

Vergaderjaar 2002–2003

28 464

Vertragingen uitbetaling huursubsidie

Nr. 22

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 8 november 2002

1. Inleiding

Met deze brief bied ik u aan het rapport van de accountantsdienst (AD)¹ van mijn ministerie inzake de problemen rond de uitbetaling van de huursubsidie.

In de afgelopen zomer is veel onrust ontstaan over de uitvoering van de huursubsidie. Hierover zijn door de voormalig Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en daarna door mij diverse brieven aan Uw Kamer gezonden (28 464 nrs. 3, 4, 5, 7 en 18). Ook is in verschillende debatten met Uw kamer over de vertraging bij de uitbetaling van huursubsidie gesproken. Bij een van die gelegenheden, tijdens het Algemeen Overleg op 16 augustus jl. met de vaste commissie voor Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer heb ik aangekondigd de AD een onderzoek te laten instellen naar de deze zomer opgetreden problemen en u daarover in november te informeren. Dit mede omdat ik het van het grootste belang acht herhaling van die problemen in de toekomst te voorkomen.

In deze brief zal ik u allereerst informeren over de huidige stand van zaken bij de uitvoering van de huursubsidie. Daarna zal ik in paragraaf 3 toelichten welke stappen de uitvoeringsorganisatie inmiddels heeft gezet om te komen tot een normalisatie van de uitvoeringsprocessen. Mijn reactie op het AD-rapport en de aanbevelingen volgen in paragraaf 4. In paragraaf 5 komen de financiële consequenties van de benodigde maatregelen aan de orde. Tot slot geef ik in paragraaf 6 aan op welke wijze ik Uw Kamer van de voortgang van maatregelen op de hoogte zal houden.

2. Huidige stand van zaken

De actuele stand van zaken in de uitvoering is als volgt.

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

Automatische continuanten

Het proces van automatisch continueren betrof in totaal 867 000 gevallen. Hiervan hebben er inmiddels ca. 837 000 een beschikking of een huursubsidiebericht (met de daaruit voortvloeiende betaling) ontvangen, dat na de daarvoor geldende termijn van vier weken zal worden omgezet in een beschikking.

Met mijn brief d.d. 13 september 2002 (28 464, nr. 18) heb ik meegedeeld dat aan in totaal ca. 50 000 automatische continuanten een voorschot is verstrekt. Het ging daarbij om de groep van ca. 42 300 aanvragers die nog niet op een beperkt huursubsidiebericht hadden gereageerd en een groep van ca. 9000 aanvragers wier aanvraag om uiteenlopende redenen niet tijdig kon worden afgehandeld.

Begin november hadden al ca. 30 000 van deze bevoorschotte continuanten gereageerd op het beperkte huursubsidiebericht. Deze groep heeft over de maand november dus voor het laatst een voorschot ontvangen. Verwacht wordt dat de komende twee weken nog eens ca. 5000 reacties verwerkt zullen worden, zodat voor de maand december voor de laatste maal een voorschot zal worden uitbetaald aan naar schatting 15 000 continuanten. In week 47 zal aan deze resterende groep huurders die dan nog steeds niet heeft gereageerd, voor de tweede maal een rappelbrief worden gestuurd. Daarop kan binnen vier weken worden gereageerd. Als ook dan een reactie uitblijft, zullen de desbetreffende aanvragen buiten behandeling worden gesteld en de betaalde voorschotten worden teruggevorderd.

Tegen het eind van dit jaar zal het proces van het automatisch continueren voor dit subsidiejaar zijn afgerond.

Eerste aanvragers

Op dit moment zijn er ruim 207 500 eerste aanvragen ontvangen. Elke week komen er nog zo'n 4500 aanvragen binnen. Sinds medio oktober jl. wordt deze nieuwe instroom volgens de reguliere processen behandeld. Inmiddels is op 77 000 eerste aanvragen beschikt dan wel een volledig huursubsidiebericht toegezonden (beschikking volgt na vier weken). Op ca. 18 000 recent ontvangen aanvragen is een beperkt huursubsidiebericht uitgegaan; wanneer de desbetreffende huurders hun gegevens hebben aangevuld worden deze verder afgehandeld.

