

Zalm

houden, dus onder andere lagere kosten, zijn van belang.

Mijn vraag gaat over iets wat de heer Vendrik zei. Hij wekte de suggestie dat er geen geld is. Het lijkt mij goed, die suggestie hier weg te nemen. Wij hebben bij de algemene financiële beschouwingen gezegd dat er een groot werkloosheidsfonds is waar vrij veel geld in zit. Zelfs als je de premies iets zou verlagen, behoef je niet in te teren op dat fonds. Mijn vraag aan de minister is of het juist is dat als de WW-premie wat worden verlaagd, je niet inteert op de grote vermogens van het algemeen werkloosheidsfonds. De minister moet niet de problemen in de gezondheidszorg erbij halen of de problemen elders op begrotingen.

Minister Zalm: Als je de WW-premie verlaagt, is dat net zo'n verslechtering van een saldo als wanneer je de btw verlaagt. Dat maakt niets uit. Het is lood om oud ijzer, ook vanuit de berekening van de verkiezingsprogramma's. Of je nu een miljard verspijkt door verlaagde WW-premie of door lagere loonbelasting is lood om oud ijzer vanuit de budgettaire optiek. Wij hebben namelijk al sinds de jaren tachtig een beleid met de totale collectieve uitgaven aan de ene kant en de totale collectieve lasten aan de andere kant. De compartimentering tussen WW-premie enerzijds of andersoortige lasten anderzijds doet er niet toe. Vandaar dat ik niet redeneer vanuit het WW-fonds.

Mijn redenering is veel algemener, namelijk dat als zich die koopkrachtknelpunten voordoen, het kabinet bereid is, de helpende hand toe te steken. Dat kan ook betrekking hebben op de koopkracht van bijvoorbeeld AOW'ers die helemaal geen WW-premie betalen. Wij zullen dan aan een andere lastenverlichting moeten denken dan de WW-premie. Daartoe zijn wij bereid, omdat in onze ogen het instrument moet worden toegesneden op het probleem en niet louter op de toevallige boekhoudkundige omstandigheid dat een fonds wat beter in de middelen zit dan een ander fonds of omdat een ander fonds tekort komt. Naar het oordeel van het kabinet is de lastenverlichting met 3 mld gulden in de huidige omstandigheden met de huidige inzichten ruim voldoende. Alleen als er geheel nieuwe inzichten

komen die leiden tot koopkrachtknelpunten, zoals ik heb geschetst, dan zullen wij bekijken wat wij daaraan kunnen doen. Wij zijn niet alleen gebonden aan de WW-premie.

Vragen van het lid Duivesteijn aan de staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer over **het functioneren van huuradviescommissies**.

De heer **Duivesteijn** (PvdA): Voorzitter. Het is duidelijk dat er nogal wat problemen zijn bij de huurcommissies als gevolg van een nogal centralistische reorganisatie. Er zou een centrale administratie komen en de regionale kantoren oude stijl werden opgeheven. Collega Poppe heeft hierover een aantal vragen gesteld in de vaste commissie. Daarnaast heeft hij er schriftelijke vragen over gesteld.

Inmiddels is gebleken dat de reorganisatie van het decentraal naar centraal afdoen van conflicten tussen huurders en verhuurders heeft geleid tot een totale chaos in de behandeling van deze huurgeschillen. Ik gebruik bewust de term "totale chaos", omdat niet meer kan worden gesproken van een systematische afdoening. Zal pas in 2003 het nieuwe automatiseringssysteem in werking treden? Als dat het geval is, zullen er nog anderhalf jaar problemen zijn. Hoe groot is precies de achterstand in de behandeling van geschillen tussen huurders in verhuurders in 2000 en 2001? Hoe groot is de achterstand in de behandeling van rappèlzaken en van conflicten over servicecontracten? Ik heb begrepen dat er 2500 klachten per maand binnenkomen waarvan de behandeling niet is veiliggesteld gelet op de achterstanden. Verder vraag ik hoe het komt dat het call center niet bereikbaar is. Moet zo langzamerhand niet de conclusie worden getrokken dat de reorganisatie van de huurcommissie in feite mislukt is?

