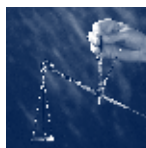




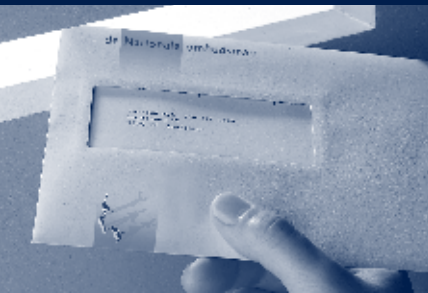
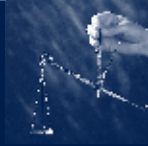
## Van huursubsidie naar huurtoeslag

Over de uitvoering van de Huursubsidiewet in de laatste fase



12 december 2006  
2006/396





## Van huursubsidie naar huurtoeslag

Over de uitvoering van de Huursubsidiewet in de laatste fase

Onderzoek uit eigen beweging (artikel 9:26 van de Algemene wet bestuursrecht) naar de uitvoering van de Huursubsidiewet in de laatste fase door de Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer.

### Verantwoordelijk bestuursorgaan

de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer.

### Onderzoekers

Mevrouw mr. N.M. van den Akker-Bliek

Mevrouw mr. P.G.J. van der Vlis

Rapportnummer 2006/396

Dossiernummer 2006.10344

12 december 2006



## **Samenvatting**

### **Inleiding**

De Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen is in werking getreden per 1 januari 2006. Met de invoering van de wet ontvingen burgers geen huursubsidie meer van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM), maar huurtoeslag van de Belastingdienst/Toeslagen. Het laatste tijdvak huursubsidie liep van 1 juli 2005 tot 1 januari 2006. Het Ministerie van VROM was verantwoordelijk voor de afwerking van het huursubsidieproces van alle jaren vóór 1 januari 2006.

Aan deze verandering gingen uitgebreide voorbereidingen vooraf. De Belastingdienst en VROM sloten een convenant met afspraken over de overgang van medewerkers. In het convenant werd verzekerd dat de continuïteit van het proces niet in gevaar zou komen.

### **Aanleiding en doel onderzoek**

In het laatste kwartaal van 2005 nam het aantal klachten bij de Nationale ombudsman over huursubsidie flink toe tot gemiddeld 100 per maand. Prognoses van VROM dat de achterstanden in de behandeling van correspondentie en bezwaarschriften binnen afzienbare tijd opgelost zouden zijn, bleken niet uit te komen en de stroom klachten bleef aanhouden. Dat was voor de Nationale ombudsman aanleiding om uit eigen beweging een onderzoek in te stellen.

De Nationale ombudsman hecht – vooral vanuit het perspectief van de burger gezien – aan een zorgvuldige begeleiding van veranderingsprocessen binnen de overheid. Het doel van dit onderzoek is om na te gaan of bij de uitvoering door VROM in de laatste fase recht is gedaan aan de vereisten van behoorlijkheid die gelden in het verkeer tussen overheid en burgers.

### **Gevolgen voor de burger**

De groep mensen waar het hier om gaat moet door hun financieel kwetsbare positie een beroep doen op de overheid. Degenen die bij de Nationale ombudsman aanklopten, klaagden er vooral over dat betalingen uitbleven, bezwaarschriften niet werden afgehandeld en dat op hun brieven niet werd gereageerd. Mensen verkeerden daarom in grote onzekerheid over hun recht op huursubsidie en kwamen in de problemen omdat de huursubsidie een onmisbaar bestanddeel vormt van hun inkomen. Mensen bleken vervolgens vooral gefrustreerd over de gebrekkige mogelijkheden tot communicatie met VROM: brieven werden niet beantwoord en telefoontjes leidden niet tot het gewenste resultaat.

### **Analyse**

De Nationale ombudsman constateert een aantal knelpunten. In de eerste plaats ging in de eerste helft van 2005 het merendeel van de medewerkers van VROM over naar de Belastingdienst. In het tweede halfjaar gingen vrijwel alle overgebleven medewerkers over. Externe krachten werden ingezet voor de behandeling van aanvragen voor

het laatste subsidietijdvak en voor de afhandeling van correspondentie en bezwaarschriften. De behandeling van correspondentie en bezwaarschriften vereist echter meer specialistische kennis. Er bleven bij VROM steeds minder ervaren mensen achter om externen hierop in te werken. Ook het aantal staffunctionarissen, nodig om de organisatie aan te sturen, werd steeds minder. De organisatie kwam zo zeer onder druk te staan, dat onvoorziene omstandigheden niet konden worden opgevangen.

In de tweede plaats weken de prognoses over aanvragen, brieven en bezwaarschriften dramatisch af van de werkelijkheid. De planningen konden dus bij lange na niet worden gehaald. De verwachting dat op 1 april 2006 geen sprake meer zou zijn van werkvoorraden bleek dan ook niet juist: er was toen nog een werkvoorraad van 12.000 brieven en 2.400 bezwaarschriften. De minister kon geen duidelijke of geheel onvoorzienbare oorzaken aangeven voor de foute prognoses.

Het feit dat VROM publiekelijk geen informatie heeft gegeven over de problemen en de getroffen maatregelen heeft ongetwijfeld geleid tot steeds meer correspondentie en telefonische verzoeken om informatie.

In de periode 2000–2003 is de uitvoering van de Huursubsidiewet gemoderniseerd. In mei 2003, toen nog met volle energie werd gewerkt aan het oplossen van de invoeringsproblemen die daardoor waren ontstaan, stond de volgende verandering (van huursubsidie naar huurtoeslag) al weer op stapel. Burgers en medewerkers van VROM werden dus in korte tijd geconfronteerd met twee ingrijpende veranderingen op het gebied van huursubsidie met alle gevolgen van dien.

## **Conclusie**

De uitvoering van de laatste fase van het huursubsidieproces is onzorgvuldig geweest. Financieel kwetsbare burgers zijn hierdoor in moeilijkheden geraakt. Twee factoren hebben bijgedragen aan het ontstaan van de aanzienlijke achterstanden, namelijk de veel te krappe prognoses en de keuze die is gemaakt om het werk grotendeels uit te laten voeren door externe krachten. Ook de uitvoering van de Wet op de huurtoeslag door de Belastingdienst/Toeslagen kwam niet goed op gang. De verzekering in het door VROM en de Belastingdienst opgemaakte convenant dat de continuïteit van het proces niet in gevaar zou komen, is niet waargemaakt.

