

Vergaderjaar 2009–2010 A

31 988

Instellen van de baten-lastendienst Huurcommissie

Nr. 2

Ter griffie van de Eerste en van de Tweede Kamer der Staten-Generaal ontvangen op 19 oktober 2009.
Het oordeel dat de voorgenomen rechtshandeling een voorafgaande machtiging bij de wet behoeft kan door een van beide Kamers worden uitgesproken uiterlijk op 10 november 2009.

Bij deze termijnen is rekening gehouden met de recesperiode van de Tweede Kamer.

LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN

Vastgesteld 19 oktober 2009

De algemene commissie voor Wonen, Wijken en Integratie¹ heeft een aantal vragen voorgelegd aan de minister voor Wonen, Wijken en Integratie naar aanleiding van de brief van 24 juni 2009 inzake het instellen van de baten-lastendienst Huurcommissie (Kamerstuk 31 988, nr. 1).

De minister heeft deze vragen beantwoord bij brief van 16 oktober 2009. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,
Van Gent

De griffier van de commissie,
Van der Leeden

¹ Samenstelling:

Leden: Van Gent (GL), voorzitter, Van der Staaij (SGP), Arib (PvdA), Poppe (SP), Weekers (VVD), ondervoorzitter, Dijsselbloem (PvdA), Depla (PvdA), Van Bochove (CDA), Koopmans (CDA), Van der Ham (D66), Vietsch (CDA), Sterk (CDA), De Krom (VVD), Algra (CDA), Verdonk (Verdonk), Jansen (SP), Ortega-Martijn (CU), Wolbert (PvdA), Van der Burg (VVD), Van Heugten (CDA), Bouchibti (PvdA), Van Dijk (SP), Thieme (PvdD), Fritsma (PVV) en Vacature (SP).

Plv. leden: Dibi (GL), Vacature (SGP), Timmer (PvdA), Kant (SP), Blok (VVD), Bouwmeester (PvdA), Kraneveldt-van der Veen (PvdA), Haverkamp (CDA), Bilder (CDA), Pechtold (D66), Willemse-van der Ploeg (CDA), Blanksma-van den Heuvel (CDA), Meeuwis (VVD), Vacature (CDA), Neppéus (VVD), De Wit (SP), Voordewind (CU), Heijnen (PvdA), Zijlstra (VVD), Van Haersma Buma (CDA), Leerdam (PvdA), Ulenbelt (SP), Vacature (PvdD), Bosma (PVV) en Karabulut (SP).

1

Kunt u uiteenzetten op welke manier u verwacht dat inzicht in de kostprijs en kwaliteit van de oordelen van de baten-lastendienst Huurcommissie tot doelmatigheidsverbetering leidt?

Door de kostprijs en kwaliteit van de diensten van huurcommissie vast te stellen en deze te vergelijken met de kostprijs en kwaliteit van eerdere jaren, wordt inzicht verkregen in de (relatieve) doelmatigheid van de uitvoering door de huurcommissie. Jaarlijks zal er gewerkt worden met een voor- en nacalculatie op basis waarvan het management wordt voorzien van stuurinformatie.

Op grond van bovengenoemd inzicht worden maatregelen geïdentificeerd en getroffen die kunnen leiden tot doelmatigheidsverbetering. De kostprijs is immers tot stand gekomen op basis van een kostprijsmodel, waarin alle kostenposten zijn opgenomen. Door de jaren heen (en tevens jaarlijks) kan derhalve bepaald worden welke posten al of niet in voldoende mate hebben bijgedragen aan daling van de kostprijs.

2

Welke keuzes zijn met een baten-lastendienst Huurcommissie mogelijk die in de huidige situatie met het kasverplichtingenstelsel niet mogelijk zijn?