Voor de maand november is nog aan 82 000 huurders een voorschot uitbetaald. De omvang van de groep met een voorschot neemt gestaag af, maar een deel van de eerste aanvragers zal ook over december nog een voorschot ontvangen. Ik ga er vanuit dat vanaf januari bevoorschotting niet langer nodig is.

Ten slotte zijn er momenteel ca. 30 000 recent ontvangen aanvragen in behandeling. De voortgang van de afhandeling wordt dagelijks gemonitord en de aanvragen worden binnen de geldende termijnen afgehandeld.

Aard beschikkingen

In totaal was per 1 november op bijna 900 000 aanvragen definitief beschikt en waren er daarnaast 14 000 aanvragen gereed om beschikt te worden. Van al deze 914 000 (nagenoeg) afgehandelde aanvragen hebben 824 000 aanvragen geleid tot een betaling. In 90 000 van de gevallen bleek de huurder geen recht op huursubsidie te hebben. Van deze 90 000 nihil-beschikkingen had in 30 000 gevallen een voorschotbetaling plaatsgevonden die voor het eind van dit jaar zal worden teruggevorderd. Naar verwachting zal dit aantal oplopen tot ca. 40 000, wanneer alle bevoorschotte aanvragen zijn afgehandeld.

Al eerder was een aantal acties ondernomen om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren, met name door uitbreiding van de capaciteit van de telefoondesk. Deze acties hebben ertoe geleid dat, zoals eerder was toegezegd, medio oktober jl. de capaciteit was opgevoerd tot 2800 gesprekken per dag. Half november moeten dat 4000 gesprekken per dag zijn en vanaf half december 5000. Het effect van de capaciteitsuitbreiding wordt gedurende de opbouwfase strak gemonitord, zodat bij onvoldoende resultaat voor de bereikbaarheid snel aanvullende maatregelen kunnen worden genomen.

De telefoonlijn voor verhuurders en gemeenten ondervindt geen bereikbaarheidsproblemen meer.

Correspondentie

De voorraad correspondentie met tot de uitbetalingsproblemen van afgelopen maanden, is sterk opgelopen. Op dit moment is er een voorraad van ca. 45 000 onbeantwoorde brieven. Hierop heeft een voorselectie plaatsgehad, zodat de meest spoedeisende zaken (brieven ter wijziging van subsidiebepalende gegevens, bezwaarschriften) onverwijld in behandeling worden genomen. Voor de overige brieven worden maatregelen getroffen om ze zo snel mogelijk te behandelen, waarbij de inzet is de gehele voorraad voor het eind van dit jaar afgehandeld te hebben. Middelen hiertoe zijn de inzet van extra capaciteit en het meer inzetten van standaardbrieven.

3. IBS-onderzoek

Zodra de uitbetaling van de voorschotten had plaatsgevonden, is een intern onderzoek gestart door de controle-unit van de Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen (IBS) van mijn departement. Dit onderzoek heeft tot doel te zorgen dat zo snel mogelijk de benodigde maatregelen kunnen worden genomen om te zorgen dat de uitvoering van de huursubsidie zo spoedig mogelijk weer naar behoren verloopt. Tevens is onderzocht welke maatregelen moeten worden genomen om herhaling van de problemen in het volgende subsidiejaar te voorkomen.

Het onderzoek heeft geleid tot een pakket van maatregelen voor zowel de korte termijn (gericht op het huidige subsidiejaar) als de lange termijn (voor volgend subsidiejaar). De maatregelen zijn gericht op verbetering van de volgende zaken: de telefonische bereikbaarheid, de behandelingscapaciteit in de organisatie, de managementinformatie en de spankracht van het management.

Bij dit maatregelenpakket gaat de primaire zorg uit naar het voorkomen c.q. verhelpen van problemen die de burger rechtstreeks raken, zoals het uitblijven van betalingen en/of het niet kunnen krijgen van adequate informatie. Daarna komen de maatregelen aan bod om te zorgen dat iedere aanvrager zo spoedig mogelijk uitsluitsel krijgt van de definitieve hoogte van zijn huursubsidie.

Voor de korte termijn behelzen de maatregelen onder meer capaciteitsuitbreiding voor zowel de behandeling van aanvragen, de telefonisch bereikbaarheid als voor de behandeling van bezwaarschriften. Zo is er een extra unit ingesteld voor de behandeling van eerste aanvragen, bemand met goed gekwalificeerd extern personeel. Deze unit is sinds enkele weken aan het werk, met positief resultaat.