De burger werd in een kort tijdsbestek van drie jaar geconfronteerd met de invoeringsperikelen van twee ingrijpende reorganisaties. Dit heeft geleid tot een groeiend gevoel van onmacht en wantrouwen tegenover ‘de overheid’ die te weinig of geen oog lijkt te hebben voor de belangen van haar burgers.

Hieraan droeg ook bij de beslissing van de minister om over de achterstanden niet publiekelijk naar buiten te treden. De minister had de burgers dienen voor te lichten over welke problemen er speelden, welke maatregelen waren of zouden worden getroffen en op welke termijn de problemen naar verwachting zouden zijn opgelost. Dit had ook de stroom telefonische en schriftelijke klachten kunnen inperken.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Vooraf</b>	<b>1</b>
	Inleiding	1
	Aanleiding onderzoek	1
	Doelstelling onderzoek	2
	Voorgeschiedenis en aanpak onderzoek	2
<b>2</b>	<b>Bevindingen</b>	<b>5</b>
	Uitvoering van de Huursubsidiewet in de laatste fase	5
	Klachten bij de Nationale ombudsman	7
	Reactie van de minister	9
<b>3</b>	<b>Beoordeling en Conclusie</b>	<b>11</b>
	Beoordeling	11
	Conclusie	14
<b>4</b>	<b>Aandachtspunten</b>	<b>15</b>

## I. Vooraf

### Inleiding

In het Hoofdlijnenakkoord (2003) kondigde het kabinet aan:

*“Het inkomensbeleid wordt gekenmerkt door een verdere aanpak van de armoedeval en door een verdere stroomlijning (door bundeling van regelingen en uniformering van inkomensbegrippen) van inkomensafhankelijke regelingen, met name voor zorg, kinderen en wonen. Een aan de belastingdienst gelieerde uitvoeringsinstantie zal deze en andere inkomensafhankelijke regelingen gaan uitvoeren.”*

Uitvloeisel hiervan was de per 1 september 2005 in werking getreden Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Wet van 23 juni 2005, Stb. 344). In de aanhef van de wet wordt gesteld dat het wenselijk is om inkomensafhankelijke regelingen, zoals die op het punt van wonen, kinderen en zorg, zoveel mogelijk te harmoniseren door een aantal algemene begrippen in die regelingen onder te brengen in één nieuwe wet, en de uitvoering van deze regelingen te stroomlijnen door deze waar mogelijk te laten plaatsvinden door een nieuw organisatieonderdeel van de Belastingdienst, de Belastingdienst/Toeslagen. Ingevolge artikel 50 van de wet geldt de wet voor berekeningsjaren (kalenderjaren) die aanvangen op of na 1 januari 2006.

De invoering van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen had een aantal wijzigingen in de Huursubsidiewet (Wet van 24 april 1997, Stb. 197) tot gevolg. Verder werd de naam van de wet gewijzigd in Wet op de huurtoeslag. De uitvoering van de Huursubsidiewet was tot 1 januari 2006 in handen van de Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen (IBS) van het Ministerie van VROM. Per 1 januari 2006 veranderde dit dus: de huurtoeslag kwam in de plaats van de huursubsidie en de Belastingdienst/Toeslagen werd belast met de uitvoering hiervan. Het laatste tijdvak huursubsidie dat door het Ministerie van VROM werd uitgevoerd liep van 1 juli 2005 tot 1 januari 2006.

### Aanleiding onderzoek

In het laatste kwartaal van 2005 steeg het aantal klachten bij de Nationale ombudsman over huursubsidie tot bijna het viervoudige. Daarnaast nam ook het aantal telefonische klachten sterk toe. Dit leidde tot ambtelijk overleg met IBS en later tot vragen van de Nationale ombudsman aan de minister van VROM. Hieruit bleek dat de oorzaak van de klachten was gelegen in de op handen zijnde veranderingen in het huursubsidieproces. Omdat toezeggingen van de minister dat de problemen binnen afzienbare tijd zouden zijn opgelost niet bewaarheid werden en de stroom klachten bleef aanhouden, werd besloten tot het instellen van dit onderzoek uit eigen beweging.

*Verzoeker heeft door inzending van een bezwaarformulier op 11 augustus 2005 een bezwaar ingediend tegen de beslissing van de minister van VROM om hem geen huursubsidie toe te kennen voor het subsidietijdvak 1 juli 2005-1 januari 2006. Hij verzoekt VROM bij de berekening een bijzonder inkomensbestanddeel in 2004 buiten beschouwing te laten. Op 10 december 2005 rappelleert hij VROM en licht hij zijn bezwaar nog eens als volgt toe:*

*“...Het (kunstmatig) hoge inkomen in 2004 door de handelwijze van het UWV heeft geleid tot intrekking van de huursubsidie. De terugvordering in 2005 van het UWV leidt daarentegen tot een verlaging van het inkomen in 2005. Daarmee in feite weer recht op huursubsidie. Vrees dat uitblijven behandeling bezwaarschrift het alsnog verkrijgen van huursubsidie frustreert...”. Aan de Nationale ombudsman laat hij begin februari 2006 weten: “... Het bezwaarschrift moet binnen 6 weken worden behandeld, maar is nu ruim 25 weken onbehandeld...”.*

### **Doelstelling onderzoek**

De Nationale ombudsman hecht – vooral vanuit het perspectief van de burger bezien – aan een zorgvuldige begeleiding van veranderingsprocessen binnen de overheid. Hij heeft zich met dit onderzoek dan ook ten doel gesteld vast te stellen of bij de uitvoering van de Huursubsidiewet in de laatste fase door IBS recht is gedaan aan de vereisten van behoorlijkheid die gelden in het verkeer tussen overheid en burgers.

In het rapport zijn op diverse plaatsen ter illustratie situaties weergegeven zoals die uit de ontvangen klachten naar voren zijn gekomen.

### **Voorgeschiedenis en aanpak onderzoek**

Op 27 oktober 2005 vond ambtelijk overleg plaats tussen twee onderzoekers van het Bureau Nationale ombudsman en de waarnemend directeur en de projectleider van IBS, alsmede de contactpersoon voor de Nationale ombudsman bij VROM. Het overleg vond plaats op initiatief van de Nationale ombudsman vanwege de sterke stijging in het aantal klachten over de uitvoering van de Huursubsidiewet. Het overleg bevestigde het vermoeden dat er sprake was van ernstige achterstanden bij IBS en dat deze achterstanden samenhangen met de overgang van de uitvoering van de huursubsidie van IBS naar de Belastingdienst/Toeslagen en het daarmee samenhangende vertrek van een groot deel van de medewerkers van IBS naar de Belastingdienst/Toeslagen. IBS liet weten dat inmiddels maatregelen waren getroffen om de achterstanden zo spoedig mogelijk weg te werken.