De baten-lastendienst maakt een resultaatgerichte sturing beter mogelijk. De kostprijs van producten wordt transparanter. Daarnaast zal door het management en door de opdrachtgever resultaatgerichter gestuurd worden. Het biedt de randvoorwaarden voor een kostenbewuste cultuur. Er is ook een voordeel met betrekking tot de investeringen. In het kasverplichtingenstelsel is het jaar waarin de verplichting wordt aangegaan resp. de betaling wordt verricht bepalend voor het ramen van die verplichting resp. die betaling in de begroting. Indien het een verplichting betreft met een investeringskarakter, leidt dit tot een budgettair probleem in het jaar waarin de investering gedaan moet worden omdat die investering niet past in een begroting die van jaar op jaar een min of meer gelijkblijvende omvang heeft. In het baten-lastenstelsel daarentegen worden lasten en baten toegerekend aan de jaren waarin het gebruik van goederen en diensten plaatsvindt, respectievelijk de baten ontstaan. Zo kan bijvoorbeeld voor een investering in ICT van € 5 mln. met een gebruiktijd van 5 jaar in het baten-lastenstelsel een beroep worden gedaan op de leenfaciliteit bij het Ministerie van Financiën en vervolgens voor circa € 1,04 mln. per jaar in de begroting ingepast worden, terwijl deze in het kasverplichtingenstelsel noopt tot een éénmalige ophoging van de begroting met € 5 mln.

3

Welke informatie ontbreekt in de huidige situatie waardoor het nu niet mogelijk is om inzicht te geven in de kostprijzen van de beslechting van huurprijsgeschillen, beslechting van servicekostengeschillen en de verstrekking van verklaringen omtrent de redelijkheid van de huurprijs?

In de huidige situatie ontbreekt een eenduidig inzicht in de integrale kosten van de huurgeschillenbeslechting: sommige kosten worden door de huurcommissie zelf gemaakt, andere kosten worden ten behoeve van de huurcommissie gemaakt door VROM-brede onderdelen, en vervolgens geheel, slechts gedeeltelijk of in het geheel niet doorberekend aan de huurcommissie, daardoor kan een toerekening van de kosten aan de drie producten niet plaatsvinden.

4

Wat verstaat u onder «doelmatigheidswinst» met betrekking tot het oprichten van de baten-lastendienst Huurcommissie?

Het voeren van een baten-lastenadministratie is een noodzakelijke voorwaarde om de ontwikkeling van de doelmatigheid vast te kunnen vaststellen. Doelmatigheid heeft overigens niet alleen te maken met de kostprijs maar ook met de te leveren kwaliteit en het realiseren van de doorlooptijden. Ook klanttevredenheid is een aspect dat hierbij wordt betrokken. Het gaat erom dat de huurcommissie sneller en doelmatiger de geschillen gaat beslechten.

5

Kunt u toelichten hoe investeringen in mensen en middelen zullen leiden tot een doelmatiger werken en het halen van de wettelijke termijnen?

Door een wijziging in de werkprocessen van de huurcommissie, die bovendien ondersteund zal worden door een modernere ICT-voorziening (onder meer door middel van digitalisering van de stukkenstroom), en door het opleiden van de medewerkers zodanig dat deze toegerust zijn voor die gewijzigde werkwijze, moet het op termijn mogelijk worden om onder andere sneller verzoeken in behandeling te nemen, sneller onderzoeken ter plekke uit te voeren en vervolgens sneller zittingen te houden, waardoor de uitspraken binnen de wettelijke termijnen gedaan kunnen worden. Het zal tijd kosten om de winst van deze verbeteringen te oogsten. De huurcommissie blijft tijdens het doorvoeren van de veranderingen, de «verbouwing», wel productie draaien. Deze samenloop zorgt ervoor dat de huurcommissie vooralsnog rond de normen zal presteren zoals in de begroting opgenomen (80% in 6 of 7 maanden) om uiteindelijk de winst te kunnen oogsten en de wettelijke streeftermijn van 4 maanden te halen.

6

Kunt u uiteenzetten welke veranderingen van de organisatie-inrichting moeten leiden tot de doelmatigheidsverbetering?