Staatssecretaris **Remkes:** Voorzitter. Die conclusie vind ik veel te voorbarig, maar ik wil graag even de achtergrond schetsen. De huurcommissies hebben de afgelopen jaren te maken gekregen met een aanmerke-

lijke daling in werklast. De wettelijke termijnen werden in het algemeen niet gehaald. Dat was de belangrijkste reden om te besluiten tot reorganisatie en te komen tot een veel efficiënter systeem: van 11 vestigingen naar 1 vestiging met een systeem van front office/back office. Duidelijk werd dat het nieuwe automatiseringssysteem, dat bedoeld was om het totale werkproces van de centrale vestiging en de thuiswerkers te ondersteunen, niet tijdig operationeel kon zijn. Verder was er de onvoorziene hausse aan zaken van dit jaar. Wij hadden 6500-7000 gevallen verwacht, maar het zijn er 11000 geworden.

Dit alles heeft ons ertoe gebracht om reeds voor de zomer een aantal maatregelen te nemen. In de eerste plaats is besloten tot het in werking stellen van het noodscenario automatisering. Daarbij werd het oude systeem (met veel meer handmatige verwerking) in de lucht gehouden. Het was immers van het grootste belang dat de achterstanden werden aangepakt. In de tweede plaats werd het productieproces versneld door middel van extra inboek- en beoordelingscapaciteit. Er zijn twee task forces ingesteld voor Amsterdam en Rotterdam waar de druk het grootst is. In de derde plaats is het call center-systeem uitgebreid teneinde de lange wachttijden terug te dringen. In de vierde plaats zijn de knelpunten in het automatiseringssysteem geanalyseerd. In de vijfde plaats heeft er versterking plaatsgevonden in de managementsfeer.

De vraag wanneer het nieuwe systeem in werking kan treden, is nog onderwerp van overleg. Ik kan daar nog geen definitief antwoord op geven. Op dit ogenblik werkt dus het oude systeem weer.

De heer Duivesteijn heeft gevraagd naar de achterstanden. Voor 2001 gaat het om nog ongeveer 800 brengplichtzaken, die versneld zullen worden afgewikkeld door een aparte unit. In de media is gesproken over 20.000 zaken uit 2000 die nog op de plank zouden liggen. Op dit ogenblik liggen er ruim 10.000 zaken uit het jaar 2000. Verder is ook gesproken over een aantal ongeopende zaken. De suggestie die is gewekt over de hausse van dit jaar, is onjuist. Die zaken zijn reeds normaal in procedure gebracht. Als de voorzitters van de huurcommissies meewerken, kan de helft van de

Remkes

aanvragers al begin 2002 een uitspraak krijgen. In termen van huurcommissies is dit vlot te noemen.

De heer **Duivesteijn** (PvdA): Wat bedoelt de staatssecretaris met de opmerking: als de voorzitters van de huurcommissies meewerken? Zegt hij daarmee impliciet dat zij nu niet meewerken?

Staatssecretaris **Remkes**: Nee, ik bedoel dat er voldoende zittingen moeten worden belegd en daarop hebben wij geen invloed. De huurcommissies hebben een eigen verantwoordelijkheid. Ik heb op dit ogenblik geen aanleiding om te zeggen dat de huurcommissies niet meewerken. Daarom ga ik ervan uit dat mijn streven haalbaar is.

De heer **Duivesteijn** (PvdA): In de krant is sprake van een achterstand van 20.000 zaken in het jaar 2000. De woordvoerder van de staatssecretaris sprak gisteren over 14.500. De staatssecretaris spreekt nu over ruim 10.000 zaken. Wat is nu het juiste cijfer?

Staatssecretaris **Remkes**: Ik concentreer mij op het aantal zaken uit het jaar 2000. De heer Duivesteijn suggereert dat er nog 20.000 zaken liggen uit 2000.

