nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Het college van burgemeester en wethouders
De voorzitter

Datum
16 juni 2022

Onderwerp
Aanbieding rapport *'Met te weinig genoegen nemen'*

Ons nummer
202111879

Uw kenmerk

Bijlage(n)
1

Contactpersoon
Danny Hanse
T 070 356 36 46 DHE/avm

Geachte voorzitter,

Hierbij ontvangt u het rapport *'Met te weinig genoegen nemen'*. Het betreft een onderzoek van de Nationale ombudsman naar het niet benutten van inkomensvoorzieningen door ouderen in een financieel kwetsbare positie. In het rapport leest u de conclusies van het onderzoek en de aanbevelingen die de Nationale ombudsman doet aan gemeenten en landelijke uitvoerings-instanties.

Aanleiding en doel onderzoek
Als ouderen op een leeftijd komen dat ze recht hebben op AOW, verandert er veel. Hun financiële situatie wordt anders en ze krijgen te maken met allerlei nieuwe regels, rechten en plichten. Met name in deze fase laten ouderen inkomensvoorzieningen liggen.[1] Bijvoorbeeld omdat zij onbekend zijn met het bestaan ervan, niet administratief of digitaal vaardig zijn, geen hulp hebben of geen hulp kunnen inschakelen om dit te regelen. Het gaat om ouderen met een lage sociaaleconomische status (SES), die afhankelijk zijn van deze inkomensvoorzieningen.

Bij overheidsinstanties zie ik de wil om ouderen te informeren over het bestaan van voorzieningen, zodat ze deze kunnen aanvragen. Maar in veel gevallen leidt dit nog niet tot het succesvol tegengaan van het niet-gebruik van die voorzieningen. Dit was voor mij aanleiding om onderzoek te doen naar de oorzaken van het niet-gebruik van inkomensvoorzieningen door ouderen vanaf de pensioengerechtigde leeftijd, die zich in een financieel kwetsbare positie bevinden. En te kijken naar de mogelijke oplossingen om het niet-gebruik tegen te gaan.[2]

Het doel van het onderzoek is de overheid een beter beeld te geven hoe zij ouderen in een financieel kwetsbare positie kan bereiken en in aanmerking kan brengen voor inkomensvoorzieningen. Op basis van dat beeld kan de overheid maatregelen nemen om de financiële positie van deze ouderen minder kwetsbaar te maken.

Conclusies onderzoek
Op basis van het onderzoek kom ik tot de volgende conclusies.

Veel ouderen begrijpen de overheid niet en de overheid weet hen niet te bereiken. Meestal kunnen zij niet zonder hulp van anderen een

[1] In het kader van het onderzoek verstaat de Nationale ombudsman onder inkomensvoorzieningen financiële regelingen zoals de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO), huur- en zorgtoeslag en bijzondere bijstand. Maar ook andere voorzieningen die inkomensondersteunend zijn, zoals de ouderenkorting en de aftrek zorgkosten, kwijtschelding van lokale belastingen, een kortingspas van de gemeente, een gemeentelijke zorgverzekering of een eenmalige tegemoetkoming zoals de energietoeslag.
[2] https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2021/nationale-ombudsman-onderzoekt-onderbenutting-van-voorzieningen-door-kwetsbare-ouderen.

Nationale ombudsman
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

inkomensvoorziening aanvragen. Het komt daarom regelmatig voor dat ouderen hun recht op deze voorzieningen niet weten te benutten.

Ouderen in een financieel kwetsbare positie hebben behoefte aan een proactieve benadering door gemeenten en landelijke uitvoeringsinstanties. Deze overheidsinstanties moeten ouderen actief opzoeken. Regelmatig terugkerende informatie over financiële regelingen kan bijdragen aan een betere en bredere bekendheid onder de doelgroep.

