

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 194

Vragen van de leden **Palland** en **Werner** (beiden CDA) aan de Ministers voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen en voor Langdurige Zorg en Sport over *kwetsbare ouderen die vaak geen gebruik maken van inkomensvoorzieningen* (ingezonden 22 juni 2022).

Antwoord van Minister **Schouten** (Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen) (ontvangen 6 oktober 2022). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2021–2022, nr. 3461.

#### Vraag 1

Deelt u de analyse van de Nationale ombudsman dat veel ouderen in een financieel kwetsbare positie onnodig onder het sociaal minimum leven omdat wetten en regels te ingewikkeld zijn, de afstand tot de overheid te groot is en er vaak een gebrek aan vertrouwen in de overheid is?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ik deel de analyse van de Nationale ombudsman in grote lijnen. Ik vind ook dat het beter moet en zie de analyse van de Nationale ombudsman als aansporing daarmee door te gaan.

#### Vraag 2

Deelt u de mening dat het niet zo zou moeten zijn dat financieel kwetsbare ouderen geen gebruik maken van inkomensvoorzieningen omdat de overheid het initiatief bij henzelf neerlegt? Deelt u tevens onze mening dat dit des te onwenselijker is doordat de informatievoorziening vaak ook nog eens alleen via internet te vinden is en veel formulieren van de overheid online moeten worden ingevuld?

#### Antwoord 2

Het is onwenselijk dat er financieel kwetsbare ouders zijn die geen gebruik maken van inkomensvoorzieningen doordat zij dit zelf – al dan niet online – moeten aanvragen. Digitaal een aanvraag invullen kan makkelijk zijn, maar dit geldt niet voor iedereen. Ik vind dat het huidige beleid beter moet. Daarom maakt het tegengaan van niet-gebruik deel uit van de aanpak van geldzorgen, armoede en schulden, die ik in mijn brief aan uw Kamer van 12 juli jongstle-

<sup>1</sup> Nationale ombudsman, 16 juni 2022, «Met te weinig genoegen nemen, Een onderzoek naar het niet benutten van inkomensvoorzieningen door ouderen in een financieel kwetsbare positie».

den uiteen heb gezet (Kamerstuk 24 525, nr. 643). In deze aanpak van geldzorgen, armoede en schulden benoem ik de benodigde inzet voor een meer proactieve overheid: betere communicatie over maatregelen, het beter benutten van digitale hulpmiddelen en het versterken van kennis bij professionals en vrijwilligers.

### Vraag 3

Hebt u inzicht in het aantal en/of aandeel mensen dat de Algemene ouderdomswet (AOW-)gerechtigde leeftijd bereikt en geen of onvoldoende aanspraak maakt op inkomensvoorzieningen waar zij wél recht op hebben? Zo ja, kunt u ook aangeven hoeveel niet-gebruikers van deze voorzieningen zich in een financieel kwetsbare situatie bevinden?

### Antwoord 3

Ik heb hier geen volledig inzicht in, omdat het ook gaat om voorzieningen die niet specifiek voor ouderen gelden, maar waarop ouderen wel een beroep kunnen doen. Denk daarbij aan fiscale instrumenten, bijzondere bijstand, toeslagen en kwijtscheldingsregelingen.

Een indicator is het niet-gebruik van de Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen (AIO). In 2021 heeft het CBS met de SVB en het Ministerie van SZW onderzoek gedaan naar het niet-gebruik van de AIO. Daaruit kwam naar voren dat in het peiljaar circa 20.000 huishoudens potentieel recht op AIO hadden, maar daar geen gebruik van maakten. Dat stemt overeen met een potentieel niet-gebruik van ongeveer 30%. Het gaat daarbij nadrukkelijk om *potentieel* recht en niet-gebruik, omdat het ook met alle informatie die het CBS heeft, niet eenduidig vast te stellen is of in alle gevallen ook daadwerkelijk sprake is van een recht op AIO. Dat blijkt erg moeilijk, omdat sommige benodigde gegevens niet voor handen zijn en andere gegevens vaak voor andere doelen verzameld zijn en daardoor net iets anders zijn dan waarop de AIO van toepassing is. Het gaat met andere woorden om een benadering. Omdat het om de AIO gaat, mag ervanuit gegaan worden dat het hierbij om kwetsbare ouderen gaat. De AIO is immers een bijstandsvoorziening die juist bedoeld is voor ouderen die zelf onvoldoende middelen hebben om in een inkomen boven het sociaal minimum te voorzien.

