



Nederlandse Arbeidsinspectie  
Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

# Dienstverlening voor ouderen en nabestaanden

Onderzoek naar de  
doeltreffendheid  
van de dienstverlening  
van de SVB aan mensen  
met een AOW-, AIO- of  
Anw-uitkering

# Inhoud

|  |           |
|--|-----------|
| Hoofdboodschap   | 3         |
| Samenvatting   | 4         |
| <b>1 Inleiding</b>   | <b>7</b>  |
| 1.1 Onderzoek SVB-dienstverlening                                    | 7         |
| 1.2 Onderzoeksvragen   | 8         |
| 1.3 Methoden van het onderzoek                                       | 9         |
| 1.4 Ontwikkelingen in het SVB-beleid met betrekking tot klantcontact | 10        |
| 1.5 Wat weten we al over de dienstverlening voor AOW, AIO en Anw?    | 11        |
| <b>2 Perspectief van ontvangers van AOW, AIO en Anw</b>              | <b>14</b> |
| 2.1 Inleiding  | 14        |
| 2.2 Uitvoering AOW   | 14        |
| 2.3 Uitvoering AIO   | 20        |
| 2.4 Uitvoering Anw   | 23        |
| <b>3 Perspectief van SVB-medewerkers</b>                             | <b>31</b> |
| 3.1 Inleiding  | 31        |
| 3.2 Organisatie van de dienstverlening                               | 31        |
| 3.3 Toegang  | 32        |
| 3.4 Juiste en tijdige dienstverlening                                | 33        |
| 3.5 Informatie over rechten en plichten                              | 34        |
| 3.6 Menselijke maat  | 36        |
| 3.7 Samenwerking met ketenpartners                                   | 37        |
| 3.8 Organisatie en ondersteuning                                     | 38        |
| <b>4 Naschrift</b>   | <b>40</b> |
| Geraadpleegde literatuur en beleidsstukken                           | 41        |
| Bijlage I Representativiteit enquêtes                                | 42        |
| Bijlage II Bestuurlijke reactie SVB                                  | 44        |

# Hoofdboodschap

De dienstverlening van de Sociale Verzekeringsbank (de SVB) is voor veruit de meeste mensen met een uitkering op grond van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO) of Algemene nabestaandenwet (Anw) goed op orde. Mensen worden maandelijks tijdig en correct uitbetaald en voor zover zij vragen hebben, weten zij de SVB goed te vinden en voelen ze zich vervolgens vriendelijk en deskundig geholpen. Tegelijkertijd ziet de Nederlandse Arbeidsinspectie mogelijkheden voor verbetering.

# Samenvatting

Met dit onderzoek is de doeltreffendheid van de uitvoering van de AOW, AIO en Anw onderzocht. Van deze drie regelingen maken respectievelijk 3,6 miljoen, 52 duizend, en 23 duizend mensen gebruik. Zij moeten erop kunnen vertrouwen dat hun uitkering elke maand tijdig en correct wordt uitgekeerd; zij moeten juist worden geïnformeerd over de uitkeringsvoorwaarden; en goed worden geholpen wanneer zij de SVB benaderen met een vraag of bezwaar. Met dit onderzoek is nagegaan of de uitvoerder van deze regelingen – de SVB – daarin slaagt. Bij de beantwoording van de centrale vraag **‘In welke mate is de uitvoering van de AOW, AIO en Anw doeltreffend?’** is met name stilgestaan bij de toegankelijkheid, tijdigheid van dienstverlening, informatievoorziening over rechten en plichten, menselijke maat en de samenwerking van de SVB met ketenpartners.

## Toegang

Het aanvragen van een AOW-, AIO- of Anw-uitkering verloopt voor de meeste mensen soepel. Waar mogelijk attendeert de SVB mensen tijdig op een mogelijk recht op een uitkering. Na een tijd van nadruk op digitale aanvragen is het inmiddels weer makkelijker gemaakt om de aanvraag op papier en per post te doen. Dit is voor bepaalde doelgroepen een gunstige beleidswijziging. Het neemt niet weg dat nog altijd een grote groep mensen aangeeft hulp nodig te hebben bij het aanvragen van de uitkering. Voor de AIO en Anw is dat meer dan de helft en bij de AOW ruim 10%. Deels ligt dat aan de benodigde informatie die bij een AIO- en Anw-uitkering bijgevoegd moet worden, deels aan de achtergrondkenmerken van de aanvrager. De SVB ondersteunt mensen door hen desgewenst telefonisch door de aanvraag heen te leiden. Hoewel de SVB de mogelijkheid biedt om op kantoor langs te komen, is dat niet gebruikelijk. Het wordt door medewerkers van het serviceteam, naar eigen zeggen, niet snel als optie aangeboden. Gezien de kwetsbaarheid van een deel van de doelgroep (hogere leeftijd, beperkte taal- of digitale vaardigheid, verminderd doenvermogen), lijkt een lagere drempel van het fysieke SVB-kantoor wel te voorzien in een behoefte en zou het de dienstverlening kunnen verbeteren.

## Juiste en tijdige dienstverlening

Vrijwel alle mensen geven in de enquêtes aan dat zij tijdig en correct uitbetaald krijgen. Dat komt overeen met de rechtmatigheidscijfers in het jaarverslag van de SVB. Dat het proces van uitkeren bij veruit de meeste mensen soepel verloopt, blijkt ook uit de klanttevredenheid. De SVB krijgt van AOW-ontvangers een 8,4 als rapportcijfer. AIO- en Anw-ontvangers geven gemiddeld een 8. Er zijn bijna geen klanten die een onvoldoende geven.

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. Vooral bij mensen die werken op zelfstandige basis of in een flexibele loondienstbetrekking, vereist dit oplettendheid. Dit geldt in ieder geval één of twee keer per jaar wanneer de SVB gegevens over de feitelijke (gerealiseerde) inkomsten verwerkt. Voor deze mensen geldt ook dat de uitkering vaker achteraf moet worden bijgesteld, soms met een terugvordering tot gevolg. Een snellere/frequenter verwerking kan dit voorkomen.

## Informatie over rechten en plichten

Veruit de meeste klanten vinden de informatie over hun uitkering duidelijk en geven aan te weten waar zij terecht kunnen met eventuele vragen. Voor alle drie de regelingen geldt dat zo'n driekwart voldoende kennis denkt te hebben van hun uitkeringsvoorwaarden. Uit andere uitkomsten van de enquête klinkt echter ook onzekerheid. Dat geldt met name voor mensen met een AIO- of Anw-uitkering. Veel van hen geven aan de regels ingewikkeld te vinden. Onder AOW-ontvangers bestaat met name onzekerheid over voorwaarden met betrekking tot samenwonen. Andere veelvoorkomende vragen waarmee het serviceteam wordt benaderd, hebben betrekking op de loonheffingskorting, terugvorderingen, verhuizingen, toeslagberekening bij een jongere partner of inhoudingen eigen bijdrage AWBZ.

SVB-medewerkers geven aan dat bij de toekenningsbeschikkingen de rechten en plichten die met de uitkering samenhangen, vermeld worden. Aanvankelijk was dat zo volledig en zo juridisch correct mogelijk. Inmiddels zijn de brieven eenvoudiger en bondiger op B1-niveau geformuleerd, zo nodig in verschillende talen. Voorlichting beperkt zich tot wijzigingen die in een bericht met de jaaropgave wordt meegestuurd. Het geeft daarmee geen volledig overzicht van rechten en plichten. Wel is er informatie beschikbaar op de website van de SVB. Incidenteel worden specifieke doelgroepen gericht geïnformeerd.

Wetgeving is (op onderdelen) complex. Dit heeft de SVB aangegeven in haar knelpuntenbrief en medewerkers en klanten bevestigen dat. Aangezien klanten een inlichtingenplicht hebben is het cruciaal dat zij goed op de hoogte zijn van hun plichten. Een actiever/frequenter aanbod van informatie kan hieraan bijdragen.

### **Menselijke maat**

In de recentste jaarplannen en jaarverslagen neemt het principe van werken volgens de menselijke maat een centrale plaats in. De menselijke maat wordt daarin uitgelegd als een streven om in de dienstverlening op een persoonlijke en betrokken manier met mensen om te gaan en vooral de bedoeling en geest van de wet centraal te stellen. Uit de gesprekken met de medewerkers komt naar voren dat de meesten de achterliggende waarden volmondig onderschrijven. De waarden hebben voor de medewerkers een hoge mate van vanzelfsprekendheid. Tegelijkertijd bieden deze waarden in de praktijk beperkt concrete handelingsperspectieven, anders dan het klanten telefonisch nog eens vriendelijk uit te leggen. De landelijke initiatieven die medewerkers en klanten zouden moeten helpen, zoals Bestuursrecht op Maat, Garage de Bedoeling, de Algemene Beginselen van Behoorlijk Afwegen en de Perspectiefcirkel, staan vaak ver buiten het dagelijks werk van het serviceteam. De medewerkers die er wel mee weten te werken zien er toch vaak vanaf omdat er altijd nog een werkvoorraad wacht. Onder de medewerkers die de Arbeidsinspectie sprak werd er dan ook niet of nauwelijks op casusniveau gebruik gemaakt van deze voorzieningen. Hier constateert de Arbeidsinspectie dat het uitvoeringsbeleid minder goed aansluit op de uitvoeringspraktijk.

