

Vergaderjaar 2002–2003

28 464

Vertragingen uitbetaling huursubsidie

Nr. 27

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 september 2003

1. Inleiding

Naar aanleiding van de ernstige problemen die zich in de zomer van 2002 bij de uitvoering van de huursubsidie hebben voorgedaan, heeft mijn ambtsvoorganger toegezegd uw Kamer tot en met oktober 2003 elke drie maanden te rapporteren over de voortgang van de uitvoering. Thans bied ik u de derde voortgangsrapportage aan.

De eerste twee rapportages stonden vooral in het teken van het oplossen van de knelpunten die in de tweede helft van vorig jaar waren ontstaan en de voorbereiding van een pakket maatregelen om herhaling van de uitvoeringsproblemen in het nieuwe subsidiejaar te voorkomen. Wat dit laatste aspect betreft meldde mijn ambtsvoorganger u in zijn brief d.d. 26 mei jl.¹ dat de voorbereidingen voor het nieuwe subsidiejaar voor-
spoedig verliepen.

In de voorliggende derde voortgangsrapportage zal ik beschrijven dat deze voorbereiding heeft geleid tot het gewenste resultaat, namelijk een bevredigend verloop van de start van het nieuwe subsidiejaar met (op enkele uitzonderingen na) de tijdige uitbetaling van de maandelijkse subsidiebedragen. Of daarbij gebruik gemaakt is van de beschikbare noodscenario's komt eveneens aan de orde. Zoals in eerdergenoemde brief van 26 mei jl. is aangegeven, is het bij de behandeling van ca. 1 miljoen aanvragen niet te vermijden dat zich in incidentele gevallen onvoorziene knelpunten in de uitvoering voordoen. Om ervoor te zorgen dat dergelijke knelpunten zo snel mogelijk worden opgelost zodat de nadelige gevolgen voor de burger beperkt blijven, is een speciaal oplos-team binnen de verantwoordelijke directie Informatie, Beheer en Subsidie-regelingen (IBS) ingesteld. Ook de rol van dit oplos-team zal in deze rapportage nader belicht worden.

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2002–2003, 28 464, nr. 26.

In hoofdstuk 2 wordt de stand van zaken per 1 augustus 2003 beschreven van de behandeling van de aanvragen huursubsidie voor het subsidiejaar 1 juli 2003–1 juli 2004 (automatisch continueren en eerste aanvragen). In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de informatievoorziening naar de burger en andere betrokken partijen over de huursubsidie, zoals via de Huursubsidie InformatiePunten (HIP's) en via de telefoondesk. In hoofdstuk 4 wordt een aantal cruciale onderdelen van het uitvoeringsproces nader belicht, zoals de aanpak van knelpunten en gegevensuitwisseling met de primaire bronnen. In hoofdstuk 5 wordt kort aandacht besteed aan een aantal (nog niet geheel afgeronde) onderwerpen betreffende het inmiddels afgelopen subsidiejaar 2002–2003, bijvoorbeeld de afhandeling van bezwaarschriften.

In hoofdstuk 6 sluit ik af met mijn conclusies aangaande het huidige verloop van de uitvoering.

2. Stand van zaken uitvoering huursubsidiejaar 1 juli 2003 – 1 juli 2004

2.1 Automatische continueringen

In april jl. heeft de eerste selectie voor het automatisch continueren plaatsgevonden, waarbij 926 500 huurders zijn geselecteerd. Om zo veel mogelijk huurders mee te laten doen met het automatisch continueren, ook degenen die pas aan het eind van het subsidiejaar 2002–2003 voor het eerst een aanvraag hebben ingediend, heeft medio mei jl. een tweede selectie plaatsgevonden waarbij nog eens 18 065 huurders konden worden geselecteerd. Hiermee komt het totaal aantal huurders dat in principe is geselecteerd voor het automatisch continueren op 944 000.