Ook de uitbreiding van de capaciteit van het telefoondesk is daadkrachtig ter hand genomen. Zoals eerder gesteld, verloopt de opbouw van de capaciteit volgens planning. De opleiding van personeel voor verdere capaciteitsuitbreiding is gaande. De centrale Directie Juridische Zaken is

ingeschakeld om de tijdige behandeling van bezwaarschriften te bewerkstelligen.

Er zijn binnen een kort tijdsbestek maatregelen getroffen om het sturend vermogen van IBS te vergroten. Daarbij is door een interne herschikking van werkzaamheden het productieproces zo veel mogelijk ontlast voor alles wat niet rechtstreeks in verband staat met toewerken naar het normaliseren van de uitvoering. Extra aandacht wordt gestoken in het relatiebeheer met gemeenten en verhuurders, zowel wat betreft hun mogelijke rol bij het verhelpen van knelpunten als vanwege hun functie bij het oppakken en doorgeven van signalen uit het veld.

Het verwachte effect van de maatregelen is dat rond de jaarwisseling alle aanvragen naar behoren zijn behandeld en er geen voorschotten meer worden uitbetaald. Dan zal ook de grote hoeveelheid correspondentie met betrekking tot de uitvoeringsproblemen zijn afgehandeld.

De maatregelen voor de lange termijn richten zich onder meer op een betere opvang van piekwerkzaamheden bij het begin van het (volgende) subsidiejaar, op een structurele verbetering van uitvoeringsprocessen, zoals de gegevensuitwisseling met de zogeheten primaire bronnen (met name Belastingdienst en GBA) en op een uitbreiding van de informatievoorziening aan de burger.

Een opsomming van alle maatregelen die uit het intern onderzoek voortvloeien, treft u aan in de bijlage bij deze brief.

4. AD-onderzoek

Het aan uw Kamer toegezegde onderzoek door de AD is deels gelijktijdig met het IBS-onderzoek, deels na afronding daarvan uitgevoerd. De AD heeft in eerste instantie een analyse uitgevoerd van de oorzaken van de ontstane problemen. Voorts heeft de AD getoetst of en in hoeverre de maatregelen naar aanleiding van het IBS-onderzoek afdoende zijn om op afzienbare termijn weer tot een normalisering van de uitvoering te komen en om te voorkomen dat herhaling van de problemen zal optreden bij de start van het volgende subsidiejaar. Voor de uitkomsten van een en ander verwijs ik u naar de bijgaande rapportage van de AD (bijlage 1).

Ik onderschrijf de conclusies die de AD in het rapport trekt, zowel wat betreft de probleemanalyse als wat betreft de gekozen oplossingsrichtingen. Ik constateer daarbij dat de AD de maatregelen ondersteunt die ook reeds op stapel zijn gezet op basis van het eerder genoemde IBS-onderzoek. Daar waar de AD aanvullende maatregelen adviseert, zullen deze tezamen met de al geplande maatregelen worden geïntegreerd in een definitief plan van aanpak. Aan dat geïntegreerd plan van aanpak zal een gedegen afhankelijkheids-/kwetsbaarheidsanalyse worden verbonden om te verzekeren dat alle belangrijke risico's in kaart zijn gebracht. Indien dat nodig mocht blijken, zullen aanvullende noodscenario's worden opgesteld.

Een en ander betekent dat diverse al geplande maatregelen op verschillende onderdelen zullen worden aangepast en aangescherpt.

Daarnaast zal een aantal aanvullende maatregelen worden getroffen:

- Er wordt een afzonderlijk project gestart om op korte termijn te voorzien in een adequaat managementinformatieplan.
- Er zal op korte termijn worden gestart met het actualiseren van de procesbeschrijvingen, de beschrijvingen van de administratieve organisatie en de werkinstructies.
- De nacontrole op de inkomens, ook voor voorgaande subsidiejaren, zal eerder worden uitgevoerd.

- De communicatie naar de burger zal worden verbeterd, onder andere door duidelijkheid en publieksvriendelijkheid van brieven, formulieren en dergelijke nogmaals te laten toetsen.

