



**nationale
ombudsman**

Met te weinig genoeg nemen

Een onderzoek naar het niet benutten van inkomensvoorzieningen door ouderen in een financieel kwetsbare positie

Samenvatting

Aanleiding 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. Bij overheidsinstanties is er de wil om burgers te informeren over het bestaan van inkomensvoorzieningen, zodat ze deze kunnen aanvragen. Maar in veel gevallen leidt dit nog niet tot het succesvol tegengaan van het niet-gebruik van die voorzieningen. Voor de Nationale ombudsman was dat de aanleiding om onderzoek te doen naar de oorzaken van het niet-gebruik 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.

Doel- en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is in beeld te brengen waarom ouderen in een financieel kwetsbare positie geen of te laat gebruikmaken van inkomensvoorzieningen. En de overheid te laten zien hoe zij ouderen in een 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. De vraag die in dit onderzoek centraal staat is:

Wat zijn de oorzaken van het niet-gebruik van inkomensvoorzieningen door ouderen in een financieel kwetsbare positie en wat kan de overheid doen om het niet-gebruik door deze ouderen tegen te gaan?

Conclusies onderzoek

Veel ouderen begrijpen de overheid niet en de overheid weet hen niet te bereiken. Meestal kunnen zij niet zonder hulp van anderen een inkomensvoorziening aanvragen. Het komt daarom regelmatig voor dat ouderen hun recht op inkomensvoorzieningen niet weten te benutten.

Ouderen in een financieel kwetsbare positie hebben behoefte aan een proactieve benadering door gemeenten en landelijke uitvoeringsinstanties. Deze instanties 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 gebruikmaken van visuele en mondelinge communicatie. Het gebruik van ambtelijke taal en een afwachtende houding creëren afstand en leiden tot wantrouwen.

Minder complexe wet- en regelgeving en eenvoudigere aanvraagprocedures kunnen het niet-gebruik van inkomensvoorzieningen tegengaan. Verder verdient het gebruiken van

beschikbare data en het uitwisselen van gegevens met andere overheidsinstanties de continu aandacht.

Intermediairs zijn voor ouderen onmisbaar. Door een betere en bredere samenwerking tussen overheidsinstanties en landelijke en lokale intermediairs kunnen meer ouderen in een financieel kwetsbare positie worden bereikt.

Aanbevelingen

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 gebruikmaken van inkomensvoorzieningen. Doe dit bijvoorbeeld jaarlijks.
- 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. Voor inkomensvoorzieningen die verplichtingen met zich meebrengen geldt: benader ouderen gericht en help ze bij het indienen van een aanvraag.