Op 1 november 2005 maakte de Nationale ombudsman in een kennismakingsgesprek met de minister van VROM melding van de sterke stijging van het aantal klachten bij de Nationale ombudsman en sprak hij zijn ongerustheid uit over de achterstanden bij IBS. In een brief gedateerd 14 november 2005 herhaalde hij dit en wees hij erop dat burgers in onzekerheid verkeerden over hun recht op huursubsidie of in de financiële problemen kwamen omdat betaling uitbleef. De Nationale ombudsman verzocht de minister in die brief om hem over vier weken op de hoogte te stellen van de stand van zaken.



*Een dochter klaagt medio maart 2006 namens haar moeder over het uitblijven van een beslissing op een hernieuwde aanvraag om huursubsidie voor de periode 1 juli 2005-1 januari 2006. VROM heeft in eerste instantie ten onrechte geconstateerd dat de moeder is verhuisd en dat zij daarmee geen recht meer heeft op huursubsidie voor het subsidieadres. Haar aanvraag is daarom afgewezen. VROM raadt vervolgens aan om een nieuwe aanvraag in te dienen. De dochter deelt de Nationale ombudsman mee: "... Ik heb op aanraden van het ministerie een nieuwe aanvraag ingediend met ten overvloede later nog weer een brief met het verhaal plus een uittreksel uit het bevolkingsregister gestuurd (2-2-'06). De stukken zijn in behandeling, maar mij werd verteld dat dit nog wel 3 maanden kon gaan duren, terwijl de fout duidelijk bij het ministerie ligt, heeft mijn moeder veel kosten moeten maken om haar subsidie te regelen. Het bedrag ligt tussen de 1000 en 1200 euro, iets dat een oude vrouw van bijna 80 met een klein pensioentje niet kan missen..."*

Op 20 januari 2006 deelde de minister mee dat, omdat het laatste huursubsidietijdvak (1 juli 2005 tot 1 januari 2006) was afgesloten en de huursubsidieaanvragen voor het grootste deel waren afgehandeld, meer personele capaciteit kon worden ingezet op de afhandeling van bezwaarschriften en correspondentie. Het aantal medewerkers dat bezwaarschriften behandelde was uitgebreid van zes naar vijftien. Van de voorraad van 2.600 bezwaarschriften waren er 1.700 in behandeling en de voorraad zou op 1 april 2006 zijn weggewerkt. De nieuwe instroom zou conform de wettelijke termijnen worden afgehandeld en daarvoor zou nog extra externe capaciteit worden aangetrokken. Wat betreft de correspondentie liet de minister weten dat zaken met een spoedeisend belang met voorrang zouden worden opgepakt en, afhankelijk van eventuele informatie van derden, binnen in ieder geval vier weken zouden worden afgedaan. De capaciteit voor de behandeling van correspondentie was met 40 medewerkers uitgebreid en de afgelopen maand was de voorraad met 10.000 brieven afgenomen. De planning was dat, inclusief de te verwachten instroom van ongeveer 4.000 brieven per week, op 1 februari 2006 de correspondentie uit de periode van 1 januari 2005 tot 1 juli 2005 zou zijn afgehandeld en op 1 april 2006 de gehele voorraad correspondentie. De nieuwe instroom brieven zou binnen twaalf weken worden afgehandeld.

Op 21 maart 2006 deelde de plaatsvervangend directeur-generaal Wonen van VROM mee dat de toezegging in de brief van 20 januari 2006 dat de achterstand in de afhandeling van bezwaarschriften per 1 april 2006 zou zijn weggewerkt en dat de nieuwe instroom bezwaarschriften vanaf die datum binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijn zou worden afgedaan, geen gestand kon worden gedaan.

*Verzoekster klaagt bij VROM over het uitblijven van een nabetaling huursubsidie ten bedrage van € 1.776,48 over het subsidiejaar 2003/2004, toegekend op 17 oktober 2003. Na diverse telefoontjes, een aangetekende brief van 4 januari 2006 en een faxbrief van 13 maart 2006, zegt VROM in een brief van 30 maart 2006 toe dat het bedrag op korte termijn op verzoeksters girorekening beschikbaar zal worden gesteld. Op 18 april 2006 laat verzoekster de Nationale ombudsman weten: "... Echter om het geld te ontvangen waar ik recht op heb blijkt verschrikkelijk moeilijk. (...) Ik ben een alleenstaande bijstandsmoeder met een dochter van vier. Ik heb het geld echt nodig. En ben bang dat ik er nog heel lang op moet wachten..."*

Op 28 april 2006 berichtte de minister de Nationale ombudsman dat in het eerste kwartaal van 2006 ruim 25.000 brieven en ruim 1.100 bezwaarschriften waren ontvangen. Dit was meer dan verwacht. Wat betreft de correspondentie liet de minister weten dat in de periode januari t/m maart 2006 ruim 63.000 brieven waren afgehandeld en dat daarbij, behoudens brieven met een spoedeisend karakter (circa 6.000), het principe 'first in, first out' was gehanteerd. De 'werkvoorraad' bedroeg, met de instroom in het eerste kwartaal van 2006, per 1 april 2006 nog 12.000. Wat betreft de bezwaarschriften liet de minister weten dat in het eerste kwartaal slechts 1.300 bezwaarschriften waren afgehandeld, ook hier volgens het principe 'first in, first out'. Met de instroom in het eerste kwartaal van 2006 bedroeg de werkvoorraad per 1 april 2006 circa 2.400 bezwaarschriften. Per week konden 150 bezwaarschriften worden afgehandeld en de werkvoorraad zou, behoudens enkele complexe gevallen, uiterlijk 1 augustus zijn afgehandeld. Rekening houdend met het gehanteerde 'first in, first out-principe', zou daarmee de termijn waarbinnen bezwaarschriften werden afgehandeld in de periode tot medio augustus 2006 tot 16 weken zijn teruggebracht en na 1 augustus 2006 zou deze termijn 10 weken bedragen.

Op 4 augustus 2006 liet de Nationale ombudsman de minister van VROM weten dat hij van plan was om naar de uitvoering van de Huursubsidiewet in de laatste fase een onderzoek uit eigen beweging (artikel 9:26 van de Algemene wet bestuursrecht) in te stellen.

