

Vergaderjaar 2003–2004

28 464

Vertragingen uitbetaling huursubsidie

Nr. 28

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 7 november 2003

1. Inleiding

Voor u ligt de vierde en laatste voortgangsrapportage over de uitvoering van het plan van aanpak tot normalisatie van de uitvoering huursubsidie. Het plan van aanpak¹ strekte ertoe de problemen die in de tweede helft van 2002 de uitvoering ernstig parten hebben gespeeld, zo spoedig mogelijk te verhelpen en tevens de benodigde maatregelen te treffen om te voorkomen dat deze of soortgelijke problemen zich zouden herhalen bij het begin van het daarop volgende subsidiejaar. Mijn ambtsvoorganger heeft toegezegd uw Kamer gedurende een jaar elk kwartaal te zullen informeren over de voortgang van de uitvoering van het plan van aanpak.

De achtereenvolgende voortgangsrapportages van 3 februari, 26 mei en 2 september 2003² hebben laten zien hoe de ernstige uitvoeringsachterstand van 2002 tegen het einde van dat jaar grotendeels was overwonnen en hoe gelijktijdig hard is gewerkt om een goed verloop van de uitvoering in het nieuwe subsidiejaar te waarborgen. Uit de vorige (3e) voortgangsrapportage blijkt dat dit laatste is gelukt en dat de «piekdruk» bij de aanvraagbehandeling zonder noemenswaardige problemen is verwerkt.

In deze laatste voortgangsrapportage schets ik u de huidige stand van zaken van de uitvoering in het lopende subsidiejaar en meld ik enkele relevante gegevens betreffende de afronding van het voorgaande subsidiejaar. In deze brief wordt uitgegaan van de stand van zaken per 6 oktober 2003.

De kosten die zijn gemoeid met de realisering van het plan van aanpak blijken hoger te zijn uit te vallen dan aanvankelijk was voorzien. Ook hierop ga ik in deze brief in.

¹ brief d.d. 8 november 2002, Tweede Kamer, vergaderjaar 2002–2003, 28 464, nr. 22.

² Tweede Kamer, vergaderjaar 2002–2003, 28 464, nrs. 23, 26 en 27.

2. Stand van zaken uitvoering subsidiejaar 1 juli 2003 1 juli 2004

In de 3e voortgangsrapportage is reeds gemeld dat het proces van automatisch continueren in het subsidiejaar 2003–2004 naar wens is verlopen en dat de verwerking van de piek van eerste aanvragen niet tot problemen heeft geleid. In het hierna volgende wordt nader op een en ander ingezoomd.

2.1. Automatische continueringen

Ten tijde van de vorige rapportage was het proces van automatisch continueren al in zoverre afgerond dat alle automatische continuanten inmiddels een (al dan niet) beperkt huursubsidiebericht hadden ontvangen. Aan de huurders met een volledig huursubsidiebericht waren toen ook reeds de eerste bijdragen uitbetaald, tenzij was gebleken dat zij geen recht op subsidie hadden. Aan de huurders aan wie een beperkt huursubsidiebericht was verstuurd is – in afwachting van hun reactie op het verzoek om de nog ontbrekende subsidiebepalende gegevens toe te sturen – een voorlopige bijdrage uitbetaald.

Sindsdien zijn van de 922 000 automatisch gecontinueerde aanvragen er ca. 891 000 gevolgd door een beschikking. De resterende ca. 31 000 gevallen bevinden zich in een afrondend stadium.

Volledigheidshalve volgt hieronder een overzicht van het verloop van het automatisch continueren.

Tabel 1. stand van zaken automatisch continueren (AC) subsidiejaar 2003–2004

Aantal aanvragen AC	926 000
• waarvan uitval ¹	4 000
Feitelijke automatische continueringen	922 000
• met volledig huursubsidiebericht	829 000
• met beperkt huursubsidiebericht	93 000
Inmiddels beschikt (per 6/10/2003)	891 000
Nog te beschikken	31 000

¹ betreft gevallen waarin bij de gegevensuitwisseling blijkt dat de huurder vóór 1 juli 2003 is overleden of verhuisd; vorig jaar vond deze uitval niet bij de AC-selectie, maar pas later in het behandelproces plaats.