Uit het IBS-onderzoek en uit de aanvullende aanbevelingen van de AD vloeit een omvangrijk pakket maatregelen voort. Ik acht het van groot belang te waarborgen dat dit totale plan van aanpak, waarin al deze maatregelen worden geïntegreerd, volgens planning worden uitgevoerd en eventuele afwijkingen van die planning tijdig worden gesignaleerd. Hiertoe zal verscherpt toezicht op de realisatie worden gehouden door vertegenwoordigers van de AD en van de Directie Financiële en Economische Zaken. Zij zullen wekelijks de voortgang van het totale pakket maatregelen monitoren en hierover maandelijks aan mij rapporteren.

Op een aantal onderdelen van het AD-rapport wil ik nog specifiek ingaan.

Ik constateer dat het AD-rapport een bevestiging geeft van het verloop van de gebeurtenissen zoals die eerder aan Uw Kamer is geschetst. Het rapport schetst helder hoe aanvankelijk – tot en met medio juli – de aandacht van de totale uitvoeringsorganisatie uitsluitend uitging naar de tijdige uitbetaling aan de automatische continuanten. Pas in de loop van juli kwam de problematiek van de grote instroom van eerste aanvragen in beeld, om aan het eind van die maand voor het eerst in volle omvang onderkend te worden.

Voorts vestigt het AD-rapport nadrukkelijk de aandacht op de gevoeligheid van de nieuwe systematiek van aanvraagbehandeling, vooral waar het gaat om de contacten met de burger en het belang van kwalitatief goede brongegevens bij toeleverende instanties (inzake inkomen, huishoudsamenstelling en huur). Dit vormt een zeer wezenlijk onderdeel van de nieuwe uitvoeringsmethodiek. Ik wil mij er dan ook terdege van vergewissen dat deze gegevensuitwisseling zowel in procedurele zin als qua inhoudelijk resultaat aan de verwachtingen kan voldoen. Dit zal nader bestudeerd worden in overleg met de toeleverende instanties. Afhankelijk van de uitkomsten zal bezien worden of het Eos-concept in dit opzicht al dan niet aanpassing behoeft.

5. Financiële consequenties maatregelen

De financiële consequenties van de voorgenomen en deels al geëffectueerde maatregelen voor de korte termijn zoals in deze brief beschreven, zijn als volgt (bedragen in miljoenen euro's).

Korte termijn	2002	2003	2004
Extra verplichtingen budget	5,35	0,4	
Extra kasbudget	2,2	3,35	0,2

Met het Eos-programma is beoogd te voldoen aan de in het regeerakkoord 1998 overeengekomen bezuinigingstaakstelling van ca. 23 miljoen euro per jaar. In de begroting 2002 is meerjarig een extra bezuiniging ingeboekt van ca. 6,4 miljoen euro op jaarbasis. Deze extra bezuiniging zal dus ten dele teniet worden gedaan door de kosten die gemoeid zijn met de hiervoor bedoelde maatregelen. Bovendien is in 2002 deze extra bezuiniging inmiddels niet haalbaar gebleken als gevolg van het half jaar doorlopen van de uitgaven voor de kostenvergoeding verhuurders. Dit is reeds in de eerste suppletore wet 2002 verwerkt. Voor de kosten van de maatregelen in 2002 (2,2 miljoen euro) zal door middel van prioritering binnen de begroting van mijn departement dekking worden gezocht.

De financiële consequenties van de maatregelen voor de lange termijn dienen nog nader in kaart te worden gebracht, maar zullen naar verwachting rond 3 tot 4 miljoen euro per jaar bedragen.

6. Tot slot

Ik heb er vertrouwen in dat er thans, met de aanbevelingen van de AD, een adequaat pakket maatregelen wordt bereikt, waarmee op korte termijn er voor gezorgd kan worden dat de uitvoering van de huursubsidie weer naar behoren plaats zal vinden en de huursubsidiegerechtigden de hun toekomstige bijdrage elke maand op tijd krijgen uitbetaald.

Ik ga ervan uit dat in december a.s. voor het laatst voorschotten worden uitbetaald aan een beperkte groep aanvragers. Vanaf januari 2003 zullen dan alleen nog op de gangbare wijze berekende bijdragen worden betaald en zal een aanvang zijn gemaakt met de terugvordering van onterecht betaalde voorschotten.