Bij een deel van deze selectie (17 995 gevallen) bleek over het subsidiejaar 2002–2003 nog geen recht op een bijdrage te zijn vastgesteld. Uiteindelijk konden deze 17 995 gevallen daardoor toch niet meedoen met het automatisch continueren.

Deze groep is per brief hierover ingelicht en is verzocht een eerste aanvraag in te dienen voor het volgende tijdvak. Een formulier daarvoor is bij de brief gevoegd. De ingangsdatum van de subsidie voor deze gevallen zal 1 juli 2003 zijn, ook als het aanvraagformulier niet vóór die datum is ingediend.

Ditzelfde geldt voor de ca. 33 000 huurders, wier aanvraag voor het subsidiejaar 2002–2003 pas op of na medio mei is ontvangen en daardoor niet konden worden geselecteerd als continuant.

In totaal zijn derhalve 926 000 huurders daadwerkelijk meegenomen bij de automatische continuering.

In onderstaande tabel is de stand van zaken per 1 augustus 2003 van de afhandeling van de automatische continueringen weergegeven; ter vergelijking zijn de resultaten van het automatisch continueren in het voorgaande subsidiejaar ook opgenomen.

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

	subsidiejaar 2003–2004	subsidiejaar 2002–2003
Aantal AC's	926 000	867 700
• waarvan met volledig huursubsidiebericht	829 000	638 600
• waarvan met beperkt huursubsidiebericht	93 000	229 100
• waarvan uitval ¹	4 000	(zie hieronder)

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

Uit de tabel blijkt dat alle automatisch continuanten inmiddels bericht van VROM hebben ontvangen, hetzij in de vorm van een (volledig) huursubsidiebericht, waarop is aangegeven op welke bijdrage zij recht hebben, hetzij in de vorm van een beperkt huursubsidiebericht. Dankzij een sterk verbeterde gegevensuitwisseling met de primaire bronnen (Belastingdienst, Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens – GBA, verhuurders) kon het aantal beperkte huursubsidieberichten ten opzichte van vorig jaar sterk worden teruggebracht (93 000 dit jaar versus 229 000 vorig jaar). Op de informatie-uitwisseling, met name die met de Belastingdienst wordt in paragraaf 4.2 nader ingegaan.

Een huurder behoeft op een (volledig) huursubsidiebericht alleen te reageren als de vermelde gegevens volgens hem onjuist zijn. Als een reactie uitblijft volgt na ca. zes weken automatisch een beschikking. De eerste betaling van de bijdrage vindt plaats kort nadat het huursubsidiebericht is verzonden.

Op een beperkt huursubsidiebericht dient de huurder altijd te reageren: in deze gevallen is VROM er immers niet in geslaagd alle benodigde gegevens bij de primaire bronnen op te vragen. De huurder zelf zal dan de ontbrekende gegevens moeten leveren, waarna de subsidie kan worden vastgesteld. De huurder krijgt daarvoor vier weken de tijd. Om te voorkomen dat huurders gedurende deze periode en de periode die nodig is om de reactieformulieren te verwerken onbedoeld huursubsidie mislopen, is aan de huurders aan wie een beperkt subsidiebericht is toegestuurd een voorlopige bijdrage uitbetaald. De hoogte van die voorlopige bijdrage is gebaseerd op de bijdrage waarop de betrokken huurder in het vorige subsidiejaar recht had.

Niet alle huurders reageren tijdig op een beperkt huursubsidiebericht. Als reactie binnen de gestelde termijn van vier weken uitblijft, wordt een rappelbrief aan de huurder gestuurd. Deze krijgt daarmee nogmaals vier weken de tijd om te reageren. Tot dusver zijn 32 300 van deze rappelbrieven verstuurd. Aan de betrokken gemeenten en verhuurders wordt een lijst gestuurd van de huurders aan wie een rappel is gestuurd, zodat van die kant eventueel hulp bij het invullen van het reactieformulier aan deze huurders kan worden aangeboden.