### Vraag 4

Onlangs is de motie Palland<sup>2</sup> overgenomen om gegevensuitwisseling te verbeteren tussen de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)/Belastingdienst met als doel meer ouderen te bereiken met de voor hen bedoelde inkomensondersteuningsmaatregelen, wanneer denkt het kabinet dit te kunnen realiseren en welke aanvullende maatregelen ziet het kabinet om te monitoren welke ouderen in financieel kwetsbare positie nog geen gebruik maken van inkomensvoorziening en hoe dat te verhelpen?

### Antwoord 4

Ik heb deze motie in uitvoering genomen. Ik verwacht dat SVB en UWV nog dit jaar met de pilot voor gegevensuitwisseling kunnen beginnen. Als het gaat om monitoring zullen deze uitkomsten ook een nieuw beeld geven over niet-gebruik van de AIO. Ondertussen blijft het belangrijk dat voortdurend wordt gewerkt aan verbetering van de bestaande uitvoeringsprocessen. Denk bijvoorbeeld aan verduidelijking van brieven, vereenvoudiging van aanvragen, betere samenwerking tussen organisaties en verbetering van aanvraagprocedures, maar ook aan andere pilots als telefonische ondersteuning bij het indienen van een aanvraag of het telefonisch benaderen van mensen die niet op brieven hebben gereageerd. Wat dat betreft, is het tegengaan van niet-gebruik een continu aandachtspunt, zet de SVB daar ook voortdurend op in en wordt de Kamer daar ook over geïnformeerd in de rapportages over de Stand van de uitvoering in de sociale zekerheid.

<sup>2</sup> Kamerstuk 24 515, nr. 630.

#### Vraag 5

Op welke wijze worden mensen op het moment dat zij recht krijgen op AOW proactief geïnformeerd over alle nieuwe regels, rechten en plichten waar zij mee te maken krijgen? Ziet u hier zelf mogelijkheden om deze informatievoorziening vanuit de overheid te verbeteren?

#### Antwoord 5

Wie met pensioen gaat, heeft eigenlijk zonder uitzondering te maken met een grote levensgebeurtenis. Ik heb dat ook in mijn brief over de aanpak van geldzorgen, armoede en schulden aangegeven. Het is een gebeurtenis die niet standaard voor iedereen hetzelfde is, waarin je met verschillende overheidsorganisaties te maken krijgt, die op verschillende manieren doorwerkt op je inkomenspositie, rechten en plichten en waarvoor je ook het nodige zelf moet regelen. Op de website van de rijksoverheid staat een checklist die daar inzicht in geeft: Met pensioen: wat moet ik regelen? | Rijksoverheid.nl.

Bij pensionering kan men te maken krijgen met UWV of gemeente die de eventuele werknemersverzekering en/of uitkering moet beëindigen, met de gemeentelijke overheid die wijst op voorzieningen voor ouderen in de gemeente, met pensioenfondsen, banken en pensioenverzekeraars voor het tweede of derde pijlerpensioen, met de Belastingdienst en Toeslagen bij veranderingen in inkomen en vermogen en niet in de laatste plaats met de Sociale Verzekeringsbank die al maanden voor de AOW-datum begint met het informeren van desbetreffende burgers om te bevorderen dat ze tijdig een AOW-aanvraag indienen en waar dat aan de orde kan zijn ook een AIO-aanvraag. Daarbij wijst de SVB ook op andere inkomensvoorzieningen als toeslagen en gemeentelijke voorzieningen. Brieven zijn daarbij het belangrijkste communicatiemiddel, aangevuld met uiteenlopende initiatieven als internetcommunicatie, voorlichtingsbijeenkomsten, informatie via de lokale media, verspreiding van folders, telefonische contacten en huisbezoeken, al dan niet in samenwerking met verschillende intermediairs. De Nationale ombudsman heeft in zijn onderzoek verschillende voorbeelden beschreven. Met nader onderzoek naar pensionering als levensgebeurtenis ben ik op zoek naar mogelijkheden om deze gebeurtenis en de vele veranderingen die dat met zich meebrengt voor financiële voorzieningen voor mensen te versimpelen. Ook de bij vraag 4 genoemde pilot over de AIO draagt bij aan een verdere verbetering van het gericht en proactief kunnen benaderen van ouderen die daar mogelijk recht op hebben.