De heer **Duivesteijn** (PvdA): De woordvoerder van de staatssecretaris sprak gisteren over 14.500 zaken, maar de staatssecretaris spreekt nu zelf over ruim 10.000 zaken. Hoeveel zaken liggen er nu precies? Hij kan dit toch wel aangeven?

Staatssecretaris **Remkes**: Ik heb net gezegd dat er uit het jaar 2000 ruim 10.000 zaken liggen. Ik wil het nog preciezer zeggen al steek ik mijn hand niet in het vuur voor een of twee gevallen, maar het huidige aantal is 10.459.

Van de 2000 genoemde zaken over servicekosten wacht de helft op aanvullende informatie en leges van de betrokken partijen. Van de in behandeling zijnde overige 1000 zaken zijn er 300 zittingsgereed; voor 200 is een voorstel gedaan tot uitbesteding. De ruziezaken – dit is het getal van 38.000 – staan allemaal op de nominatie om op zeer korte termijn te worden afgedaan of zijn net afgedaan.

De heer **Duivesteijn** (PvdA): In heb uit directe bronnen van de huurcommissies gehoord dat die zaken nog helemaal niet zijn afgedaan.

Staatssecretaris **Remkes**: Die zaken zijn afgedaan of worden op zeer korte termijn afgedaan.

De heer **Duivesteijn** (PvdA): De staatssecretaris kan toch niet volhouden dat 38.000 zaken in een knip verdwijnen?

Staatssecretaris **Remkes**: Ik probeer aan te geven dat het probleem van de ruziezaken nagenoeg is opgelost. Dit is een betrekkelijk simpele procedure.

Ik vind de huidige gang van zaken vanzelfsprekend onbevredigend. Daarom heb ik een aantal nieuwe maatregelen in overweging. Ik zal een overzicht geven van die maatregelen die de burgers rechtstreeks raken. In de eerste plaats zullen wij zodanig werken dat de ontvangers van huursubsidie daarvan geen consequenties zullen ondervinden. Dit wil zeggen dat er toch huursubsidie wordt verstrekt zonder brengplichtverklaring. In de tweede plaats zullen wij bezien of zaken met veel "impact" met voorrang kunnen worden behandeld. Dit heeft met name betrekking op onderhoudszaken. In de derde plaats overweeg ik een legesvrijstelling toe te passen op de liggende voorraad, en wel tot en met 15 november. Dit zal een termijnversnelling tot gevolg hebben. In de vierde plaats wordt de viermaandentermijn per half november ingevoerd. Dit betreft de nieuwe gevallen. Ik heb de Kamer eerder toegezegd dat dit op 1 januari aanstaande zou ingaan, maar ik zal dit nu versnellen. In de vijfde plaats proberen wij in overleg met de huurcommissies het aantal voorzittersuitspraken op te voeren wat tot een versnelde afdoening zal leiden. In de zesde plaats wordt met de huurcommissies gesproken over het efficiënter inzetten van het werkapparaat door uit te gaan van de werklust. Het gaat op dit moment om niet meer dan vijf zaken. In Amsterdam is de druk geweldig groot. Wij hebben daarvoor een task force ingesteld. Dat is nu aan het maximum gekomen. Er moet veel meer flexibiliteit aangebracht worden. Dat zal in overleg met de huurcommissies gebeuren. Aanstaande donderdag heb ik daarover

met de voorzitters van de huurcommissies overleg.

De heer **Duivesteijn** (PvdA): Het is prachtig dat de staatssecretaris nu een aantal maatregelen aankondigt. Het heeft onder meer geen consequenties voor de huursubsidie. Ik vind dat van grote betekenis. Het niet betalen van leges voor klachten waarvan de behandeling lang duurt wordt door de staatssecretaris voorzichtig geformuleerd. Ik zou het prettig vinden als hij zou toezeggen dat waar geen service wordt verleend, geen leges worden gevraagd.

Ik vind het gek dat de staatssecretaris niet bereid is om te zeggen, dat het is mislukt. Het is verkeerd ingeschat. Ik ga geen cijfertwist met hem aan, maar wij praten over duizenden geschillen die niet behandeld zijn. Er moet worden geconstateerd dat het is mislukt en dat opnieuw moet worden begonnen. Samen kan worden bekeken hoe het kan worden opgepakt.