Overheidsinstanties moeten hun communicatie afstemmen op ouderen in een kwetsbare positie. Ze moeten ouderen in voor hun begrijpelijke taal aanspreken en daarbij meer gebruik maken van visuele en mondelinge communicatie. Het gebruik van ambtelijke taal en een afwachtende houding creëren een afstand en leidt tot wantrouwen.

Het feit dat in de meeste gevallen ouderen zelf een aanvraag moeten indienen en daarvoor een ingewikkelde aanvraagprocedure moeten doorlopen, schrikt af en leidt tot het niet benutten van inkomens-voorzieningen. Minder complexe wet- en regelgeving en eenvoudigere aanvraagprocedures kunnen het niet-gebruik van deze voorzieningen tegengaan. Verder verdient het gebruiken van reeds beschikbare data en het uitwisselen van gegevens met andere overheidsinstanties de continue aandacht.

Intermediairs zijn voor ouderen onmisbaar. Zij zitten bij ouderen in de buurt, spreken hun taal, hebben kennis van hun cultuur, nemen de tijd en hebben vaak al een vertrouwensband opgebouwd. Bovendien hebben ze kennis van de regelingen en kunnen ze ouderen helpen met het indienen van een aanvraag. Door een betere en bredere samenwerking tussen overheidsinstanties en landelijke en lokale intermediairs kunnen meer ouderen in een financieel kwetsbare positie worden bereikt.

Aanbevelingen voor gemeenten en landelijke uitvoeringsinstanties
De Nationale ombudsman doet, aan de hand van drie uitgangspunten, aanbevelingen aan gemeenten en landelijke uitvoeringsinstanties die inkomensregelingen uitvoeren.

Benader ouderen proactief en leg persoonlijk contact

- Wacht niet af totdat ouderen contact opnemen.
- Leg contact via de telefoon, persoonlijke gesprekken en huisbezoeken.
- Zorg voor eenvoudige mondelinge en visuele communicatie.
- Zorg voor een laagdrempelige toegang tot informatie en deskundigheid.

Benut Intermediairs

- Breng in kaart welke intermediairs zich, landelijk en lokaal, inzetten voor ouderen in een financieel kwetsbare positie.
- Bouw een samenwerkingsverband op met alle intermediairs die deze ouderen ondersteunen.
- Investeer op allerlei manieren in deze intermediairs. Doe dit waar mogelijk samen.

Gebruik beschikbare data en wissel gegevens uit

- Breng op basis van alle beschikbare data in kaart welke ouderen in een financieel kwetsbare positie zitten en nog geen gebruik maken van inkomensvoorzieningen.
- Maak beleid hoe deze ouderen bereikt kunnen worden.
- Probeer aan de hand van beschikbare data of door gegevensuitwisseling aanvraagprocedures te vereenvoudigen. Zet zo nodig in op een wetswijziging.
- Ken automatisch inkomensvoorzieningen toe als er geen verplichtingen zijn verbonden aan de voorzieningen.

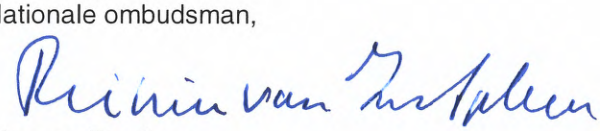
Vervolg
Graag ontvang ik van u binnen drie maanden een schriftelijke reactie op mijn rapport en de daarin opgenomen aanbevelingen.

Ik heb het rapport ook gestuurd aan andere gemeenten en landelijke uitvoeringsinstanties die inkomensregelingen uitvoeren met het verzoek om binnen drie maanden schriftelijk te reageren op de conclusies en de aanbevelingen.

Verder bied ik het rapport aan de minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen aan. Ook de VNG en de Vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de Tweede Kamer stuur ik het rapport toe. Tot slot ontvangen alle maatschappelijke organisaties die betrokken zijn geweest bij het onderzoek het rapport.

Publicatie
Op 16 juni 2022 wordt het rapport '*Met te weinig genoegen nemen*' gepubliceerd op onze website. Het is dan openbaar en te vinden via www.nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen