

Vergaderjaar 2001–2002

**28 464**

## **Vertragingen uitbetaling huursubsidie**

**Nr. 5**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 augustus 2002

Bij deze bied ik u aan de antwoorden op de vragen (zie bijlage 2) die door de vaste commissie voor Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer namens de leden Duivesteijn en De Ruiter zijn gesteld inzake de problemen rondom de uitbetaling van de huursubsidie.

Alvorens concreet in te gaan op de vragen die door de leden Duivesteijn en De Ruiter zijn gesteld, wil ik u eerst het doel van de nieuwe procedure van de aanvraag- en continueringsbehandeling kort toelichten en uiteenzetten hoe deze procedure tot dusver is verlopen en welke problemen zich daarbij hebben voorgedaan. In de bijlage bij de brief ga ik gedetailleerder in op de behandelingsprocedure. (zie bijlage 1)

Het Eos-programma is enige jaren geleden ontwikkeld met als doel de behandeling van aanvragen te versnellen en een besparing van fl. 50 miljoen structureel te realiseren alsmede de uitvoeringsorganisatie af te slanken. Daartoe zijn de aanvraag- en continueringsprocedure van de huursubsidie vereenvoudigd. De doelen inzake de besparingen en de afslanking van de uitvoeringsorganisatie zijn gerealiseerd. Voor wat betreft het proces van de automatische continueringen, dat van toepassing is voor het overgrote deel van de huursubsidiepopulatie, verloopt de nieuwe procedure in het algemeen goed.

Bij de beantwoording van de vragen van de heer de Ruiter van 6 augustus jl. heb ik aangegeven met voorrang een analyse uit te voeren naar de procedure van de eerste aanvragen. Hieruit is gebleken dat zich bij de nieuwe procedure voor de eerste aanvragen twee problemen voordoen. Deze laten zich als volgt samenvatten.

Ten eerste heeft zich het probleem voorgedaan, dat een groep van ca. 33 000 huishoudens die al in het subsidiejaar 2001–2002 huursubsidie ontving, niet heeft kunnen meelopen met het automatisch continueren. Dit komt doordat van deze huishoudens de aanvraag te laat bij VROM is

binnengekomen. Het betreft de categorie die na 1 april (het moment van het selecteren van de aanvragen voor het automatisch continueren) voor het eerst een beschikking heeft gekregen. Om de huursubsidie na 1 juli te behouden moeten de desbetreffende huishoudens opnieuw een aanvraag indienen. Dit was en is bekend bij huurders en de verhuurders. Uit een steekproef is gebleken dat van de ongeveer 33 000 huishoudens die het betreft, het merendeel ook daadwerkelijk een aanvraag heeft gedaan. In de procedure ontbreekt op dit moment de stap om deze categorie van de eerste aanvragers zodanig versneld te behandelen dat hun huursubsidie ononderbroken wordt voortgezet. Als gevolg hiervan ontvangt deze categorie tijdelijk geen huursubsidie totdat de door hen ingediende eerste aanvraag is behandeld. Met mijn maatregel om over te gaan op voorschotbetalingen is aan dit probleem in meer of mindere mate tegemoet gekomen. Duidelijk mag zijn dat deze maatregel naar mijn oordeel voor deze categorie te laat is genomen.

Het tweede probleem betreft de onderschatting van het totale aantal eerste aanvragen dat in de periode rond 1 juli bij VROM zou binnenvallen. Dit was geschat op 40 000 stuks. Het blijkt echter om 140 000 aanvragen te gaan. Uit de nadere analyse is inmiddels gebleken dat het om 33 000 aanvragen gaat van huishoudens die tijdens het vorige subsidiejaar voor het eerst subsidie kregen (zie hierboven), ongeveer 25 000 aanvragers die geen recht op huursubsidie zullen blijken te hebben en ongeveer 7 000 aanvragers die een eerste aanvraag hebben ingediend ondanks dat zij ook automatisch worden gecontinueerd. Er rest aldus een groep van 75 000 echte eerste aanvragen.

Door deze onverwacht grote instroom kunnen de aanvragen niet binnen de beoogde termijn worden getoetst, waardoor mensen langer dan gebruikelijk op hun subsidie moeten wachten. Ook aan dit probleem is door het besluit tot bevoorschotting tegemoet gekomen.

Mijn zorg betrof twee punten. Enerzijds dienen de problemen van huishoudens die op hun huursubsidie wachten zo goed en snel mogelijk te worden opgelost. De bevoorschotting die momenteel op grote schaal wordt uitgevoerd is naar mijn oordeel het beste middel daartoe. Daarnaast dient absoluut voorkomen te worden dat deze problemen volgend jaar opnieuw ontstaan.

Het onvoldoende voorbereid zijn op het grote aantal eerste aanvragen heeft een eenmalig karakter. Inmiddels is bekend welke onjuiste aannames aan de foutieve inschatting ten grondslag hebben gelegen, zodat voor volgend jaar een adequate inschatting van de te verwachten werklast kan plaatsvinden. Tevens is bekend welke elementen van het grote aantal aanvragen een incidenteel en welke een structureel karakter hebben.

Voor wat betreft de eerstgenoemde problematiek, inzake de ca. 33 000 aanvragers die niet automatisch konden worden gecontinueerd, is te verwachten dat ten dele sprake is van een structureel verschijnsel. Wel zal door de rechtstreekse indiening van aanvragen bij VROM de omvang van de groep die in het voorgaande subsidiejaar een bijdrage ontvangt, maar niet kan worden meegenomen met het automatisch continueren afnemen. Voor dat deel van de continuanten, dat te laat in de huurbestanden is opgenomen om mee te gaan met het automatisch continueren, overweeg ik structureel deze groep ook in eerste aanleg van een voorschot te voorzien. De hoogte van die toekomstige voorschotten zal dan worden gebaseerd op het subsidiebedrag dat de desbetreffende huishoudens in het voorgaande subsidiejaar ontvingen.

