

Ombudsman Van Zutphen over niet benutten inkomensvoorzieningen ouderen

‘Het systeem is een monster geworden’

Veel ouderen met een laag inkomen maken geen gebruik van inkomensvoorzieningen en belanden onnodig onder het bestaansminimum. Het systeem is te ingewikkeld en er zijn te veel hindernissen, blijkt uit onderzoek van de Nationale Ombudsman. ‘Ga naar mensen toe en vraag wat ze nodig hebben.’

Dirk (69) en Martine (65) leven van 1285 euro per maand. Sinds 2019 heeft Dirk AOW en een klein pensioen. Dat het sociaal minimum (bijstandsnorm) voor een AOW-gerechtigd echtpaar zo’n 275 euro hoger is wisten ze niet. ‘We hadden geen benul dat we een aanvullende uitkering konden aanvragen’, vertelt Martine in ‘*Met te weinig genoeg nemen*’, het onderzoek van de Nationale Ombudsman naar het niet benutten van inkomensvoorzieningen door ouderen. ‘Ik dacht dat onze inkomsten normaal waren’, vult Dirk aan. Met hulp van hun dochter en een vrijwilliger hebben ze een AIO-uitkering aangevraagd bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Met deze Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen komen ze in ieder geval op bijstandsniveau uit. Ook kijkt hun begeleider nu of ze in aanmerking komen voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Martine: ‘We wisten dat dit kon, maar omdat we het nét konden redden, dachten we dat we de lokale belastingen gewoon moesten betalen.’

Bescheidenheid

Dirk en Martine zijn niet die enigen die geen gebruik maakten van inkomensvoorzieningen waar ze wél recht op hebben, weet Nationale Ombudsman Reinier van Zutphen. Hij onderzocht waarom veel financieel kwetsbare ouderen regelingen laten liggen en daardoor vaak financieel in de problemen komen. Refererend aan de ervaring van Dirk en Martine: ‘We zagen in onze gesprekken met zo’n 45 ouderen dat het soms te maken heeft met schaamte en bescheidenheid. Ouderen die in de jaren vijftig of eerder zijn geboren zijn vaak gewend alles zelf op te knappen. Ze hebben een ander idee van armoede. Je gaat je hand niet ophouden.’ In het onderzoek vertelt een alleenstaande man (84) met onvolledige AOW dat hij liever geen extra hulp wil zo lang hij kan rondkomen. ‘Ik kom rond, dus ik heb geen zin in een hele aanvraagprocedure voor de AIO. Ik heb altijd voor mezelf moeten zorgen. Dat zit in mijn opvoeding.’

Hoge drempel

Op het moment dat mensen de AOW-gerechtigde leeftijd bereiken verandert hun financiële situatie en krijgen ze te maken met allerlei nieuwe regels, rechten en plichten. Vooral in deze fase laten financieel kwetsbare ouderen inkomensvoorzieningen liggen. Terwijl die juist bedoeld zijn om niet onder het bestaansminimum te belanden. Het gaat vooral om mensen die geen volledig AOW-recht hebben omdat ze een tijdje in het buitenland hebben gewerkt of gewoond en geen of nauwelijks aanvullend pensioen hebben. ‘Veel instanties gaan ervan uit dat de oudere die recht heeft op een voorziening dat weet en zelf regelt. Maar dat is voor

velen veel te veel gevraagd. Afwachten tot burgers zichzelf melden helpt ouderen in een kwetsbare positie niet verder', concludeert Van Zutphen.

Onbekendheid met en complexiteit van regelingen en het aanvragen daarvan, minder digitale-, administratieve- en taalvaardigheid én angst dat de overheid terugvordert omdat er iets niet goed is ingevuld, zijn belangrijke oorzaken van het niet of te laat benutten van voorzieningen. De huur- en zorgtoeslag is redelijk ingeburgerd. Maar van de aanvullende inkomensvoorziening ouderen, ouderenkorting, bijzondere bijstand, gemeentelijke zorgpolis, energietoeslag, aftrek ziektekosten en kwijtschelding van gemeentelijke belastingen blijken veel minderdraagkrachtige AOW'ers niet op de hoogte. Een vrouw (94) vertelt dat ze niet wist dat ze de zorgkosten voor het ziekenhuisverblijf van haar overleden man als aftrekpost kon opvoeren bij haar belastingaangifte. 'Pas op het moment dat ik hulp kreeg van de FNV kwam ik er achter.' Van Zutphen: 'Toeslagen en regelingen zijn met goede bedoelingen bedacht om een aanvaardbaar inkomensniveau te garanderen en mensen niet de armoede in te sturen. Maar het systeem is een monster geworden.'

Extreem zuinig

Hoeveel senioren in een financieel kwetsbare positie niet of te laat verschillende inkomensvoorzieningen aanvragen heeft de Nationale Ombudsman niet becijferd. Illustratief is dat afgelopen maart minister Schouten van Armoedebeleid concludeerde dat minstens 30 procent van regelingen voor arme mensen niet wordt gebruikt. In het rapport '*Met te weinig genoeg nemen*' vertelt een vrijwilliger over een oudere man die tot het einde van zijn leven onder het bestaansminimum leefde. Hij wist niet dat zijn onvolledige AOW van 700 euro per maand kon worden aangevuld. Hij leefde extreem zuinig en stookte niet om rond te kunnen komen.

Dat het systeem van regelingen eenvoudiger en toegankelijker moet worden, staat buiten kijf. 'Maar minstens zo belangrijk: ga als overheid naar mensen toe', adviseert Van Zutphen. 'Vraág wat ze nodig hebben. Praat mét mensen, niet over mensen.' Hij geeft een voorbeeld van 'mooie proactieve stappen' bij de energietoeslag. Mensen met een bijstandsuitkering krijgen deze automatisch. Ouderen met een inkomen rond het sociaal minimum moeten zelf de boer op. In april van dit jaar heeft de Sociale Verzekeringsbank de gegevens van ouderen die een AIO-uitkering ontvangen doorgegeven aan gemeenten. Zodat deze groep nu automatisch de energietoeslag krijg. 'Zo kan het dus ook', zegt Van Zutphen.

Hulp onmisbaar

Bijna alle gepensioneerde ouderen in een kwetsbare positie kunnen niet zonder hulp hun zaken met de overheid regelen, concludeert de Ombudsman. Om zekerheid te krijgen of ze de informatie van de overheid hebben begrepen. Maar zeker bij het aanvragen. Vooral voor mensen die niet (meer) over een sociaal netwerk beschikken, zijn vrijwilligers, ouderenondersteuners en -organisaties onmisbaar. Gemeenten en landelijke uitvoeringsinstanties zouden veel meer met hen moeten samenwerken, om zo meer ouderen in een financieel kwetsbare positie te bereiken. Daarnaast pleit Van Zutphen ervoor dat gemeenten en uitvoeringsinstanties mensen actief opzoeken via telefoon of huisbezoeken. Het

bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd zou een goed moment zijn mensen te informeren over aanvullende inkomensondersteuning en te vragen wat zij nodig hebben.

‘Met te weinig genoeg nemen’ ligt er. En nu? Van Zutphen: ‘Ik word erg ontevreden als er niets verandert. Er zijn door het CDA Kamervragen gesteld en nu gaan we scherp opletten of de aanbevelingen worden uitgevoerd.’