

Vergaderjaar 2002–2003

28 464

Vertragingen uitbetaling huursubsidie

Nr. 26

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 26 mei 2003

1 Inleiding

Op 3 februari heeft u de eerste rapportage ontvangen over de voortgang van de uitvoering van het plan van aanpak inzake normalisatie van de uitvoering van de huursubsidie (TK 2002–2003, 28 464, nr. 23). Naar aanleiding van het AO van 13 maart jl. heb ik toegezegd de volgende tussenrapportage in mei aan de Kamer te sturen. In aansluiting op de vorige voortgangsrapportage zal ik hierna allereerst de stand van zaken bij de afhandeling van de aanvragen huursubsidie behandelen. Daarna komt de stand van zaken omtrent het vergroten van de telefonische bereikbaarheid en het inrichten van klantcontactpunten aan de orde, evenals de afhandeling van de correspondentie en de bezwaarschriften met betrekking tot het lopende subsidiejaar (2002–2003). Vervolgens zal ik nader ingaan op overige maatregelen uit het geïntegreerde plan van aanpak, met name ten aanzien van de voorbereidingen voor het komende tijdvak. De voortgang van de verschillende maatregelen wordt nauwlettend door de directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen (IBS) gemonitord. Daarnaast is er een controlgroep ingesteld, bestaande uit medewerkers van de Accountantsdienst en van de Directie Financiële en Economische Zaken (DFEZ), die het verscherpte toezicht op de uitvoering van de huursubsidie uitvoert. Deze controlgroep heeft inmiddels vijfmaal een rapportage uitgebracht. Belangrijkste conclusie van de laatste rapportage is dat de voorbereidingen voor het nieuwe tijdvak op schema liggen en dat het traject van de wijzigingen van het huursubsidiesysteem zorgvuldig moet worden bewaakt.

2 Stand van zaken uitvoering huursubsidie

2.1 Automatisch continueren

Zoals in de eerste voortgangsrapportage al is aangegeven is het proces van automatisch continueren voor het subsidiejaar 2002–2003 volledig afge-

rond. Op 10 januari moesten er nog 24 000 aanvragen van de 867 700 formeel worden afgerond. Deze aanvragen zijn nu ook afgedaan. Binnen deze groep vallen ook de aanvragen van huishoudens die een 2e rappel-brief hebben ontvangen. Van deze huishoudens hebben 11 000 niet gereageerd en de betreffende aanvragen zijn inmiddels buiten behandeling gesteld. Zo'n 9000 huishoudens hebben wel gereageerd; zij hebben inmiddels een beschikking ontvangen.

De aanvraag kan opnieuw in behandeling worden genomen in het geval de betrokken huurders later in het subsidiejaar toch voor huursubsidie in aanmerking willen komen en alsnog de ontbrekende subsidiebepalende gegevens aanleveren. Huursubsidie wordt dan echter niet met terugwerkende kracht toegekend. Daarnaast is er nog een groep van 4000 aanvragen buiten behandeling gesteld om uiteenlopende redenen, bijvoorbeeld overlijden aanvrager voor 1 juli 2002.

2.2 Eerste aanvragen

Op de eerste aanvragen worden sinds december 2002 geen voorschotten meer uitgekeerd. De eerste aanvragen worden sinds november binnen de geldende termijnen afgehandeld, zodat voor het uitbetalen van voorschotten sindsdien geen noodzaak meer bestaat (TK 2002–2003, 28 464, nr. 22 en 23). De stand van zaken rond de eerste aanvragen is als volgt weer te geven: het totale aantal door VROM ontvangen eerste aanvragen (ad 306 500), onderverdeeld in de aanvragen waarop al is beschikt (inclusief het aantal nihilbeschikkingen) en de resterende werkvoorraad. De stand van zaken is in onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 1: Stand van zaken eerste aanvragen per week 19

Ontvangen eerste aanvragen	306 500
Beschikt, of al een (b)HSB ontvangen	276 800
Werkvoorraad	29 700

In de eerste voortgangsrapportage is gemeld dat het aantal eerste aanvragen per 10 januari nog 240 000 bedroeg. Inmiddels is het aantal opgelopen tot 306 500. Het aantal beschikte aanvragen bevat, naast aanvragen waarop huursubsidie is toegekend, een groot aantal nihilbeschikkingen (ongeveer een kwart van het totaal aantal eerste aanvragen). Het aantal gemelde verhuizingen lopende het tijdvak, maakt ook deel uit van het hoge aantal eerste aanvragen.