Alvorens hierover een definitief besluit te nemen zal een onderzoek plaatsvinden om de problematiek verder te analyseren. Ik zal uw Kamer over de uitkomsten hiervan informeren, evenals over mijn definitieve besluit over de te kiezen oplossing voor deze problematiek.

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

In de gewijzigde uitvoeringsorganisatie volgens het Eos-programma moet het onderscheid worden gemaakt tussen het proces van het automatisch continueren (AC) en de «eerste-aanvraag» behandeling (EA).

### *1. Automatisch continueren*

Het automatisch continueren is de procedure waarbij de huurder zoals in het verleden geen vervolgaanvraag meer hoeft in te dienen, maar waar vanuit het ministerie proactief wordt gekeken of men het recht op huursubsidie behoudt. Deze procedure heeft mede tot doel het niet gebruik van de huursubsidie te verminderen.

De implementatie van het Eos-programma is twee jaar geleden gestart met het automatisch continueren, dat in drie fasen is ingevoerd. In de 1e fase per 1 juli 2000 zijn 118 000 aanvragen automatisch gecontinueerd, in de 2e fase per 1 juli 2001 470 000 aanvragen.

In de per 1 juli 2002 ingegane 3e fase is het vervolgaanvraagformulier komen te vervallen. VROM verzamelt van deze continuanten de benodigde gegevens van de zogenoemde primaire bronnen (GBA, Belastingdienst, verhuurders). Als alle benodigde gegevens zijn ontvangen, wordt aan de potentieel huursubsidiegerechtigde een volledig huursubsidiebericht toegezonden.

Indien één of meer gegevens met betrekking tot de huurprijs, het inkomen en het vermogen ontbreken – de gegevens omtrent de bewoningssituatie zullen altijd op de aanvraag staan vermeld – ontvangt de potentieel huursubsidiegerechtigde een beperkt huursubsidiebericht.

De huurder heeft gedurende een periode van 4 weken de gelegenheid eventuele wijzigingen of aanvullingen op gegevens uit het volledige huursubsidiebericht of het beperkt huursubsidiebericht door te geven. Indien ten aanzien van het volledige huursubsidiebericht geen wijzigingen worden doorgegeven, ontvangt de klant een beschikking huursubsidie. Ingeval van een beperkt huursubsidiebericht zal – indien geen reactie volgt – aan de klant een rappel worden toegezonden. Wordt door de klant geen gebruik gemaakt van de bij rappel gestelde termijn van vier weken, dan wordt de aanvraag buiten behandeling gesteld.

De relatie met de huursubsidiegerechtigde wordt beëindigd zodra geen recht op huursubsidie (meer) bestaat. Tevens kan de huursubsidiegerechtigde zelf in reactie op het huursubsidiebericht aangeven geen aanspraak meer te willen maken op huursubsidie.

Als de aanvraag buiten behandeling is gesteld en de huursubsidiegerechtigde voor het einde van het subsidietijdvak niet de benodigde aanvullende gegevens heeft aangeleverd, wordt de relatie met de huursubsidiegerechtigde eveneens beëindigd, waarna hij voor het daarop volgende subsidietijdvak geen (beperkt) huursubsidiebericht meer ontvangt.

De huursubsidiegerechtigde kan op ieder moment door middel van een aanvraag aangeven wederom in aanmerking te willen komen voor huursubsidie. Indien het recht op huursubsidie bestaat, dan zal dit worden toegekend met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen.

### *2. Eerste aanvraag*

In de nieuwe procedure voor de eerste aanvraag wordt aangesloten bij de procedure zoals geldt voor het automatisch continueren. Een huurder dient een aanvraag om toekenning van huursubsidie rechtstreeks in bij het Ministerie van VROM, waar voorheen de aanvraag bij de gemeente moest worden ingediend. Het initiatief voor het verkrijgen van huursub-

sidie ligt nog steeds bij de aanvrager. Op het aanvraagformulier moet de aanvrager een beperkt aantal gegevens invullen (naam, adres, woonplaats, geboortedatum, sociaal-fiscaalnummer, huurhoogte en rekeningnummer van de huurder, naam, geboortedatum en sociaal-fiscaalnummer van eventuele medebewoners en naam, adres en woonplaats van de verhuurder). Evenals bij het continueren van de huursubsidie verzamelt VROM vervolgens de verdere benodigde gegevens van de zogenoemde primaire bronnen.

De verdere procedure is gelijk aan die van het automatisch continueren: als alle benodigde gegevens zijn ontvangen, krijgt de aanvrager een volledig of beperkt huursubsidiebericht op basis waarvan wijzigingen kunnen worden doorgegeven of ontbrekende gegevens aangevuld.

### 3. Verloop van het automatisch continueren in 2002

De huidige stand van zaken is als volgt.

