
Vergaderjaar 2023-2024

36 410 XV Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Sociale Zaken en (XV) voor het jaar 2024

K **BRIEF VAN DE MINISTER VOOR ARMOEDEBELEID, PARTICIPATIE EN PENSIOENEN**

Aan de Voorzitter van de Eerste Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 6 februari 2024

Hierbij bied ik u het rapport 'Dienstverlening voor ouderen en nabestaanden' aan. In dit onderzoek heeft de Arbeidsinspectie zowel vanuit het klantperspectief als het medewerkersperspectief de doeltreffendheid van de dienstverlening van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) onderzocht, aan mensen met een AOW, AIO, of Anw-uitkering.

Toegang

Het aanvragen van AOW-, AIO- of Anw-uitkeringen verloopt over het algemeen goed. Voor de groep mensen met een beperkte zelfredzaamheid zou het meerwaarde hebben wanneer het makkelijker is om fysiek contact te hebben met medewerkers van het serviceteam, bijvoorbeeld op kantoor of bij mensen thuis.

Huisbezoeken worden niet standaard door de SVB afgelegd, maar hier is wel een mogelijkheid voor. Wel wordt eerst samen met de klant bekeken of behandeling van de vraag direct telefonisch mogelijk is.

Juiste en tijdige dienstverlening

Als het gaat om juiste en tijdige dienstverlening blijkt uit enquêtes en rechtmatigheidscijfers dat vrijwel alle mensen tijdig en correct uitbetaald worden, wat wordt ondersteund door hoge klanttevredenheidscijfers. Het kabinet waardeert de inspanningen van de SVB op gebied van klanttevredenheid.

Een onderwerp dat voor een meer specifieke groep een knelpunt is, betreft de verrekening van inkomsten naast de uitkering. Dit komt met name naar voren bij mensen met een Anw-uitkering met een mogelijkheid tot gedeeltelijke arbeidsparticipatie. De SVB is bezig met onderzoeken hoe Anw-ers beter geïnformeerd kunnen worden over zaken die voor hen relevant zijn, zoals inkomsten naast de uitkering en de gevolgen die dit kan hebben op toeslagen en andere uitkeringen. Na dit onderzoek kan de SVB haar voorlichting hierop aanpassen. De SVB is voornemens om dit jaar de voorlichting op de Anw site verder toe te spitsen op specifieke klantgroepen waarbij nog meer aandacht zal zijn voor nabestaanden met wisselend inkomen.

Informatie over rechten en plichten

De meeste klanten vinden de informatie over hun uitkering duidelijk en weten waar ze terecht kunnen met vragen. Ongeveer driekwart van de klanten voelt zich voldoende op de hoogte van de voorwaarden van hun uitkering. Onder AOW-ontvangers bestaat onzekerheid met name over de voorwaarden met betrekking tot samenwonen. De huidige leefvormdefinities sluiten in sommige gevallen niet aan bij de beleving van mensen en kunnen bewerkelijk zijn voor de uitvoering.

Dit signaal is bekend bij mijn ministerie. In juni jl. heb ik een Kamerbrief¹ verstuurd waarin wordt aangekondigd dat een objectief partnerbegrip, zoals ook in de Awir geldt, zal worden onderzocht als mogelijke vereenvoudiging van de leefvormbeoordeling.

Menselijke maat

De SVB streeft naar een persoonlijke en betrokken dienstverlening, waarbij de geest van de wet en de bedoeling ervan centraal staan. Hoewel de meeste medewerkers deze waarden onderschrijven, is het voor hen lastig hier in de praktijk uitvoering aan te geven.

Dit signaal is bekend bij de SVB. In de vragenlijst die de SVB regelmatig uitzet onder medewerkers, waren hier al eerder enkele knelpunten gesignaleerd op onderwerpen zoals vaardigheden en ondersteuning voor medewerkers. Deze signalen hebben geleid tot een flink aantal verbeterinitiatieven die medewerkers concrete handelingsperspectieven geven. De meeste daarvan zijn het afgelopen jaar ingevoerd.

Samenwerking met ketenpartijen

De SVB moet in sommige gevallen samenwerken met externe partijen, zoals gemeenten. Uit het onderzoek blijkt dat warme overdracht soms lastig kan zijn wegens de benodigde toestemming van klanten voor gegevensuitwisselingen.

Het is bekend bij het kabinet dat de warme overdracht die de SVB nastreeft van mensen die ondersteuning nodig hebben van andere overheden, binnen het huidige wettelijke kader lastig is. De modernisering van de Wet SUWI wil onder meer mogelijk maken dat de SVB, UWV en gemeenten mensen actief en vroegtijdig informeren over hulp bij werk en inkomen, door hiervoor bij de overheid bekende gegevens te (her)gebruiken en te helpen bij het aanvragen van de ondersteuning. Dit moet niet-gebruik tegengaan en een wettelijke basis gaan bieden voor bijvoorbeeld de in de evaluatie genoemde pilot om het gebruik van de AIO te bevorderen. Het wetsvoorstel is in een vergevorderd stadium van voorbereiding en voorbespreking met onder meer de SVB.

Ook wordt vanuit het programma 'Werk aan Uitvoering' gewerkt aan de uitwerking van de 'Loketfunctie van de overheid': een ingang of ingangen bij de overheid waar men kan rekenen op ondersteuning en overheidsbrede samenwerking. De SVB werkt samen met verschillende publieke dienstverleners aan de vormgeving van deze overheidsbrede loketfunctie. Dit gebeurt in experimenten met als doel te leren welke vormen van loketfuncties passend zijn om mensen, ongeacht bij welk loket ze zich melden, verder te kunnen helpen binnen de overheid.

Tot slot hebben veel mensen het onderzoek aangegrepen om aan te geven dat zij moeite hebben om rond te komen. Dit kabinet heeft bij zijn start direct de ambitie uitgesproken om de bestaande armoede- en schuldenproblematiek in Nederland stevig aan te pakken. In de kabinetsreactie op het eindrapport Commissie sociaal minimum Nederland ga ik verder in op de aanbevelingen om de bestaanszekerheid van mensen rond het sociaal minimum te versterken.

Het kabinet is dankbaar voor het uitgevoerde onderzoek van de Nederlandse Arbeidsinspectie en werkt samen met de SVB aan de aandachtspunten die voortvloeien uit de aanbevelingen.

De minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen,

C.J. Schouten

¹ Kamerstukken II 2022/23, 32043 nr. 611