Ik zal Uw Kamer in januari 2003 hierover nader rapporteren, in een eerste voortgangsrapportage van het in deze brief beschreven plan van aanpak. Dan zal ik u tevens nader informeren over de financiële gevolgen van de maatregelen voor de lange termijn.

Alles zal in het werk worden gesteld om ervoor te zorgen dat zich in het volgende subsidiejaar niet opnieuw problemen met de uitbetaling van de huursubsidie zullen voordoen. Ook van die inspanningen zal ik u op de hoogte blijven houden in driemaandelijks voortgangsrapportages, te verschijnen in april, juli en oktober 2003.

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

1. Kortetermijnmaatregelen

A. Toevoegen van een extra unit voor de aanvraagbehandeling (25 fte) op basis van externen inclusief de aansturing door externen

Momenteel wordt alle capaciteit benut aan de voorkant van het proces, de behandeling van de eerste aanvragen. Dit proces is het meest tijdskritisch: binnen 4 weken dient een subsidiebericht verstuurd te zijn op basis waarvan de betaling gaat starten. Momenteel voldoet de uitvoering aan dit criterium. Dit kost echter zoveel capaciteit dat er geen capaciteit overblijft voor andere minder tijdskritische werkzaamheden. Door een extra unit aanvraagbehandeling te creëren ontstaat ruimte dit wel te doen.

B. Opbouw van de telefoondesk zoals reeds in gang gezet

Het vergroten van de capaciteit van de telefoondesk van 1800 telefoontjes per dag naar 2800 medio oktober en 5000 rond de jaarwisseling is reeds in gang gezet. Dit loopt tot op heden volgens planning. Ten behoeve van de opbouw van de telefoondesk zal een externe projectleider worden toegevoegd aan het unithoofd.

C. Toevoegen van een extra unit ten behoeve van de verwerking van de nihil beschikkingen na het beëindigen van de bevoorschotting.

Voor naar schatting 40 000 aanvragen waarvoor bevoorschotting heeft plaatsgevonden, zal een nihilbeschikking worden afgegeven. Bij het aanmaken van de nihilbeschikking zal de voorschotbetaling worden gestopt en start de terugvordering. Naar verwachting zal een substantieel aantal aanvragers in eerste aanleg telefonisch en daarna schriftelijk gaan reageren. Dit genereert opnieuw een golf van werkzaamheden voor de uitvoeringsorganisatie. Aangezien ongewenst is om de voorschotbetaling langer dan strikt noodzakelijk door te laten lopen moet extra capaciteit worden gecreëerd voor de verwerking van deze reacties. Voornemen is deze werkzaamheden te scheiden van de reguliere stroom werkzaamheden.

D. Vergroten van het sturend vermogen binnen de uitvoering door alle onderdelen die niet direct bijdragen aan de organisatie output voor wat betreft de aansturing over te hevelen richting andere afdelingen binnen de directie IBS.

Het sturend vermogen binnen de uitvoering schiet te kort voor het totaal aantal zaken dat speelt. De organisatie is opgebouwd volgens het principe van het integraal management. Consequentie hiervan is dat uitvoering zelf zorg draagt voor haar ondersteunende processen, ook voor wat betreft de aansturing. Door de aansturing van deze processen over te hevelen richting de andere aanpalende afdelingen wordt het management van de uitvoering ontlast. De samenstelling van het managementteam uitvoering wordt hieraan aangepast en de verantwoordelijkheid van de verschillende leden van het managementteam worden expliciet vastgelegd.

E. Behoud van kennis en capaciteit in relatie tot de afslankingstaakstelling

In het licht van reeds in gang gezette afslankingstaakstelling dreigt kennis en capaciteit uit te stromen die momenteel niet gemist kan worden. De realisatie van de taakstelling zal daarom voorlopig worden getemporeerd.