De totale werkvoorraad bedraagt momenteel 29 700¹ en is daarmee iets groter dan gebruikelijk (ca. 25 000). Dit betreft zowel aanvragen die al in behandeling zijn genomen, als ook aanvragen van huishoudens die nog gaan verhuizen, en al huursubsidie hebben aangevraagd. Zij krijgen dan huursubsidie vanaf het moment dat zij de nieuwe woning betrekken. De aanvraag kan pas definitief worden behandeld als ook bij de gemeente de verhuizing is doorgegeven en verwerkt in de Gemeentelijke Basis Administratie, aangezien dit een wettelijke subsidievereiste is. In totaal 12 200 aanvragen per 1 mei zijn thans nog in behandeling aangezien de GBA-controle pas vijf werkdagen na de peildatum kan worden uitgevoerd. Na afhandeling hiervan zal de werkvoorraad snel dalen tot op of onder het gebruikelijke niveau.

2.3 Aard van de beschikkingen

In onderstaande tabel wordt een globaal overzicht gegeven in de aard van de beslissingen van de tot dusver afgehandelde aanvragen. Het betreft de stand per 12 mei 2003.

¹ Ten tijde van het AO waren 40 000 aanvragen in behandeling waarvan er abusievelijk slechts 28 000 als zodanig zijn gemeld.

Tabel 2: Beschikkingen

Beschikkingen totaal	1 115 000
Waarvan nihilbeschikkingen	126 900
Buiten behandeling gesteld	16 670
Terug te vorderen voorschotten	45 000

De stijging van het aantal nihilbeschikkingen t.o.v. de vorige rapportage (73 500) wordt deels veroorzaakt door de behandeling van eerste aanvragen, die in de periode tussen de twee rapportages administratief zijn afgehandeld.

De 45 000 terugvorderingen zijn inmiddels ingesteld. 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 en de draagkracht van de betrokkenen. In de gevallen, dat verrekening met de definitief vastgestelde bijdrage mogelijk is, wordt het te veel uitgekeerde bedrag op deze wijze verrekend.

Naast terugvorderingen n.a.v. nihilbeschikkingen op voorschotten vinden er – zoals ook in het verleden gebruikelijk – terugvorderingen plaats in het reguliere proces a.g.v. tussentijdse mutaties en de (na)controle op o.a. inkomens- en vermogensgegevens.

2.4 Telefonische bereikbaarheid

Een klant had gemiddeld tussen de 1,1 en 1,6 belpogingen nodig om een medewerker aan de telefoon te krijgen. Tijdens de afgelopen drie maanden worden er gemiddeld 3000 gesprekken per dag gevoerd. Circa 95% van de klanten bereikt ons daadwerkelijk op dezelfde dag. De telefonische bereikbaarheid is hiermee afdoende.

Voorts is er een gratis 0800-informatienummer in gebruik genomen waarmee de huurder door middel van een voice response de voortgang van de behandeling van zijn aanvraag of automatische continuering van huursubsidie kan nagaan (met gebruikmaking van een code op de ontvangstbevestiging of het huursubsidiebericht). Deze informatie kan ook worden verkregen via de vernieuwde internetsite van VROM. Het is een bewuste keuze om mensen in eerste instantie naar 0800 te geleiden omdat daar de meest gestelde vragen automatisch worden beantwoord. Verwacht wordt dat hiermee de behoefte om daadwerkelijk telefonisch te woord te worden gestaan voor een belangrijk deel wordt ondervangen. Voor een persoonlijk contact is het informatienummer 0900-4 887 782 beschikbaar (kosten € 0,35 per gesprek). Hierdoor is er meer capaciteit beschikbaar om de meer inhoudelijke vragen naar tevredenheid af te handelen. Deze benadering leidt uiteindelijk tot een betere dienstverlening richting de klant.

Voor de Huursubsidie Informatie Punten in het land is een afzonderlijke telefoonlijn beschikbaar gesteld voor inhoudelijke informatie m.b.t. de huursubsidie, waardoor deze telefoontjes het standaard informatie-nummer voor de gemeenten en verhuurders niet belasten.

