

Vergaderjaar 2002–2003

28 464

Vertragingen uitbetaling huursubsidie

Nr. 23

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 3 februari 2003

1. Inleiding

In november 2002¹ heb ik Uw Kamer geïnformeerd over de toen reeds getroffen en de nog te treffen maatregelen die moeten leiden tot een zo spoedig mogelijke normalisatie van de uitvoering van de huursubsidie. Dit pakket maatregelen is tot stand gekomen op basis van een intern onderzoek door mijn Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen (IBS) en een – onafhankelijk van het IBS-onderzoek uitgevoerd – onderzoek door de Accountantsdienst (AD) van mijn ministerie. De resultaten van beide onderzoeken zijn inmiddels geïntegreerd tot één totaal plan van aanpak.

De maatregelen uit het plan van aanpak om de omvangrijke uitvoeringsproblemen die zich in de zomer van 2002 hebben voorgedaan te verhelpen, werpen hun vruchten af. De beëindiging van de voorschotverstrekking en de afhandeling van de aanvragen op basis van de feitelijke subsidiebepalende gegevens verlopen volgens de planning.

Naast het verhelpen van de uitvoeringsproblemen van afgelopen zomer voorziet het geïntegreerd plan van aanpak ook in het scheppen van waarborgen voor de langere termijn, zodat dergelijke problemen zich bij een volgend subsidiejaar niet opnieuw zullen voordoen.

De voortgang van de verschillende maatregelen wordt nauwlettend gemonitord door IBS. Daarnaast vindt verscherpt toezicht op de voortgang plaats door een daartoe ingestelde controlegroep, bestaande uit medewerkers van de AD en van de Directie Financiële en Economische Zaken (DFEZ). Deze controlegroep overlegt wekelijks met de directeur IBS en brengt maandelijks rapport uit aan mij.

Ik heb toegezegd dat ik Uw Kamer elke drie maanden, tot en met oktober 2003, zal informeren over de voortgang van de uitvoering van het plan van aanpak. In deze brief krijgt u de eerste voortgangsrapportage. Daarbij zal ik allereerst de stand van zaken bij de afhandeling van de aanvragen huursubsidie melden. Ook de stand van zaken bij het vergroten

¹ Brieven d.d. 8 november 2002, 28 464, nr. 22 en d.d. 26 november 2002, 28 600 XI, nr. 71.

van de telefonische bereikbaarheid en het inrichten van klant-contactpunten komt aan de orde, evenals de afhandeling van de correspondentie en de bezwaarschriften met betrekking tot het lopende subsidiejaar.

Vervolgens zal ik nader ingaan op overige maatregelen uit het geïntegreerde plan van aanpak, met name voor de lange termijn en op de conclusies waartoe de stand van zaken bij uitvoering van het plan van aanpak mij tot op dit moment aanleiding geeft. Ten slotte zal ik u nader informeren over de kosten die met de uitvoering van het plan van aanpak gemoeid zullen zijn.

2. Stand van zaken uitvoering huursubsidie

Voor de hierna volgende rapportage over de stand van zaken in de uitvoering is als peildatum 10 januari 2003 gehanteerd.

Automatisch continueren

Het proces van het automatisch continueren is inmiddels afgerond. Er zijn dan ook in december jl. geen voorschotten over de maand januari meer uitbetaald.

In onderstaand overzicht is de stand per 10 januari weergegeven

Tabel 1. Stand van zaken automatisch continueren

Totaal aantal automatische continueringen	867 700
Beschikt	843 700
Gereed om beschikt te worden	24 000

De ca. 24 000 aanvragen waarvan de behandeling wel is afgerond, maar waarbij de formele afdoening richting burger nog moet plaatsvinden, zijn als volgt onder te verdelen:

Tabel 2. Nog formeel af te ronden gevallen

Buiten behandeling te stellen om uitlopende redenen (bijv. overlijden aanvrager voor 1 juli 2002)	4 000
Niet gereageerd na 2e rappel op beperkt huursubsidiebericht	11 000
Wel reactie op 2e rappel, maar nog geen eindbeschikking	9 000
Totaal nog formeel af te ronden gevallen	24 000

Ter toelichting op het vorenstaande merk ik op, dat van de hiervoor bedoelde 24 000 nog niet definitief beschikte automatische continueringen, in ca. 20 000 gevallen de huurder ook na rappel nog geen reactie had gegeven op een beperkt huursubsidiebericht. Aan deze huurders is eind november jl. een tweede rappelbrief gestuurd. De reacties daarop zijn op volgorde van binnenkomst en met voorrang verwerkt, waarna de subsidiebijdrage over januari (voor zover daarop recht bestaat) direct is uitbetaald. Voor een deel hebben deze betalingen overigens pas in de loop van januari plaatsgehad, afhankelijk van de datum waarop de gegevens van de huurder zijn ontvangen.