In een brief van 13 september 2006 liet de Nationale ombudsman de minister weten dat dit onderzoek was gestart. Hij stelde de minister in de gelegenheid schriftelijk te reageren op de in onderzoek genomen gedraging. Ook werd een aantal vragen gesteld. In het kader van het onderzoek vond mondeling overleg plaats tussen de Nationale ombudsman en de plaatsvervangend directeur-generaal Wonen en de waarnemend directeur IBS. De minister reageerde bij brief van 23 oktober 2006.

## 2. Bevindingen

### ***Uitvoering van de Huursubsidiewet in de laatste fase***

Tot 1 januari 2006 was IBS belast met de uitvoering van de (oude) Huursubsidiewet. Aanvragen om huursubsidie voor het laatste tijdvak huursubsidie (1 juli 2005 tot 1 januari 2006) en daarop betrekking hebbende brieven, klachten en bezwaarschriften dienden dan ook te worden ingediend bij en afgehandeld door IBS. Verder was IBS verantwoordelijk voor de volledige afwerking van het huursubsidieproces van alle jaren vóór 1 januari 2006.

*Door het uitblijven van een reactie op verzoekers bezwaarschrift van 21 juli 2005, waarbij hij een bewijsstuk heeft overgelegd waaruit blijkt dat VROM is uitgegaan van een onjuist inkomen, komt verzoeker in financiële moeilijkheden en dient daarom 2 januari 2006 een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij laat in zijn verzoekschrift weten: "...Door VROM heb ik een maand huurachterstand opgelopen omdat ik een half jaar de volle huurprijs moest voorschieten en nu dreigt de woningbouw het door te sturen naar het incasso bureau...".*  
*Als gevolg van de interventie door de Nationale ombudsman bij VROM ontvangt verzoeker binnen een week een beslissing op zijn bezwaarschrift en binnen vier weken de alsnog toegekende huursubsidie.*

Op 29 maart 2005 ondertekenden de directeur-generaal Wonen van VROM en de directeur-generaal Belastingdienst van het Ministerie van Financiën, die als bevoegd gezag de verantwoordelijkheid hadden voor de overgang van de uitvoering, het 'Convenant betreffende de overgang van medewerkers van de directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen naar de Belastingdienst'. In dit convenant werden de uitgangspunten en afspraken met betrekking tot de overgang van medewerkers van IBS naar de Belastingdienst vastgelegd. Artikel 2, tweede lid, van het convenant luidt als volgt:

*"Teneinde de oprichting van de nieuwe dienst bij de Belastingdienst, de continuïteit van het huidige huursubsidieproces en de continuïteit van het nieuwe toeslagproces (zorg, kind, wonen) te waarborgen, wisselen IBS en de Belastingdienst tijdens het verandertraject wederzijds medewerkers aan elkaar uit op basis van detachering. Daarbij wordt rekening gehouden met de fasering in de opbouw bij de Belastingdienst/ Toeslagen en de afbouw van werkzaamheden bij IBS. Alleen de functies die noodzakelijk zijn voor de afbouw vallen onder verantwoordelijkheid van VROM, evenals de bijbehorende vacatures."*

Verder werd in artikel 3 van het convenant vastgelegd dat VROM vanaf de datumingave van het convenant tot 1 januari 2006 geen tijdelijke arbeidscontracten zou verlengen tot data gelegen na 1 januari 2006 en dat ook vacatures, in overleg met de Belastingdienst/ Toeslagen, zouden worden vervuld op basis van tijdelijke contracten tot die datum. Tevens zou VROM zich inspannen om het aantal staffuncties van IBS zoveel mogelijk te beperken.

Vooruitlopend op de ondertekening van het convenant werden medewerkers van IBS, voornamelijk uit het zogenaamde secundaire proces met kennis van de processen en systemen, ingezet bij het Project Toeslagen. In het laatste kwartaal van 2004 gingen ongeveer

15 medewerkers van IBS feitelijk over naar de Belastingdienst als een soort pioniers. Op 1 januari 2005 waren voor de uitvoering van de huursubsidie 336 fte's (fulltime-equivalents) beschikbaar. Deze functies waren alle daadwerkelijk bezet. In de eerste helft van 2005 ging het merendeel van deze medewerkers over naar de Belastingdienst. In het tweede halfjaar gingen vrijwel alle overgebleven medewerkers over. Omdat het meewerken van de medewerkers van IBS aan het Project Toeslagen ten koste zou gaan van de productiecapaciteit van IBS, werd afgesproken dat VROM door de Belastingdienst financieel zou worden gecompenseerd. Met deze financiële compensatie kon VROM externe krachten inhuren teneinde de productiecapaciteit zoveel mogelijk op peil te houden en de subsidieaanvragers zo goed mogelijk te bedienen.

In de onderstaande twee tabellen is te zien op welke momenten welke medewerkers van IBS overgingen naar de Belastingdienst en op welke momenten welke externe medewerkers zijn aangetrokken.

**Tabel 1 Formatie/bezetting van IBS**

Bezetting (fte)	IBS 1 - 1 - 2005	Naar BD* in 1 <sup>e</sup> helft 2005 of uit dienst	IBS 1 - 7 - 2005	Naar BD in 2 <sup>e</sup> helft 2005	IBS 1 - 1 - 2006	Naar BD in 1 <sup>e</sup> helft 2006	IBS 1 - 7 - 2006
Directeur en ondersteuning	22	9	13	12	1	0	1
Aanvraagbehandeling	60	41	19	18	1	0	1
Correspondentie en bezwaarschriften	106	56	50	43	7	0	7
Telefoon en relatiebeheer	25	23	2	2	0	0	0
Incasso	24	13	11	11	0	0	0
Secundair proces	99	70	29	28	1	0	1
<b>Totaal</b>	<b>336</b>	<b>212</b>	<b>124</b>	<b>114</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

**Tabel 2 Externe krachten bij IBS**

Bezetting (fte)	1 - 1 - 2005	1 - 7 - 2005	1 - 1 - 2006	1 - 7 - 2006
Ondersteuning	0	4	4	4
Aanvraagbehandeling	20	56	90	8
Correspondentie en bezwaarschriften	20	50	82	125
Telefoon en relatiebeheer	40	30	30	30
Incasso	20	42	35	65
Secundair proces	2	35	35	35
<b>Totaal</b>	<b>102</b>	<b>217</b>	<b>276</b>	<b>267</b>

\*Belastingdienst

De onderstaande tabellen 3 en 4 geven inzicht in de verwachte instroom aanvragen, brieven en bezwaarschriften en de werkelijke instroom evenals de verwachte werkvoorraden en de feitelijke werkvoorraden in de tweede helft van 2005 en de eerste helft van 2006.