Zoals bij de beantwoording van vraag 5 beschreven wordt de werkwijze van de huurcommissie veranderd en worden medewerkers hiertoe opgeleid. Om de doorlooptijden te halen wordt productiegericht gewerkt, onder andere door workflow management. Een groot deel van het proces wordt gedigitaliseerd.

Toepassing van ICT zal de uitvoering van de processen ingrijpend veranderen. ICT maakt het mogelijk informatie min of meer onafhankelijk van tijd, plaats en persoon te transporteren en te verwerken. Het herontwerp van bedrijfsprocessen kan daarom bij de huurcommissie leiden tot versnellingen in de administratieve processen. Door ICT kan een effectievere integratie van bedrijfsprocessen en informatiesystemen worden verkregen. Dit is belangrijk omdat het voor het doen van een uitspraak in een geschil noodzakelijk is een onderzoek in de woning te verrichten en partijen tijdens een zitting op locaties in Nederland de gelegenheid te geven commentaar op het onderzoeksrapport te geven. Om pieken en dalen in de productie op doelmatige wijze op te kunnen vangen streeft de huurcommissie naar meer flexibiliteit in de organisatie. Dit is zichtbaar in de formatie en bemensing van het primaire proces. Het voornemen bestaat om maximaal 25% van de formatie niet met vaste krachten in te vullen, maar met tijdelijke arbeidskrachten in te vullen. Daarnaast is het inwerken en opleiden van medewerkers er op gericht om hen zoveel mogelijk generalist te maken waardoor een brede inzet binnen de huurgeschilbeslechting mogelijk is.

7

Waar in de nieuwe organisatie verwacht u dat de doelmatigheidswinst zichtbaar wordt?

Ik verwacht dat de doelmatigheidswinst met name zichtbaar zal worden in de directe werkzaamheden ten behoeve van de huurgeschillenbeslechting. Het inzicht in de kostprijs zal leiden tot betere sturingsmogelijkheden voor het inzetten van capaciteit (mensen) ten behoeve van de gewenste resultaten (aantallen tijdige uitspraken).

8

Kunt u de verwachte doelmatigheidswinst kwantificeren?

In ieder geval is het aantal fte binnen de huurcommissie teruggebracht van 125 naar 100, waarvan een aantal niet meer vast ingevuld zal worden om te kunnen omgaan met de flexibele instroom van geschillen. Tegen de achtergrond zoals geschetst bij antwoord 5, verwacht ik dat zodra de gewenste investeringen in ICT zijn geïmplementeerd de doorlooptijd van de afwikkeling van geschillen kan versnellen van nu 80% in 7 maanden naar 80% in 4 tot 5 maanden in 2012. In de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel Wijziging van de uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (instelling van een landelijke huurcommissie) is de verwachting uitgesproken dat de wijzigingen in het sturingsmodel en investeringen in automatisering en efficiencymaatregelen zullen leiden tot een verlaging van de kosten die gemoeid zijn met de geschillenbeslechting met een omvang van € 2 mln.

9

Op welke wijze gaat u de doelmatigheidsverbetering monitoren?

De ontwikkeling van de doelmatigheid laat zich aflezen van de geraamde en gerealiseerde kostprijs per eenheid dienst, in casu de beslechting van huurprijsgeschillen, de beslechting van servicekostengeschillen, en de verstrekking van verklaringen omtrent de redelijkheid van de huurprijs, alsmede van de doorlooptijd die met het afwickelen van de geschillen gemoeid is. Jaarlijks zal ik in de begroting en het jaarverslag ingaan op de doelmatigheidsontwikkeling van ondermeer het tarief, de integrale kostprijzen en de doorlooptijden.

10

In hoeverre kunnen de genoemde maatregelen ter verbetering van de doelmatigheid succesvol worden doorgevoerd zonder de status van baten-lastendienst?