Overzicht Automatisch Continueren (AC) Beschikkingen	Week 29	Week 32
Verstuurde Huursubsidieberichten (Hsb)	638 601	638 601
Verstuurde Beperkte Huursubsidieberichten (BHsb)	229 099	229 099
Totaal via AC	867 700	867 700
Totaal aantal aanvragen beschikt of beschikbaar	709 719	787 461
waarvan nihilbeschikking	17 036	46 146
(Nog) niet gereageerd op BHsb	138 571	42 300
Voorraad (recent ontvangen)	14 079	28 896
Gevallen waar aanvullende gegevens nodig zijn	5 331	9 043
Totaal	867 700	867 700

Overzicht Automatisch Continueren (AC) Betalingen	Week 29	Week 32
Betaald	718 408	747 714
Nihilbeschikkingen	17 036	46 146
Niet gereageerd op BHsb	124 823	42 300
Voorraad BHsb waarop is gereageerd	3 652	16 540
Gereed voor betaling	0	8 000
Aanvullende gegevens nodig	3 735	7 000

Uit bovenstaande tabel blijkt dat in week 29 voor alle continuanten op 3 652 na, die volgens de toetsingscriteria recht op subsidie hadden, ook daadwerkelijk uitbetaald is. Het aantal van 3 652 aanvragen betreft een normale werkvoorraad.

### 4. Verloop van de eerste aanvraagbehandeling 2002 (t/m 14 augustus)

Aan het einde van week 32 waren inmiddels 140 000 eerste aanvragen ontvangen. Uit de nadere analyse van het aantal van 140 000 blijkt dat dit als volgt is opgebouwd:

- 33 000 eerste aanvragen betreffende huishoudens die voor het eerst huursubsidie kregen na 1 april 2002 en als gevolg daarvan niet meer deelnemen aan de procedure van het automatisch continueren;
- 25 000 huishoudens die waarschijnlijk geen recht op huursubsidie zullen hebben;
- 7 000 huishoudens die ondanks dat zij deelnemen aan de procedure van het automatisch continueren ook een eerste aanvraag hebben ingediend;

- 75 000 daadwerkelijke eerste aanvragen die naar verwachting recht op huursubsidie hebben.

In de aannames waarop de schatting van 40 000 eerst aanvragen was gebaseerd, is de categorie van de 33 000 buiten beschouwing gelaten. Voorts is de categorie van 25 000 sterk onderschat. In het verleden filterde gemeenten en verhuurders deze aanvragen eruit. Gebruikelijk was een percentage van 5% nihil beschikkingen. Momenteel lijkt dat rond de 18% te liggen. Ten aanzien van de categorie van 75 000 is bij de schatting er vanuit gegaan dat het instroomtempo hetzelfde zou zijn als afgelopen jaren. Dat blijkt niet het geval te zijn. De instroom ligt aanmerkelijk hoger als gevolg van het feit dat burgers direct de aanvraag bij VROM indienen en dit niet meer via verhuurders en gemeenten verloopt.

Voor 80 000 eerste aanvragen zijn rond 12 augustus jl. bijdragen betaald, (73 000 als voorschotten, 7 000 na inhoudelijke toetsing van de aanvraag). Daaraan voorafgaand waren reeds 15 000 eerste aanvragen volgens het reguliere proces afgehandeld en uitbetaald. In totaal is dus voor 95 000 eerste aanvragen een reguliere betaling dan wel voorschotbetaling gedaan, voor de maanden juli, augustus en september. De resterende betalingen (ca. 45 000) voor aanvragen ingediend voor begin augustus zullen uiterlijk in de eerste week van september plaatsvinden.

### **Vragen van het lid Duivesteijn (PvdA)**

1

*Uit eigen ervaring heb ik inmiddels twintig keer mogen constateren dat de Huursubsidie-informatielijn 0800 488 77 82 wel computer gestuurd wordt aangenomen maar dat telkenmale alle medewerkers in gesprek zijn en de lijn automatisch wordt afgekoppeld. Is het niet merkwaardig dat daar waar de overheid faalt in zijn dienstverlening, er tenminste sprake dient te zijn van fatsoenlijke informatie naar de burgers, en in het bijzonder naar de huursubsidiegerechtigden toe? Hoe denkt de Minister van VROM te voorzien in de tijdige beschikbaarstelling van informatie? Worden er bij voorbeeld afdoende maatregelen genomen om de bereikbaarheid van de huursubsidielijn te vergroten?*

De huidige problemen rond de uitbetaling van de huursubsidie hebben geleid tot een extreme toename van het aantal mensen dat de huursubsidie informatielijn tracht te bereiken, waarbij op sommige dagen 50 000 bellers of meer zijn geregistreerd. Hierdoor was het onvermijdelijk dat deze lijn regelmatig overbezet raakte. Er is vanaf 26 juli jl. extra capaciteit ingezet om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren. Zo zijn er 15 tot 20 zogeheten «screeners» ingezet, mensen die telefonisch procedurele informatie verstrekken en zorgen dat klanten met meer specifieke vragen worden teruggebeld. Daarnaast zijn sinds deze week tijdelijk twee extra telefoonlijnen geopend, specifiek bedoeld ter registratie van problemen die door verhuurders worden gesignaleerd. Daarnaast is steeds gekeken wat de meest voorkomende vragen waren van de burgers, zodat deze vragen adequaat en deels geautomatiseerd konden worden afgedaan. Uiteraard lossen deze maatregelen hooguit het bereikbaarheidsprobleem (ten dele) op; de echte oplossing is dat de burger daadwerkelijk weet of en zo ja, wanneer hij de huursubsidiebijdrage uitbetaald krijgt. Deze oplossing wordt bereikt met de voorschotbetalingen. Ik ga er vanuit dat nadat alle betalingen hebben plaatsgevonden het aantal telefonische vragen snel zal afnemen en de telefonische bereikbaarheid weer zal zijn hersteld. Het eerste effect hiervan lijkt reeds op te treden.

Voor de verschillende acties die zijn genomen ten aanzien van de voorlichting richting de burger en verhuurder verwijs ik u naar het antwoord op vraag 19.