**Tabel 3 Verwachte en gerealiseerde instroom in de periode 1 juli 2005 - 1 oktober 2006**

Instroom		1 - 7 - 2005 1 - 1 - 2006	1 - 1 - 2006 1 - 4 - 2006	1 - 4 - 2006 1 - 10 - 2006
<b>Aanvragen*</b>	Verwacht	175.000	50	20
	Gerealiseerd	176.000	22.500	2.000
<b>Brieven</b>	Verwacht	140.000	10.000	200
	Gerealiseerd	150.000	70.000	37.000
<b>Bezwaarschriften</b>	Verwacht	700	10	2
	Gerealiseerd	1.000	1.100	1.500

**Tabel 4 Verwachte en feitelijke voorraden in de periode 1 juli 2005 - 1 augustus 2006**

Voorraad		1 - 7 - 2005	1 - 1 - 2006	1 - 4 - 2006	1 - 8 - 2006	1 - 10 - 2006
<b>Aanvragen*</b>	Verwacht	5.000	10.000	0	0	0
	Feitelijk	18.000	6.000	1.900	1.400	200
<b>Brieven</b>	Verwacht	500	1.000	0	0	0
	Feitelijk	90.000	54.000	12.000	1.700	1.250
<b>Bezwaarschriften</b>	Verwacht	5	10	0	0	0
	Feitelijk	2.900	2.600	2.400	600	500

Uit de tabellen blijkt dat de instroom veel hoger was dan verwacht. Om de hoge instroom en de oplopende werkvoorraden het hoofd te bieden werd in augustus 2005 een onderscheid gemaakt tussen correspondentie waarin burgers op subsidie wachtten, en correspondentie waarbij dat niet het geval was. De eerste categorie werd met voorrang behandeld. Ook werd in augustus 2005 besloten om extra externe krachten in te huren en op te leiden. In januari 2006 werd de capaciteit wederom uitgebreid omdat de instroom van brieven hoger bleef dan verwacht. Op 1 december 2006 bedroeg de voorraad bezwaarschriften 350 en de voorraad brieven 10.800, waarvan 9.200 brieven voortkwamen uit te verrichten nabetalingen volgend uit inkomenscontroles.

### **Klachten bij de Nationale ombudsman**

Vanaf oktober 2005 was sprake van een aanzienlijke stijging van het aantal klachten over de uitvoering van de Huursubsidiewet. Tot mei 2006 werd er vooral over geklaagd dat beslissingen op bezwaarschriften en reacties op brieven uitbleven. Het betrof hier vaak bezwaarschriften en brieven die al lang geleden waren ingediend.

In de meeste gevallen hadden de betrokkenen, voordat zij zich tot de Nationale ombudsman wendden, vergeefs getracht om bij VROM informatie te krijgen over de stand van zaken. Schriftelijke verzoeken om informatie bleven echter onbeantwoord en pogingen om telefonisch informatie te verkrijgen lukten evenmin. Het bleek veelal niet mogelijk de juiste persoon aan de lijn te krijgen, toezeggingen dat zou worden teruggebeld werden niet nagekomen, of er konden geen concrete toezeggingen worden gedaan over de termijn waarop een brief zou worden beantwoord of een bezwaarschrift zou zijn afgehandeld.

\* Dit betreft niet de eerste aanvragen maar aanvragen die tijdens het geautomatiseerde proces op behandelingslijsten zijn geplaatst om verder te worden uitgezocht.

*Verzoekster ontvangt in maart 2006 een beslissing tot terugvordering van ten onrechte toegekende huursubsidie. Zij laat telefonisch en schriftelijk aan VROM weten dat er sprake moet zijn van een vergissing. In een brief aan VROM deelt zij mee: "...ik begreep dat u in de veronderstelling verkeert dat ik in 2000-2001 in Hengelo heb gewoond. Ik wil laten weten dat dit niet het geval is geweest en dat ik daar ook nooit heb gewoond. Ik woonde dat jaar en ook al eerder in Gouda in een koopwoning. Ik denk dat hier sprake is van een persoonsverwisseling. Ik wil u verzoeken uw administratie aan te passen...". Ondanks deze mededeling en ondanks de telefonische bevestiging dat inderdaad sprake is van een (administratieve) fout, ontvangt zij in april 2006 een aanmaning, waarbij incassomaatregelen in het vooruitzicht worden gesteld. In mei 2006 wordt vervolgens aangekondigd dat bij niet betalen de schuld zal worden overgedragen aan de belastingdeurwaarder. Verzoekster reageert direct met een brief aan de minister van VROM en laat onder meer weten: "...Ondanks de onterechte aanschrijving hebben wij het (telefoon)nummer gebeld. De medewerkster zei na onze uitleg al snel: "Oh, dan is er sprake van een persoonsverwisseling". We vroegen haar dit te corrigeren, maar dat kon niet, daarvoor zouden we een brief moeten schrijven. De omgekeerde wereld. Uw ministerie maakt een fout en wij die niets met uw ministerie te maken hebben, moeten ons daartegen verdedigen..."*

Degenen die zich uiteindelijk tot de Nationale ombudsman wendden waren vaak wanhopig en gefrustreerd. Wanhopig, omdat de huursubsidie een wezenlijk bestanddeel is van hun besteedbaar inkomen en dat daarom eigenlijk niet gemist kan worden, zeker niet gedurende langere tijd. Gefrustreerd, omdat zij tegen een muur opliepen. Overtuigd van hun gelijk, slaagden zij er niet in hun boodschap over te brengen, laat staan datgene te krijgen waarop zij recht meenden te hebben: het ministerie bleek een onneembare vesting en als zij er in slaagden telefonisch contact te krijgen was dit met een medewerker van de telefoondesck die weinig concrete informatie kon verschaffen en de beller maande 'nog maar even geduldig af te wachten' of een brief te schrijven.

Vanaf het tweede kwartaal van 2006 ontving de Nationale ombudsman ook veel klachten over de invordering van ten onrechte toegekende huursubsidie. Omdat betrokkenen jarenlang niets meer van het ministerie hadden vernomen, viel de (hervatting van de) incasso-procedure – waarbij het vaak om aanzienlijke bedragen ging – hun rauw op het dak.