2.5 Correspondentie (2002–2003)

In de eerste voortgangsrapportage is aangegeven dat het helaas niet is gelukt om – zoals de bedoeling was – alle brieven met betrekking tot de problematiek van afgelopen zomer, voor het eind van 2002 af te handelen. Aangegeven is, dat de correspondentie die vanaf 10 januari 2003 binnenkomt, dagelijks zou worden bijgehouden en binnen de voorgeschreven termijnen afgehandeld. Op dit moment is de correspondentie die voor die datum is binnengekomen afgedaan. Dit is mede gelukt door het gebruik van zogenaamde actualiseringsberichten. Ook zijn de reacties op een beperkt huursubsidiebericht die met een gewone brief (in plaats van met

een actualiseringsbericht) zijn ingediend, inmiddels alle verwerkt. Van de correspondentie, die na 10 januari is binnengekomen, bedraagt de voorraad op dit moment circa 5000 stuks. Hiermee is deze voorraad op een gebruikelijk niveau gekomen. De instroom van de correspondentie blijft echter hoog. Om deze correspondentie tijdig te behandelen is een aparte unit ingesteld.

2.6 Afhandelen bezwaarschriften

Er zijn in totaal 5300 bezwaarschriften binnengekomen over het tijdvak 2002–2003. Dit aantal is onder te verdelen in bezwaarschriften op basis van nihilbeschikkingen (2300) en overige bezwaarschriften (3000). Van de in de rapportage van 3 februari genoemde categorie van 3000 bezwaarschriften die betrekking hebben op een nihilbeschikking blijken 700 bezwaren na nader onderzoek niet tot deze categorie te behoren. Van de overgebleven 2300 bezwaarschriften op een nihilbeschikking zijn er op dit moment – anders dan eerder gemeld tijdens het AO van 13 maart jl. – nog 1250 in behandeling. Door het oprichten van een aparte unit, die zich specifiek bezig houdt met het afdoen van deze bezwaarschriften heeft dit traject een belangrijke prioriteit binnen de organisatie gekregen. Het streven is om deze categorie eind juni af te ronden.

De overige 3000 bezwaarschriften moeten nog worden afgedaan; een deel daarvan is wel in behandeling. Ook voor deze categorie geldt dat de afhandelingstermijn mede afhankelijk is van de reactie van de klant. Het gaat dan met name om het feit of zij staan op een hoorzitting en hoe en op welke termijn aanvullende stukken door de klant worden geleverd. Helaas bestaat het risico dat deze laatste categorie mogelijk niet binnen de hiervoor geldende termijnen kan worden afgehandeld. Om deze categorie toch nog zo snel mogelijk af te handelen is reeds extra capaciteit vrijgemaakt.

2.7 Klantcontactpunten

De inrichting van de klantcontactpunten, voortaan Huursubsidie Informatie Punten (HIP's) genoemd, verloopt zeer voorspoedig. Op dit moment hebben 347 HIP's een aansluiting met het Ministerie van VROM en het aantal neemt nog steeds toe. Hiermee is de motie van het Kamerlid De Ruiter c.s. uitgevoerd (TK 2002/2003, 28 264 nr. 13). Voor aanvang van het komende huursubsidiejaar zullen tenminste 300 operationele HIP's een belangrijke rol gaan spelen bij het verstrekken van informatie aan de (potentiële) aanvrager. De eerste ervaringen van de HIP-medewerkers zijn positief.

De tekst voor het convenant met de verschillende HIP's is inmiddels goedgekeurd door VNG en AEDES. De daadwerkelijke ondertekening vindt momenteel plaats en zal naar verwachting voor het grootste gedeelte voor 1 juli zijn afgerond.

Om de informatie richting de HIP's zo actueel mogelijk te houden en goed te kunnen communiceren richting HIP's wordt informatie verstrekt op de internetsite van VROM. Daarnaast worden de huursubsidie-aanvraaggegevens die HIP-medewerkers in kunnen zien zeer regelmatig geactualiseerd. Deze gegevens zijn in principe nooit meer dan 48 uur oud. Hiermee wordt gewaarborgd dat de HIP's altijd kunnen uitgaan van de actuele informatie.

VROM laat de HIP's in principe vrij in hun aanpak van de serviceverlening naar de klant; wel worden duidelijke eisen gesteld waar het gaat om het waarborgen van de privacy. Ook wordt serviceverlening door de HIP's gemonitord. Verder voorziet VROM de HIP's van alle benodigde informatie over de (uitvoering van) de Huursubsidiewet en staan er faciliteiten zoals een afzonderlijke telefonische helpdesk ter beschikking. VROM kan tevens

behulpzaam zijn als HIP's op basis van vrijwilligheid het eigen kennisniveau willen testen en zo nodig verhogen.

