afrekening afhankelijk van de afrekening van de nutsbedrijven. Naar aanleiding van deze klacht heeft de gemeente geconstateerd dat in de brief die NAVB met het overzicht aan meneer heeft gestuurd niet, zoals te doen gebruikelijk, staat vermeld dat er nog een eindafrekening door de gemeente volgt. De gemeente zal daarover nog contact met de NAVB opnemen opdat het volgend jaar wel weer in de brieven van de NAVB zal staan. In de brieven van de NAVB staat geen termijn waarbinnen de eindafrekening van de gemeente valt te verwachten.

De gemeente heeft op verzoek van de ombudsman een overzicht meegestuurd van de afrekening van servicekosten met meneer over de voorgaande jaren. Over 2016 en 2017 werd er eind november van het daaropvolgende jaar verrekend. Dat gebeurde respectievelijk zo'n zes weken en drie maanden nadat de NAVB het overzicht had verstuurd.



## Wederhoor

Meneer wijst er nogmaals op dat naar zijn oordeel het overzicht van de NAVB het rubrieksgewijze overzicht is, bedoeld in artikel 12.5 van de Algemene Bepalingen. Het is daarom in zijn ogen dus geen concept-afrekening maar een eindafrekening waarna binnen een maand verrekend moet worden. Door het aanpassen van de opdracht aan het bedrijf dat die afrekening opstelt kan de gemeente er naar zijn mening bovendien voor zorgen dat ze geen herberekening hoeft uit te voeren vanwege de BTW.

De gemeente geeft in reactie daarop onder meer aan dat herberekening door de gemeente noodzakelijk is voor de juistheid en zuiverheid naar de fiscus toe, zowel ten aanzien van de gemeente als de huurder.

## Het oordeel van de ombudsman

De ombudsman toetst deze klacht aan het vereiste van voortvarendheid. Op grond van dat vereiste dient de gemeente zo snel en slagvaardig mogelijk te handelen en binnen de termijnen die daarvoor gelden. Als het niet mogelijk is om binnen een geldende termijn te handelen, informeert zij de burger daar tijdig over en geeft zij aan binnen welke termijn wel wordt gehandeld.

Uit het onderzoek is duidelijk geworden dat de gemeente hier niet heeft gehandeld conform de Algemene Bepalingen die deel uitmaken van de huurovereenkomst met meneer. Tijdens de klachtbehandeling liet de gemeente meneer nog weten dat die termijn voor de

afrekening van de servicekosten over 2018 niet was overschreden. Tijdens het onderzoek van de ombudsman erkent zij dat er op grond van de Algemene Bepalingen binnen een maand na het verstrekken van het overzicht door de NAVB had moeten bij-/terugbetalen (verrekenen). In dit geval is uiteindelijk verrekend ruim zes maanden na het verstrekken van dat overzicht.

De termijn van een maand is volgens de gemeente praktisch niet haalbaar is. Dat heeft te maken met het werk dat dit met zich meebrengt en het feit dat dit bij één persoon (die het naast andere werkzaamheden doet) is belegd. Dat de termijn niet haalbaar is blijkt ook uit het feit dat de verrekening in voorgaande jaren langer dan een maand heeft geduurd. Het is de ombudsman gebleken dat het model van de ROZ waarop de Algemene Bepalingen in deze zaak zijn gebaseerd, is verouderd. In het huidige model (uit 2015) is de termijn van een maand veranderd in een termijn van drie maanden. Bovendien staat er in dat model ook een termijn waarbinnen het overzicht aan de huurder moet worden verstuurd: binnen een jaar na afloop van het servicekostenjaar.

Zolang echter deze Algemene Bepalingen deel uitmaken van het huurcontract, mag meneer er als huurder op vertrouwen dat de gemeente binnen een maand verrekent. Toen duidelijk werd dat die termijn voor de servicekosten 2018 niet gehaald zou worden, had de gemeente vanuit het oogpunt van de behoorlijkheid zelf (mondeling of schriftelijk) contact met meneer moeten opnemen en moeten aangeven binnen welke termijn er alsnog verrekend zou worden. Dat heeft zij niet gedaan. Meneer heeft zelf navraag

gedaan via de mail en de telefoon. Op de mail heeft de gemeente niet gereageerd en tijdens het telefoongesprek heeft zij geen nieuwe termijn genoemd. Haar verklaring dat toen door drukke werkzaamheden niet kon worden overzien wanneer de verrekening zou plaatsvinden, vindt de ombudsman niet afdoende. Als de nieuwe termijn niet haalbaar blijkt, kan zij voor het verstrijken ervan in afstemming met de huurder een nieuwe termijn bepalen.

Gelet op het bovenstaande acht de ombudsman de klacht gegrond.



### Aanbeveling

Met instemming heeft de ombudsman kennisgenomen van het voornemen van de gemeente om voortaan meer prioriteit aan de verrekening te geven. Daarnaast doet de ombudsman de gemeente twee aanbevelingen. Daarbij gaat hij ervan uit dat meneer niet de enige is bij wie de afrekening niet plaatsvindt binnen de in de Algemene Bepalingen genoemde termijn. De ombudsman geeft de gemeente in overweging:

- haar werkwijze aan te passen opdat er voortaan uit eigen beweging contact met huurders wordt opgenomen als deze voor hen geldende termijn niet haalbaar is.
- na te gaan of er aanleiding en mogelijkheid is om de termijn waarbinnen bij-/nabetaald moet worden aan te passen voor contracten waarop 'verouderde' Algemene Bepalingen van toepassing zijn.

Hoogachtend,

A. Stehouwer  
Gemeentelijke Ombudsman Den Haag  
St. Jacobstraat 125  
2512 AN Den Haag