Op zich kunnen de genoemde veranderingen in werkprocessen en ICT-ondersteuning ook zonder de status van de baten-lastendienst doorgevoerd worden. De mate waarin deze veranderingen zouden bijdragen aan de doelmatigheid zou dan echter niet eenduidig vastgesteld kunnen worden, omdat het in het kasverplichtingenstelsel niet mogelijk is om een kostprijs te berekenen per eenheid dienst.

11

Op welke wijze belemmert de huidige situatie een snelle afdoening van verzoekschriften?

Hiervoor zijn meerdere redenen. Ten eerste is er de hybride aansturing van de huurcommissie, waar met de instelling van één ZBO met een bestuur dat zowel het ZBO als de administratieve ondersteuning aanstuurt een einde aan wordt gemaakt. Ten tweede is er een aantal belemmeringen, zoals de gebondenheid aan de arrondissementen in het planningsproces, waar met het eerder genoemde wetsvoorstel ook een einde aan wordt gemaakt. Ten derde is de bedrijfsvoering die in de huidige situatie onvoldoende toegesneden is om verzoeken snel af te handelen. Zo heeft de huurcommissie in haar huidige werkproces te maken met een grote

stroom papieren documenten. Deze documenten worden op verschillende plaatsen bewaard. Al met al zijn medewerkers veel tijd kwijt met het opbergen, distribueren en terugvinden van specifieke documenten. Reden genoeg om middels digitalisering een efficiëntere manier van werken mogelijk te maken. Gekoppeld aan de digitalisering en modernisering van de ICT-voorzieningen wordt ook een nieuwe werkwijze ingevoerd. Dit alles zorgt voor het sneller kunnen afdoen van verzoekschriften.

12

Welke specifieke systeemkenmerken worden toegepast?

Het gaat hier om het onderscheid tussen drie rollen, te weten: de opdrachtnemende organisatie (de huurcommissie), de opdrachtgevende organisatie (de desbetreffende beleidsdirectie van WWI namens de directeur-generaal voor WWI) en de eigenaar (de plaatsvervangend secretaris-generaal namens de minister). Door dit onderscheid wordt een duidelijke rolverdeling en belangenafweging tussen taakuitvoering en organisatiecontinuïteit expliciet gemaakt.

13

In hoeverre zijn de investeringen betrokken bij het bereiken van de integrale kostprijs?

Investeringen maken per definitie deel uit van de integrale kostprijs: van de investeringen wordt vastgesteld aan welk tijdvak de lasten toegerekend moeten worden.

14

Kunt u inzicht geven in het aantal personeelsleden, het aantal bezette fte, de personeelskosten en overige kosten van het Secretariaat van de Huurcommissie over 2008? Zo nee, waarom niet?

Deze gegevens over 2008 zijn de volgende: 125 fte formatie, 112 fte bezetting, € 9 640 146,= uitgaven aan personeel en € 8 159 854,= overige uitgaven. Hierbij dient opgemerkt te worden dat in 2009 een reorganisatie is afgerond, die voorbereidend is op de andere inrichting van de werkprocessen en waarbij geldt dat zowel 2009 als 2010 transitiejaren zijn.

15

Kunt u hierbij uiteenzetten of de ZBO's Huurcommissie ook nog aparte (secretariële) ondersteuning hebben die straks wordt overgeheveld naar de baten-lastendienst Huurcommissie?

In de huidige situatie is er geen sprake van dat de ZBO's huurcommissies aparte (secretariële) ondersteuning hebben, de ondersteuning geschiedt door één organisatie, het Secretariaat van de huurcommissies. Dit secretariaat krijgt de status van baten-lastendienst, waarvan de leiding berust bij het bestuur van het ZBO huurcommissie. De facto ontstaat daarmee één entiteit huurcommissie.

16

Bent u bereid erop toe te zien dat de baten-lastendienst Huurcommissie in haar volgende jaarverslag beter inzicht geeft in de financiële situatie, de organisatiekosten en de omvang van het personeelsbestand?