Heeft de staatssecretaris over de maatregelen en de reorganisatievoorstellen overeenstemming met de voorzitters van de huurcommissies?

Staatssecretaris **Remkes**: Ik heb aangegeven dat er op ambtelijk niveau overleg is geweest en dat ik aanstaande donderdag overleg heb met de voorzitters van de huurcommissies.

Ik ben nog steeds ten volle overtuigd van nut en noodzaak van deze reorganisatie. Gegeven de daling van de werklust en de termijnen waarover wij toen spraken was de reorganisatie nodig. Ik heb de complicerende omstandigheden geschetst. Niemand zal van mij horen dat het proces tot dusverre in schoonheid is verlopen.

De heer **Duivesteijn** (PvdA): U bent nog steeds overtuigd van de reorganisatie en van de juistheid van de beslissingen. Wij weten al heel lang dat het problematisch is en dat het naar chaotische toestanden is gegaan. Waarom kan niet worden erkend dat de centralisatie van de huurcommissies niet is geslaagd? Ik neem de meest vriendelijke formulering.

Staatssecretaris **Remkes**: Dat is veel te kort door de bocht. Gegeven een aantal ontwikkelingen moest er iets gebeuren. Deze frontoffice/

Remkes

backoffice-constructie was een voor de hand liggende keuze. Ik heb geschetst welke complicerende achtergrondmuziek aan de orde was terzake van het automatiseringsproces. Ik heb aangegeven welk antwoord wij daarop hebben gegeven. Ik noemde ook de complicatie van een onverwacht groot aantal zaken in de haussesfeer.

De **voorzitter**: Ik zie nog vier vragenstellers. Ik geef hun de gelegenheid om gedurende een minuut nadere vragen te stellen. Gezien de tijd moeten wij het zo doen.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): De staatssecretaris zegt dat het te voorbarig is om te zeggen dat de reorganisatie is mislukt. Hij zet vervolgens wel allerlei acties in. Wij hebben daarover een brief gekregen. De acties zijn zo traag als een slak. Het inschakelen van callcenters duurt enkele maanden. Hij is altijd voor marktgericht werken. Het mag toch niet voorkomen dat huurders erg lang moeten wachten op een uitspraak van de huurcommissie. De huurders die uiteindelijk gelijk krijgen, betalen maanden, soms een jaar lang veel te veel huur. Het zijn vaak mensen die het niet ruim hebben. Is het niet noodzakelijk een plan van aanpak te maken, met het noemen van termijnen? Het kan niet op de lange baan worden geschoven.

Ik heb nog een vraag aan de heer Duivesteijn.

De **voorzitter**: Gezien de tijd kan dat niet. Wij gaan er geen proceduredebat over voeren. U bent over uw tijd.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Vindt de staatssecretaris dat het heffen van leges voor alle groepen onnodige bureaucratiesering betekent? De wachttijden lopen op en het levert te weinig op.

De heer **Poppe** (SP): Voorzitter. Ik moet vaststellen dat de staatssecretaris sinds de huurders leges moeten betalen om hun recht te halen het tot een puinhoop heeft laten komen. Onze fractie zag dit in maart al aankomen. Op 12 en 23 maart jl. hebben wij hierover vragen gesteld. Het antwoord was: in mei worden er geen zaken gedaan en komt er wat ruimte en vanaf 1 juni 2001 zal de

achterstand versneld ingelopen worden. Nu moeten wij constateren dat nog duizenden huurders in de kou staan en dat de Kamer dus kennelijk door de staatssecretaris in het ootje is genomen. Waarom hebben wij pas vanmorgen een brief van hem gekregen, in de wetenschap dat vandaag vragen gesteld zouden worden, met berichten over de chaos? Want de cijfers die zijn genoemd, geven een chaos aan: nog 38.000 zaken moeten afgehandeld worden. Waarom heeft de staatssecretaris na 1 juni jl., toen hij zag dat zijn doelstelling niet gehaald zou worden – zijn antwoord op onze vragen was: dan gaan wij optimaal aan de slag – de Kamer niet onmiddellijk geïnformeerd dat het niet zou lukken en dat het nu zus en zo zou worden gedaan? Hij zegt nu: het oude systeem is weer in werking. Gaan de legeskosten dan ook van tafel?