In de gevallen waarop ook na tweemaal rappelleren nog steeds geen reactie van de huurder is ontvangen, zullen de aanvragen buiten behandeling worden gesteld. Zonder de ontbrekende gegevens is het namelijk niet mogelijk de aanvragen verder af te handelen. De betrokken huurders worden hiervan in de loop van januari met een brief in kennis gesteld.

Ik acht deze handelwijze verantwoord nu de telefonische bereikbaarheid van mijn departement al weer enige tijd op een redelijk niveau is en bovendien de voorraad correspondentie (zie ook verderop in deze brief) is gescreend op reacties op de beperkte huursubsidieberichten. Mochten de betrokken huurders later in dit subsidiejaar laten weten toch voor huursubsidie in aanmerking te willen komen en alsnog de ontbrekende subsidiebepalende gegevens aanleveren, kan de aanvraag opnieuw in behandeling worden genomen. De subsidie wordt dan echter niet met terugwerkende kracht toegekend.

Eerste aanvragen

Ook in de categorie eerste aanvragen zijn in december geen voorschotten (over januari) meer verstrekt, omdat inmiddels aan alle aanvragers, behoudens degenen die pas recent een aanvraag indienden, een beschikking of (beperkt) huursubsidiebericht is gezonden.

De stand van zaken bij de afhandeling van de eerste aanvragen is hieronder weergegeven.

Tabel 3. Stand van zaken eerste aanvragen

Ontvangen eerste aanvragen	240 000
Beschikt	141 000
(Beperkt) huursubsidiebericht verzonden	66 000
Recent ontvangen aanvragen, nog in behandeling	33 000

De werkvoorraad van ca. 33 000 recente aanvragen is ten gevolge van de kerstperiode iets groter dan gebruikelijk (ca. 25 000 aanvragen). De aanvragen worden echter wel binnen de geldende termijnen afgehandeld.

Ik merk hierbij nog op dat in 5 000 gevallen uit de hausse van eerste aanvragen van afgelopen zomer, pas in november/december een beperkt huursubsidiebericht is verstuurd aan de aanvrager. Ook deze aanvragers hebben in december geen voorschotbetaling meer ontvangen. Op deze berichten is door ruim de helft van de huurders (ca. 2 750) binnen de gestelde termijn van vier weken gereageerd. De reacties zijn met voorrang verwerkt en hebben, daar waar sprake was van recht op een bijdrage, geleid tot subsidiebetaling. De resterende ca. 2 250 huurders hebben een rappelbrief gekregen omdat niet binnen vier weken is gereageerd op het beperkte huursubsidiebericht. Als ook vier weken na de rappelbrief een reactie van de huurder uitblijft, kan de aanvraag niet verder worden behandeld en wordt deze – zoals hiervoor is beschreven – buiten behandeling gesteld. Ook hier geldt dat huurders later in dit subsidiejaar de ontbrekende gegevens nog kunnen aanvullen. De aanvraag wordt dan opnieuw in behandeling genomen.

Aard van de beschikkingen

In onderstaande tabel wordt een globaal inzicht gegeven in de aard van de beslissing van de tot dusver afgehandelde aanvragen.

Tabel 4. Beschikkingen

Beschikkingen totaal	984 700
waarvan nihilbeschikkingen	73 500
Buiten behandeling gestelde aanvragen	15 000
Terug te vorderen voorschotten na nihilbeschikking	40 000

Bij terugvordering wordt desgewenst de mogelijkheid geboden tot gespreide terugbetaling over twaalf tot zesendertig maanden, afhankelijk van de hoogte van het terug te betalen bedrag.

In de gevallen waarin de vastgestelde subsidiebijdrage lager is dan de verstrekte voorschotten, vindt zo veel mogelijk verrekening plaats met de nog te betalen subsidiebedragen. Als verrekening niet mogelijk is vanwege de hoogte van te veel uitgekeerde voorschotbedrag versus de nog uit te keren subsidiebijdragen, wordt voor het te veel betaalde terugvordering ingesteld.

Telefonische bereikbaarheid

De telefonische bereikbaarheid is inmiddels op een redelijk peil.

Het gebrek aan een goede telefonische bereikbaarheid is in de zomer en het najaar van 2002 een van de grote knelpunten geweest bij het weer op orde krijgen van de uitvoering van de huursubsidie.

