

Stichting DUWO  
t.a.v. mw. A. Lagae  
Rapenburg 33  
2311 GG Leiden

Leiden, 3 maart 2021

Betreft: Ongevraagd advies afrekening servicekosten

Geachte mevrouw Lagae, beste Anneleen,

Het afgelopen najaar ontving BRES vanuit onze leden vragen betreffende de afrekening servicekosten. Verschillende huurders vroegen zich af wanneer zij de afrekening konden verwachten. Op de site van DUWO is te lezen dat DUWO streeft naar een afrekening voor 1 juli. Wanneer deze datum al ver is verstreken is het voor te stellen dat huurders zich afvragen wanneer zij de afrekening kunnen verwachten. Wij merken dat deze vragen een jaarlijks terugkerend fenomeen zijn, en ook wijzelf kunnen de lange duur van de afrekening onderschrijven. Aan de hand van deze problematiek hebben wij eind januari een gesprek gevoerd met de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de afrekening. Wij waarderen de uitleg die wij hebben gekregen, maar willen desondanks over enkele punten adviseren.

### **Verwachtingsmanagement**

Op de website van DUWO staat het volgende wat betreft de afrekening servicekosten:

*“Wij streven ernaar voor 1 juli de afrekening servicekosten te verzenden.”<sup>1</sup>*

Alhoewel er staat dat er gestreefd wordt naar een verzending voor 1 juli, en dus de indruk gewekt kan worden dat dit geen harde deadline is, moet 1 juli wel worden opgevat als een harde deadline. Op de site zelf staat geen informatie omtrent een eventuele latere deadline, en wat de gevolgen zijn wanneer de servicekosten op 1 juli nog niet zijn afgerekend. In de praktijk komt het geregeld voor dat huurders hun afrekening pas in het najaar toegestuurd krijgen. Dit zorgt voor verwarring en onduidelijkheid. De huurder kan aan de hand van de informatie op de site niet achterhalen wanneer zij na 1 juli dan haar afrekening mag verwachten. Wij adviseren DUWO daarom de informatie op de site uit te breiden en aan te passen. Het lijkt ons verstandig meer informatie te verstrekken over het afrekenproces en de moeilijkheden daarin (bijvoorbeeld dat de afrekening van gas en elektriciteit pas in april binnenkomt, en de hoeveelheid panden die moeten worden afgerekend). Hierdoor is de huurder beter op de hoogte van het proces, en is het voor de huurder beter te begrijpen wanneer de deadline van 1 juli niet wordt gehaald. Daarnaast

---

<sup>1</sup> [duwo.nl/kennisbank/kennisitem#/node/46553](https://duwo.nl/kennisbank/kennisitem#/node/46553).

adviseren wij om op de site op te nemen wat de gevolgen en verwachtingen zijn indien de afrekening niet voor 1 juli plaatsvond. Wij adviseren DUWO om transparanter te communiceren dat de afrekening enkele maanden op zich kan laten wachten.

### **Communicatie naar huurders**

Tijdens het gesprek eind januari is ons verteld dat DUWO Leiden intern de deadline van 1 september hanteert. Wij begrijpen niet waarom er dan nog steeds 1 juli op de site van DUWO staat. Als DUWO zich niet aan de eigen deadline houdt, hoe kan de huurder dit dan weten? Daarnaast strookt dit uitgangspunt niet met de wet. Op grond van artikel 7:259 lid 2 BW is de verhuurder gehouden binnen zes maanden na het ingaan van het kalenderjaar de afrekening servicekosten aan de huurder te overleggen. Op dit punt wordt in de volgende paragraaf nader ingegaan.

Wij stellen voor dat er vanuit DUWO meer gecommuniceerd wordt over de gehanteerde werkwijze en deadline aan de huurder. Dit kan door een bericht in de nieuwsbrief of via een mail aan de huurders. Hierin kan DUWO uiteenzetten hoe het proces in zijn werk gaat, waarom de afrekening soms langer duurt dan verwacht, en wanneer de huurder de afrekening kan verwachten. Wij begrijpen dat dit verwachtingen scheidt en dat deze verwachtingen soms niet na kunnen worden gekomen. Wij adviseren daarom om alleen de bewoners van complexen waarbij de deadline van 1 juli wordt overschreden, te informeren middels een mail. In deze mail is het van belang uiteen te zetten waarom de afrekening op zich laat wachten. Wij verwachten dat de huurders daar begripvol op zullen reageren.