#### Vraag 6, 7, 8 en 9

Op welke wijze bent u bereid uitvoering te geven aan de aanbeveling van de Nationale ombudsman om voor eenvoudige mondelinge en visuele communicatie en een laagdrempelige toegang tot informatie en deskundigheid voor ouderen te zorgen? Op welke wijze kan de overheid zich hierbij specifiek ook beter richten op ouderen die de Nederlandse taal niet of niet goed beheersen?

Bent u bereid in kaart te (laten) brengen welke intermediairs zich inzetten voor ouderen in een financieel kwetsbare positie? Zo nee, waarom niet? Zo ja, op welke wijze gaat u dat doen?

Hoe kijkt u aan tegen de suggestie van de ombudsman voor het bieden van meer hulp aan ouderen op meer plaatsen bij het aanvragen van inkomensondersteuning, bijvoorbeeld via een speciaal loket in het gemeentehuis, buurtcentrum of bibliotheek (zoals onlangs ook de Minister president in de praktijk heeft gezien op uitnodiging van Kamerlid Inge van Dijk)?

Wat is uw reactie op de aanbeveling van de Nationale ombudsman om een samenwerkingsverband op te bouwen met alle intermediairs, die financieel kwetsbare ouderen ondersteunen? Bent u bereid hier werk van te maken?

#### Antwoord 6, 7, 8 en 9

Deze aanbevelingen van de Nationale ombudsman zijn in lijn met de aanpak van geldzorgen, armoede en schulden die ik in mijn brief aan uw Kamer van 12 juli jongstleden uiteen heb gezet (kenmerk: 2022Z14985). Het gaat hier onder meer om proactieve dienstverlening en de inzet van intermediairs. Ik zie dat de Nationale ombudsman daar in de praktijk ook verschillende voorbeelden heeft aangetroffen. De Nationale ombudsman heeft bovengenoemde aanbevelingen gericht aan de uitvoeringsdiensten en gemeenten. Ik

vind dat daar ook de uitvoeringsexpertise ligt en begrijp dus goed dat de Nationale ombudsman deze aanbevelingen juist aan hen heeft gericht. In mijn reactie op het rapport van de Nationale ombudsman heb ik ook aangegeven dat de uitvoeringsorganisaties en gemeenten daarop hebben ingezet. Ik kan dit vooral ondersteunen door het in mijn contacten met gemeenten en uitvoeringsorganisaties onder de aandacht te blijven brengen.

#### Vraag 10

Wat is uw reactie op de aanbeveling van de Nationale ombudsman om automatisch inkomensvoorzieningen toe te kennen als er geen verplichtingen zijn verbonden aan de voorzieningen? Bent u bereid in kaart te brengen voor welke inkomensvoorzieningen dat kan gelden en daarbij te kijken hoe het mogelijk gemaakt kan worden deze automatisch toe te kennen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 10

Ik begrijp de gedachte achter de aanbeveling heel goed, maar wil hier wel aandacht vragen voor de complexiteit die er in de praktijk achter schuil gaat. Aan veel inkomensvoorzieningen zijn verplichtingen verbonden en voor veel inkomensvoorzieningen is ook informatie van betrokkenen zelf nodig. Dan is er een aanvraag nodig waarmee aanvrager aangeeft de voorziening te willen ontvangen, zich committeert aan de verplichtingen, de juiste gegevens aanlevert, de juistheid en volledigheid van reeds bekende gegevens controleert en wijzigingen op tijd doorgeeft. Automatische toekenning betekent ook dat mensen ongevraagd bedragen zouden krijgen uitgekeerd, waarvan het kan zijn dat het voor de ontvanger niet duidelijk is op grond waarvan dat is en wat er zou moeten gebeuren als daarin iets niet goed zou zijn gegaan. Desondanks wil ik blijven zoeken naar mogelijkheden om aanvragen te vereenvoudigen of automatisch te kunnen toekennen. Soms is het wel mogelijk om een voorziening automatisch toe te kennen en dan gebeurt het ook. Recentelijk was dat het geval bij de energietoeslag, die gemeenten ambtshalve aan onder anderen bijstandsgerechtigden (inclusief AIO) kunnen toekennen. Bij elke nieuwe regeling wordt getoetst welke administratieve lasten deze voor burgers met zich meebrengt en of die wel noodzakelijk zijn. Daarbij gaat het ook over de wijze waarop een aanvraag kan worden ingediend. Voor toekomstige (wijzigingen in) financiële regelingen wordt de optie van automatische toekenning langs deze weg meegenomen.

#### **Toelichting:**

Aanvullend op eerdere vragen Ceder.