Onlangs is een onderzoek gestart naar de kosten en baten die voor de betrokken partijen (gemeenten, verhuurders en VROM) zijn gemoeid met het inrichten en draaiende houden van de HIP's. Op basis van de uitkomsten van dat onderzoek zal begin 2004 in overleg met VNG en AEDES worden gezien of de huidige afspraak dat de HIP's van start gaan met «gesloten beurzen» voor de toekomst al dan niet moet worden herzien.

Als bijlage bij deze brief is een CD-rom gevoegd die inzicht geeft in de dagelijkse praktijk van de HIP's.¹

3 Uitvoering plan van aanpak voor het aankomende subsidiejaar (vanaf 1 juli 2003)

3.1 Selectie automatisch continueren

In de maand april is de eerste groep van 926 500 huurders geselecteerd, die de huursubsidie per 1 juli 2003 automatisch krijgen gecontinueerd als zij aan de voorwaarden voor huursubsidie voldoen. Dit aantal zal nog hoger worden, omdat medio mei een aanvullende selectie plaatsvindt van die aanvragen die bij de eerste selectie niet zijn meegenomen. Deze extra selectie beperkt het probleem dat huurders die aan het einde van het voorgaand tijdvak wel huursubsidie ontvingen, maar van wie voor de selectie de aanvraag te laat bij het¹ ministerie was aangekomen, alsnog een eerste aanvraag moet indienen (TK 2001–2002, 28 464, nr. 5). Aanvragers die aan het einde van het tijdvak 2002–2003 (na de tweede selectie) nog een aanvraag hebben ingediend voor juni 2003, worden actief door VROM benaderd (krijgen automatisch een eerste aanvraag toegestuurd), zodat zij zonder subsidieverlies al vanaf juli 2003 subsidie ontvangen voor het nieuwe tijdvak.

Een zo groot mogelijk aantal huurders is hiermee verzekerd van een automatische continuering van huursubsidie. De eerste 40 000 huursubsidieberichten op basis van de selectie zijn inmiddels naar de desbetreffende huishoudens verstuurd.

3.2 Verbetering gegevensuitwisseling

De aangekondigde verbeteringen in de gegevensuitwisseling met de primaire bronnen (Belastingdienst, GBA en de Verhuurdersadministratie) zijn inmiddels doorgevoerd. Door deze verbeteringen in de gegevensuitwisseling is de verwachting dat er minder beperkte huursubsidieberichten worden verstuurd. Om te voorkomen dat er een betalingsachterstand ontstaat, zullen de ontvangers van een beperkt huursubsidiebericht – als zij over tijdvak 2002–2003 huursubsidie ontvingen – een voorlopige toekenning ontvangen op basis van hun bijdrage van het vorige tijdvak.

De verwachte afname van 230 000 (zoals in vorige tijdvak) naar 140 000 beperkte huursubsidieberichten hangt met name samen met de verbeterde afstemming van systemen van VROM en van de Belastingdienst op elkaar en de frequentere uitwisseling van inkomensgegevens.

Op grond van de ervaringen met het subsidietijdvak 2002/2003 en nieuwe wensen voor het subsidietijdvak 2003/2004 bleek een herziening van de bijlage van het Convenant met de Belastingdienst noodzakelijk en gewenst. Die herziening vindt in goed overleg met de Belastingdienst plaats en heeft tot nog toe geen knelpunten opgeleverd. In afwachting van de formalisering van de afspraken in een herzien convenant, hebben zowel VROM als de Belastingdienst zich al schriftelijk gebonden aan de nieuwe productieplanning.

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

Ook de verbeteringen die zijn uitgevoerd ter voorbereiding van de gegevensuitwisseling met de GBA dragen bij aan een afname van het aantal beperkte berichten.

Daarnaast zijn verhuurders in de afgelopen periode actiever betrokken bij de gegevensuitwisseling, waardoor het aantal beperkte huursubsidie-berichten als gevolg van het ontbreken van huurgegevens zal afnemen. Bij het ontbreken van een tijdige opgave van huurgegevens wordt eerst een rappel aan verhuurders verstuurd; pas daarna volgt een beperkt huursubsidiebericht.