### **Samenwerking met ketenpartijen**

In enkele specifieke situaties wordt de SVB geacht om samen te werken of af te stemmen met externe partijen. Met betrekking tot re-integratieverplichtingen gaat het om mensen met een AIO-uitkering met een nog niet AOW-gerechtigde partner. Die partner heeft re-integratieverplichtingen. De SVB informeert de gemeente daarover en laat de re-integratieondersteuning aan de gemeente. Medewerkers geven aan dat re-integratie van de levenspartners van AIO-ontvangers praktisch gezien niet vaak aan de orde is. Het betreft doorgaans mensen met een hogere leeftijd bij wie het vaak ontbreekt aan (relevante) werkervaring, kwalificaties en/of voldoende beheersing van de Nederlandse taal.

Anw-gerechtigden hebben geen re-integratieplicht. Als hun Anw-uitkering echter eindigt en zij vervolgens op bijstand zijn aangewezen, krijgen ze die plicht wel. Het is de vraag of met re-integratieondersteuning in een eerder stadium een uiteindelijke bijstandsaanvraag voorkomen kan worden. Dat vergt intensievere samenwerking dan nu in veel gemeenten het geval is en een motiverende houding richting Anw-gerechtigden. De SVB voert al wel enkele jaren een project uit waarbij klanten die dat willen, worden overgedragen aan hun gemeente. De SVB streeft ernaar het aantal deelnemende gemeenten aan dit project uit te breiden.

Met betrekking tot de warme overdracht die de SVB voorstaat in het kader van de 'maatwerkplaats-schulden', komt naar voren dat het in de praktijk lastig kan zijn om dat geheel volgens de wettelijke kaders te doen. De expliciete schriftelijke toestemming die nodig is om de gegevens van een klant door te geven aan de gemeente staat een warme overdracht soms in de weg. Een klant verwijzen om zelf contact op te nemen met de gemeente is dan het alternatief. De SVB heeft geen zicht op het verdere verloop van de schulddienstverlening door gemeenten.

**Tot besluit**

Hoewel met dit onderzoek niet is nagegaan wat mensen inhoudelijk van de regels vinden en hoe zij de hoogte van hun uitkering beoordelen, hebben veel mensen het onderzoek aangegrepen om aan te geven dat zij moeite hebben om rond te komen. Op de algemene open vraag in de enquêtes wat er verbeterd zou kunnen worden aan de dienstverlening van de SVB werd meestal niet verwezen naar de dienstverlening van de SVB, maar vooral naar de hoogte van de uitkering; die zou volgens hen te laag zijn. Dat geldt met name voor ontvangers van AIO en Anw. Tegelijkertijd is de bekendheid met inkomensondersteunende voorzieningen, zoals de bijzondere bijstand, energietoeslag en zorgtoeslag wisselend. Hoewel de verstrekking van deze voorzieningen geen uitvoeringstaak van de SVB is en de SVB in toekenningsbeschikkingen in een bijlage melding maakt van enkele van deze voorzieningen, zou het de klanten van de SVB helpen als de SVB vaker aandacht besteedt aan algemene voorlichting over deze voorzieningen.

# 1 Inleiding

## 1.1 Onderzoek SVB-dienstverlening

Dit rapport bevat de resultaten van het onderzoek dat de Nederlandse Arbeidsinspectie heeft uitgevoerd naar de doeltreffendheid van de dienstverlening van de Sociale Verzekeringsbank (de SVB). Het onderzoek heeft zich gericht op de dienstverlening bij drie regelingen die onder de verantwoordelijkheid van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) vallen, te weten: de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO) en de Algemene nabestaandenwet (Anw).

De AOW is een basispensioen van de Rijksoverheid. Iedereen die in Nederland woont of werkt is verplicht verzekerd en bouwt AOW-rechten op. Na het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd wordt een AOW-uitkering op aanvraag maandelijks tot het moment van overlijden uitgekeerd. De hoogte van de AOW-uitkering wordt niet beïnvloed door andere inkomsten of vermogen. Als iemand door onverzekerde jaren met de AOW-uitkering niet aan het sociaal minimum komt, of wanneer er een jongere partner is zonder voldoende inkomsten/vermogen, kan een AIO-uitkering worden aangevraagd. Dit is een speciale bijstandsvoorziening die voorziet in aanvulling tot het geldende sociaal minimum. Deze uitkering kent een inkomens- en vermogenstoets. De Anw is een uitkering voor nabestaanden (partners of wezen). Partners komen in aanmerking als zij de zorg hebben over een minderjarig kind of voor meer dan 45% arbeidsongeschikt zijn en over onvoldoende inkomsten beschikken. Voor een Anw-uitkering geldt geen vermogenstoets.

Van deze drie regelingen (AOW, AIO en Anw) maken respectievelijk 3,6 miljoen, 52 duizend, en 23 duizend mensen gebruik op een inwoneraantal van 17,6 miljoen.<sup>1</sup> Zij moeten erop kunnen vertrouwen dat zij hun uitkering elke maand tijdig en correct krijgen uitgekeerd, zij moeten juist worden geïnformeerd over de uitkeringsvoorwaarden, en goed worden geholpen wanneer zij de SVB benaderen met een vraag of bezwaar. In de eerste plaats ziet de SVB daar zelf op toe in het kader van haar wettelijke opdracht en de afspraken met het ministerie van SZW. Daarnaast houdt de Nederlandse Arbeidsinspectie (hierna: de Arbeidsinspectie) toezicht op de doeltreffendheid van de uitvoering van de regelingen.

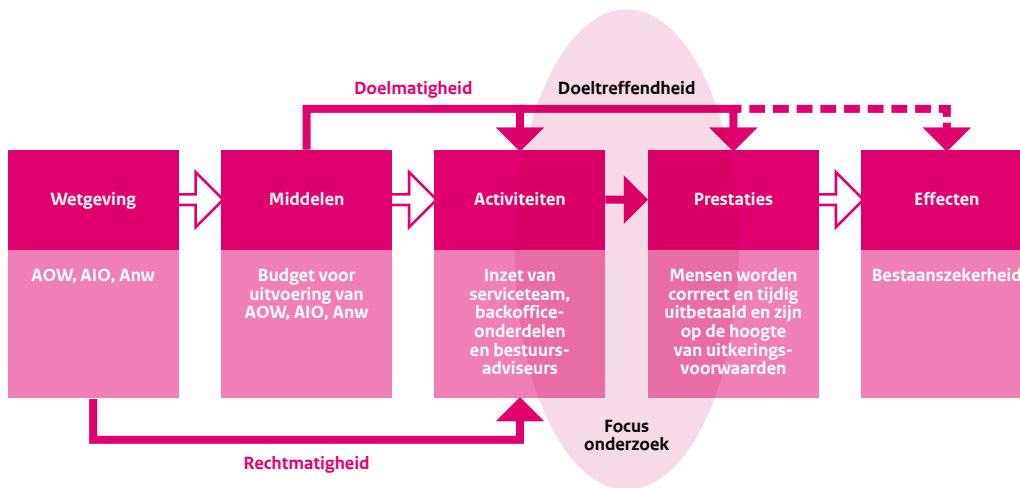
Dit onderzoek is niet gedaan vanwege signalen over structurele gebreken in de SVB-dienstverlening. Dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van een bredere monitor waarmee de Arbeidsinspectie toezicht houdt op het stelsel van werk en inkomen. Deze toezichtstaak is wettelijk vastgelegd in de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) en is binnen de Arbeidsinspectie nader uitgewerkt in het Programma Toezicht SUWI. Hierin is vastgelegd dat de Arbeidsinspectie op onafhankelijke basis toezicht houdt op de werking van het stelsel en inzichtelijk maakt welke kansen en knelpunten er zijn. Daarbij wordt steeds ook het perspectief van de burger, van wie de bestaanszekerheid in het geding kan zijn, betrokken. De Arbeidsinspectie wil daarmee handreikingen doen aan uitvoering, beleid en politiek waarmee de dienstverlening aan de burger verbeterd kan worden.

### Doeltreffendheid

De Arbeidsinspectie kijkt naar de doeltreffendheid van de dienstverlening. In geval van dit onderzoek betekent dat zij is nagegaan in hoeverre beleid, werkinstructies en inzet van de medewerkers van de SVB leiden tot een tijdige en correcte uitbetaling van AOW, AIO en Anw. Daarnaast is gekeken naar het proces rondom het aanvragen en toekennen van uitkeringen, de bejegening en de mate waarin mensen op de hoogte zijn gesteld over de voorwaarden. In figuur 1 is schematisch weergegeven hoe de Arbeidsinspectie het begrip doeltreffendheid in relatie tot de AOW, AIO, Anw en de SVB opvat.

<sup>1</sup> CBS, Peilmoment november 2022.

**Figuur 1** Focus van het onderzoek



### Bestaanszekerheid

Vanwege de focus op doeltreffendheid van de dienstverlening, blijven de regelingen van AOW, AIO en Anw inhoudelijk buiten beschouwing. Met dit onderzoek wordt bijvoorbeeld niet ingegaan op hoe mensen de uitkeringsvoorwaarden ervaren of in welke mate de regelingen bijdragen aan de algehele bestaanszekerheid. Wel wordt nagegaan in hoeverre de *uitvoering door de SVB* bijdraagt aan bestaanszekerheid. De Arbeidsinspectie is bijvoorbeeld nagegaan of in de uitvoering voldoende aandacht wordt besteed aan mensen die moeite hebben om toegang te krijgen tot de voorzieningen waar zij recht op hebben. Ook is nagegaan in hoeverre financiële krapte invloed heeft op hoe mensen de dienstverlening ervaren en of daar specifieke behoeften uit voortkomen.