F. Verwerken bezwaarschriften

Als gevolg van de inzet van correspondentiemedewerkers op andere taken dan het verwerken van correspondentie, bestaat het risico dat bezwaarschriftzaken niet tijdig worden afgehandeld. De Directie Juridische Zaken (DJZ) heeft hiervan de eerste nadelige effecten reeds ondervonden bij de rechtbank. Vanuit DJZ is het initiatief genomen om samen met IBS projectgewijs een voorraad van 5000 bezwaarschriften af te handelen. Daartoe wordt een projectteam in het leven geroepen bestaande uit 8 externe juristen, 4 interne juristen en administratieve ondersteuning. De aansturing wordt vanuit DJZ verzorgd.

G. Omgevingsmanagement

Het cluster relatiebeheer i.o. zal de aandacht gaan geven aan de volgende zaken:

Het geven van signalen vanuit gemeenten en verhuurders over de zaken die goed en slecht gaan en op deze wijze input geven aan de prioriteitsstelling inzake de probleemoplossing.

Het gericht benaderen van gemeenten en verhuurders om knelpunten in de uitvoering in eerste aanleg op te lossen, en tweede vast te stellen in welke mate het al of niet een incident betreft. Indien het niet om een incident gaat zal het zoeken naar een meer fundamentele oplossing worden geïnitieerd.

Het benaderen van gemeenten en corporaties om vast te stellen op welke wijze zij een rol kunnen spelen bij het oplossen van de problemen en op welke wijze vanuit VROM de daartoe benodigde informatie beschikbaar kan worden gesteld.

2. Maatregelen voor volgend jaar

Het belang van een probleemloze uitvoering van de huursubsidie volgend jaar spreekt voor zich. Om zeker te zijn dat volgend jaar de start van het subsidiejaar soepel verloopt dienen nu reeds enkele maatregelen te worden genomen. Deze zijn hieronder opgenomen.

De maatregelen zijn geordend naar maatregelen gericht op (a) de voorbereiding en verkleining van de piekwerkzaamheden in juli 2003, (b) de wijze waarop met de klantcontacten wordt omgegaan, (c) de wijze waarop bepaalde doelgroepen worden onderkend en (d) enkele overige zaken.

A. Voorbereiding en verkleining van de piekwerkzaamheden

De piek in de werkzaamheden ontstaat als gevolg van het aantal geretourneerde subsidieberichten en het aantal eerste aanvragen. Het aantal geretourneerde subsidieberichten wordt vooral bepaald door de kwaliteit en de volledigheid van de primaire bronnen. Het aantal eerste aanvragen wordt gedeeltelijk bepaald door het aantal eerste aanvragen die na het vaststellen van het continueringsbestand, maar voor de start van het nieuwe tijdvak worden ingediend. Tenslotte zullen er twee noodscenario's worden voorbereid om in geval van problemen adequate maatregelen te kunnen nemen.

A.1 Verkleinen piekwerkzaamheden: bestand van de automatische continuanten ook na 1 april complementeren

Na 1 april, momenteel wordt gedacht aan 1 mei en 1 juni, wordt het bestand voor de automatische continuanten gecomplementeerd zodat het aantal aanvragers dat deelneemt aan de procedures automatische continueren maximaal is. Dit verkleint het aantal eerste aanvragen. Afgelopen jaar ging het om 33 000 gevallen.

A.2 Uitbesteden van de piekwerkzaamheden

De afgelopen zomer is veel energie gaan zitten in de data-entry van relatief simpele gevallen. Doordat aan de bulkverwerking voorrang is gegeven met het oog op de grote getallen, is relatief laat begonnen aan de verwerking van de inhoudelijk complexere gevallen. Daarnaast blijkt dat de betere inhoudelijk deskundige medewerkers werk hebben gedaan waarvoor zij eigenlijk overgekwalificeerd zijn. Door het registreren van de subsidieberichten en de eerste aanvragen uit te besteden ontstaat binnen de organisatie de ruimte om eerder te starten met de inhoudelijk moeilijkere gevallen. Er wordt hierbij aan gedacht om door middel van scanning en herkenning van geschreven tekst de mogelijkheid te bieden om intern grootschalige data-entry achterwege te laten. Uitvoering van deze optie vereist het doorlopen van een Europees aanbestedingstraject. Om deze optie open te houden is het gewenst nu reeds te starten met een aanbestedingstraject zodat later deze keuze nog bestaat.