2, 3 en 4

*Volgens beantwoording van de Minister van VROM op de schriftelijke vragen van het lid De Ruiter zijn er 718 408 huursubsidie betalingen gedaan. Voor 3 000 gevallen kan het recht op huursubsidie nog niet worden vastgesteld omdat de aanvraaggegevens niet volledig zijn. Daarnaast zijn 140 000 nieuwe aanvragen ingediend. Opgeteld zijn thans 861 408 aanvragen behandeld of in behandeling. In de periode 2000/2001 ontvingen echter 991 628 huishoudens huursubsidie. Is het juist dat er per 1 juli sprake is van een uitstroom van rond de 100 000 huursubsidiegerechtigden?*

*Hoe verhoudt deze daling zich tot de vaststelling van de Minister van VROM dat er (nu al) 100 000 nieuwe aanvragers meer zijn dan het voorziene aantal van 40 000 op jaarbasis?*

*In hoeverre heeft deze verlaging van huursubsidiegerechtigden rechtstreeks te maken met de invoering van de nieuwe EOS-systematiek?*

Voor beantwoording van deze vraag verwijs ik ook naar de bijlage bij mijn brief, met name de tabellen bij paragraaf 3. Het aantal automatische continueringen raam ik op ca. 780 000. Hierop zijn de al afgegeven en nog te verwachten nihilbeschikkingen (ca. 6%) en definitief buiten behandeling te stellen beperkte huursubsidieberichten in mindering gebracht. Daarnaast zijn er 140 000 «eerste aanvragen» binnen gekomen. Op basis van de steekproef zullen naar alle waarschijnlijkheid hiervan circa 115 000 een positieve beschikking krijgen. In totaal zullen dus op basis van de huidige gegevens op korte termijn circa 900 000 huishoudens een positieve beschikking krijgen. Daarnaast zal nog in de loop van het subsidiejaar een behoorlijk aantal eerste aanvragen binnenstromen. Afgaande van de instroom lopende het subsidiejaar in voorgaande jaren schat ik dit aantal op ca. 80 000. Daarmee komt het aantal te verwachten huursubsidiegebruikers in het subsidiejaar 2002–2003 op ca. 980 000. Er behoeft dus geen vrees te bestaan dat door de nieuwe procedures huursubsidiegebruikers tussen de wal en het schip vallen. Evenmin is er vooralsnog reden om aan te nemen dat de uitstroom van huursubsidiegebruikers in het lopende subsidiejaar substantieel zal afwijken van die in voorgaande subsidiejaren.

5

*Is het juist dat binnen de groep huursubsidiecontinuanten er 35 000 nihilbeschikkingen zijn afgegeven? In hoeverre komt dit hoge aantal nihilbeschikkingen overeen met ervaringen in eerdere jaren? Indien er sprake is van afwijkingen, waardoor worden deze veroorzaakt?*

Binnen de groep van tot dusver beschikte automatische continueringen (775 796 gevallen) bedraagt het aantal nihilbeschikkingen 46 146. Gegeven het ontbreken van de toetsing vooraf van de voorheen benodigde vervolgaanvragen door verhuurders en gemeenten (zie ook bij vraag 2.) acht ik enige toename van het aantal nihilbeschikkingen bij continuanten niet verontrustend. Dit hangt ook samen met het proces van het automatisch continueren waardoor, met name om het niet-gebruik tegen te gaan, (nagenoeg) alle huursubsidiegebruikers uit het voorgaande subsidiejaar een (beperkt) huursubsidiebericht ontvangen, ook degene die in het nieuwe subsidiejaar geen rechthebbende meer zijn.

6

*Is het juist dat binnen de groep huursubsidiecontinuanten 13 000 huishoudens te maken hebben met een «blokkering» van de huursubsidie omdat de GBA gegevens niet overeenkomen met de bij VROM bekende gegevens? Kan de Minister aangeven hoe het mogelijk is dat er sprake is van verschillende gegevens? Van tenminste een gemeente, te weten Zoetermeer, is ons een geval bekend dat er door het GBA verkeerde gegevens*

*zijn aangeleverd. Komt dit vaker voor? Kunnen deze huurders recht doen gelden op een voorschot?*

Zoals weergegeven in de begeleidende brief waren per 9 augustus jl. van de 867 700 automatische continueringen er 9 043 vooralsnog opgeschort vanwege uiteenlopende oorzaken, zoals bijvoorbeeld het niet matchen van de bij VROM beschikbare gegevens met die van het GBA. Hiervan kan sprake zijn als er, ten opzichte van de situatie in het vorige subsidietijdvak, wijzigingen in de huishoudsituatie zijn opgetreden, bijvoorbeeld door verhuizing van de huurder of een medebewoner. Ik sluit niet uit dat incidenteel GBA-gegevens niet correct kunnen zijn. De huurder dient dan – in reactie op het door hem ontvangen (al dan niet volledige) huursubsidiebericht dit kenbaar te maken door een wijzigingsformulier in te dienen. Indien sprake is geweest van een volledig huursubsidiebericht heeft de huurder, conform de reguliere procedure, dan inmiddels al wel een voorschotbetaling ontvangen. Bij een onvolledig huursubsidiebericht vindt pas een (voorschot)betaling plaats nadat de huurder de onvolledige gegevens heeft aangevuld.

Het specifieke geval Zoetermeer, waar in de vraag naar wordt verwezen, maar ook enkele andere gemeenten betrof een zeer beperkte groep huishoudens waarbij de adresgegevens na de match niet compleet zijn aangeleverd. Dit is onderkend en de problemen van deze groep huishoudens zijn inmiddels verholpen. Deze groep wordt, voor zover van toepassing, deze week nog uitbetaald.