3.3 Communicatie naar de burgers

De publiciteitscampagne voor het komende subsidietijdvak verloopt voor-
spoedig. Sinds 1 mei is het postbus 51-spotje ten behoeve van informatie-
verstrekking aan automatisch continuanten in de lucht. Inmiddels heeft
ook de eerste verzending van de eerste aanvraagformulieren en overig
campagnemateriaal naar verhuurders, gemeenten en intermediaire orga-
niserings- en organisaties voor allochtonen plaatsgevonden. Extra infor-
matie kan worden verkregen door een postbus-51 nummer te bellen.
Tevens is voor huurders die informatie willen raadplegen op internet een
aangepaste internetsite ingericht. Door het hele land zijn voorlichtings-
campagnes georganiseerd voor verhuurders, gemeenten en medewerkers
van HLPs; waarbij de informatie over het algemeen goed is ontvangen.
Naar aanleiding van tijdens de voorlichting gestelde vragen is voor de
meest gestelde vragen een vraag-en-antwoord-bulletin opgesteld, dat
eveneens op internet is te raadplegen.

3.4 Overige maatregelen ter beheersing van de uitvoeringsprocessen

De voortgang van de overige maatregelen ter beheersing van de
uitvoeringsprocessen verloopt volgens planning.

In het kader van de verbetering van de managementinformatie ten
behoefte van de beheersing van de uitvoeringsprocessen zijn momenteel
een aantal systeemwijzigingen voorbereid die in het komende subsidie-
jaar moeten leiden tot een sterke verbetering van de management-
informatie.

De interne werkinstructies en de procesbeschrijvingen voor de kritieke
processen (afhandelen van de reactieformulieren en eerste aanvragen) in
het komende tijdvak zijn grotendeels (95%) afgerond. Het resterende deel
van deze werkinstructie zal gereed zijn voor de piek van deze processen
begint. Hetzelfde geldt voor de instructie die bestemd is voor het afhan-
delen van de correspondentie. Ten aanzien van de systeemwijzigingen
geldt dat deze – weliswaar onder grote tijdsdruk – een zorgvuldig test-
traject doorlopen.

4 Afsluitende opmerkingen

Op basis van hetgeen hiervoor is beschreven kan geconcludeerd worden
dat, ondanks een blijvend hoge instroom van correspondentie en eerste
aanvragen, de uitvoering van de huursubsidie over tijdvak 2002–2003 is
genormaliseerd, met dien verstande dat met name de tijdige afhandeling
van bezwaarschriften blijvend aandacht verdient.

Ook de voorbereidingen voor het komende tijdvak verlopen over het
algemeen voorspoedig. Zo heeft de eerste selectie van huishoudens voor
het automatisch continueren van huursubsidie in april plaatsgevonden en
is de verzending van de eerste stroom subsidieberichten inmiddels
probleemloos verlopen. Verder is het aantal operationele Huursubsidie
Informatie Punten (voorheen klantcontactpunten) hoger dan verwacht, zijn
noodzakelijke verbeteringen in de gegevensuitwisseling met de primaire
bronnen doorgevoerd en is ruim aandacht besteed aan de communicatie

met de burgers en de voorlichting aan gemeenten en verhuurders. De uitvoering van de overige maatregelen ter beheersing van de uitvoeringsprocessen hebben alle in een zeer krap tijdsbestek plaatsgevonden. Op de afronding hiervan voor de piek van werkzaamheden in de uitvoering van de huursubsidie in de zomermaanden vindt een voortdurende monitoring plaats.

Door de in deze brief aangehaalde maatregelen is er een enorme inspanning gepleegd om het komende tijdvak 2003–2004 goed van start te laten gaan. Er kunnen zich evenwel altijd onvoorziene situaties voordoen in het uitvoeringsproces. Daarom zijn verschillende noodscenario's ontwikkeld. Bij een crisissituatie kunnen b.v. de telefoonlijnen van Postbus 51 worden ingezet en kan op korte termijn extra personeel worden ingehuurd. Ook staat er in de kritieke periode een crash-team paraat om o.a. technische storingen snel te verhelpen. Maar ook dan is het – gelet op de omvang van de doelgroep (1 miljoen huishoudens ontvangen jaarlijks huursubsidie) – onvermijdelijk dat er in incidentele gevallen toch voor burgers problemen kunnen ontstaan. Zelfs als het hier slechts een half procent van de doelgroep betreft, gaat het al snel om zo'n 5000 huishoudens. Om te voorkomen dat mensen te lang in onzekerheid verkeren zal een oplosgroep dit soort incidentele gevallen proberen zo snel mogelijk vlot te trekken.

Over de werking van deze drietrapsraket, zijnde de uitgebreide voorbereiding van het tijdvak 2003/2004, de noodscenario's voor onvoorziene knelpunten in het uitvoeringsproces en een oplosteam voor incidentele gevallen, zal in de derde voortgangsrapportage (augustus) nader worden gerapporteerd.

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