

Vergaderjaar 2002–2003

**28 464**

## **Vertragingen uitbetaling huursubsidie**

**Nr. 21**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSHUISVESTING, RUIMTE- LIJKE ORDENING EN MILIEUBEHEER**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 31 oktober 2002

In mijn brief van 13 september jl. (28 464, nr. 18) heb ik u al mijn reactie gegeven op de motie van de heer De Ruiter c.s. waarin hij vraagt om de uitrol van de beoogde 300 klantcontactpunten te versnellen en daarbij de bestaande huurdersloketten bij corporaties en gemeenten zo veel mogelijk te benutten. Vervolgens heeft de heer De Ruiter c.s. een gewijzigde motie ingediend waarin hij vraagt om de beoogde driehonderd klantcontactpunten operationeel te hebben voor de ingang van het volgende subsidiejaar (2003/2004).

Ik heb in mijn brief van 13 september jl. onder meer aangegeven dat ik een adequate informatievoorziening aan de burger van groot belang acht. Op dit moment wordt er hard aan gewerkt om gemeenten en verhuurders de mogelijkheid te geven het huursubsidiebestand te raadplegen ten behoeve van de informatievoorziening aan de burgers. Daarbij ligt het in mijn bedoeling om bij aanvang van het volgende subsidiejaar zo veel mogelijk klantcontactpunten operationeel te hebben.

Aangezien ik de strekking van de genoemde motie ten zeerste onderschrijf, zullen in de komende maanden extra inspanningen worden geleverd om het geplande aantal klantcontactpunten te realiseren. Voor sommige organisaties betekent dit dat eerder tot implementatie wordt overgegaan dan gepland. Naast het beoogde aantal van 300 klantcontactpunten, is de aandacht in eerste instantie met name gericht op de grotere gemeenten, waardoor zoveel mogelijk subsidie-ontvangers van een klantcontactpunt gebruik kunnen maken. Uiteraard zullen de acties worden afgestemd met de organisaties Aedes en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), aangezien de implementatie van de klantcontactpunten in belangrijke mate afhangt van de medewerking van deze organisaties.

In de maand december 2002 zullen naar verwachting de eerste 15 klantcontactpunten operationeel zijn.

Daarnaast zullen gesprekken met 40 organisaties (gemeenten en verhuurders) in 15 gemeenten, die de intentie hebben uitgesproken ook klantcontactpunten in te richten, in november 2002 worden afgerond.

Deze 40 organisaties vertegenwoordigen samen met de locaties die in december 2002 gaan starten circa 100 klantcontactpunten. De planning om deze 100 klantcontactpunten operationeel beschikbaar te hebben was mei 2003. De maand mei is hierbij cruciaal, omdat eind mei de huursubsidieberichten aan de burgers worden verzonden en dus op dat moment, of zo mogelijk eerder, ook de klantcontactpunten bereikbaar moeten zijn.

Ter uitvoering van de genoemde motie zijn extra maatregelen getroffen om:

- de hiervoor genoemde 100 klantcontactpunten enige maanden eerder dan mei 2003, operationeel te hebben; dit zal gebeuren door eerder dan gepland de implementatie ter hand te nemen door het inzetten van extra middelen.
- 200 extra klantcontactpunten in specifiek de grotere gemeenten in mei 2003 operationeel te hebben; om dit te bereiken zal een beroep worden gedaan op medewerking van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en Aedes en worden tevens extra middelen ingezet.

In hoeverre deze maatregelen toereikend zijn om daadwerkelijk per 1 juli 2003, maar bij voorkeur medio mei 2003, 300 klantcontactpunten operationeel beschikbaar te hebben, kan nu nog niet met zekerheid worden aangegeven. Reden hiervoor is dat implementatie tevens vereist dat, in het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, zorgvuldige procedures worden ingevoerd binnen gemeentelijke instanties en binnen woningcorporaties/verhuurders.

Op dit moment zijn mij echter nog geen risico's bekend die erop duiden dat in ieder geval de planning van klantcontactpunten bij de 40 organisaties die hebben aangegeven mee te willen werken aan de realisatie van 100 klantcontactpunten niet gehaald zou kunnen worden.

In aanvulling op de klantcontactpunten zal aan gemeenten en verhuurders telefonische dienstverlening worden aangeboden in de vorm van een mutatiedesk. Daarnaast zal de telefonische dienstverlening op centraal niveau worden verbeterd door een aantal ervaren medewerkers aan de telefoondesk de mogelijkheid te geven noodzakelijke wijzigingen door te voeren.

Tot slot zal ik u over enkele maanden, maar in ieder geval uiterlijk in februari 2003, een voortgangsbrief zenden waarin de actuele ontwikkelingen in de implementatie van de klantcontactpunten zijn aangegeven.

De Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer,  
H. G. J. Kamp