Het jaarverslag 2009 zal nog betrekking hebben op de huurcommissie zonder baten-lastendienststatus, en zal derhalve nog niet alle gevraagde informatie kunnen geven. Met ingang van het jaarverslag 2010 zal dit wél het geval zijn.

17

Waar worden vanaf 2010 de kosten van het ondersteunend apparaat verantwoord en op welke manier?

De kosten van het ondersteunend apparaat worden vanaf 2010 verantwoord in dat deel van het WWI-jaarverslag dat betrekking heeft op de huurcommissie, vergelijkbaar met de wijze waarop deze kosten zijn geraamd in de begroting van de huurcommissie als onderdeel van de WWI-begroting 2010.

18

Kunt u een toelichting geven op de ontwikkeling van de uitgaven voor huurgeschillenbeslechting en de apparaatskosten in de afgelopen jaren?

In de nota naar aanleiding van het verslag inzake Wijziging van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Instelling van een landelijke huurcommissie) (31 903, nr. 8) is op blz. 7 een overzicht opgenomen van uitgaven voor huurgeschillenbeslechting in de jaren 2005 tot en met 2008. Dit betreft louter apparaatskosten: gegeven de aard van de werkzaamheden, kent de huurcommissie geen programma-uitgaven. Bij nader inzien dient het in dat overzicht opgenomen bedrag voor het jaar 2005 gecorrigeerd worden. Bij de voorbereiding van het antwoord op onderhavige vraag is gebleken dat in dat bedrag ten onrechte relevante posten niet mee waren genomen. Het aldus gecorrigeerde overzicht is als volgt (x € 1 mln.):

| 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|------|------|------|------|
| 16,8 | 16,0 | 17,2 | 17,8 |

De stijging met € 1 mln. in deze periode is voornamelijk veroorzaakt door meer uitgaven aan uitzendkrachten ten behoeve van de behandeling van huurgeschillen tijdens piekperiodes en meer uitgaven aan voorlichting aan huurders en verhuurders over de diensten van de huurcommissie.

19 en 20

Gaat de toezichthoudende afdeling TopZO ook toezicht uitoefenen op het nieuwe ZBO Huurcommissie?

Op welke wijze wordt er toezicht gehouden op de baten-lastendienst Huurcommissie en door wie?

Zoals in het antwoord op vraag 15 is gesteld, ontstaat er de facto één entiteit huurcommissie: het ZBO huurcommissie, dat ondersteund wordt door een ambtelijke organisatie, die de status heeft van een baten-lastendienst, en waarvan de leiding berust bij het bestuur van het ZBO. De afdeling TopZo oefent toezicht uit op het functioneren van deze entiteit.

21

Bent u bereid zich in het departementale jaarverslag in het eerste jaar na oprichting van baten-lastendienst Huurcommissie en het ZBO Huurcommissie hoe dan ook te verantwoorden over het toezicht op deze organen en niet alleen middels een uitzonderingsrapportage?

In het jaarverslag WWI 2010 zal ik verantwoording afleggen over het toezicht op de huurcommissie.

22

Bent u bereid zich in toekomstige jaarverslagen een expliciet en onderbouwd oordeel over de taakuitvoering van de baten-lastendienst

Huurcommissie en het ZBO Huurcommissie op te nemen, zodat dit voor de Kamer duidelijk is?

Ik ben ertoe bereid om in toekomstige jaarverslagen een oordeel op te nemen over de taakuitvoering van de huurcommissie.

Ik ga er van uit dat ik met deze brief voldoende en volledig antwoord heb gegeven op de vragen van de algemene commissie voor Wonen, Wijken en Integratie van 17 september 2009.

Indien er nog vragen bestaan met betrekking tot dit onderwerp, ga ik hier graag over met uw Kamer in gesprek ten tijde van de behandeling van het wetsvoorstel Wijziging van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (instelling van een landelijke huurcommissie) (Kamerstukken II 2008–2009, 31 903, nr. 1–9).