## 1.2 Onderzoeksvragen

De centrale vraagstelling van het onderzoek luidt als volgt: *In welke mate is de uitvoering van de AOW, AIO en Anw doeltreffend?* Bij de beantwoording van deze vraag is specifiek ingegaan op de volgende aspecten en deelvragen:

- Toegang:** in hoeverre zijn de AOW, AIO en Anw toegankelijk voor mensen die daar recht op hebben? Welke ervaringen hebben mensen met het aanvragen van de uitkering? Wat doet de SVB om niet-gebruik tegen te gaan?
- Juiste en tijdige dienstverlening:** in hoeverre krijgen mensen tijdig en correct uitbetaald? Hoe worden mensen geholpen op het moment dat zij de SVB benaderen met een vraag, bezwaar of klacht?
- Informatie over rechten en plichten:** hoe worden mensen geïnformeerd over de voorwaarden die op hun uitkering van toepassing zijn?
- Menselijke maat:** in hoeverre is er sprake van persoonlijke dienstverlening waarbij oog is voor de persoon achter een dossier?
- Samenwerking met ketenpartijen:** in hoeverre wordt er, als dat nodig is, samengewerkt met externe partijen die bij de uitvoering van AOW, AIO en Anw betrokken kunnen zijn zoals UWV en gemeenten?

### Afbakening van het onderzoek

Met dit onderzoek is de uitvoering voor zover die betrekking heeft op handhaving van de inlichtingenplicht buiten beschouwing gelaten. De reden hiervoor is dat een evaluatie daarvan een andere onderzoeks aanpak vereist. Het zou onder andere een uitgebreid dossieronderzoek en veldwerk onder handhavers vergen. Verder heeft de Arbeidsinspectie zich beperkt tot de binnenlandse dienstverlening van de SVB. Het betreft de dienstverlening aan mensen die in Nederland gevestigd zijn



en waarbij de dienstverlening niet afhankelijk is van de medewerking van buitenlandse organisaties. De Arbeidsinspectie richt zich daarmee op veruit het grootste deel van de klantenbestanden van de AOW, AIO en Anw.

### 1.3 Methoden van het onderzoek

Met dit onderzoek zijn de vragen vanuit twee perspectieven beantwoord: het perspectief van de klant en dat van de medewerkers van de SVB die inhoud geven aan de dienstverlening. Om een beeld te krijgen van de ervaringen van klanten, is een schriftelijke enquête gehouden onder mensen met een AOW-, AIO- of Anw-uitkering. In aanvulling daarop hebben twaalf telefonische een-op-eengesprekken plaatsgevonden. De Arbeidsinspectie selecteerde daarvoor mensen die in de enquête hadden aangegeven open te staan voor een persoonlijk interview. Ook heeft er een groepsgesprek plaatsgevonden met vier ontvangers van een AOW-uitkering die vanwege een migratieachtergrond in de nettorespons van het onderzoek ondervertegenwoordigd waren. Deze mensen zijn via een welzijnsorganisatie benaderd. De gesprekken kleuren het klantbeeld verder in. Tot slot heeft een gesprek plaatsgehadt met twee leden van de Klantadviesraad van de SVB.<sup>2</sup>

Om een beeld te krijgen van het perspectief van SVB-medewerkers, zijn zes beleids- en bestuursadviseurs/leidinggevenden geïnterviewd over beleid, klantcontact, maatwerk, klachtenafhandeling, handhaving en bezwaarprocedures. Ook is op drie vestigingen gesproken met meerdere medewerkers van het serviceteam. Het betreft medewerkers die dagelijks klantdossiers afhandelen en mensen te woord staan die de SVB benaderen met vragen. De gesprekken met medewerkers van het serviceteam vonden groepsgewijs plaats. In de bijlage is een uitgebreid overzicht gegeven met betrekking tot de steekproef en netto-respons van de drie enquêtes.

In het tweede hoofdstuk van dit rapport zijn vijf beschrijvingen opgenomen van ervaringen van mensen met een AOW-, AIO- of Anw-uitkering. Deze zijn gebaseerd op de gesprekken die wij met enkele mensen voerden naar aanleiding van de enquête. Het betreft situaties zoals klanten die hebben ervaren, en hoe zij die zich herinneren. Bij deze beschrijvingen moet worden opgemerkt dat deze weliswaar illustratief zijn voor dat deel van de klanten dat vanwege vragen of klachten contact had met de SVB, maar niet representatief zijn voor de hele groep van AOW'ers, AIO'ers en Anw'ers. Een groot deel van de klanten heeft namelijk naast het reguliere berichtenverkeer geen contact met de SVB. De beschrijvingen zijn geanonimiseerd; onder andere zijn enkele persoonskenmerken gewijzigd.

---

<sup>2</sup> De klantadviesraad vertegenwoordigt klanten en belangenorganisaties en voorziet het bestuur van de SVB gevraagd en ongevraagd van advies.

**Figuur 2** Methoden van het onderzoek



## 1.4 Ontwikkelingen in het SVB-beleid met betrekking tot klantcontact

Dit onderzoek is uitgevoerd in een tijd waarin Nederlandse uitvoeringsorganisaties kritisch worden bekeken. Met name sinds de Toeslagenaffaire bij de Belastingdienst bestaat het beeld dat burgers regelmatig klem komen te zitten door uitvoeringsorganisaties die wetgeving toepassen zonder oog te hebben voor de bedoelingen van de wetgever of de menselijke maat. Recent is bij de SVB geen sprake geweest van misstanden. In een tijd dat andere uitvoeringsorganisaties onder vuur lagen, werd de SVB juist verkozen tot overheidsorganisatie van het jaar, met name vanwege een hoge klanttevredenheid. Ook in de nota ‘Stand van de uitvoering Sociale Zekerheid’ uit 2022<sup>3</sup>, wordt een beeld geschetst dat, op specifieke knelpunten na, positief is. De dienstverlening van de SVB is volgens de nota op niveau, ondanks de onvoorziene ontwikkelingen van de afgelopen twee jaar, waaronder de complicaties van de coronasteunmaatregelen en de vluchtelingentoostroming uit Oekraïne.<sup>4</sup>

### Gezonde dienstverlening

In de laatste twee jaarplannen (voor 2022 en 2023) staat de SVB stil bij de kritiek die in het algemeen op de uitvoering bestaat. De bevindingen van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvang-toeslag en die van de Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU) betreft zij ook op zichzelf. Zo wordt in lijn met de bevindingen benadrukt dat het bieden van persoonlijke dienstverlening, maatwerk en ‘werken naar de bedoeling’ kernwaarden moeten zijn. De SVB spreekt in dit verband ook wel over ‘Gezonde Dienstverlening’. Dit houdt in dat iedere burger bij de SVB terecht moet kunnen voor laagdrempelige en persoonlijke dienstverlening die aansluit bij de individuele behoeften. De SVB wil ook vaker proactief persoonlijk contact opnemen als een beslissing de bestaanszekerheid van een burger raakt. Zij wil daartoe haar medewerkers meer ruimte en tijd geven om recht te kunnen doen aan ieders persoonlijke situatie.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Met de stand van de uitvoering sociale zekerheid informeert de minister van SZW beide Kamers periodiek over de ontwikkelingen en dilemma’s in de uitvoering van sociale zekerheid.

<sup>4</sup> Ministerie van SZW, [Stand van de uitvoering](#), 22 juni 2022.

<sup>5</sup> SVB, [Jaarplan 2022](#). SVB, [Jaarplan 2023](#).

In de knelpuntenbrieven die zij in 2021 en 2022 naar de Kamer stuurde, benoemt de SVB verder enkele onderwerpen van klanten – en daarmee ook van de uitvoering. Het betreft onder andere onderwerpen over de AOW, AIO en Anw, zoals de werkbaarheid van het begrip ‘leefvorm’ en de kostendelersnorm die regelmatig als onredelijk wordt ervaren.<sup>6,7</sup>

Naast het jaarplan wordt in de nota ‘Stand van de uitvoering sociale zekerheid’ (editie 2022) aangegeven dat er stappen zijn gezet om de toegankelijkheid te verbeteren. Naar aanleiding van klantonderzoek is de website aangepast en is de leesbaarheid van een aantal brieven (onder meer over AOW, AIO en Anw) verbeterd. Nu worden er bijvoorbeeld vaker pictogrammen gebruikt.<sup>8</sup>

Ten aanzien van de doelen om de dienstverlening verder te verbeteren, stelt de SVB verder dat het voor haar geloofwaardigheid een absolute voorwaarde is dat op het moment dat er fouten worden gemaakt, de signalen daarover worden opgepakt en de problemen worden opgelost. De ontvankelijkheid daarvoor probeert de SVB onder andere te bereiken met een laagdrempelige klachtenprocedure, ‘Maatwerkplaatsen’ en ‘Garage de Bedoeling’. Het zijn initiatieven waarbij casussen met betrekking tot individuele klanten buiten het reguliere proces vanuit verschillende invalshoeken worden bekeken. Dit om te bezien hoe de SVB inhoud kan geven aan haar missie bij te dragen aan bestaanszekerheid van burgers en het vergroten van de eigen regie van burgers.

## 1.5 Wat weten we al over de dienstverlening voor AOW, AIO en Anw?

De SVB publiceert via verschillende kanalen over de uitvoering van regelingen en tot op zekere hoogte ook over het verwezenlijken van de eerdergenoemde doelstellingen. Verder was de SVB onderwerp van extern onderzoek. In deze paragraaf worden de bevindingen van deze rapportages en evaluaties, voor zover zij betrekking hebben op de doeltreffendheid van de dienstverlening kort op een rij gezet.