7

*Is het juist dat binnen de groep huursubsidiecontinuanten 20 000 huishoudens een «onvolledige huursubsidiebericht» heeft ontvangen, en dat betaling van huursubsidie is gestopt? Is het juist dat het ontbreken van gegevens vaak kan worden verklaard uit het feit dat de particuliere verhuurder geen (elektronische) gegevens over de hoogte van de huren aan het ministerie van VROM heeft geleverd? Is het juist dat al deze huurders zijn verzocht deze nadere informatie zelf te verstrekken? In hoeverre betreft het hier gegevens waarvoor de huurder voor de verstrekking ervan verantwoordelijk kan worden gehouden? Wordt aan deze huurders een voorschot verstrekt?*

Zoals ook in de brief al is uiteengezet, vindt ingeval van een onvolledig huursubsidiebericht nog geen betaling plaats, maar moet de huurder de ontbrekende gegevens eerst aanvullen. Hiervan was per 9 augustus jl. bij 42 300 automatisch te continueren aanvragen sprake. De ontbrekende gegevens kunnen betrekking hebben op inkomensgegevens, huishoudsituatie en huurgegevens. In hoeveel gevallen het gaat om de laatstgenoemde categorie is niet bekend. Wel is het zo dat kleinere particuliere verhuurders de huurgegevens niet elektronisch aanleveren. Evenals in andere gevallen waarin sprake is van ontbrekende subsidiebepalende gegevens, dient de huurder vervolgens zorg te dragen voor aanvulling. Als die heeft plaatsgehad, kan de bijdrage vervolgens betaalbaar worden gesteld.

8

*Is het juist dat binnen de groep huursubsidiecontinuanten er in ieder geval 27 090 huishoudens zijn die hun subsidiebericht, waar VROM om had verzocht, niet tijdig (uiterlijk 5 juli) hebben geretourneerd, en dit inmiddels wel hebben gedaan? Is het juist dat deze aanvragers eind augustus een beschikking en uitbetaling tegemoet kunnen zien?*

Zoals ook opgenomen in de begeleidende brief zijn er op dit moment 42 300 onvolledige huursubsidieberichten waarop niet tijdig een reactie is

ontvangen. Voor die gevallen waarin de reacties inmiddels wel zijn ontvangen, zij het pas na 5 juli jl., worden uiterlijk begin september de betalingen verricht.

9

*Is het juist dat er bij de groep huursubsidiecontinuanten er 10 tot 20 000 huishoudens zijn waar sprake is van het zogenaamde vraagstuk van de «Betalingsrichting»? Is het juist dat dan niet bekend is of de huurder dan wel de verhuurder de huursubsidie dient te ontvangen? In hoeverre zijn huurders hiervan de dupe?*

Binnen de groep automatische continuanten doen zich 9 043 gevallen voor waarin nog aanvullende gegevens nodig zijn (zie ook antwoord op vraag 6). In naar schatting ca. 2 500 gevallen daarvan is het probleem dat de huurder nog geen betaalrichting heeft aangegeven. Dit kan dan – naar keuze van de huurder – gaan om diens eigen gironummer of om betaling via de verhuurder. In beide gevallen is de huurder verantwoordelijk voor het aangeven van de juiste betaalrichting.

10 en 11

*Hoe verklaart de minister van VROM het dat hij in zijn beantwoording van de schriftelijke vragen van het lid De Ruiter wel aandacht besteed aan het gegeven dat «voor 3 000 gevallen het recht op huursubsidie niet kan worden vastgesteld, omdat de aanvraaggegevens nog niet volledig zijn, bijvoorbeeld vanwege het ontbreken van een girorekeningnummer» (de zgn. volledigheidstoets) en niet aan de 35 000 aanvragers die een «nihil beschikking» hebben gehad, de 13 000 aanvragers waarvan de betaling is geblokkeerd, de 20 000 aanvragers die een onvolledig huursubsidiebericht hebben ontvangen en tenslotte de 27 090 aanvragers die niet tijdig hun subsidiebericht hebben geretourneerd? Heeft u in uw brief vooral aandacht willen geven aan de afhandeling van de relatief kleine groep waarvan het vanuit het perspectief van de rijksoverheid dat het «hun eigen schuld» is, en niet aan de veel grotere groepen waarvoor de VROM-organisatie tekort lijkt te schieten?*

*Uitgaande van bovenstaande aantallen is er, minus de nihil-beschikkingen, sprake van zo'n 70 tot 80 000 aanvragen van huurders op huursubsidie, waarover de toekenning ervan thans nog geen eenduidig oordeel kan worden gegeven? Was het niet juister geweest de Kamer in deze volledig over de aard en omvang van de ontstane problematiek te informeren?*

Voor wat betreft de categorie huishoudens waar de huidige problematiek zich concentreert verwijs ik u naar de bijlage bij de begeleidende brief (paragraaf 4).

Aan de nihilbeschikkingen (thans 46 146) is geen afzonderlijke aandacht besteed, omdat van deze groep immers is vastgesteld dat ze geen recht op huursubsidie hebben. Deze aanvragers ontvangen dan ook geen bijdrage conform de geldende toetsingscriteria. Ook degenen die een onvolledig huursubsidiebericht hebben ontvangen en daarop (nog) niet hebben gereageerd (42 300), ontvangen geen bijdrage. In de procedure van het automatisch continueren (zie ook de begeleidende brief) is immers vastgelegd dat in dergelijke gevallen de aanvraag buiten behandeling wordt gesteld. De aanvragers die wel hebben gereageerd op een onvolledig huursubsidiebericht, maar pas na 5 juli jl., zullen begin september een betaling ontvangen. Naar de huishoudens die nog niet hebben gereageerd op het beperkt huursubsidiebericht is een rappelbrief verstuurd om als nog te reageren.