*Doordat de gemeente het huisnummer van verzoekster heeft gewijzigd gaat het mis met de huursubsidie-toekenning aan betrokkene. VROM herzielt in oktober 2005 de toekenningsbeslissing en vordert de al betaalde huursubsidie vanaf juli 2005 van verzoekster terug, omdat is geconstateerd dat verzoekster verhuisd is. Verzoekster maakte eind oktober 2005 bezwaar, omdat er geen sprake is van een verhuizing. Verzoekster schrijft op 30 januari 2006 aan de Nationale ombudsman: "...Na meer dan drie maanden ben ik ten einde raad betreffende mijn huursubsidie. Ik ben in financiële problemen geraakt doordat VROM deze subsidie niet meer toekent en ik het ontvangen deel terug moet betalen. Het betreft een administratief probleem van slechts een letterwijziging. Mijn bezwaarschrift blijft ondanks herhaalde telefoontjes nog steeds ongelezen."(...).*

*"...Het vervelende is dat je nooit iemand kunt bereiken die daadwerkelijk actie kan ondernemen, het probleem had allang opgelost kunnen zijn. Je komt alleen in contact met een 'eilandje' telefonisten die NIETS kunnen doen behalve zeggen dat je moet afwachten. Er kan niet worden doorverbonden, geen boodschap worden doorgegeven en er bestaat ook geen ander telefoonnummer. Om een hogere ambtenaar te spreken moet je nota bene een schriftelijk verzoek indienen! Zo ben je gauw weer een half jaar verder en steeds dieper in de schulden. Bovendien betaalt VROM nooit rente of telefoonkosten terug en weten ze jou wel te vinden als zij zelf geld willen zien!..."*

### Reactie van de minister

In zijn reactie liet de Minister van VROM weten dat de overgang van het leeuwen-deel van de medewerkers van IBS per medio 2005 wenselijk en noodzakelijk was omdat de Dienst Toeslagen tijdig bemenst moest worden om de uitvoering van (onder meer) de huur-toeslagen ter hand te nemen.

De minister kon geen duidelijke oorzaken aanwijzen voor de discrepantie tussen de verwachte en de feitelijke instroom bezwaarschriften in de periode 1 juli 2005 tot 1 oktober 2006 en de verwachte en de feitelijke instroom aanvragen en correspondentie in de periode 1 januari 2006 tot 1 oktober 2006 (zie tabel 3). De minister achtte het niet uitgesloten dat de publieks-campagnes van de Belastingdienst over de huurtoeslag in augustus, september en oktober 2005 mede de oorzaak waren geweest van de verhoogde instroom. Burgers waren er hierdoor wellicht opmerkzaam op gemaakt dat zij voor het jaar 2005 nog huursubsidie konden aanvragen bij VROM. Ook een daling in inkomens zou er de oorzaak van kunnen zijn dat er een groter beroep op de huursubsidieregeling werd gedaan. Verder noemde de minister als mogelijke oorzaak van de verhoogde instroom bezwaarschriften en correspondentie, de in verband met de afbouw van de uitvoeringsorganisatie verhoudingsgewijs vele invorderingen van in eerdere jaren ten onrechte toegekende huursubsidie. Tenslotte noemde de minister als een van de verklaringen voor de verhoogde instroom brieven, de oplopende werkvoorraad.

Behalve de hoge instroom was volgens de minister ook de uitvoering van het 'Verbeterplan' een reden voor het oplopen van de werkvoorraad in de periode 1 juli 2005 tot 1 augustus 2006. In het kader van het rechtmatigheidsonderzoek 2004 had de Algemene Rekenkamer geconstateerd dat er bij de uitvoering van de huursubsidie in 2004 sprake was van onrechtmatig aangegane verplichtingen en dat er ernstige onvolkomenheden waren voorgekomen in de uitvoering van het controlebeleid. Om de onvolkomenheden uit 2004 zoveel mogelijk te herstellen en de uitvoering in 2005 qua rechtmatigheid op een hoger niveau te brengen, was een 'Verbeterplan uitvoering huursubsidie 2004-2005' opgesteld dat in mei 2005 werd aangeboden aan de Algemene Rekenkamer en de Tweede Kamer. In augustus 2005 had dit plan een nadere uitwerking gekregen en de uitvoering ervan had een groot beslag gelegd

*Verzoekster ontvangt in maart 2004 een beslissing waarmee de haar toegekende huursubsidie voor het subsidiejaar 2000/2001 werd gewijzigd van € 1.475,69 in € 0,00. Zo ontstaat een terugvordering op verzoekster voor het bedrag van € 1.475,69.*

*Zij maakt eind maart 2004 tegen deze beslissing bezwaar. Hierna zendt verzoekster nog diverse brieven aan VROM. VROM reageert niet op haar bezwaarschrift, noch op de brieven. Ze deelt de Nationale ombudsman begin mei 2006 mee: "...Alleen een formulier voor een betalingsregeling kan er vanaf, maar ik heb in twee jaar tijd nog nooit een concreet antwoord of een menselijke reactie op mijn brieven gehad. Alleen geautomatiseerde brieven waaruit blijkt dat slechts één ding van belang is: betalen, of je nou gelijk hebt of niet. Ik ben een alleenstaande moeder van drie kinderen, zonder enige praktische of financiële steun van hun vader, ben arbeidsongeschikt geweest en ontslagen en probeer nog steeds zelf de eindjes aan elkaar te knopen door hard te werken. Dit groeit mij nu echt boven het hoofd, ik wil met ze in gesprek om uit te zoeken waarom ze er bij blijven dat ik ze geld verschuldigd ben..."*

op de uitvoeringsorganisatie van de huursubsidie. Ook wees de minister erop dat de overgang van de werkzaamheden naar de Belastingdienst waartoe in 2003 was besloten, inclusief een nieuwe standplaats, voor veel medewerkers een zware belasting was geweest en dat dit eveneens had geleid tot het oplopen van de werkvoorraden.

Verder liet de minister weten dat de ontstane problemen niet los gezien konden worden van de problemen die zich in de zomer van 2002 hadden voorgedaan bij de modernisering van de uitvoering van de Huursubsidiewet in de periode 2000 tot 2003. In 2003 was druk gewerkt aan herstelwerkzaamheden. Omdat in het Hoofdlijnenakkoord 2004-2007 van mei 2003 was besloten om (onder meer) de huursubsidie te laten uitvoeren door een aan de Belastingdienst gelieerde uitvoeringsorganisatie, was het niet meer doelmatig om voor de beperkte tijd dat de huursubsidie nog door VROM zou worden uitgevoerd, nog veel te investeren in het moderniseringsproject. Tevens betekende de aankondiging in het Hoofdlijnenakkoord dat gekwalificeerd personeel IBS vrijwillig begon te verlaten, dan wel als eerste bij de Belastingdienst werd ingezet. Met het inhuren van externe krachten, zoals op grote schaal was gebeurd, viel niet alle expertise en historische kennis te vervangen, aldus de minister.