### a. Toegang

Voor vrijwel iedereen die recht heeft op AOW, geldt (volgens SVB) dat zij ook daadwerkelijk deze uitkering ontvangen. Het niet-gebruik van AOW is volgens de SVB zeer laag.<sup>9</sup> Ten aanzien van AIO geldt dat het niet-gebruik een aandachtspunt is. In 2018 schatte de Algemene Rekenkamer op basis van CBS-gegevens, dat tussen de 48% en 56% van de AIO-rechthebbende huishoudens geen AIO ontving.<sup>10</sup> Het CBS heeft in 2020 het niet-gebruik van de AIO op circa 30% geschat.<sup>11</sup> De SVB heeft in de afgelopen jaren geprobeerd het niet-gebruik te beperken, bijvoorbeeld door een extra bericht op te nemen in het pensioenoverzicht bij een gekort AOW, en meer recent met een pilot waarbij inkomensgegevens werden uitgewisseld met UWV, zodat potentiële rechthebbenden gericht benaderd kunnen worden. Deze pilot loopt nog. Afhankelijk van de uitkomsten van de pilot pleit de SVB voor een wetswijziging om een structurele gegevensuitwisseling in het kader van de AIO mogelijk te maken.<sup>12</sup> Om de aanvraagprocedure van de AIO in lijn te brengen met de andere regelingen is de schriftelijke aanvraagprocedure uitgebreid met een eenvoudige digitale. Tevens is gewerkt aan de verbetering van de voorlichting over de AIO, door uitbreiding van de informatie hierover in brieven van de SVB, via gemeenten, op de SVB-website en in mijnpensioenoverzicht.nl (SVB Jaarverslag, 2021).

Mensen die hun partner verliezen, zoals de echtgeno(o)t(e) van de overledene of degene met wie de overledene samenwoonde, krijgen van de SVB bericht dat zij mogelijk recht hebben op een Anw-uitkering. Met betrekking tot het niet-gebruik van Anw zijn recente gegevens bekend. De Beleidsdoorlichting nabestaanden 2019 vermeldt dat het niet-gebruik van de Anw door nabestaanden gering is en op 2,9 % ligt.<sup>13</sup>

<sup>6</sup> SVB, [Knelpuntenbrief](#), bijlage stand van uitvoering 2021.

<sup>7</sup> SVB, [Knelpuntenbrief II](#), Op weg naar meer eenvoud voor burgers, 2022.

<sup>8</sup> Ministerie van SZW, [Stand van de uitvoering](#), 22 juni 2022.

<sup>9</sup> SVB, [SUWI – jaarverslag 2021](#).

<sup>10</sup> Algemene Rekenkamer, [Ouderdomsregelingen ontleed](#), 2019.

<sup>11</sup> Ministerie van SZW, [Stand van de uitvoering](#), juli 2021.

<sup>12</sup> SVB, [Knelpuntenbrief II](#), 2022

<sup>13</sup> Ministerie van SZW, [Beleidsdoorlichting nabestaanden](#), 2019.

### **b. Juiste en tijdige dienstverlening**

De SVB scoort goed op klanttevredenheid. De SVB krijgt vrijwel altijd hoger dan een rapportcijfer acht. In het laatste klanttevredenheidsonderzoek dat de SVB liet uitvoeren, werd geconcludeerd dat klanten zeer tevreden zijn over de verschillende contactprocessen (aanvragen van een uitkering, doorgeven van een wijziging of stellen van vragen/aanvragen van informatie) en communicatiekanalen. Tevredenheid bestaat onder andere over de brieven; de inhoud wordt als 'duidelijk' beoordeeld en het taalgebruik als 'helder'.

Bij de positieve resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken moet worden opgemerkt dat die gebaseerd zijn op de ervaringen van klanten die bereid zijn en in staat zijn aan onderzoek deel te nemen. De groep klanten die beperkt digi- of taalvaardig is, zal in deze onderzoeken niet goed vertegenwoordigd zijn, onder andere omdat de vragenlijsten (deels) online zijn afgenomen en in het Nederlands zijn opgesteld. ABDTOPConsult stelde in een rapport uit 2019 dan ook dat ondanks de hoge klanttevredenheid alertheid is geboden. Zij vraagt met name aandacht voor mensen die beperkt digivaardig zijn. De uitgesproken voorkeur van de SVB om het contact met klanten zoveel mogelijk digitaal te laten verlopen kan ertoe leiden dat specifieke groepen moeite hebben om contact te onderhouden, aldus ABDTOPConsult.<sup>14</sup>

Met betrekking tot tijdigheid van de dienstverlening blijkt uit het Jaarverslag 2021 dat deze voor veruit de meeste klanten op orde is. Problemen met tijdigheid concentreren zich op concrete subdomeinen. Kijkend naar AOW, Anw en AIO staan reactietermijnen met name onder druk bij de dienstverlening met een internationale component. Verder geeft de SVB aan dat zij in het algemeen te maken had met een hoge werkvoorraad en dat veel capaciteit nodig was om oude werkvoorraden weg te werken wat een negatieve invloed had op de tijdigheid.<sup>15</sup>

### **c. Informatie over rechten en plichten**

In hoeverre de dienstverlening van de SVB ertoe leidt dat mensen op de hoogte zijn van de voorwaarden van hun uitkering, kan worden afgeleid uit het tweejaarlijkse onderzoek 'Kennis der verplichtingen'.<sup>16</sup> Ten opzichte van de klanttevredenheid zoals eerder beschreven, scoort de SVB op dit aspect wat mager. Dat geldt vooral bij mensen met een AOW-uitkering; een minderheid van 40% geeft aan dat de SVB goede informatie heeft gegeven over de plichten rond de uitkering. Opvallend verder is dat AOW'ers kritischer zijn dan mensen met een AIO- of Anw-uitkering, terwijl voor deze laatste twee uitkeringen aanzienlijk meer voorwaarden gelden en het vaak ook lastiger is om vast te stellen welke rechten iemand precies heeft. Een knelpunt dat door de SVB verschillende keren is aangekaart, betreft moeilijk uitlegbare regels met betrekking tot leefvormen. De SVB geeft in haar laatste knelpuntenbrief aan dat de wijze waarop mensen samenleven niet altijd aansluit op de manier waarop de wetgever het samenleven definieert.<sup>17</sup>

<sup>14</sup> ABDTOPConsult, [Regels en ruimte](#), Verkenning Maatwerk in Dienstverlening en Discretionaire Ruimte, ABDTOPConsult, 2019.

<sup>15</sup> SVB, [Jaarverslag 2021](#).

<sup>16</sup> Beerepoot, R., Greven, J., Heuzels, L., Van de Hoeve, R., & Van Huizen, N., [Kennis der verplichtingen en gepercipieerde detectiekans](#), I&O Research, 2022, in opdracht van Ministerie van SZW.

<sup>17</sup> SVB, [Knelpuntenbrief II](#), Op weg naar meer eenvoud voor burgers, 2022.

#### **d. Menselijke maat**

In de stelselbrede beleidsdoorlichting uit 2021<sup>18</sup> wordt geconstateerd dat er bij de SVB een voorzichtige omslag gaande is naar meer klantgerichte en proactieve dienstverlening. Ook wordt verwezen naar de manier waarop de SVB feedback van klanten ophaalt en deze benut en de inspanningen van de SVB om het niet-gebruik van voorzieningen terug te dringen.

Eerder is de menselijke maat aan de orde gekomen in het onderzoek van ABDTOPConsult (2019). Met dat onderzoek naar SVB en andere uitvoeringsorganisaties, is nagegaan in welke mate medewerkers ruimte krijgen en ruimte benutten om maatwerk te leveren. Een conclusie was dat de dienstverlening van de SVB klantgericht is en op onderdelen ook proactief. Wanneer knelpunten dreigen, staan medewerkers open voor suggesties die buiten de standaardoplossingen vallen, en bestaat over het algemeen een bereidheid om te leren. De onderzoekers constateren tegelijk dat niet alle medewerkers dezelfde ruimte ervaren om maatwerk te leveren en dat er ook verschillen bestaan in de mate waarin deze wordt benut.<sup>19</sup> Het draagt ertoe bij dat beslissingen soms worden overgelaten aan het team dat bezwaar- en beroepsschriften behandelt. Maatwerk wordt daarmee verplaatst naar de achterkant van het proces van aanvraag en afhandelingen. Of een klant maatwerk ontvangt, wordt daardoor bovendien afhankelijk van zijn of haar zelfredzaamheid, hij of zij moet immers zelf het initiatief nemen en een bezwaarschrift opstellen en indienen.

---

<sup>18</sup> deBeleidsonderzoekers (2021), [Perspectief of bestaanszekerheid en arbeidsparticipatie](#), De beleidsdoorlichting Artikel 11: het SUWI-stelsel, in opdracht van het ministerie van SZW.

<sup>19</sup> ABDTOPConsult, [Regels en ruimte, Verkenning Maatwerk in Dienstverlening en discretionaire Ruimte](#), ABDTOPConsult, 2019.

# 2 Perspectief van ontvangers van AOW, AIO en Anw

## 2.1 Inleiding

Om een beeld te krijgen van de doeltreffendheid van de dienstverlening, is voor dit onderzoek eerst gekeken naar de klanten van de SVB. De Arbeidsinspectie enquêteerde 4.045 mensen: 1.730 met een AOW-uitkering, 1.138 met een AIO-uitkering en 1.177 met Anw-uitkering, en voerde met twaalf van hen aanvullende interviews.<sup>20</sup> In de enquête en de interviews is het proces geëvalueerd dat een klant doorgaans doorloopt vanaf het eerste moment van contact met de SVB. Daarbij is specifiek nagegaan hoe de aanvraag verliep; of tijdig en correct wordt uitbetaald; waar men te rade gaat op het moment dat er vragen zijn; hoe de SVB hen vervolgens ondersteunt, en; in hoeverre mensen daarbij iets hebben gemerkt van de klantbenadering die de SVB zelf voorstaat. In dit hoofdstuk worden de bevindingen per regeling beschreven. Achtereenvolgens komen de klant-ervaringen over AOW, AIO en Anw aan de orde.