12

*Wat is de actuele stand van zaken met betrekking tot de 3000 huishoudens die naar de informatie van de Minister van VROM tussen wal en schip vallen?*

In deze gevallen (het exacte aantal bedraagt 3 735) is sprake van geen of een niet adequate reactie op een onvolledig huursubsidiebericht. VROM moet hiervoor nog extra gegevens verzamelen om te kunnen beschikken op de aanvraag. Het gaat hier onder andere om huishoudens die een beroep doen op de hardheidsclausule om bijvoorbeeld bepaalde inkomens en vermogensbestanddelen buiten beschouwing te laten bij beoordeling van de aanvraag. Indien nodig wordt er telefonisch contact gezocht om de aanvragen te completeren. Deze aanvragen zullen grotendeels begin september een betaling ontvangen.

13

*Naast de bovengenoemde problematiek komen er maandelijks 4 000 tot 5000 nieuwe aanvragen voor huursubsidie binnen. De vraag dringt zich op in hoeverre een spoedige afwerking van deze huursubsidieaanvragen wel is gegarandeerd. Komen deze aanvragers automatisch in aanmerking voor een voorschot indien opnieuw de verwerking van de aanvragen stagneert?*

Ik ga ervan uit dat na de verwerking van de «bulk» van eerste aanvragen en de wijzigingformulieren op de verzonden huursubsidieberichten van automatische continuanten, vanaf 23 augustus de aanvragen weer volgens de normale procedure kunnen worden afgehandeld. Daarbij zullen alle eerste aanvragen die tot aan 5 augustus jl. zijn binnengekomen een voorschot ontvangen. Aangezien de nadien ontvangen aanvragen alle een datum van ingang van de subsidie hebben van 1 september of later, zullen die naar verwachting binnen de gestelde streeftermijn van 4 tot 5 weken kunnen worden afgehandeld. Mocht dat evenwel onverhoopt niet mogelijk blijken, zal ook voor de aanvragen die tussen 5 en 23 augustus zijn binnengekomen, een voorschotverstrekking dienen plaats te vinden.

14

*De PvdA-fractie heeft op zich waardering voor het feit dat de Minister van VROM, geconfronteerd met de erfenis van zijn voorganger, de Staatssecretaris van Volkshuisvesting, de nieuwe huursubsidieaanvragers welke nog geen beschikking hebben gekregen te voorzien van een voorschot. Met de verstrekking van de voorschotten erkent de minister van VROM echter ook dat de centralisatie van de behandeling van de aanvragen voor huursubsidie op een chaos is uitgelopen. Nu de Minister hiervoor de verantwoordelijkheid erkent kan hij dan aangeven waarom de verstrekking van het voorschot beperkt wordt tot een bedrag dat is gebaseerd op de hoogte van een gemiddelde huursubsidieverstrekking? Worden hiermee niet opnieuw veel huurders gedupeerd die van een (aanzienlijk) hogere bijdrage afhankelijk zijn? Kan aan huurders worden tegemoet gekomen door de uitkering van een hoger voorschot? Is het juist dat de verstrekking van voorschotten beperkt is tot nieuwe aanvragers? Welke coulance wordt er betracht bij het terugbetalen indien het gemiddelde te veel blijkt te zijn?*

Voor de algemene problematiek verwijs ik u naar de begeleidende brief. Wat betreft de aangeleverde gegevens van de eerste aanvragen kan slechts een schatting worden gemaakt van de omvang en leeftijd van het huishouden dat huursubsidie aanvraagt. Voor het bepalen van de correcte hoogte van het huursubsidiebedrag zijn de benodigde gegevens omtrent inkomen en huurprijs nog niet bekend. Om zo snel mogelijk tot betaling van de voorschotten over te kunnen

gaan, is dan ook gekozen de hoogte van het voorschot te bepalen aan de hand van de gemiddelde bijdrage voor de verschillende typen huishouden. Het uitkeren van de gemiddelde bijdrage heeft uiteraard tot gevolg dat sommige huishoudens te veel en sommige huishoudens te weinig krijgen. Indien was gekozen voor een hogere bijdrage zou echter een (te) grote groep huishoudens worden geconfronteerd met terugvorderingen.

Deze wijze van voorschotverstrekking is alleen toegepast bij eerste aanvragers. Bij het automatisch continueren wordt de gebruikelijke procedure zoals geschetst in de bijlage bij mijn begeleidende brief gevolgd. Dit houdt in dat na verzending van een volledig huursubsidiebericht, op daarop vermelde inkomens- en huurgegevens een bijdrage wordt uitbetaald.

De bedragen die als voorschot worden uitgekeerd worden in eerste instantie verrekend bij de vaststelling van de daadwerkelijke bijdrage. Het grootste gedeelte van de teveel en te weinig uitgekeerde bedragen kan op deze manier worden verrekend.

Indien dit niet mogelijk is zal het normale incassoregime gelden ten aanzien van terugvorderingen. Dit betekent dat huishoudens desgewenst gespreid kunnen betalen waarbij de hoogte van de terug te betalen bedragen per maand zal afhangen van het inkomen van het huishouden. Overigens is bij het uitbetalen van de voorschotten aangegeven dat de betaalde bedragen voorschotten zijn en er een verrekening zal plaatsvinden indien de bijdrage definitief wordt vastgesteld.

15

*Kan de Minister van VROM aangeven voor welke maanden is besloten tot de uitbetaling van voorschotten? Is de regeling bijvoorbeeld ook van toepassing voor de maand september, aangezien op 20 augustus de huur-rekeningen door de verhuurder worden verstuurd aan de huurder en veel beschikkingen pas in september zullen worden afgegeven?*

De voorschotten, afhankelijk van de datum waarop de aanvraag is ingediend, worden uitgekeerd voor de maanden juli, augustus en september en zonodig oktober.