Mevrouw **Van 't Riet** (D66): Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris voor de brief die wij vanmorgen bij de post kregen en waarin een aantal maatregelen worden aangekondigd om de situatie te verbeteren. Die situatie is zeer zorgelijk. De aanleiding van de backoffice huurteams om hierop te reageren was dat men geen nieuw huurbeleid wil. Betekent dit dat de nieuwe opzet die wij vanavond gaan behandelen op de helling komt, omdat de huurteams niet goed kunnen werken?

Er is sprake van een hausse aan klachten. Waar komen die klachten vandaan en wat betekent dit voor de rechtspositie van de huurders?

De heer **Biesheuvel** (CDA): Voorzitter. De meeste maatregelen die de staatssecretaris zojuist heeft genoemd, staan in de brief die hij heeft gestuurd naar de backoffice huurteams in Amsterdam. De problematiek was al langer bekend. Heeft de staatssecretaris deze problematiek onderschat en zou je moeten zeggen dat de oude schoenen al weggegooid waren voordat er nieuwe waren? De voorzitters van de regionale huurcommissies hebben al eerder aangeboden, de achterstand mee te helpen oplossen. Hoe kan het dat men pas a.s. donderdag hierover gaat praten, terwijl het aanbod van genoemde voorzitters er al veel eerder lag?

Staatssecretaris **Remkes**: Mevrouw de voorzitter. Ik wil beginnen met de laatste vraag. Het is niet juist te veronderstellen dat nu pas het nemen van een aantal maatregelen overwogen wordt. Voor de zomer zijn al een aantal maatregelen genomen vanwege juist de omstandigheden waarop de heer Biesheuvel doelt. Het gaat nu om het nemen van de maatregelen die ik in zes punten net heb verwoord. Daarbij zijn het functioneren van de huurcommissies en de beoogde flexibiliteit natuurlijk in hoge mate aan de orde. Daarover moet vanzelfsprekend overleg worden gevoerd. Het automatiseringssysteem is al in de noodremprocedure betrokken. Daarom zijn dus ook nog geen oude schoenen weggegooid.

Mevrouw Van Gent maakte een opmerking over call centers. Ik wil erop wijzen dat de bereikbaarheid van de huurcommissies de afgelopen tijd aanzienlijk is verbeterd. Er schijnt overigens in Den Haag veertien dagen geleden bij graafwerkzaamheden iets gebeurd te zijn waardoor zulks weer even wat minder was. Wij overwegen een particulier call center in te schakelen voor het opvangen van de piekbelasting en zodoende een verdere verbetering te bewerkstelligen.

Wat de legesproblematiek betreft, wil ik erop wijzen dat er destijds sprake is geweest van een uitdrukkelijke keuze van de wetgever en dat ik niet de vrijheid heb dat systeem structureel om zeep te helpen. Ik weet dat er effectiviteitsvragen bij te stellen zijn en ik weet ook dat er vragen bij te stellen zijn uit een oogpunt van administratieve lasten. De afspraak met de Kamer is dat wij een en ander gaan evalueren in 2002. Ik wil mij, los van een tijdelijke maatregel, aan die afspraak houden.

De heer Poppe heeft in maart vragen gesteld. In juni/juli zijn maatregelen genomen om een bijdrage te leveren aan het oplossen van de problematiek. Mevrouw Van 't Riet heeft de brief van de backoffice huurteams in Amsterdam goed gelezen. De bezwaren tegen het nieuwe huurbeleid springen als een duivel uit een doosje te voorschijn. Wat mij betreft, is het nieuwe huurbeleid – maar daarover spreken wij vanavond nader tijdens een algemeen overleg – volop uitvoerbaar.