Als een reactie ook na het rappel uitblijft, zullen de desbetreffende aanvragen buiten behandeling worden gesteld en reeds betaalde voorlopige bijdragen worden teruggevorderd. Als de huurder in een later stadium dan alsnog de ontbrekende gegevens aanlevert, gaat subsidie pas in op de eerste van de maand na het aanleveren van die gegevens. Hiervan kan worden afgeweken als er omstandigheden zijn buiten de schuld van de huurder, waardoor die de gegevens niet eerder kon aanleveren. Per 1 augustus jl. was er nog geen sprake van buiten behandeling gestelde aanvragen.

2.2 Eerste aanvragen

Tot en met 1 augustus jl. zijn er 117 500 eerste aanvragen ingediend. Dit is minder dan vorig jaar, toen rond deze periode al 140 000 aanvragen waren ontvangen.

Van deze aanvragen zijn er ca. 73 500 vóór 1 juli jl. binnengekomen. De wekelijkse instroom van nieuwe aanvragen was aanvankelijk groot maar neemt geleidelijk af en bedroeg in week 31 nog 5 800 aanvragen. Hoewel een sluitende analyse pas na afloop van het subsidiejaar kan worden gegeven, ligt het voor de hand dat de – vergeleken met vorig jaar – relatief lage instroom van eerste aanvragen in de afgelopen maanden wordt veroorzaakt doordat in het nieuwe subsidiejaar veel meer aanvragen automatisch konden worden gecontinueerd dan vorig jaar.

De stand van zaken per 1 augustus jl. van de afhandeling van de tot dusver ontvangen eerste aanvragen is vermeld in tabel 2.

Tabel 2. stand van zaken eerste aanvragen (EA) subsidiejaar 2003–2004 (per 1 augustus 2003)

Aantal ontvangen eerste aanvragen	117 500
• waarvan met volledig huursubsidiebericht	53 100
• waarvan met beperkt huursubsidiebericht	1 500
• nog in behandeling	62 900

Voor de eerste aanvragers geldt, evenals bij de automatische continuanten, dat degene die een (volledig) huursubsidiebericht hebben ontvangen kort daarna de bijdrage die is vermeld op dat bericht uitbetaald krijgen.

In de gevallen waarin een beperkt huursubsidiebericht is verstuurd bestaat het risico dat, in verband met de termijn die de huurder heeft om zijn gegevens aan te leveren, de huurder buiten zijn schuld een of meer maanden subsidie misloopt. In die gevallen kan op voorhand een voorlopige bijdrage worden uitbetaald. Dit gebeurt overigens uitsluitend indien op basis van de wel beschikbare gegevens de verwachting bestaat dat de huurder recht zal kunnen doen gelden op huursubsidie. De hoogte van de voorlopige bijdragen wordt dan gebaseerd op de gemiddelde maandbedragen per huishoudklasse of – ingeval van een verhuizing op de bijdrage die gold voor de vorige woning. Na vaststelling van de definitieve bijdrage zullen de reeds uitbetaalde voorlopige bijdragen daarmee worden verrekend. Mocht blijken dat er geen recht op huursubsidie bestaat, dan worden de voorlopige bijdragen teruggevorderd.

2.3 Stand van zaken beschikkingen

Inmiddels zijn 714 000 aanvragen beschikt of gereed om te beschikken. Dit betreft nu nog alleen automatische continueringen. 56 000 beschikkingen hiervan (7,8%) zijn zogeheten nihilbeschikkingen, waarbij is vastgesteld dat de huurder geen recht op huursubsidie heeft.

Naar verwachting zullen rond eind augustus nagenoeg alle automatische continueringen zijn voorzien van een beschikking.