Wat betreft de informatie aan de burgers deelde de minister mee dat aan degenen die telefonisch of per e-mail vroegen naar de stand van zaken, uiteraard de gevraagde informatie was verstrekt. Een mediacampagne om burgers te informeren over de achterstanden was niet overwogen omdat de getroffen groep burgers een zeer beperkt deel uitmaakte van de totale doelgroep van de huursubsidie: 3% bij brieven, en 0,1% bij bezwaarschriften. Achteraf gezien was de minister van mening dat het beter was geweest als de betrokken burgers actief door zijn departement waren geïnformeerd over de opgetreden vertraging in de afhandeling.

*Verzoeker klaagt over het uitblijven van een beslissing op zijn bezwaarschrift van eind oktober 2005. Hij laat de Nationale ombudsman weten: "...Ik klaag erover dat: ik van het VROM nog diverse bedragen moet terugkrijgen maar tot nu toe blijft de vrom alles ontkennen terwijl ik alle bewijzen en toekenningen van vrom zwart op wit heb. Als ik er over bel krijg ik van alle verhaaltjes te horen maar niet 1 over het bedrag van ruim € 1150,00. (...)*

*Ik (...) krijg te horen dat het loket in den haag niet meer in gebruik is en dat ik maar een bezwaarschrift moet indienen. U moet me geloven, ik heb inmiddels al 12 bezwaarschriften ingediend maar allemaal met het resultaat dat ze of niet ontvangen zijn of nog in behandeling zijn. Ik kom er niet meer uit en weet niet meer wat ik moet doen. Ik weet wel dat ik het niet op wil geven en hoop op hulp van u..."*

Tenslotte liet de minister weten dat wanneer in de toekomst een vergelijkbaar veranderingsproces binnen zijn departement in gang gezet wordt, nadrukkelijk vooraf zal worden gezien of de burger hiervan last kan krijgen, en dat – indien dat het geval is – maatregelen getroffen zullen worden om deze effecten te minimaliseren en de burger daarover tijdig en adequaat te informeren.



### **3. Beoordeling en conclusie**

#### ***Beoordeling***

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit vereiste houdt in dat IBS zorg moet dragen voor een zorgvuldige uitvoering van de laatste fase van het huursubsidieproces.

Uit het op 29 maart 2005 ondertekende convenant blijkt dat degenen die de ambtelijke verantwoordelijkheid droegen voor de uitvoering van het politieke besluit om de huursubsidie niet langer meer te laten uitvoeren door IBS maar door de nieuw op te richten Belastingdienst/Toeslagen, doordrongen waren van het belang van de continuïteit van het huursubsidieproces én de continuïteit van het nieuwe toeslagproces. Toch zag de praktijk er heel anders uit.

Vanaf medio 2005 was er sprake van oplopende werkvoorraden bij IBS en trad ernstige vertraging op in de afhandeling van bezwaarschriften en correspondentie. Zonder in detail in te gaan op alle organisatorische aspecten van de overgang van huursubsidie naar huurtoeslag, springen een aantal feiten in het oog.

#### ***Personele maatregelen***

Ten eerste zijn dat de keuzes die zijn gemaakt op het personele vlak. Op 1 januari 2005 waren voor de uitvoering van de huursubsidie 336 vaste fte's beschikbaar. In het eerste half jaar van 2005 vertrokken 212 fte's naar de Belastingdienst of verlieten IBS voor een baan ergens anders. Van deze 212 fte's waren er 41 belast geweest met de behandeling van aanvragen en 56 met de behandeling van correspondentie en bezwaarschriften. Op 1 juli 2005 beschikte IBS dus nog maar over 124 vaste fte's, waarvan 19 voor de behandeling van aanvragen en 50 voor de behandeling van correspondentie en bezwaarschriften. In het tweede half jaar vertrokken nog eens 114 fte's, waarvan 18 belast waren geweest met de behandeling van aanvragen en 43 met de behandeling van correspondentie en bezwaarschriften. Hierdoor beschikte IBS op 1 januari 2006 nog maar over 10 vaste fte's. Op 1 juli 2005 was sprake van 217 tijdelijk aangetrokken fte's, waarvan 56 voor de behandeling van aanvragen en 50 voor de behandeling van correspondentie en bezwaarschriften. Op 1 januari 2006 waren deze laatste aantallen gestegen tot respectievelijk 90 en 82.

Er is dus duidelijk voor gekozen om de aanvraagbehandeling voor het laatste subsidietijdvak te laten uitvoeren door externe krachten en de behandeling van correspondentie en bezwaarschriften aanvankelijk voor ongeveer de helft en geleidelijk aan grotendeels, te laten uitvoeren door externe krachten. Dit blijkt ook uit het convenant dat de directeur-generaal Wonen en de directeur-generaal Belastingdienst sloten. Daarin werd namelijk vastgelegd dat VROM al vanaf 29 maart 2005 geen tijdelijke arbeidscontracten meer zou verlengen en dat vacatures zouden worden vervuld op basis van tijdelijke contracten tot 1 januari 2006 en dat VROM zich zou inspannen om het aantal staffuncties bij IBS zoveel mogelijk te beperken.

Voor de afhandeling van aanvragen was dit niet direct een probleem omdat door de aard van het werk nieuwe medewerkers vrij snel in staat waren de afhandeling naar behoren uit te voeren. De behandeling van correspondentie en vooral de behandeling van bezwaarschriften, vereiste echter veel meer specialistische kennis en dientengevolge een langere inwerkperiode. Door vanaf de aanvang van het laatste subsidietijdvak te werken met meer dan een halvering van het aantal vaste fte's en een gelijk aantal tijdelijk aangetrokken fte's en gedurende het subsidietijdvak het aantal vaste fte's terug te brengen tot 7 op 82 externe fte's, kwam de organisatie te zeer onder druk te staan en konden onvoorziene omstandigheden niet worden opgevangen. Niet alleen moest de groeiende voorraad werk door steeds minder en minder ervaren mensen worden weggewerkt, maar ook bleven er steeds minder ervaren mensen over om de nieuwelingen in te werken. Bovendien waren steeds minder ervaren staffunctionarissen beschikbaar om de organisatie aan te sturen.