2.2. Eerste aanvragen

De stand van zaken per 6 oktober jl. is als volgt:

Tabel 2. stand van zaken eerste aanvragen (EA) subsidiejaar 2003–2004

Aantal tot dusver ontvangen eerste aanvragen	163 000
• met een (volledig) huursubsidiebericht	117 000
• met een beperkt huursubsidiebericht	6 000
• nog in behandeling (dwz.: nog geen bericht ontvangen)	40 000
Inmiddels beschikt (per 6/10/2003)	73 000

De aanvragers die een (al dan niet beperkt) huursubsidiebericht hebben ontvangen, hebben inmiddels ook al een bijdrage ontvangen. Voor degene met een beperkt huursubsidiebericht kan dat een voorlopige bijdrage zijn die is gebaseerd op een standaardbedrag dat varieert naar gelang het huishoudtype.

Hoewel de werkvoorraad eerste aanvragen ten opzichte van de piekperiodes (vorige rapportage: 62 900) met ruim 20 000 aanvragen is afgenomen, zorgt de onverminderd hoge instroom van nieuwe aanvragen

ervoor dat de voorraad nog steeds relatief groot genoemd moet worden. De instroom bedroeg gemiddeld 4 800 aanvragen per week in de periode van week 37 t/m week 40. Inmiddels is de capaciteitsplanning aan deze instroom aangepast en zijn er systeemtechnische maatregelen getroffen om de invoer van de nieuwe aanvragen te versnellen. Het grootste deel van de werkvoorraad, te weten 25 000 aanvragen, is pas recent ontvangen. Zo'n 15 000 aanvragen zijn echter al wat langer in behandeling; dit betreft gevallen waarin de door de huurder opgegeven bewoningssituatie niet overeenkomt met de bewoningssituatie volgens de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA). Bij de gegevensuitwisseling blijkt regelmatig dat de GBA-gegevens niet helemaal up to date zijn. Dat kan komen door een vertraging in de verwerking van mutaties bij de gemeente, maar ligt soms ook aan de huurder en/of zijn medebewoners die een verhuizing niet op tijd aan de bevolkingsadministratie van de gemeente melden. Over een oplossing voor dit probleem zal overleg worden gevoerd met het agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten.

2.3. Stand van zaken beschikkingen

In totaal is inmiddels op 964 000 aanvragen een beschikking afgegeven. Het grootste deel hiervan betreft de automatische continueringen, maar ook op ca. 73 000 eerste aanvragen is inmiddels beschikt. Van de tot dusver beschikte aanvragen heeft ca. 10,9% niet tot subsidietoekenning geleid (nihilbeschikkingen). Aan dit percentage kunnen vooralsnog geen conclusies worden verbonden, omdat er nog volop eerste aanvragen worden afgehandeld en er ook veel nieuwe aanvragen binnenkomen. Het blijkt dat bij de eerste aanvragen een relatief groot aantal aanvragen zit van mensen die geen recht op huursubsidie blijken te hebben. Via gerichte informatie aan zowel de burger als aan de Huursubsidie InformatiePunten en een vereenvoudiging van de proefberekeningsmodule op internet zal worden getracht het aantal kansloze aanvragen te beperken.

3. Informatievoorziening aan de burgers en aan andere betrokken partijen

De belangrijkste informatiebronnen voor de burger die vragen heeft over huursubsidie in het algemeen en zijn eigen aanvraag in het bijzonder, zijn de Huursubsidie InformatiePunten (HIP's), de VROM-telefoondesk en de Huursubsidie internetsite. Voor vragen van gemeenten en verhuurders en voor HIP's staan afzonderlijke telefoonnummers open. Ook biedt de internetsite specifiek op deze partijen gerichte informatie. Daarnaast onderhoudt de huursubsidie-uitvoeringsorganisatie via haar relatiebeheerders regelmatige contacten met gemeenten en verhuurder.

3.1. Huursubsidie InformatiePunten

Het aantal HIP's groeit nog steeds gestaag. Per 27 oktober jl. bedroeg het aantal HIP's 582, bijna 100 meer dan ten tijde van de vorige voortgangsrapportage. Hiervan zijn 144 HIP's gevestigd bij een gemeente; de overige zijn opgezet door een woningcorporatie. In ca. 60% van alle gemeenten zijn momenteel een of meer HIP's aanwezig. HIP's zijn in elk geval aanwezig in de gebieden waar het huursubsidiegebruik hoog is. VROM zet zich er nog steeds voor in om de instelling van nieuwe HIP's te stimuleren, waarbij de prioriteit ligt op organisaties met een «klantenbestand» van ten minste 1000 huursubsidiegebruikers. Verder wordt momenteel onderzocht of er mogelijkheden zijn om de functies van de HIP's uit te breiden met de mogelijkheid om digitaal wijzigingen op huursubsidiegegevens bij VROM

aan te leveren, bijvoorbeeld naar aanleiding van een beperkt huursubsidiebericht.