A.3 Werken aan de kwaliteit van de primaire bronnen

Als gevolg van de bestandskoppeling leiden tekortkomingen in de kwaliteit van de gegevensbronnen bij de Belastingdienst en het GBA (bevolkings- administratie bij gemeenten) tot extra werk bij de uitvoering van de huursubsidie. Om deze werkzaamheden tot een minimum te beperken is het maken van nadere afspraken met gemeenten en de belastingdienst inzake de kwaliteit van hun gegevens alsmede het moment van gegevensaanlevering noodzakelijk.

A.4 Vergroten van de efficiëntie op microniveau

Gebleken is dat de functionaliteit die ten behoeve van de nieuwe werkprocessen is geïmplementeerd nadere aanpassing behoeft. Dit zal leiden tot winst in de behandeltijd.

A.5 Procesaanpassing inzake structureel bevoorschotten

Eerste aanvragen die worden ingediend vanwege mutaties in de huishoudsamenstelling zijn in de beleving van de aanvrager geen eerste aanvraag, maar slechts het doorgeven van een mutaties. Doordat deze categorie als eerste aanvraag wordt behandeld treedt er altijd een onderbreking van één maand in de betaling op. Dit kan worden voorkomen door deze categorie van eerste aanvragers een voorschot te geven overeenkomstig het bedrag dat zij reeds aan huursubsidie hadden.

A.6 Voldoende inhoudelijke behandelcapaciteit beschikbaar stellen

Het pakket van maatregelen onder A.1 tot A.5 zal ertoe leiden dat de piek kleiner in omvang zal zijn, maar nog altijd een substantieel beroep doet op inhoudelijke behandelcapaciteit. Verwachting is dat waar dit jaar 250 000 subsidieberichten en 140 000 eerste aanvragen ingevoerd en behandeld moesten worden, volgend jaar nog altijd zo'n 100 000 subsidieberichten en aanvragen inhoudelijk behandeld moeten worden gedurende een periode van ongeveer 3 maanden. In de voorbereiding voor het volgend subsidiejaar dient deze inschatting nog geverifieerd te worden en op basis hiervan de benodigde capaciteit gemobiliseerd. Indien de eigen organisatie niet in staat is om te leveren, kan ervoor worden gekozen één van de korte termijn maatregelen (extra unit aanvraagbehandeling) in stand te houden voor de zomermaanden.

A.7 Noodscenario: controles die tot vertraging in de behandeling leiden selectief minder streng en zonodig uit kunnen zetten

De inhoudelijke behandeling wordt vooral ingegeven doordat het systeem niet geautomatiseerd kan beschikken. Geautomatiseerd

beschikken is niet mogelijk indien een aanvraag bepaalde controles niet kan doorlopen. De controles kunnen tot op zekere hoogte meer of minder streng worden toegepast. Een voorbeeld hiervan is een afwijking in opgegeven adres versus GBA-adres. Indien dit slechts de nadere aanduiding betreft kan ervoor worden gekozen dit te negeren. Ter voorbereiding van het volgend subsidiejaar dient vastgesteld te worden in welke mate welke criteria meer soepel kunnen worden toegepast indien het aantal te behandelen zaken de beschikbare capaciteit dreigt te overstijgen.

A.8 Stuurinformatie

Los van de verbetering van de stuurinformatie in het algemeen, dient de stuurinformatie om de beide noodscenario's op een gedoseerde wijze toe te passen beschikbaar te zijn.

B. Klantcontacten

De klantcontacten krijgen vorm via de telefoondesk en via gemeente en verhuurders. Beide elementen komen hieronder aan de orde.

B.1 Telefonische bereikbaarheid

Bij de korte termijnmaatregelen is reeds een substantiële vergroting van de capaciteit van de telefoondesk opgenomen. Deze heeft een structureel karakter. De capaciteit van 5000 gesprekken per dag zal dus volgend jaar tijdens de piekwerkzaamheden beschikbaar zijn. De vraag is in welke mate dit afdoende is. In aanvulling hierop zal een geautomatiseerde koppeling tussen de telefoondesk en de backoffice worden gerealiseerd. Dit biedt de mogelijkheid om de aanvrager geautomatiseerd de status van zijn of haar aanvraag op te vragen.