3. Informatievoorziening naar de burger en andere betrokken partijen

Een belangrijk onderdeel van de voorbereidingen voor het nieuwe subsidiejaar betrof een goede informatievoorziening naar de burger, zowel over de inhoudelijke en procedurele kanten van de huursubsidie in het algemeen als over de stand van zaken van individuele aanvragen. Maar ook de adequate informatievoorziening aan andere partijen die worden benaderd met vragen over huursubsidie, zoals gemeenten en verhuurders, is van groot belang. In de vorige rapportage aan uw Kamer is reeds aandacht besteed aan de voorlichtingscampagne via de media en de voorlichtingsrondes in het land ten behoeve van gemeenten, verhuurders en HIP-medewerkers. Deze rondes hebben er mede toe geleid dat de relatie tussen VROM en de partijen in het veld, die door de haperende uitvoering vorig jaar onder druk was komen te staan, is verbeterd. Gemeenten, verhuurders en HIP's hebben tevens een set informatie-materiaal ontvangen met daarbij een Wegwijzer huursubsidie, waarin zowel de inhoudelijke als de procedurele kant van de huursubsidie uitvoerig wordt toegelicht.

Verder biedt de verbeterde huursubsidie-internetsite van VROM veel informatie voor zowel burgers als intermediairs. Op een tweetal onderwerpen wil ik nog nader ingaan, te weten de HIP's en de telefonische bereikbaar-

heid, omdat beide een belangrijke rol spelen voor huurders die hulp nodig hebben bij het reageren op een (beperkt) huursubsidiebericht.

3.1 Huursubsidie InformatiePunten

Medio augustus jl. waren er 496 HIP's ingesteld, waarvan 132 bij gemeenten en 364 bij verhuurders. Momenteel zijn de HIP's regionaal zo gespreid dat ca. 60% van de huursubsidiepopulatie een HIP-vestiging in de nabijheid heeft. Bij de voortgaande uitbreiding van het aantal HIP's is mijn streven erop gericht de dekkingsgraad op 1 januari 2004 verhoogd te hebben tot 70%.

Ik wijs erop, dat buiten de HIP's er nog diverse andere bronnen zijn waar informatie over huursubsidie en de stand van zaken van een aanvraag te verkrijgen zijn, met name via de telefoondesk van VROM en via de huursubsidie-internetsite.

Ten behoeve van het onderzoek naar de kosten en baten van de HIP's is inmiddels een eerste enquête bij de op dat moment operationele HIP's gehouden over de gemaakte kosten en de tijdsbesteding in de piekperiode van het huursubsidiejaar. Een tweede grootschalige enquête volgt in een rustiger periode. Rond de jaarwisseling worden de resultaten van het onderzoek verwacht.

3.2 Telefonische bereikbaarheid

Huurders die telefonisch vragen willen stellen aan VROM over huursubsidie in het algemeen en over hun eigen aanvraag in het bijzonder kunnen gebruik maken van twee verschillende telefoonnummers.

Via het gratis informatienummer 0800-4 887 782 kan door middel van voice response informatie over de meeste voorwaarden, regels en procedures voor het verkrijgen van huursubsidie worden ingewonnen. Via dit nummer kan ook, met gebruikmaking van een toegangscode, informatie over de behandelfase van de eigen aanvraag worden verkregen. Het 0800-nummer is zeven dagen per week, dag en nacht bereikbaar.

Voor een persoonlijk contact is het informatienummer 0900-4 887 782 beschikbaar; dit telefoonnummer kost € 0,35 per gesprek. Op beide telefoonnummers is de bereikbaarheid, ook in de piekperiode, goed geweest. Het 0800-nummer is in de periode van week 28 tot en met week 31 133 700 keer gebeld. De bereikbaarheid is hier 100%, omdat het om een automatische telefoonbeantwoorder gaat. Het 0900-nummer is in de genoemde periode ruim 73 400 keer gebeld. De bereikbaarheid van dit nummer was met gemiddeld 98% hoog. Een beller had gemiddeld 1,1 belpoging nodig om gehoor te krijgen.

Daarnaast is er een telefoonnummer speciaal bedoeld voor verhuurders en gemeenten en een telefoonnummer voor vragen van HIP-medewerkers. De bereikbaarheid van deze telefoonnummers is over het algemeen goed, gemiddeld wordt ca. 90% van de belpogingen binnen 30 seconden beantwoord.