3.2. Telefonische bereikbaarheid

De telefonische bereikbaarheid van VROM voor mensen met vragen over huursubsidie levert al geruime tijd geen problemen op, ook niet tijdens de piekperiode afgelopen zomer. Zoals bekend heeft VROM twee informatienummers voor huurders, een gratis 0800-nummer waar via een voice responsesysteem antwoord op veel voorkomende vragen kan worden verkregen. Ook kan via dit nummer de behandelingenstatus van de eigen aanvraag worden nagevraagd. Dit telefoonnummer is tussen week 32 en 41 in totaal 205 000 keer geraadpleegd. De bereikbaarheid is bij deze geheel geautomatiseerde lijn 100%. Daarnaast is er voor mensen met meer specifieke vragen een 0900-informatienummer, dat € 0,35 per gesprek kost. Deze (beperkte) financiële drempel beoogt te bevorderen dat alleen mensen die via het gratis informatienummer niet de gewenste informatie kunnen krijgen, dit nummer bellen. Hiermee wordt – met succes – vermeden dat het 0900-nummer overbelast raakt. Het 0900-nummer is in de afgelopen 9 weken 128 400 keer gebeld. De bereikbaarheid was in deze periode 95%; een beller kreeg na gemiddeld 1,1 belpoging gehoor.

Het gemiddeld aantal telefoontjes per week zoals gerapporteerd in deze respectievelijk de vorige voortgangsrapportage is hieronder weergegeven. Uit het overzicht blijkt dat het aantal telefoontjes ten opzichte van de piekperiode ca. 28% is gedaald.

Tabel 3: Aantal telefoontjes gemiddeld per week op de twee informatienummer voor burgers

	4e voortgangsrapportage (periode begin augustus – begin oktober 2003)	3e voortgangsrapportage (periode begin juli – begin augustus 2003)
0800-nummer (gratis)	22 800	33 400
0900-nummer (€ 0,35 p. gesprek)	14 300	18 400

Daarnaast is er een afzonderlijk telefoonnummer voor vragen van gemeenten en verhuurders. Dit nummer is in de weken 32 t/m 40 in totaal 20 400 keer gebeld, dus gemiddeld 2 266 keer per week. De bereikbaarheid van dit nummer was in deze periode gemiddeld 87,5%.

4. Afronding uitvoering subsidiejaar 1 juli 2002 – 1 juli 2003

In mijn vorige rapportage is al beschreven dat de afhandeling van de aanvragen uit het subsidiejaar 2002/2003 nagenoeg was afgerond, behoudens de formele afdoening van 10 000 eerste aanvragen die nog wachtten op nadere informatie van de betrokken huurders. Ook deze gevallen zijn inmiddels afgehandeld, op ca. 700 reactieformulieren op huursubsidieberichten na, die nog verwerkt moesten worden. In de komende weken wordt extra capaciteit ingezet om deze reactieformulieren versneld af te handelen.

De afhandeling van correspondentie over het subsidiejaar 2002–2003 verloopt helaas minder voorspoedig.

In de derde voortgangsrapportage maakte ik melding van 6 600 brieven over dat tijdvak die nog beantwoord dienden te worden. Dit aantal is sindsdien nauwelijks gedaald; slechts een beperkt aantal urgente brieven is afgehandeld. De aanhoudend hoge stroom aanvragen en daarmee samenhangende correspondentie aangaande het thans lopende subsidie-

jaar is daar debet aan; tot op heden is voorrang gegeven aan het verwerken van die recente instroom. De verwachting is dat de komende maanden meer capaciteit kan worden ingezet op de afhandeling van de brieven inzake het subsidiejaar 2002–2003. Ik merk volledigheidshalve op dat de correspondentie die expliciet verband hield met de problemen die medio 2002 in de uitvoering zijn ontstaan, al sinds april 2003 is afgehandeld.