Ik heb daarom prioriteit gegeven aan de uitbreiding van de capaciteit van de telefoondesk. Daarnaast neemt het aantal belpogingen per dag af naar mate meer aanvragen voorzien zijn van een definitieve beschikking.

Sinds enkele weken blijkt dat tussen de ca. 70 en 90% van de burgers die per dag bellen over huursubsidie daadwerkelijk op diezelfde dag een medewerker te spreken krijgen. Voor een groot deel komt het contact al bij de eerste belpoging tot stand, soms is een tweede of derde belpoging nodig. Gemiddeld vindt een beller na twee belpogingen gehoor, waarbij ik aantekenen dat het aanbod aan telefoongesprekken en daarmee de bereikbaarheid gedurende de week nogal fluctueert. Op een maandag is de bereikbaarheid in het algemeen lager dan op andere werkdagen.

Het streven is de telefonische bereikbaarheid nog verder te verbeteren, onder meer door het vergroten van het aantal gesprekken per medewerker, maar ook door beïnvloeding van het aanbod aan telefoontjes. Voor dit laatste zal bijvoorbeeld de informatie die via de huursubsidiesite wordt verstrekt, worden verbeterd en uitgebreid (onder meer met een rubriek «veel gestelde vragen»).

Correspondentie

Bij de afhandeling van correspondentie is het helaas niet gelukt om – zoals de bedoeling was – alle brieven met betrekking tot de problematiek van afgelopen zomer, vóór het eind van 2002 af te handelen.

De stand van zaken is als volgt.

Tabel 5. Stand van zaken correspondentie uitvoeringsproblemen

Aantal zaken t/m medio oktober jl.	32 000
waarvan inmiddels afgehandeld	18 000
Resterende voorraad t/m medio oktober jl.	14 000
Ontvangen tussen medio oktober jl. en medio januari	17 000
Nog af te handelen voorraad	31 000

Er wordt voorrang gegeven aan de afhandeling van brieven met een spoedeisend karakter.

De af te handelen voorraad is gescreend op de gevallen die betrekking hebben op nihilbeschikkingen of op aanvragen waarop nog geen subsidievaststelling heeft plaatsgehad. Deze worden met voorrang afgehandeld. Zo wordt ervoor gezorgd dat reacties op een beperkt huursubsidiebericht die met een gewone brief in plaats van met het daarvoor bestemde wijzigingsformulier zijn ingediend, niet tussen de wal en het schip kunnen raken.

Vooraf bij de voorraad van voor medio oktober jl. zitten veel brieven die betrekking hebben op aanvragen die inmiddels naar behoren zijn afgehandeld. Het is dus goed mogelijk dat deze brieven al achterhaald zijn. Er is daarom besloten om aan de betrokken briefschrijvers een zogeheten actualiseringsbericht te zenden. Als de briefschrijver meent dat zijn brief door een inmiddels ontvangen subsidiebeschikking als afgehandeld kan worden beschouwd, hoeft hij geen verdere actie te ondernemen. Als de briefschrijver wel behoefte heeft aan een inhoudelijke behandeling van zijn eerdere brief, kan hij dit kenbaar maken door retournering van het bij het actualiseringsbericht gevoegde formulier.

Op basis van een steekproef met de werking van het actualiseringsbericht wordt verwacht dat ca. 20% van de briefschrijvers alsnog zal vragen om een beantwoording van de eerdere brief. Daaraan zal dan zo spoedig mogelijk gevolg worden gegeven.

Er wordt gezien of ook een deel van deze correspondentie door middel van een actualiseringsbericht versneld kan worden afgehandeld. Verwacht wordt dat uiteindelijk de gehele voorraad correspondentie aangaande de uitvoeringsproblemen van vorige zomer – inclusief de reacties op de actualiseringsberichten – in april a.s. zal zijn afgehandeld. De correspondentie die vanaf 10 januari 2003 binnenkomt, wordt weer dagelijks bijgehouden en binnen de voorgeschreven termijnen afgehandeld.

Afhandeling bezwaarschriften

De afhandeling van de bezwaarschriften heeft de afgelopen maanden vertraging ondervonden. Dit komt doordat vorig jaar prioriteit is gegeven aan de normalisering van de uitvoeringsproces. Nu de uitvoering weer via de reguliere processen verloopt, wordt deze taak versneld opgepakt.

Er zijn tot 10 januari jl. ca. 4 000 bezwaarschriften ontvangen op de beschikkingen met betrekking tot het per 1 juli 2002 gestarte subsidiejaar. In ca. 2 000 gevallen gaat het om bezwaar tegen een nihilbeschikking van een huurder aan wie eerder een voorschot is verstrekt. De afhandeling van deze gevallen vindt plaats bij een afzonderlijke unit die speciaal voor de afhandeling van kwesties rond de nihilbeschikkingen is ingericht. De overige ca. 2 000 bezwaren hebben betrekking op uiteenlopende zaken en worden afgehandeld binnen de reguliere organisatie.