## 2.2 Uitvoering AOW

Een AOW-uitkering is voor veruit de meeste mensen die de Arbeidsinspectie enquêteerde een vanzelfsprekendheid. Voor vrijwel iedereen geldt dat zij elke maand de uitkering tijdig en juist ontvangen. Er zijn weinig AOW'ers die daar klachten over hebben. Op klanttevredenheid scoort de SVB dan ook hoog. Het gemiddelde rapportcijfer dat zij voor haar dienstverlening in het algemeen krijgt, is een 8,4. Er zijn vrijwel geen AOW-ontvangers die de SVB een onvoldoende geven. Slechts 2% doet dat. Dit beeld is vergelijkbaar met de uitkomsten van het klantonderzoek dat de SVB zelf tweejaarlijks laat uitvoeren en het onderzoek 'Kennis der verplichtingen' (zie paragraaf 1.5).

**Tabel 1** Wat vindt u van de dienstverlening van SVB?

|   | n=1.694             |
|---|---------------------|
| Mijn uitkering staat altijd op tijd op mijn rekening                      | 100% <sup>(*)</sup> |
| Ik ontvang altijd het juiste bedrag van SVB                               | 100% <sup>(*)</sup> |
| Ik vind de informatie over mijn uitkering duidelijk                       | 99%                 |
| Als ik een vraag heb over mijn uitkering, dan weet ik waar ik terecht kan | 97%                 |

<sup>(\*)</sup> Het percentage is een afronding, er was een enkele respondent die het met deze stelling niet eens was.

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers AOW-uitkering

### a. Toegang

Voor zover de AOW-ontvangers zich dat kunnen herinneren, geeft het overgrote deel (96%) aan enkele maanden voor het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd een bericht te hebben ontvangen met een aanvraagformulier. Op deze aanvraag waren vrijwel altijd de gegevens uit de BRP (Basisregistratie Personen) correct ingevuld. Ze hoefden de gegevens alleen nog te bevestigen. Mensen hebben twee mogelijkheden om hun aanvraag in te dienen. Uit de registratie van de SVB blijkt dat 15% van de ondervraagden de aanvraag per post doet en 85% digitaal.

<sup>20</sup> In bijlage 1 is een overzicht gegeven van de steekproeven, respons en representativiteit van de enquêtes.

### Klantbeleving 1: Verrast door een lagere uitkering vanwege verblijf in buitenland

De heer O. heeft in het buitenland gewoond en gewerkt. Inmiddels is hij terug in Nederland en geniet hij zo'n tien jaar van zijn AOW. Daar zit echter een korting op wegens niet-verzekerde jaren. Hij realiseerde zich dat niet toen hij naar het buitenland vertrok. Daar zou volgens hem betere voorlichting over moeten zijn, bijvoorbeeld door de Belastingdienst. Zijn buitenlands pensioen wordt hier naar zijn zeggen onredelijk belast, maar hij realiseert zich dat de SVB daar niets aan kan doen. Verder merkt de heer O. op dat de website van de SVB naar zijn idee niet echt aantrekkelijk is. Naast de website zou volgens hem de informatie ook op andere manieren beschikbaar moeten zijn. Niet iedereen is digitaal vaardig. Daarom zouden berichten standaard per post verzonden moeten worden en alleen digitaal als iemand daar zelf om verzoekt. De Berichtenbox heeft hij zelf nog nooit gebruikt. Telefonisch contact vindt hij ook niet altijd handig omdat er dan niets op papier staat.

Dat de aanvraag uiteindelijk bijna voor iedereen voorspoedig verliep, neemt niet weg dat 9% opzag tegen het aanvraagproces. 7% vond de informatie rond de aanvraag niet (helemaal) duidelijk en 8% vond dat de SVB onvoldoende hulp bood in het aanvraagproces (zie tabel 2). Verder komt naar voren dat mensen het regelmatig moeilijk vinden om hun aanvraag online te doen. Het is een knelpunt waarop in 2019 ook werd gewezen in het onderzoek naar maatwerk. De betreffende onderzoekers constateren daarin dat de SVB een uitgesproken voorkeur heeft om diensten online aan te bieden, maar dat een deel van de klanten daar moeilijk in mee kan (ABDTOPConsult, 2019). Hoewel de voorkeur van de SVB nog steeds uitgaat naar digitale aanvragen, kunnen mensen zelf kiezen of zij digitaal of via fysieke post hun aanvraag willen doen. Hier wordt verder op ingegaan in het volgende hoofdstuk.

Tabel 2 Knelpunten bij het aanvragen van een AOW-uitkering

|   | n=959 <sup>(*)</sup> |
|---|----------------------|
| Ik vond het moeilijk om een online aanvraag te doen                               | 14%                  |
| Ik zag er tegen op de uitkering aan te vragen                                     | 9%                   |
| De SVB bood mij onvoldoende hulp bij de aanvraag                                  | 8%                   |
| Het aanvragen van een uitkering kostte mij veel moeite                            | 7%                   |
| De informatie over het aanvragen van en uitkering was niet helemaal duidelijk     | 7%                   |
| Toen ik een uitkering wilde aanvragen wist ik niet (helemaal) waar ik terecht kon | 7%                   |
| Eén of meerdere gegevens die vooraf waren ingevuld klopte(n) niet                 | 1%                   |

<sup>(\*)</sup> Deze stellingen zijn alleen voorgelegd aan mensen die korter dan drie jaar een AOW-uitkering ontvangen en nog wisten hoe dat is gegaan.

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers AOW-uitkering

11% van de ondervraagden geeft aan hulp gezocht te hebben bij het aanvragen van de AOW-uitkering. Wanneer men hulp zocht, hield dat meestal in dat ze iemand anders hebben gevraagd de aanvraag in te vullen.

**Tabel 3** Hoe heeft u zich laten helpen bij het aanvragen van uw AOW-uitkering?

| n = 1.016 <sup>(*)</sup>                        |                    |
|---|--------------------|
| Iemand heeft de aanvraag voor mij ingevuld      | 6%                 |
| Iemand heeft mij op een andere manier geholpen  | 4%                 |
| De SVB heeft mij geholpen                       | 1%                 |
| Ik had hulp nodig maar die heb ik niet gekregen | 0% <sup>(**)</sup> |
| Totaal  | 11%                |

<sup>(\*)</sup> Deze stellingen zijn alleen voorgelegd aan mensen die korter dan drie jaar een AOW-uitkering ontvangen

<sup>(\*\*)</sup> Het percentage is een afronding, er was een enkele respondent die het eens was met deze stelling

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers AOW-uitkering

De brief waarmee mensen uiteindelijk werden geïnformeerd over de toekenning van de uitkering wordt overwegend positief beoordeeld. De brief was voor hen duidelijk en vriendelijk van toon.<sup>21</sup>

**Tabel 4** Beoordeling brief over toekennen AOW-uitkering

| n=761 <sup>(*)</sup>                                  |     |
|---|-----|
| De informatie in de brief was duidelijk               | 97% |
| De tekst in de brief was vriendelijk                  | 92% |
| Ik begreep de uitleg over de hoogte van het bedrag    | 93% |
| Ik was het eens met het besluit dat in de brief stond | 93% |

<sup>(\*)</sup> Deze stellingen zijn alleen voorgelegd aan mensen die korter dan drie jaar een AOW-uitkering ontvangen en de brief zich herinnerden.

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers AOW-uitkering

#### **b. Juiste en tijdige dienstverlening**

Dat het proces van uitkeren bij veruit de meeste ontvangers van een AOW-uitkering soepel verloopt, blijkt ook uit het gegeven dat 89% na de aanvraag geen contact meer heeft gehad met de SVB. Voor zover dat contact er wel is, is dat meestal op initiatief van de AOW-ontvanger. 5% van alle AOW-ontvangers heeft wel eens contact opgenomen. Mensen nemen met name contact op naar aanleiding van een beschikking, wijziging van de uitkering of een wijziging van de woonsituatie. Andere vragen die minder vaak voorkomen, hebben betrekking op langdurig verblijf in het buitenland, het opvragen van een jaaropgave of een vraag over loonheffingskorting.

**Tabel 5** Heeft u naast de aanvraag nog contact gehad met de SVB?

| n=1.702   |      |
|---|------|
| Ja, de SVB heeft contact met mij opgenomen                  | 2%   |
| Ja, ik heb contact opgenomen met de SVB                     | 5%   |
| Nee, ik heb naast de aanvraag geen contact gehad met de SVB | 89%  |
| Weet ik niet (meer)   | 4%   |
| Totaal  | 100% |

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers AOW-uitkering

<sup>21</sup> Vragen over de brief zijn alleen gesteld aan mensen die korter dan 3 jaar een uitkering hebben.