4. Enkele bijzondere aspecten van het uitvoeringsproces

In dit hoofdstuk licht ik een aantal van de maatregelen die zijn genomen om de uitvoering van de huursubsidie in het nieuwe subsidiejaar goed te laten verlopen, nader toe. Over het totaal van deze maatregelen, samen gebundeld in een geïntegreerd plan van aanpak, bent u al eerder geïnformeerd bij brief d.d. 8 november 2002¹ en in de voorgaande twee voortgangsrapportages² aan uw Kamer. Tevens ga ik kort in op de mogelijkheid van betaling van huursubsidie via de verhuurder, waarover uw Kamer onlangs een amendement heeft aangenomen.

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2002–2003, 28 464, nr. 22.

² 3 februari en 26 mei 2003, Tweede Kamer, vergaderjaar 2002–2003, 28 464, nrs. 23 en 26.

4.1 Aanpak van knelpunten

Bij de voorbereiding van het subsidiejaar 1 juli 2003 – 1 juli 2004 is volop gebruik gemaakt van de harde lessen die vorig jaar zijn geleerd en zijn de uitvoeringsprocessen zodanig verbeterd dat de vorig jaar opgetreden problemen zich niet zullen herhalen.

Niettemin kan de mogelijkheid dat zich door onvoorziene gebeurtenissen knelpunten in de uitvoering voordoen, niet worden uitgesloten. Met het oog daarop zijn diverse noodscenario's ontwikkeld. Het is bij de verwerking van de «piek» in de uitvoering, die optreedt in de maanden dat de automatische continueringen moeten worden verwerkt en tevens de grootste instroom van eerste aanvragen plaatsvindt, niet nodig gebleken de noodscenario's te activeren behoudens de inzet van tijdelijk extra extern personeel (10 fte's) om te waarborgen dat de behandeltijd van de aanvragen binnen de geldende normen blijft. Deze extra inzet kon worden gerealiseerd binnen de middelen die voor de uitvoering van het geïntegreerd plan van aanpak beschikbaar zijn gesteld. Daarnaast is de prioriteit die in de zomerperiode is gelegd bij de behandeling van reacties naar aanleiding van (beperkte) huursubsidieberichten soms tijdelijk ten koste gegaan van andere processen (bijvoorbeeld de afhandeling van bezwaren, zie hoofdstuk 5).

Als derde stap in het voorbereidingsproces van het nieuwe subsidiejaar is een oplosteam in het leven geroepen, dat op korte termijn een oplossing kan bieden als zich in incidentele gevallen problemen bij de aanvraagbehandeling voordoen. Zoals ook in de vorige voortgangsrapportage is uiteen gezet, is het in een grootschalig uitvoeringsproces zoals de huursubsidie immers onvermijdelijk dat zich af en toe ad hoc knelpunten voordoen. Dit oplosteam blijkt goed in staat om in dergelijke gevallen er voor te zorgen dat het probleem snel wordt verholpen en huurders zo min mogelijk nadelige gevolgen ondervinden. Als voorbeeld van een adequate oplossing van een ad hoc knelpunt verwijs ik naar de problematiek rond de aanlevering van onjuist gecorrigeerde verzamelinkomens door de Belastingdienst, waarover ik onlangs vragen van Kamerlid Kruijsen heb beantwoord. Dankzij een snelle aanpak zodra het probleem kenbaar werd, zullen de betrokken huurders al rond medio augustus a.s. een herziene bijdrage ontvangen.

4.2 Gegevensuitwisseling met de primaire bronnen

In paragraaf 2.1 heb ik al aangegeven dat dankzij een verbeterde gegevensuitwisseling met de zogeheten primaire bronnen het aantal beperkte huursubsidieberichten sterk kon worden teruggebracht. De verbeteringen in de gegevensuitwisseling met de Belastingdienst zijn aanleiding geweest om het in 2002 met de deze dienst gesloten convenant aan te passen. In een bij het convenant behorende bijlage zijn de herziene concrete afspraken over de gegevensuitwisseling vastgelegd. Deze worden voorts in een Technisch afspraken document gedetailleerd uitgewerkt. Op basis van de herziene afspraken, die op 20 juni 2003 zijn bekrachtigd, kunnen onder meer frequenter gegevensuitwisselingen plaatsvinden ten behoeve van nacontroles en de selectie van automatische continueringen.

4.3 Betalingen via de verhuurder

Bij de behandeling van de wijziging van de Huursubsidiewet in juni jl. heeft uw Kamer een amendement van Kamerlid Van Bochove¹ aangenomen. In dit amendement wordt vastgelegd dat de huurder desgewenst huursubsidie kan laten uitbetalen aan de verhuurder zonder dat daarvoor expliciete instemming van de verhuurder vereist is.

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2002–2003, 28 777, nr. 8.

Ook voordien bestond voor de huurder de mogelijkheid huursubsidie via de verhuurder te ontvangen, die de huursubsidie dan vooraf in mindering kan brengen op de verschuldigde maandelijkse huur, het zogeheten geclusterd betalen. Daarvoor is echter wel de instemming van de verhuurder vereist. Tot dusver werd geclusterd betalen alleen toegepast bij verhuurders met 25 of meer huursubsidieontvangende huurders. Het merendeel van de huurders (ca. 70%) ontvangt nu al zijn huursubsidie via de verhuurder.

Ook na wijziging van de Huursubsidiewet ingevolge het hiervoor bedoelde amendement zal medewerking van de verhuurder noodzakelijk zijn. De huurder kan bij het aangeven van de betaalrichting voor de subsidie het rekeningnummer van de verhuurder op het aanvraagformulier vermelden. Maar de verhuurder moet wel, bij voorkeur vooraf, de aldus te ontvangen bijdragen in mindering brengen op de huurprijs. Indien van een huurder het signaal komt dat zijn verhuurder hiertoe niet bereid is, zal vanuit de afdeling Relatiebeheer van IBS contact worden opgenomen met de desbetreffende verhuurder om hem te wijzen op de wettelijke (nadat het wetsvoorstel kracht van wet heeft gekregen) verplichting tot medewerking.

Er wordt nog gezien of het nodig is het betalen van huursubsidie via de verhuurder nader vast te leggen in een ministeriële regeling.

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

Zoals eerder gerapporteerd is voor het subsidiejaar 1 juli 2002 – 1 juli 2003 het gehele proces van automatisch continueren al geruime tijd afgerond. Wat nog resteert is de afhandeling van eerste aanvragen die in de maanden vóór 1 juli 2003 zijn binnengekomen en de verwerking van correspondentie en bezwaarschriften met betrekking tot het vorige subsidiejaar, die vertraging heeft opgelopen door uitvoeringsproblemen in de tweede helft van 2002 en de daaruit volgende nasleep.

Tabel 3. stand van zaken eerste aanvragen (EA) subsidiejaar 2002–2003 (per 1 augustus 2003)

Totaal aantal ontvangen eerste aanvragen ¹	320 700
Beschikt of een (beperkt) huursubsidiebericht ontvangen	310 700
Nog niet beschikt	10 000

¹ Dit betreft deels ook aanvragen van huursubsidie-ontvangers die in verband met een verhuizing voor de tweede maal in hetzelfde subsidiejaar een aanvraag hebben ingediend.

De nog te behandelen 10 000 aanvragen zijn grotendeels aanvragen waarbij de bewoningssituatie afwijkt van die in de GBA en waarbij de huurder is gevraagd om nadere bewijsstukken. Bij incidentele aanvragen blijkt geautomatiseerde behandeling niet mogelijk. Dergelijke aanvragen worden zo snel mogelijk handmatig verder afgehandeld.