Het huursubsidiesysteem voorziet er overigens in dat er een automatische correctie plaatsvindt als bij de subsidievaststelling eventuele onvolledige of anderszins onjuiste inkomensgegevens zijn gehanteerd door middel van een aantal inkomenscontroles gedurende het lopende subsidiejaar.

Klantcontactpunten

De inrichting van klantcontactpunten verloopt, na geslaagde pilots op zes locaties, naar wens. Waren er eind december jl. 38 klantcontactpunten operationeel, op 10 januari was dit aantal gegroeid naar 72 klantcontactpunten. Volgens de huidige planning zullen de 300 klantcontactpunten, die Uw Kamer verzocht heeft te realiseren voor ingang van het volgende subsidiejaar bij motie van Kamerlid De Ruiter c.s.¹, in mei a.s. gerealiseerd zijn. De voortgang zal zorgvuldig worden gemonitord. Daarnaast zal tijdig voor aanvang van het volgende subsidiejaar worden nagegaan of het aantal respectievelijk de spreiding van de gerealiseerde klantcontactpunten voldoende garanties bieden voor een toereikende landelijke dekking.

Waar nodig zullen aanvullende maatregelen worden genomen.

¹ Kamerstukken 2002/03, 28 264, nr. 13.

De medewerkers bij de klantcontactpunten, die zijn gevestigd bij de gemeente of een grotere verhuurder, kunnen via een internetapplicatie op verzoek van de cliënt diens huursubsidiegegevens zoals die bekend zijn bij mijn ministerie, inzien. Deze gegevens worden dagelijks geactualiseerd wat betreft het lopende subsidiejaar. Ook kan men inzage krijgen in gegevens over de laatste twee voorbije subsidiejaren. Binnenkort is op de internetsite van VROM meer informatie beschikbaar over de klantcontactpunten.

3. Uitvoering geïntegreerd plan van aanpak

In de voorgaande paragraaf is aangegeven wat de resultaten tot dusver zijn van de maatregelen voor de korte termijn uit het plan van aanpak en welke verdere stappen zijn gepland voor de eerstkomende maanden. Een zeer belangrijk onderdeel van het plan van aanpak vormen de maatregelen voor de lange termijn die ervoor moeten zorgen dat zich in het volgende huursubsidiejaar niet opnieuw problemen zullen voordoen. In hoofdzaak gaat dat om maatregelen die moeten waarborgen dat:

- de piekdrukke rond 1 juli 2003, zowel wat betreft de verwerking van de automatische continueringen als de hausse aan nieuwe eerste aanvragen, naar behoren kan worden opgevangen;
- mensen met vragen over hun aanvraag huursubsidie of over een (beperkt) huursubsidiebericht de benodigde informatie snel en op een laagdrempelige manier kunnen inwinnen;
- de betalingen aan zowel continuanten als eerste aanvragers tijdig plaatsvinden en gebaseerd zijn op de juiste subsidiebepalende gegevens.

Ten behoeve van de beheersing van de uitvoeringsprocessen wordt de managementinformatie verbeterd. Werkinstructies en procedurebeschrijvingen worden geactualiseerd en aangevuld.

Een groot aantal andere maatregelen om de piekdrukke bij de start van het volgende subsidiejaar goed te kunnen verwerken, is in verschillende stadia van voorbereiding.

Er worden maatregelen getroffen om te zorgen dat niet opnieuw, zoals vorig jaar, een deel van de huursubsidiegebruikers niet kan meedoen met het automatisch continueren. Verder wordt de mogelijkheid gezien om in de toekomst in specifieke gevallen tijdelijk voorschotbetalingen te doen, als aanvragen door omstandigheden buiten de schuld van de huurder niet tijdig tot een reguliere subsidiebetaling leiden.

De informatievoorziening aan de burger zal bij de start van het volgende subsidiejaar sterk verbeterd zijn doordat er dan een groot aantal klantcontactpunten in de regio's operationeel zal zijn. Ook anderszins zal ruime aandacht aan de communicatie met de klant en ook met andere externe partijen (zoals gemeenten en verhuurders) worden besteed. Momenteel is een voorlichtingscampagne in voorbereiding; het accent ligt daarbij op uitleg van de huursubsidieprocedure en een adequate verwijzing naar adressen en telefoonnummers waar nadere informatie kan worden verkregen. Brochures en formulieren worden herzien en gecheckt op begrijpelijkheid, onder meer door inschakeling van gebruikerspanels. De inmiddels opgebouwde telefonische capaciteit bij het ministerie blijft gehandhaafd, zodat men beter is berekend op een eventuele hernieuwde grote toevloed aan gesprekken.