16

*Is het niet effectiever om als noodmaatregel de woningcorporaties te machtigen een korting op de te betalen huur door te voeren voor nieuwe aanvragers welke nog niet een beschikking hebben ontvangen?*

Om snel tot een oplossing te komen voor de huidige problemen is in nauw overleg met Aedes overgegaan tot het uitbetalen van een voorschot. Door deze voorschotten uit te keren is het mogelijk geweest snel een oplossing te bieden voor de bestaande problemen. Daarnaast is dit een eenduidige en gelijke oplossing voor alle burgers die huursubsidie hebben aangevraagd. Derhalve is een oplossing via de matiging niet meer aan de orde.

17

*Is de indruk juist dat de Minister van VROM in de ontstane situatie nog geen aanleiding heeft gevonden om te komen tot spoedoverleg met de verhuurders (woningcorporaties en particuliere huurders) teneinde te komen tot sluitende afspraken over het voorkomen van schade op het niveau van de individuele huurder/huishouden? Is het juist dat ten minste 10% van de woningcorporaties geen voorzieningen heeft getroffen om de negatieve effecten voor de huurder op te vangen? Welke voorzieningen hebben de particuliere verhuurders getroffen? Is de Minister van VROM bereid alsnog te komen tot sluitende afspraken met de vertegenwoordigers van verhuurders?*

Er is met Aedes en verschillende corporaties intensief contact geweest over de huidige problemen rondom de betalingen. Op dit moment bestaat er ook overeenstemming over de probleemanalyse van de categorieën huursubsidieontvangers die op dit moment in de problemen zijn gekomen. Gezien het feit dat het ministerie is overgegaan tot het uitkeren van de voorschotten is het op dit moment niet noodzakelijk om nog aanvullende afspraken te maken met de verhuurders.

18

*In hoeverre is het juist dat veel fouten worden veroorzaakt omdat VROM gekozen heeft voor een verandering in het systeem waarbij niet de ontvanger van de huursubsidie maar organisaties als de belastingdienst, de gemeenten en de verhuurders de gegevens moeten aanleveren? Kan de Minister nader ingaan op problemen die zijn ontstaan uit het koppelen van bestanden? Is het juist dat ook kan worden geconstateerd dat een reeks programmeerfouten de oorzaak zijn van de thans ontstane chaos bij de toekenning en de uitbetaling van de huursubsidie?*

Voor een beschrijving van de huidige problemen verwijs ik u naar de brief.

Ten aanzien van de koppeling van bestanden wil ik het volgende nog opmerken. De koppeling van bestanden heeft geleid tot een aanzienlijke versnelling van de procedure. De samenwerking met de gemeenten en de belastingdienst loopt goed. Er is geen sprake van programmeerfouten in de software voor het behandelen van de aanvragen.

19

*Kan de Minister duidelijk maken dat hij voldoende voeling heeft met de burgers die dit aangaat? Zijn de huursubsidiegerechtigden in begrijpelijke taal geïnformeerd over de veranderingen? Welke (landelijke) publiciteit is er gegeven aan de verandering? Is er met de de centralisering van de huursubsidie nog wel een loket waar mensen lokaal terecht kunnen? Hoe zorgvuldig heeft het Ministerie van VROM in deze geopereerd? Zijn de consequenties onderschat omdat er nu klaarblijkelijk op lokaal niveau een forse inspanning moet worden verricht die in feite nu centraal had moeten gebeuren?*

VROM doet al jarenlang campagnes voor huursubsidie, er zijn veel onderzoeksgegevens bekend. VROM heeft dus kennis van de doelgroep. Campagnes worden altijd gepretest onder de doelgroep en via de methode van tracking getest op bereik, effect en waardering onder de doelgroep. Zowel het aanvraagformulier huursubsidie, de toelichting op het aanvraagformulier, het huursubsidiebericht, de folder en de tv spot zijn middels kwalitatief onderzoek getest onder de doelgroep. De feeling met de doelgroep wordt versterkt door het dagelijkse contact met de burger, via de helpdesk huursubsidie.

Richting burgers is een massamediale campagne (Postbus 51) gevoerd over de mogelijkheden van huursubsidie en koopsubsidie. De campagne liep van 15 mei – 30 juni er werd ondersteund met folders in postkantoren en bibliotheken, een artikel in huis-aan-huisbladen en verhuurderskrantjes en uitgebreide informatie op de internetsite van VROM. De folder is massaal opgevraagd; naast de verspreiding via postkantoren en bibliotheken (resp. 80 000 en 90 000 folders) zijn er ca. 99 000 brochures opgevraagd.

Het formulier Eerste aanvraag huursubsidie is voorzien van een heldere, uitgebreide toelichting. Potentiële nieuwe aanvragers werden geattendeerd op de mogelijkheden van huursubsidie en koopsubsidie. De huursubsidieontvangers ontvingen in april een brief over de komende veranderingen, en mei en juni volgde het huursubsidiebericht.

Daarnaast spelen verhuurders, samen met de gemeenten, een belangrijke rol in de voorlichting aan de huurders over de werking van de nieuwe aanvraagprocedure huursubsidie. De verhuurders en gemeenten zijn dan ook zeer regelmatig en uitvoerig over de verschillende fasen van de invoering van de nieuwe procedure geïnformeerd. Gemeenten en woningcorporaties hebben half mei een uitgebreide mailing ontvangen met alle beschikbare middelen, zoals de folder en aanvraagformulieren. Daarnaast hebben zij verschillende infobladen gekregen waarbij de knelpunten aan de orde zijn geweest. Het centraliseren van de aanvraagprocedure door de tussenschakel van de verhuurders en gemeenten er tussenuit te halen, betekent geenszins dat deze instanties geen voorlichtende taak richting de huurders meer hebben. Deze voorlichtende taak wordt naar mijn overtuiging ook naar behoren uitgevoerd.