In hoeverre het noodzakelijk of onvermijdelijk was dat een klant contact legde met het serviceteam kan op basis van de enquête niet worden vastgesteld. Hierover zijn medewerkers bevestigd. Zij geven aan dat veel informatie op de website staat, maar dat mensen het soms moeilijk vinden die tot zich te nemen, of zekerheid willen hebben over hoe bepaalde voorwaarden vertaald moeten worden naar hun persoonlijke situatie. Met betrekking tot het laatste wordt vaak verwezen naar vragen over leefsituatie. Zo zijn er veel vragen over duurzaam gescheiden leven (bijvoorbeeld wanneer een partner naar een verzorgingstehuis verhuist) en vragen over wat de SVB verstaat onder 'samenwonen'. Dit is iets waarover klanten vaker aangeven dat de regels niet duidelijk zijn. Zie tabel 6.

Klanten die een beperkt recht op AOW hebben opgebouwd, hebben vaker vragen. In totaal heeft 6% van de geënquêteerde AOW-ontvangers geen volledig recht op een AOW-uitkering opgebouwd vanwege een verblijf in het buitenland.

**Tabel 6** Waarover ging dat contact?

| n=122 <sup>(*)</sup>   |                      |
|--|----------------------|
| Een besluit van de SVB over mijn uitkering   | 21%                  |
| Loonheffingskorting  | 18%                  |
| Een vraag als gevolg van een wijziging in mijn uitkering (bijvoorbeeld over het ontvangen van inkomen) | 12%                  |
| Ik wilde een verandering in mijn situatie doorgeven (bijvoorbeeld dat mijn leefvorm was gewijzigd)     | 8%                   |
| De jaaropgave  | 6%                   |
| Een klacht of bezwaar  | 3%                   |
| Anders   | 25%                  |
| Weet ik niet meer  | 10%                  |
| Totaal   | 103% <sup>(**)</sup> |

<sup>(\*)</sup> Deze vraag is alleen voorgelegd aan mensen die buiten het reguliere berichtenverkeer contact hadden met SVB

<sup>(\*\*)</sup> Door afronding tellen de percentages niet op tot 100%

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers AOW-uitkering

Het contact dat mensen bij de bovengenoemde zaken hadden, werd over het algemeen als prettig ervaren. Vrijwel iedereen geeft aan dat de toon van het gesprek vriendelijk was en voelde zich respectvol behandeld. Ook was de gegeven informatie voor veruit de meeste mensen begrijpelijk. Of ze zich uiteindelijk daadwerkelijk geholpen voelden, hangt vooral af van de aanleiding voor het contact. Klanten die de SVB benaderden vanwege een beslissing van de SVB voelden zich vaker niet geholpen.

**Tabel 7** Hoe heeft u het contact ervaren?

| n=112 <sup>(*)</sup>  |     |
|---|-----|
| De SVB behandelde mij met respect                             | 99% |
| De toon was vriendelijk                                       | 98% |
| De kwestie werd snel afgehandeld                              | 92% |
| De informatie was begrijpelijk                                | 91% |
| Ik was het eens met de uiteindelijke uitkomst van het contact | 88% |
| De SVB heeft mij geholpen                                     | 87% |

<sup>(\*)</sup> Deze vraag is alleen voorgelegd aan mensen die buiten het reguliere berichtenverkeer contact hadden met SVB

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers AOW-uitkering

### c. Informatie over rechten en plichten

Een thema dat de afgelopen jaren veel aandacht heeft gekregen, is de onduidelijkheid over leefvormen. In het kader van dit onderzoek is aan AOW'ers gevraagd of zij de regels kennen en of zij vinden dat zij daarover voldoende zijn geïnformeerd. De ondervraagden zijn daarover positief. Veruit de meeste mensen (87%) schatten in dat ze voldoende op de hoogte zijn van de gevolgen van samenwonen voor de hoogte van de AOW-uitkering. Tegelijkertijd klinkt in de uitkomsten enige onzekerheid door. Twee derde (65%) geeft aan dat de regels over samenwonen ingewikkeld zijn. Zij hebben desondanks wel het vertrouwen de informatie te kunnen vinden op het moment dat zij die nodig hebben.

**Tabel 8** Kennis regels die gelden m.b.t. samenwonen in combinatie met AOW

|  | n=1.532 |
|--|---------|
| Ik heb van de SVB voldoende informatie gekregen hierover   | 92%     |
| Als ik vragen heb over samenwonen in relatie tot mijn AOW-uitkering, weet ik waar ik terecht kan | 92%     |
| Ik ben bekend met de gevolgen van samenwonen op mijn AOW-uitkering                               | 87%     |
| Ik heb mij hierin verdiept   | 73%     |
| Ik vind de regels omtrent samenwonen met een AOW-uitkering ingewikkeld                           | 65%     |

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers AOW-uitkering

#### Klantbeleving 2: Een eigen huishouden of toch niet?

De heer Z. woont op een kleine boot die niet formeel als woonadres kan worden aangemerkt. Hij staat daarom bij de gemeente niet op dit adres ingeschreven, maar nog bij zijn ex-vrouw (het is onduidelijk of hij formeel gescheiden is). Met haar heeft hij regelmatig contact vanwege hun dochter die daar ook woont. Hij heeft van zijn twaalfde tot aan zijn 67<sup>ste</sup> gewerkt. Sinds een jaar ontvangt hij AOW. Hij krijgt een halve gezinsnorm plus zijn opgebouwde pensioen. Het is lastig daarvan rond te komen. Op dit moment staat hij een paar honderd euro rood, wat lastig weg te werken is. Hij vindt die halve norm onredelijk, omdat hij feitelijk op zichzelf woont. Hij heeft hier diverse malen contact over opgenomen met de SVB en is een keer op een kantoor langs geweest. Medewerkers konden niet veel voor hem doen, 'wet is wet'. Wel adviseerde een medewerker hem om zich dan maar bij een vriend of familielid te laten inschrijven. Maar Z. wil anderen niet lastig vallen, omdat die ook bang zijn om gekort te worden. Uiteindelijk heeft hij bezwaar ingediend; dat ging digitaal heel makkelijk. Daarna werd hij gebeld en heeft SVB nogmaals de regels uitgelegd en gewezen op de mogelijkheid om een ander inschrijfadres te nemen. Vervolgens werd hem gevraagd of hij het bezwaar door wilde zetten, ook als dat weinig kans van slagen had. Hij heeft het er toen maar bij laten zitten, maar beschouwt het wel als onrecht.

Ongeveer de helft van alle ontvangers van AOW zijn bekend met de mogelijkheid om bezwaar te maken. De meesten hebben het ook nooit overwogen. Van de AOW-ontvangers die geënquêteerd zijn heeft 4% wel eens overwogen om in bezwaar te gaan.

**Tabel 9** Bezwaar

|  | n=1.594 |
|--|---------|
| Ik ben bekend met de mogelijkheden om in bezwaar te gaan | 52%     |
| Ik heb wel eens overwogen om in bezwaar te gaan          | 4%      |

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers AOW-uitkering

### Rondkomen van AOW

Veel geënquêteerden hebben de vragenlijst als een gelegenheid opgevat om naast de dienstverlening door de SVB te reflecteren op de ervaringen met de afhankelijkheid van een AOW-uitkering. Veel mensen geven uit zichzelf aan het lastig te vinden om financieel rond te komen. Met name voor de mensen die in het afgelopen jaar de pensioengerechtigde leeftijd bereikten betekende het vaak een teruggang in inkomen en een noodzaak om het uitgavenpatroon aan te passen. Verder blijkt dat mensen die het moeilijk vinden om rond te komen vaker knelpunten hebben ervaren met het aanvragen van hun uitkering. Zij vinden het aanzienlijk vaker moeilijk om online een aanvraag te doen en geven vaker aan dat één of meerdere gegevens die vooraf bij de aanvraag waren ingevuld niet klopten. Onderstaande tabel geeft een overzicht.

**Tabel 10** Mensen die moeite hebben om rond te komen beoordelen de SVB anders (\*)

|   | ik kan niet goed rondkomen<br>(n=142) | ik kan goed rondkomen<br>(n=1.226) |
|---|---------------------------------------|------------------------------------|
| Algemeen rapportcijfer voor de SVB (**)   | 8,1                                   | 8,5                                |
| Ik vond het moeilijk om een online aanvraag te doen (**)                          | 35%                                   | 11%                                |
| Ik zag er tegen op de uitkering aan te vragen (**)                                | 17%                                   | 7%                                 |
| Het aanvragen van een uitkering kostte mij veel moeite (**)                       | 13%                                   | 5%                                 |
| De informatie over het aanvragen van en uitkering was niet helemaal duidelijk     | 9%                                    | 6%                                 |
| Toen ik een uitkering wilde aanvragen wist ik niet (helemaal) waar ik terecht kon | 8%                                    | 6%                                 |
| De SVB bood mij onvoldoende hulp bij de aanvraag                                  | 7%                                    | 8%                                 |
| Eén of meerdere gegevens die vooraf waren ingevuld klopte(n) niet (**)            | 4%                                    | 1%                                 |

(\*) In deze tabel is de groep mensen die neutraal antwoordde op de vraag 'Kunt u goed rondkomen', buiten beschouwing gelaten.

(\*\*) De gevonden verschillen zijn significant ( $p < 0,05$ ).

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers AOW-uitkering

Aan de AOW-ontvangers is gevraagd of zij bekend zijn met inkomensondersteunende voorzieningen, bijvoorbeeld de bijzondere bijstand, energietoeslag en zorgtoeslag. De bekendheid met deze voorzieningen is beperkt. Tabel 11 geeft daarvan een overzicht. Hierbij valt verder op dat de bekendheid kleiner is onder de groep AOW'ers die aangeeft moeite te hebben om rond te komen.