De verbetering van de gegevensuitwisseling is een cruciaal onderdeel van de verbeteracties. Enerzijds worden intern aanpassingen in het geautomatiseerd systeem gepleegd en worden procedures aangepast, anderzijds vinden bij de zogeheten primaire bronnen verbeteracties plaats, bijvoorbeeld bij het Bureau Persoonsregistratie en bij de gemeenten zelf.

In samenwerking met de Belastingdienst worden de mogelijkheden gezien om de gegevensuitwisseling verder te verbeteren zowel door een frequentere uitwisseling als door de systemen beter op elkaar af te stemmen, waardoor het aantal beperkte huursubsidieberichten kan worden teruggebracht. Ook wordt momenteel in overleg gekeken naar mogelijkheden om de gegevensuitwisseling met de GBA te verbeteren, onder meer door een betere afstemming van de systemen onderling en verbetering van de softwarepakketten.

4. Conclusie

Op basis van hetgeen hiervoor is beschreven, met name in paragraaf 2, concludeer ik dat de korte termijnproblematiek rond de uitvoering van de huursubsidie – behoudens enkele nog niet afgeronde acties in het kader van de afhandeling van de correspondentie en de bezwaarschriften – als opgelost kan worden beschouwd. Alle huurders met een automatisch gecontinueerde aanvraag hebben bericht gehad over hun recht op huursubsidie. Ook de hausse van eerste aanvragen die bij aanvang van het lopende subsidiejaar binnenkwam, is inmiddels verwerkt. De meer recent ontvangen eerste aanvragen worden al weer enige tijd volgens de reguliere processen en binnen de geldende termijnen afgehandeld.

Om dit resultaat te bereiken, na de zeer ernstige stagnatie die zich medio vorig jaar bij de uitvoering van de huursubsidie heeft voorgedaan, is een ingrijpend proces doorlopen. Waar het bij de huursubsidie gaat om grote aantallen aanvragen (ca. 1 miljoen) zullen er onvermijdelijk ook nu nog in incidentele gevallen problemen bestaan. Het gaat dan echter om individuele knelpunten; er is geen sprake meer van categorieën aanvragen waarbij zich problemen voordoen.

Op mijn uitnodiging heeft Uw Kamer in de afgelopen maanden ca. 30 individuele probleemgevallen aan mij voorgelegd. Deze zijn alle via een versnelde procedure opgelost. Nu de telefonische bereikbaarheid van mijn departement weer op een redelijk niveau is, kunnen eventuele klachten van burgers over de behandeling van een huursubsidieaanvraag weer via de reguliere kanalen aan mijn departement worden gemeld.

Wat betreft de lange termijnacties uit het plan van aanpak dienen er nog de nodige stappen te worden gezet. Over het verloop daarvan zal ik u in de volgende voortgangsrapportages nader informeren. Mede dankzij het toezicht op de te plegen acties door meergenoemde controlegroep, heb ik er vertrouwen in dat tijdig invulling zal worden gegeven aan alle vereiste maatregelen voor een goed verloop van uitvoering bij de start van het volgende subsidiejaar.

5. Financiële gevolgen

Over de financiële consequenties van de korte termijnmaatregelen die vanwege de uitvoeringsproblemen van afgelopen zomer zijn getroffen heb ik u reeds ingelicht met mijn brief van 8 november 2002. De dekking voor 2002 is binnen de VROM-begroting gerealiseerd.

Voor de jaren daarna worden de kosten van de maatregelen uit het geïntegreerd plan van aanpak momenteel geraamd op ca. Euro 10 mln. voor 2003 en ca. Euro 6 mln. zowel voor 2004 als voor 2005. De financiële dekking hiervoor zal zoveel mogelijk binnen de VROM-begroting gezocht worden. In de eerste suppletore begroting van VROM over 2003 zal hierop nader worden ingegaan.

Tegenover deze extra kosten staat dat met het Eos-programma een jaarlijkse structurele besparing op de begroting van dit departement is gere-

liseerd van ca. Euro 23 miljoen, overeenkomstig de bezuinigingstaakstelling uit het regeerakkoord van 1998. Deze besparing, grotendeels terug te voeren op het feit dat in de Eos-systematiek de kostenvergoeding aan gemeenten en verhuurders voor huurmatiging en bevoorschotting kon worden geschrapt, blijft onverlet.

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