B.2 Implementatie van de klantcontactpunten in overeenstemming met de aangenomen motie

Onder de noemer «klantcontactpunten» wordt gewerkt aan het voor gemeenten en verhuurders creëren van een raadpleegmogelijkheid van het backoffice systeem via internet. Hierdoor kan op lokaal niveau detailinformatie aan burgers worden verstrekt omtrent de verwerking van hun subsidieaanvraag. Eind dit jaar dienen de eerste 15 klantcontactpunten operationeel te zijn. Daarnaast zullen binnenkort gesprekken worden afgerond om in nog eens 15 gemeenten de klantcontactpunten tijdig voor het volgende subsidiejaar operationeel te hebben. In totaal gaat het dan om ongeveer 100 klantcontactpunten. Als gevolg van de aangenomen motie inzake de klantcontactpunten is dit streven onvoldoende. Maatregelen worden getroffen om de al geplande 100 klantcontactpunten eerder operationeel te hebben (al vóór mei 2002) en in mei 2003 nog eens 200 extra klantcontactpunten operationeel te hebben in specifiek de grotere gemeenten. Daarnaast zal in aanvulling op de klantcontactpunten aan gemeenten en verhuurders telefonische dienstverlening worden aangeboden in de vorm van een mutatiedesk. Dit vergroot het probleemoplossend vermogen van verhuurders en gemeenten.

B.3 Omgevingsmanagement: eerder reageren op signalen uit de omgeving

Bij de korte termijn maatregelen is reeds aangegeven dat het omgevingsmanagement meer aandacht moet hebben zodat signalen beter doorkomen. De korte termijnmaatregelen inzake het cluster relatiebeheer i.o. heeft een structureel karakter.

C. Onderkennen van doelgroepen

C.1 Sociaal zwakkeren

Naar inmiddels is gebleken is er een populatie sociaal zwakkeren binnen de huursubsidiepopulatie die moeite heeft met schriftelijke procedures. Afhankelijk van de taakopvatting van de gemeente en de verhuurder, werd deze groep vroeger in meer of mindere mate actief benaderd en begeleid. Gemeenten en verhuurders die deze groep actief willen begeleiden ontberen de benodigde informatie hiervoor. Voorstel is op basis van een aantal min of meer objectieve criteria (bijv. leeftijd en huishoudsamenstelling) gemeenten, en verhuurders voor zover mogelijk in verband met de privacywetgeving, actief te informeren indien blijkt dat mensen niet reageren op bijvoorbeeld hun beperkte subsidiebericht. Het is dan net zoals voorheen aan het lokale niveau of en in welke mate men deze doelgroep actief benadert. Ter voorbereiding hiervoor zal overleg met VNG en Aedes worden geïnitieerd.

D. Overige maatregelen

D.1 Ontlasten van de uitvoeringsorganisatie door het RIS (renovatie IHS systeem) project te temporiseren

De renovatie van het IHS systeem is noodzakelijk aangezien is aangetoond dat het systeem z'n economische levensduur heeft doorlopen. Als gevolg van het langdurig aanpassen van het systeem komt het einde van de technische levensduur ook in zicht. Renovatie als zodanig is onvermijdelijk, het moment waarop kan echter nog worden uitgesteld. Uitstellen is gewenst vanwege de volgende redenen:

- het capaciteitsbeslag op de afdeling Uitvoering als gevolg van de technische renovatie kan de komende periode niet worden gemist;
- door gelijktijdig de renovatie uit te voeren en systeem-aanpassingen in het verlengde van VHS2 en een nieuwe subsidiewet (CR35) ontstaat een complexe situatie die moeilijk is te beheersen.

Conclusie is dat renovatie de verandercapaciteit van de organisatie overtreft. Derhalve wordt voorgesteld het traject met een half jaar te temporiseren en deze periode te gebruiken om de toeleverancier te laten werken aan z'n vermogen om met deze complexiteit om te gaan. Over een half jaar dient opnieuw bezien te worden of verder uitstel noodzakelijk is.

D.2 Kleine beleidsneutrale wijzigingen in het regelgeving

Het vermoeden bestaat dat met kleine beleidsneutrale wijzigingen in de regelgeving de uitvoeringsorganisatie kan worden ontlast. Knelpunten op dit terrein bij de uitvoering zullen worden geïnventariseerd en voorstellen gedaan voor aanpassing zodat deze nog kunnen worden meegenomen in het CR35 traject.