De afhandeling van bezwaarschriften betreffende beschikkingen over het vorige subsidiejaar ondervindt eveneens nog steeds vertraging. De huidige voorraad bezwaarschriften over die periode bedraagt thans ca. 4 200 gevallen (was ca. 4 400). Het grootste deel hiervan heeft betrekking op eerste aanvragen die na 1 januari 2003 zijn ontvangen. De bezwaarschriften die betrekking hebben op de terugvordering van de vorig jaar verstrekte voorschotten aan huurders die geen recht op subsidie bleken te hebben (de nihilbeschikkingen), zijn inmiddels alle afgehandeld.

Overigens is de verwachting dat een groot deel van zowel de correspondentie als bezwaarschriften versneld kan worden afgehandeld nadat de nacontrole op de inkomensgegevens over het peiljaar 2001 heeft plaatsgehad. Het streven is erop gericht de gegevensuitwisseling met de Belastingdienst voor die nacontrole vóór het eind van dit jaar uit te voeren.

5. Onjuiste correctie op verzamelinkomens door de Belastingdienst

In de vorige voortgangsrapportage is kort melding gemaakt van de levering in maart 2002 van onjuist gecorrigeerde verzamelinkomens door de Belastingdienst. Over die kwestie heb ik uw Kamer bovendien nader geïnformeerd bij de beantwoording op 19 augustus 2003 van de vragen van het Kamerlid Kruijsen¹. Helaas is onlangs opnieuw gebleken dat door de Belastingdienst voor een beperkte groep belastingplichtigen inkomensgegevens aan VROM zijn geleverd waarop ten onrechte geen correctie was aangebracht voor de zogeheten niet-standaard aftrekposten. Dit betekent dat een aantal huursubsidieontvangers mogelijk een te laag subsidiebedrag heeft ontvangen. Het gaat om toekenningen zowel uit het voorgaande als uit het lopende subsidiejaar. De Belastingdienst heeft toegezegd de fout zo spoedig mogelijk te zullen herstellen waarna door middel van een hernieuwde uitwisseling van – ditmaal wel correcte – inkomensgegevens de onjuiste toekenningen kunnen worden gecorrigeerd. Dit zal naar verwachting nog in november 2003 worden afgerond.

6. Financiële gevolgen

In de eerste voortgangsrapportage d.d. 3 februari 2003 is nader ingegaan op de financiële consequenties van maatregelen uit het plan van aanpak ter normalisering van de uitvoering huursubsidie. Inmiddels is gebleken dat het hiervoor voor 2003 geraamde bedrag van € 10 miljoen met ca. € 4 miljoen zal worden overschreden. Debet hieraan zijn onder meer de kosten van de systeemtechnische aanpassingen ter verbetering van de gegevensuitwisseling met de zogeheten primaire bronnen (de Belastingdienst, de GBA en de verhuurders). Door deze aanpassingen is het bijvoorbeeld mogelijk frequenter dan aanvankelijk gepland gegevens uit te wisselen, waardoor het aantal beperkte huursubsidieberichten omlaag kan worden gebracht. In de tweede suppletore begroting van VROM over 2003 zal worden ingegaan op de financiële dekking voor deze overschrijding.

¹ Tweede kamer, vergaderjaar 2002–2003, Aanghangsel nr. 1743.

7. Conclusies

Deze laatste voortgangsrapportage bevestigt het beeld dat ik al eerder heb geschetst, namelijk dat de uitvoering van de huursubsidie na een roerig jaar inmiddels weer is genormaliseerd. Het gemoderniseerde uitvoeringsproces volgens de Eos-systematiek verloopt naar behoren. Dat neemt niet weg dat incidenteel nog wel eens iets fout gaat, zoals bijvoorbeeld bij de gegevensuitwisseling met de primaire bronnen (zie ook paragraaf 5), maar deze fouten kunnen gelukkig over het algemeen snel hersteld worden. Ik blijf er overigens onverminderd naar streven dergelijke fouten zo veel mogelijk te voorkomen.

Ook de aanvraagbehandeling uit het subsidiejaar 2002/2003 is inmiddels afgerond; wel vergt de afhandeling van de nog resterende correspondentie en bezwaarschriften over dat jaar nog de nodige zorg. Ik hoop ook deze laatste werkvoorraden zo spoedig mogelijk weg te werken.

De Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer,
S. M. Dekker