### **Prognoses**

Verder valt op dat de prognoses niet klopten. In de tweede helft van 2005 werden in plaats van 700 bezwaarschriften, 1000 bezwaarschriften ontvangen, dat wil zeggen bijna de helft meer dan was verwacht. Op 1 januari 2006 was sprake van een werkvoorraad van 54.000 brieven, dat wil zeggen 53.000 meer brieven dan verwacht. De voorraad bezwaarschriften was op die datum 2.600 terwijl de prognose was dat op die datum slechts 10 bezwaarschriften afgehandeld behoeften te worden. Dit zouden dan tevens de laatste bezwaarschriften zijn. In het eerste kwartaal van 2006 werden in plaats van 50 aanvragen, 22.500 aanvragen ontvangen, 70.000 brieven in plaats van de verwachte 10.000 en 1.100 bezwaarschriften in plaats van de verwachte 10. In het tweede en derde kwartaal van 2006 was gerekend op 20 aanvragen, 200 brieven en 2 bezwaarschriften terwijl in werkelijkheid 2.000 aanvragen, 37.000 brieven en 1.500 bezwaarschriften werden ontvangen. De verwachting dat op 1 april 2006 geen sprake meer zou zijn van werkvoorraden bleek dan ook bij lange na niet te kunnen worden gerealiseerd: op dat moment lagen nog 12.000 brieven en 2.400 bezwaarschriften op afhandeling te wachten.

De prognoses weken dus dramatisch af van de realiteit. De minister kon hiervoor geen duidelijke oorzaken aanwijzen en noemde als mogelijke oorzaken de publiekscampagnes van de Belastingdienst, de daling in inkomen van de doelgroep, de invordering van in het verleden uitgekeerde huursubsidie, het 'Verbeterplan', als uitvloeisel van een onderzoek door de Algemene Rekenkamer, en de oplopende werkvoorraden. Geen van deze omstandigheden kan echter worden bestempeld als in het geheel niet te voorzien. De publiekscampagnes waren gepland, de inkomensdaling was al langer aan de gang en ook de invordering als sluitstuk van de uitvoering van de Huursubsidiewet en het 'Verbeterplan' kwam niet onverwacht. Verder is het een bekend gegeven dat een oplopende voorraad leidt tot een oplopende instroom van brieven en bezwaarschriften. Er is dus uitgegaan van veel te krappe prognoses.

## ***Gevolgen***

Vorenstaande betekent dat de voorbereiding van het veranderingsproces onvoldoende zorgvuldig is geweest en dat twee factoren samen, namelijk de veel te krappe prognoses en de keuze die is gemaakt om het werk grotendeels te laten uitvoeren door externen, hebben geleid tot aanzienlijke achterstanden. Daarbij komt dat ook de uitvoering van de Wet op de huurtoeslag door de Belastingdienst/Toeslagen niet goed op gang kwam. Financieel kwetsbare burgers zijn hierdoor in moeilijkheden geraakt omdat zij veel te lang in onzekerheid hebben verkeerd over hun recht op huursubsidie of omdat zij veel te lang hebben moeten wachten op uitbetaling. De verzekering in het convenant dat door de overgang van huursubsidie naar huurtoeslag de continuïteit van het proces niet in gevaar zou komen, is dus niet waargemaakt.

## ***Problemen in het verleden***

In het jaar 2000 werd begonnen met de gefaseerde invoer van het zogenaamde Eos-programma (vernoemd naar de Griekse godin van de dageraad). In 2003 vond de laatste fase van de invoering plaats. Het Eos-programma was gericht op de modernisering van de uitvoering van de Huursubsidiewet door IBS en was mede ingegeven door een taakstelling uit het regeerakkoord dat uitging van een ombuiging op de uitvoeringskosten van de huursubsidie. In de laatste fase van de invoering, in de zomer van 2002, kampte IBS met invoeringsproblemen waardoor op grote schaal betalingsachterstanden en achterstanden bij de verwerking van nieuwe huursubsidieaanvragen ontstonden. In 2003 is door VROM veel energie gestoken in de herstelwerkzaamheden die nodig waren als gevolg van de problemen bij de invoering van Eos. In dat zelfde jaar, namelijk in mei 2003, stond het volgende veranderingsproces al weer op stapel: met ingang van 1 januari 2006 zou niet langer meer sprake zijn van huursubsidie verstrekt door IBS, maar van huurtoeslag verstrekt door de Belastingdienst. Dat wil zeggen dat burgers, maar ook de medewerkers van IBS, in een kort tijdsbestek geconfronteerd zijn met de invoeringsperikelen van twee ingrijpende reorganisaties op het gebied van de uitvoering van huursubsidie. Bij de burger heeft dit geleid tot een groeiend gevoel van onmacht bij burgers tegenover 'de overheid' die weinig of geen oog schijnt te hebben voor hun belangen. Een zorgzame overheid heeft het perspectief van de burger als centraal uitgangspunt en naarmate de burger het gevoel krijgt dat dit op de achtergrond raakt, daalt het vertrouwen in die overheid.

## ***Publiekelijk bekend maken***

Over achterstanden is het ministerie niet publiekelijk naar buiten getreden. De reden hiervan was dat de getroffen groep burgers maar een zeer beperkt deel uitmaakte van de totale doelgroep. Deze benadering getuigt van onvoldoende oog voor de belangen van individuele burgers. Bovendien gaat het, gelet op de grote aantallen aanvragers van huursubsidie, in absolute zin om een grote groep gedupeerden. Juist in geval het door de grote

aantallen niet mogelijk is burgers individueel voorlichting te geven over de problemen bij de uitvoering, dient tijdig publiekelijk bekend te worden gemaakt welke problemen er spelen, welke maatregelen zijn of worden getroffen en wanneer de problemen naar verwachting zijn opgelost. Bovendien kan dit de stroom telefonische en schriftelijke klachten indammen. Ook in dit opzicht is de uitvoering van de laatste fase van het huursubsidieproces niet goed verlopen.

### **Conclusie**

De uitvoering van de Huursubsidiewet in de laatste fase door de Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen, is onvoldoende zorgvuldig geweest en in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

#### 4. Aandachtspunten

De minister heeft toegezegd dat bij veranderingsprocessen in de toekomst nadrukkelijker vooraf zal worden gezien of de burger hiervan last kan krijgen en dat – indien dat het geval is – maatregelen zullen worden getroffen om deze effecten te minimaliseren en de burger daarover tijdig en adequaat te informeren. Bij de voorbereiding van veranderingsprocessen dient, zeker wanneer financiële belangen voor burgers in het geding zijn, de continuïteit van het proces centraal te staan.




De Nationale ombudsman,  
dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Uitgave: Bureau Nationale ombudsman  
Vormgeving: Full House, Waddinxveen  
Pre-press: Plaatwerk bv, Waddinxveen  
Druk: Drukkerij Van Tilburg, Waddinxveen

December 2006





de Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den haag

Telefoon (070) 356 35 63  
Fax (070) 360 75 72  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