De correspondentie die ontvangen was vóór 10 januari 2003 die dus grotendeels direct betrekking had op de problematiek van vorig jaar is al geruime tijd geleden afgehandeld. Sindsdien zijn ongeveer 40 000 brieven ontvangen die betrekking hebben op deze uitvoeringsproblematiek. Hiervan moesten er per 1 augustus jl. nog 6 600 worden beantwoord. De werkvoorraad is hiermee helaas wat hoger dan gebruikelijk. Deze voorraad zal de komende periode weer kunnen worden weggewerkt tot een gebruikelijke voorraad. In de afgelopen periode was voorrang gegeven aan de afhandeling van de grote instroom van reacties op de verzonden berichten over het thans lopende subsidiejaar.

De afhandeling van bezwaarschriften inzake het voorgaande subsidiejaar is voor wat betreft de 2 300 bezwaarschriften over de nihilbeschikkingen

inmiddels afgerond op 280 bezwaren na. Dit zijn gevallen waarin nog wordt gewacht op een nadere toelichting van de huurder of waarin een hoorzitting op verzoek van de huurder is uitgesteld tot na de vakantieperiode. De afhandeling van deze bezwaarschriften zal uiterlijk eind september zijn afgerond.

De voorraad overige bezwaarschriften bedroeg in de vorige rapportage 3 000. Sindsdien zijn er 1 800 nieuwe bezwaarschriften binnengekomen. De afhandeling van deze categorie bezwaren is helaas ernstig achtergebleven bij de verwachting: slechts 408 bezwaren zijn afgerond. De achtergrond hiervan is dat in de afgelopen periode de prioriteit is gelegd bij de behandeling van reacties naar aanleiding van de huursubsidieberichten voor het nieuwe subsidiejaar. Nu het grootste gedeelte van de werkzaamheden voor de piekperiode is afgerond, kan weer extra capaciteit worden ingezet om de voorraad bezwaarschriften over het vorige subsidiejaar te weg te werken.

6. Conclusies

Inmiddels kan, een maand na het beëindigen van het subsidietijdvak 2002–2003, geconcludeerd worden dat de start van het nieuwe subsidiejaar dankzij een gedegen voorbereiding zonder grote problemen is verlopen. Daar waar zich incidenteel knelpunten voordeden, konden deze snel worden opgelost. Het is niet nodig gebleken om een van de gereedliggende noodscenario's in te schakelen.

Door een structureel verbeterde gegevensuitwisseling konden veel meer aanvragen dan vorig jaar automatisch worden gecontinueerd; voor een zeer groot deel zijn deze gecontinueerde aanvragen ook al voorzien van een beschikking.

Mede als gevolg van het grote aantal automatische continueringen is de instroom van eerste aanvragen beperkter dan vorig jaar. De verwerking hiervan verloopt, op incidentele uitzonderingen na, binnen de wettelijke termijnen, met uitzondering van die gevallen waarin er een verschil blijkt met de GBA.

De bereikbaarheid van VROM voor huurders met vragen over (onder meer) hun huursubsidiebericht is ook gedurende de piekperiode goed gebleven. Bovendien kunnen deze huurders met hun vragen ook terecht bij een snel groeiend aantal HIP's.

De aanvraagbehandeling van het voorgaande subsidiejaar is, op een redelijk beperkt aantal aanvragen die in de laatste maanden van het subsidiejaar zijn ontvangen, afgerond. Deze resterende voorraad wordt zo snel mogelijk afgehandeld.

De afhandeling van de correspondentie en de bezwaarschriften blijft echter helaas nog steeds achter.

De verwachting is echter dat na afloop van de piekwerkzaamheden in de komende periode de grote werkvoorraden kunnen worden weggewerkt tot gebruikelijke voorraden.

Over de finale afronding van het voorgaande subsidiejaar zal ik u in mijn laatste voortgangsrapportage in oktober a.s. nader informeren.

Dan kan ik u ook een eindbeeld schetsen over de automatische continueringen voor het huidige subsidiejaar en de stand van zaken van de instroom en afhandeling van eerste aanvragen op dat moment.

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