Aanvragers die in de automatische continueringsprocedure zaten, zijn individueel geïnformeerd via het huursubsidiebericht en indien zij voor het eerst met deze procedure werden geconfronteerd met een selectiebrief. De indieners van een eerste aanvraag zijn via het aanvraagformulier over de procedure ingelicht.

20

*Teneinde de wenselijkheid van een, nog deze week te Algemeen Overleg, te kunnen beoordelen en dit Algemeen Overleg goed te kunnen voorbereiden is besloten tot de indiening van bovenstaande vragen. Is de minister bereid deze voor donderdagavond te beantwoorden?*

De beantwoording zal vrijdagochtend kunnen plaatsvinden.

## Vragen van het lid De Ruiter

1

*Kan de minister een verklaring geven voor het feit dat hij zowel bij het interpellatiedebat van 4 juli (daar was sprake van 600 000+240 000 aanvragen) als in de antwoorden op mijn schriftelijke vragen van 6 augustus (daar is sprake van 718 000+3 000+140 000 aanvragers) ca. 100 000 subsidie-ontvangers «kwijt» is, uitgaande van ca. 950 000 huursubsidie-ontvangers in 2002/2003<sup>1</sup>?*

Zie ook de tabel in de begeleidende brief en het antwoord op vraag 2 van het lid Duivesteijn.

2

*Impliceert dit dat per 19 juli niet 143 000, maar ca. 250 000 huurders nog op subsidie wachtten?*

Zie antwoord op vraag 1.

3

*Blijkens het verslag van de werking van de Huursubsidiewet (pag.24) waren er de laatste jaren resp. 825 000 (99/00) en 818 000 continuanten. Ervan uitgaande dat dit aantal ook dit subsidiejaar in dezelfde orde van grootte is: wat is er gebeurd met de ca. 220 000 continuanten, die het verschil vormen tussen het werkelijke aantal en het aantal van 600 000 dat genoemd is tijdens het interpellatiedebat?*

Zie antwoord op vraag 1.

4

*Blijkens de antwoorden op mijn schriftelijke vragen is het ministerie van VROM verrast door het gegeven dat er 140 000 eerste aanvragen voor huursubsidie zijn ingediend, terwijl was gerekend op 40 000. Op grond waarvan was uitgegaan van die 40 000, terwijl uit uw eigen verslag over de werking van de Huursubsidiewet over 2000–2001 (pag.24) blijkt dat de instroom de afgelopen jaren resp. 206 000 (99/00) en 174 000 (00/01) bedroeg?*

Zie begeleidende brief en antwoord op vraag 3 van het lid Duivesteijn. Overigen moet worden opgemerkt dat het aantal instromers van 206 000 en 174 000 betrekking heeft op een geheel huursubsidietijdvak. Gedurende het jaar blijven huishoudens de huursubsidie instromen.

5

*Omdat er momenteel onder grote tijdsdruk gewerkt wordt om de achterstand bij de afhandeling van de huursubsidieaanvragen weg te werken, bestaat het risico dat meer fouten gemaakt worden, waardoor huurders minder subsidie ontvangen dan waarop ze recht hebben. Kunt U aangeven of maatregelen genomen zijn om ervoor te zorgen dat de stroom bezwaarprocedures die hierdoor wordt veroorzaakt snel en zorgvuldig wordt afgehandeld?*

---

<sup>1</sup> Volgens het verslag van de werking van de Huursubsidiewet over de periode 2000/2001 bedroeg het aantal huishoudens dat huursubsidie ontvangt de afgelopen jaren resp. 1 045 000 (98/99), 1 029 000 (99/00) en 992 000 (00/01). Volgens onze informatie bedroeg het aantal aanvragen in de periode 01/02 ca. 950 000 en is de trend nu weer een lichte stijging.

De acties die nu worden ondernomen betreffen voornamelijk acties om de achterstand die is ontstaan bij de verwerking van de aanvragen weg te werken. In september zal het overgrote deel van de aanvragen zijn behandeld. Dit betekent dat in tegenstelling tot de afgelopen jaren, waarin de piek van aanvragen gedurende het gehele jaar werd beschikt deze nu al in september is verwerkt. De vrijgekomen capaciteit zal worden ingezet voor het afdoen van de verwachte piek van correspondentie en bezwaarschriften.

Daarnaast is het afgelopen jaar via een separate actie de achterstand bij het beantwoorden van openstaande brieven ingelopen.

6

*Bent u bereid om deze vragen te beantwoorden voor het overleg met de Kamer dat naar verwachting begin september zal plaatsvinden?*

Ja.

Den Haag, 13 augustus 2002

Aan de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

Namens de vaste commissie voor Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer verzoek ik u de Kamer uiterlijk donderdagochtend 15 augustus 2002 voor 14.00 uur schriftelijk te informeren over de laatste stand van zaken met betrekking tot de uitbetaling van huursubsidies. Namens de voorzitter van de commissie wil ik u verzoeken daarbij tevens in te gaan op de vragen van de heer Duivesteijn en de vragen van de heer De Ruiter, welke u bijgaand aantreft. Uw reactie zal betrokken worden bij het waarschijnlijk te houden algemeen overleg op vrijdag 16 augustus 2002 (14.00–16.00 uur).

De griffier van de vaste commissie voor Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer,  
Van der Leeden