**Tabel 11** Bekendheid met inkomensondersteunende voorzieningen

|   | Totale groep AOW<br>(n=1.649) | Kan goed rondkomen<br>(n=1.219) | Kan niet goed rondkomen<br>(n=142) |
|---|-------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| Zorgtoeslag (*)                               | 48%                           | 46%                             | 59%                                |
| Huurtoeslag                                   | 37%                           | 37%                             | 35%                                |
| Energietoeslag                                | 30%                           | 32%                             | 27%                                |
| Gemeentelijke schuldhulpverlening (*)         | 24%                           | 28%                             | 13%                                |
| Kwijtschelding gemeentelijke belastingen (*)  | 24%                           | 26%                             | 16%                                |
| Bijzondere bijstand (*)                       | 22%                           | 24%                             | 13%                                |
| Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO) | 21%                           | 22%                             | 21%                                |

(\*) Gevonden verschillen zijn significant ( $p < 0,05$ ).

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers AOW-uitkering

Een minderheid van 21% van de AOW-ontvangers is bekend met de AIO, een inkomensondersteunende regeling die SVB zelf uitvoert in het kader van de Participatiewet. De bekendheid met deze regeling blijkt niet afhankelijk van hoe iemand de hoogte van zijn inkomen ervaart. Na een korte toelichting op deze regeling in de vragenlijst, sluit 4% van de respondenten niet uit dat zij er wel recht hebben (maar dat op dit moment niet ontvangen). In de volgende paragraaf wordt verder ingegaan op de ervaringen van mensen die wél AIO ontvangen.

## 2.3 Uitvoering AIO

Voor mensen die bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd geen recht op een volledige AOW-uitkering hebben opgebouwd en daardoor onder het sociaal minimum dreigen te komen, bestaat de Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO). De AIO is onderdeel van de Participatiewet. De voorwaarden ervan zijn vergelijkbaar met die van een bijstandsuitkering, in de zin dat een uitkering alleen kan worden verstrekt als de betrokkene onvoldoende aanvullende middelen heeft (inkomen en/of vermogen). Het aanvraagproces voor een AIO-uitkering vergt daardoor meer van mensen dan het proces voor een AOW-uitkering. Dat neemt niet weg dat de dienstverlening door de SVB overwegend ook door AIO-ontvangers positief wordt beoordeeld. Het gemiddelde rapportcijfer dat de SVB in deze enquête voor haar dienstverlening krijgt, is een 8. Deze bevinding is vergelijkbaar met de 7,9 die AIO-ontvangers gaven in het kader van het monitoronderzoek 'Kennis der verplichtingen' (I&O Research, 2022). Veruit de meeste mensen geven een voldoende. 7% geeft een onvoldoende.

### a. Toegang

Vanwege de voorwaarden om toegang te krijgen tot de uitkering is het aanvraagproces voor een AIO-uitkering omvattender dan voor een AOW-uitkering. Er zijn meer gegevens nodig om het recht op uitkering vast te stellen. Beduidend meer mensen zagen er dan ook tegenop de uitkering aan te vragen (40%). Ongeveer een even groot aandeel geeft aan dat het aanvragen van de uitkering hen ook daadwerkelijk veel moeite kostte. Dat lag niet zozeer aan de informatie en ondersteuning die door de SVB werd verstrekt bij het aanvraagproces maar vooral aan de veelheid aan gegevens die, vanwege wet- en regelgeving, moest worden aangeleverd (zie tabel 12).

**Tabel 12** Knelpunten bij het aanvragen van een AIO-uitkering

|  | n=616 <sup>(*)</sup> |
|--|----------------------|
| Ik vond dat ik veel gegevens moest aanleveren voor de aanvraag   | 51%                  |
| Ik vond het lastig om de verschillende gegevens (bijvoorbeeld contactgegevens of financiële gegevens) te verzamelen voor mijn aanvraag | 44%                  |
| Het aanvragen van de AIO-uitkering kostte mij veel moeite  | 42%                  |
| Ik zag op tegen het aanvragen van een AIO-uitkering  | 40%                  |
| Toen ik een AIO-uitkering aan wilde vragen wist ik niet waar ik terecht kon  | 19%                  |
| De SVB bood mij onvoldoende hulp bij de aanvraag   | 15%                  |
| De informatie van de SVB over het aanvragen van de AIO-uitkering was onduidelijk   | 12%                  |

<sup>(\*)</sup> Deze stellingen zijn alleen voorgelegd aan mensen die korter dan 3 jaar een AIO-uitkering ontvangen.

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête onder ontvangers AIO-uitkering

Ruim de helft (54%) van de AIO-ontvangers had hulp nodig bij het aanvragen van de uitkering. Vaak hebben zij een ander persoon de aanvraag laten invullen.

**Tabel 13** Hoe heeft u zich laten helpen bij het aanvragen van de AIO-uitkering?

|  | n= 649 <sup>(*)</sup> |
|--|-----------------------|
| Ik heb een ander persoon de aanvraag laten invullen  | 28%                   |
| Een ander persoon heeft mij geholpen bij het invullen van de aanvraag, maar ik heb wel zelf de aanvraag ingevuld | 18%                   |
| Ik heb hulp gehad van de SVB bij het aanvragen van de uitkering  | 8%                    |
| Ik had hulp nodig, maar heb deze hulp niet kunnen krijgen  | 1%                    |
| Weet ik niet (meer)  | 2%                    |

<sup>(\*)</sup> Deze stellingen zijn alleen voorgelegd aan mensen die korter dan 3 jaar een AIO-uitkering ontvangen.

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête onder ontvangers AIO-uitkering

Net als onder AOW-ontvangers geldt voor ontvangers van een AIO-uitkering dat het oordeel over de SVB-dienstverlening afhankelijk is van de financiële positie van mensen. Mensen die het lastiger vinden om financieel rond te komen zijn kritischer. Zij geven de SVB een lager rapportcijfer, namelijk een 7,5. Ook geven zij vaker aan dat zij het lastig vonden de uitkering aan te vragen, met name om alle benodigde gegevens te verzamelen en aan te leveren.

Voor zover mensen zich dat bij het invullen van de enquête konden herinneren, werd driekwart door de SVB er op geattendeerd dat zij mogelijk recht hadden op een AIO-uitkering. Dit ging meestal per post. 8% geeft aan dat zij het bericht via hun Berichtenbox ontvingen.

#### **b. Juiste en tijdige dienstverlening**

Zodra het aanvraagproces is gepasseerd, loopt de uitkeringsverstrekking voor vrijwel alle klanten soepel. De uitkeringen staan vrijwel altijd tijdig op de rekening en ook vinden mensen dat zij juist worden geïnformeerd en denken mensen ook te weten waar zij terecht kunnen met eventuele vragen (zie tabel 14).

**Tabel 14** Beoordeling dienstverlening SVB in het algemeen

|  | n=1.064 |
|--|---------|
| Mijn uitkering staat altijd op tijd op mijn rekening                   | 99%     |
| Ik ontvang altijd het juiste bedrag van de SVB                         | 98%     |
| Ik vind de informatie over mijn uitkering duidelijk                    | 95%     |
| Als ik een vraag heb over mijn uitkering dan weet ik waar ik moet zijn | 94%     |

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête onder ontvangers AIO-uitkering

Dat er meer voorwaarden aan de AIO-uitkering zijn verbonden, verklaart waarom mensen met een AIO-uitkering vaker contact hebben met de SVB dan mensen met alleen een AOW-uitkering. Een vijfde van alle AIO-ontvangers heeft naast het aanvragen weleens contact gezocht. 14% van de AIO'ers geeft aan dat de SVB wel eens contact met hén heeft gezocht. Het contact had vaak betrekking op een besluit naar aanleiding van een wijziging bijvoorbeeld in de samenstelling van een huishouden. Voor de meeste klanten (61%) geldt dat zij hun vragen per telefoon stelden. 8% gebruikte daarvoor het online kanaal via het platform 'mijn overheid'. Mensen zijn over het algemeen tevreden over hoe zij met hun vragen zijn geholpen. Ruim 90% geeft aan zich geholpen te voelen, dat de informatie duidelijk was en de toon vriendelijk en respectvol.

#### **c. Informatie over rechten en plichten**

Met betrekking tot de kennis over de voorwaarden die mensen zeggen te hebben, valt op dat 78% aangeeft voldoende informatie te hebben ontvangen over rechten en plichten, maar dat uit andere antwoorden ook onzekerheid klinkt. Veel mensen (41%) vinden de rechten en plichten ingewikkeld. Ook is er een substantiële groep die zich niet helemaal zeker voelt. 17% van de AIO-ontvangers heeft het gevoel dat de SVB hen wantrouwt.

**Tabel 15** Stellingen over de rechten en plichten van uw AIO-uitkering

|  | n=1.060 |
|--|---------|
| Ik heb van de SVB voldoende informatie gekregen over de rechten en plichten van de AIO-uitkering | 78%     |
| Als ik vragen heb over mijn rechten en plichten weet ik waar ik moet zijn                        | 73%     |
| Ik denk dat de SVB mij een boete zou geven als ik mij niet aan de regels zou houden              | 64%     |
| Ik vind de rechten en plichten ingewikkeld   | 41%     |
| De SVB is te streng bij de controle van mijn recht op mijn AIO-uitkering                         | 37%     |
| Ik vind het lastig om de plichten bij mijn uitkering na te leven                                 | 17%     |
| Ik heb het gevoel dat de SVB mij wantrouwt   | 17%     |

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers AIO-uitkering

### Klantbeleving 3: Veel onbegrijpelijke post

De heer G. heeft sinds een paar jaar een AOW-uitkering en een klein pensioen uit het buitenland omdat hij daar enige tijd gewerkt heeft. Daarnaast heeft hij een aanvullende AIO-uitkering vanwege een jongere partner zonder inkomen. Hij verbaast zich over het enorme aantal brieven dat hij van de SVB ontvangt. Inmiddels heeft hij een ordner vol. Het zijn niet alleen veel brieven, maar ook lange brieven van zo'n 6 tot 10 pagina's. De brieven hebben allemaal betrekking op wijzigingen in de uitkering, maar hebben meestal geringe consequenties. Bijvoorbeeld een brief van 8 pagina's, vol met berekeningen over een terugvordering van een paar euro. De heer G. begrijpt doorgaans niets van deze berekeningen, terwijl hij administratief onderlegd is. 'Wat moeten al die mensen dan die minder kwaliteiten in die richting hebben?' vraagt hij zich af. Ook moet hij soms gegevens aanleveren, die de SVB al rechtstreeks ontvangen heeft van de buitenlandse pensioeninstantie. Dat bevreemdt hem. Binnenkort wordt zijn vrouw ook AOW-gerechtigd en zal de AIO beëindigd worden. Dan wordt het gelukkig rustiger.