### **Advies**

Ons advies bestaat uit enkele punten die wij hieronder stapsgewijs toelichten:

1. Allereerst adviseren wij DUWO de website aan te passen met betrekking tot de servicekosten. De informatie is te summier. Voor de huurder is aan de hand van de beschikbare informatie niet duidelijk hoe dit proces in zijn werk gaat en wat de pijnpunten zijn in dit proces. Door op de site op te nemen dat elk pand handmatig moet worden afgerekend en dat daarbij een afhankelijkheid bestaat van derden, krijgt de huurder een beter beeld van de werkzaamheden.
2. Niet alleen de website moet worden aangevuld, ook de communicatie naar de huurder zelf moet worden verbeterd. Wij adviseren daarom om een mail met informatie te versturen, met bijvoorbeeld informatie zoals onder punt 1 genoemd. Deze mail moet zeker worden gestuurd aan alle huurders die de afrekening na 1 juli, en dus voor de door DUWO gestelde deadline van 1 september, krijgen. Dit scheidt duidelijkheid.
3. Ten derde adviseren en vragen wij DUWO de wet te volgen. Volgens artikel 7:259 lid 2 BW moet de verhuurder binnen zes maanden na de start van het kalenderjaar de afrekening servicekosten aan de huurder kenbaar maken. Dat is dus effectief op 1 juli. Wij stellen daarom dat DUWO zich aan de harde deadline van 1 juli

houdt. Het feit dat de deadline van 1 juli intern door DUWO niet wordt gehanteerd is een kwestie van keuzes en afspraken binnen de organisatie zelf. De keuze om intern de deadline van 1 september te hanteren keuren wij af. Wij begrijpen weliswaar de afhankelijkheid van derde partijen, maar veronderstellen dat DUWO harde afspraken maakt over de aanlevering van benodigde informatie. De afhankelijkheid van derden is onvoldoende grond de afrekening servicekosten na 1 juli te realiseren.

4. Wij adviseren voorts om BRES in te schakelen wanneer de verwachting is dat de afrekening van bepaalde panden langer op zich laat wachten. Wanneer BRES op de hoogte is van bepaalde moeilijkheden, bijvoorbeeld een energierekening die niet blijkt te kloppen, dan kunnen wij dit communiceren naar de huurder wanneer zij ons een vraag stellen.
5. Ten slotte vragen wij om regelmatige updates over de voortgang. Wij ontvangen graag op 1 juli, 1 augustus en 1 september informatie over de behaalde resultaten en afrekeningen. Daarnaast willen wij in september een evaluatie inplannen. Wij begrepen uit ons gesprek van afgelopen januari dat jullie intern nieuwe afspraken hebben gemaakt en met planningen van twee weken werken. Wij gaan graag met jullie in gesprek over deze aanpak, en of deze aanpak heeft geholpen bij het versnellen van de afrekening servicekosten. Mochten er problemen zijn, dan denken wij graag mee aan oplossingen.

### **Conclusie**

Concluderend adviseert BRES om een betere informatievoorziening wat betreft de afrekening servicekosten. Wanneer de huurders beter op de hoogte worden gebracht van dit proces (middels informatie op de site, een nieuwsbrief, of mail) dan zal de huurder begrijpen waarom het soms langer kan duren om de afrekening te realiseren. Wij verwachten dat dit de klanttevredenheid ten goede komt. Daarnaast stellen wij voor dat dat DUWO zich volledig inspant de afrekening servicekosten voor de wettelijke deadline van 1 juli te realiseren.

BRES blijft beschikbaar voor nader advies over deze zaak.

Met vriendelijke groet,  
namens het bestuur van BRES,

Arnaud van Haaster  
*Voorzitter*

Dieuwertje Roelse  
*Penningmeester*