Het komt weinig voor dat mensen met een AIO-uitkering de mogelijkheid hebben en/of benutten om betaald te werken. 5% geeft aan dat nu of in het afgelopen jaar te hebben gedaan. 4,4% heeft in dat kader wel eens te maken gehad met een terugvordering.

**Tabel 16** Hoe vaak heeft u te maken gehad met een terugvordering?

|   | n=1.073 |
|---|---------|
| Vaak  | 1,4%    |
| Soms  | 1,8%    |
| Nauwelijks  | 1,2%    |
| Ik had wel inkomen uit werk maar dat leidde niet tot een terugvordering | 2,6%    |
| Niet van toepassing   | 93%     |
| Totaal  | 100%    |

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers AIO-uitkering

Voor mensen die vanwege inkomsten (een deel van) hun AIO-uitkering moeten terugbetalen is dat vaak belastend. Ongeveer de helft gaf aan daardoor tijdelijk te weinig geld te hebben om van rond te komen. Ook komt het voor dat mensen niet goed weten welke inkomsten ze wel en welke ze niet hoeven door te geven of mensen herkennen iets niet als inkomsten.

#### Klantbeleving 4: Leven met de zware last van een terugvordering

Mevrouw S. is emotioneel. Ze is al op leeftijd en heeft altijd gewerkt. De hand ophouden paste niet bij haar. Omdat ze niet haar hele leven in Nederland doorbracht, heeft ze onvoldoende AOW-rechten opgebouwd. Ook in combinatie met haar pensioen bereikt ze niet het sociaal minimum en is ze op haar oude dag aangewezen op een aanvullende AIO-uitkering. Na het overlijden van haar man ontving ze eenmalig een (afgekocht) pensioen van € 4000,-. Haar man had haar op het hart gedrukt om daar een autootje van te kopen, omdat ze in een afgelegen dorp woont met weinig openbaar vervoer. Dat deed ze. Ze heeft er geen moment bij stilgestaan, dat dit bedrag verrekend moet worden met haar AIO-uitkering. Niemand heeft haar dit verteld. Nu heeft ze een grote terugvordering bij de SVB en moet ze maandelijks een bedrag afbetalen. Ze is daar tamelijk radeloos onder, omdat ze echt niet meer rondkomt. Ze koopt afgeprijsd brood van een dag oud en doet boodschappen bij de Aldi, maar ze redt het niet.

#### Rondkomen van AIO

Voor de meeste mensen met een AIO-uitkering (58%) geldt dat zij moeite hebben om financieel rond te komen. Uit antwoorden op de open vraag in de enquête naar verbetermogelijkheden komt naar voren dat voor veel mensen niet zozeer de SVB-dienstverlening een knelpunt is, maar vooral het budget waarvan zij maandelijks moeten rondkomen. De bekendheid onder mensen die een AIO-uitkering ontvangen met inkomensondersteunende voorzieningen is wisselend. Niet alle voorzieningen zijn bekend. Tabel 17 geeft een overzicht.

Tabel 17 Bekendheid met andere inkomensondersteunende voorzieningen

|  | n=1.032 |
|--|---------|
| Zorgtoeslag                              | 92%     |
| Huurtoeslag                              | 89%     |
| Energietoeslag                           | 58%     |
| Kwijtschelding gemeentelijke belastingen | 54%     |
| Bijzondere bijstand                      | 26%     |
| Gemeentelijke schuldhulpverlening        | 11%     |

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers AIO-uitkering

## 2.4 Uitvoering Anw

In Nederland kunnen nabestaanden een aanvraag doen voor een Anw-uitkering om in een basisinkomen te voorzien na het wegvallen van een partner of ouder/verzorger. Aan die Anw-uitkering zijn voorwaarden verbonden. Zo bestaat alleen recht op een Anw-uitkering voor de partner van een overleden persoon als diens mogelijkheid tot arbeidsparticipatie beperkt of afwezig is vanwege arbeidsongeschiktheid of vanwege de zorg voor een kind dat jonger is dan 18 jaar. Voor wezen gelden andere voorwaarden.

In dit onderzoek zijn alleen Anw-ontvangers bevraagd die een uitkering ontvangen vanwege een overleden partner. Voor deze groep geldt dat met name arbeidsongeschiktheid re-integratie in de weg staat. 56% van de ondervraagden heeft daarmee te maken.

**Tabel 18** Achtergrond Anw-uitkering (alleen gerechtigden vanwege overleden partner)

|  | n=1.102 |
|--|---------|
| Is partner verloren en voor meer dan 45% arbeidsongeschikt   | 56%     |
| Is partner verloren en moet zorgen voor een minderjarig kind | 39%     |
| Beide bovenstaande antwoorden zijn van toepassing            | 3%      |
| Anders   | 2%      |
| Totaal   | 100%    |

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers Anw-uitkering (vanwege overleden partner)

Mensen met een Anw-uitkering beoordelen de dienstverlening van de SVB gemiddeld met het rapportcijfer 8,0. Veruit de meeste mensen geven een voldoende. Slechts 5% van de Anw-ontvangers beoordeelt de dienstverlening van de SVB met een onvoldoende. Dit oordeel is vergelijkbaar met dat wat uit het onderzoek 'Kennis der verplichtingen' naar voren kwam. In dat onderzoek gaven Anw-ontvangers gemiddeld een 7,9.

**Tabel 19** Wat vindt u van de dienstverlening van de SVB?

|   | n=1.131             |
|---|---------------------|
| Mijn uitkering staat altijd op tijd op mijn rekening                      | 100% <sup>(*)</sup> |
| Ik ontvang altijd het juiste bedrag van de SVB                            | 98%                 |
| Ik vind de informatie over mijn uitkering duidelijk                       | 94%                 |
| Als ik een vraag heb over mijn uitkering, dan weet ik waar ik terecht kan | 95%                 |

<sup>(\*)</sup> Het percentage is een afronding, er was een enkele respondent die het oneens was met deze stelling

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers Anw-uitkering (vanwege overleden partner)

#### a. Toegang

Het aanvraagproces van een Anw-uitkering is afhankelijk van het gegeven of de relatie door de gemeente geregistreerd is. Indien dat het geval is (zoals bij een huwelijk of geregistreerd partnerschap) informeert de gemeente automatisch de SVB over een overlijden. De nabestaande krijgt daarop een brief van de SVB waarmee hij wordt geïnformeerd over de voorwaarden en het aanvraagproces. Wanneer een relatie niet bij de gemeente is geregistreerd moet de nabestaande zelf het eerste initiatief nemen. Vervolgens moeten beide categorieën nabestaanden een aanvraag indienen.

**Tabel 20** Heeft de SVB u erop gewezen dat u mogelijk recht had op een Anw-uitkering? (meerdere antwoorden mogelijk)

|  | n=741 |
|--|-------|
| Ja, per post                             | 29%   |
| Ja, via de Berichtenbox van MijnOverheid | 10%   |
| Ja, anders, namelijk                     | 6%    |
| Nee                                      | 35%   |
| Weet ik niet (meer)                      | 26%   |

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers Anw-uitkering (vanwege overleden partner)



### Klantbeleving 5: Het duurde lang voordat ik aan de aanvraag toekwam

Ongeveer vijf jaar geleden overleed de echtgenoot van mevrouw E. Een hectische tijd brak aan. Haar man was nog jong en er was veel aandacht van familie, vrienden en collega's. Bovendien had ze de zorg over twee minderjarige kinderen en moest er veel geregeld worden met belastingdienst en de werkgever van haar overleden man.

Een brief van de SVB over een mogelijk Anw-recht, heeft zij waarschijnlijk gemist. Uiteindelijk is haar vader er na ruim een jaar achter gekomen dat zij Anw-recht had. Mevrouw heeft haar aanvraag dus veel te laat ingediend. De SVB heeft de uitkering daarom voor slechts een deel met terugwerkende kracht uitbetaald. Dat voelt voor mevrouw niet goed. Ze vindt het raar om zoveel geld mis te moeten lopen door een administratieve nalatigheid in een zeer moeilijke tijd. De verdere afhandeling door de SVB verliep goed. Maar het was voor haar fijn geweest als de SVB even hadden gebeld, toen er geen aanvraag volgde op de brief.

Over twee jaar wordt de jongste 18 jaar. Hoewel mevrouw weet dat de Anw dan vervalt, denkt ze er nog niet te veel over na. Aan hulp bij het vinden van werk heeft mevrouw geen behoefte. Dat zou alleen maar stress opleveren. Ze denkt zelf werk te kunnen vinden. Mevrouw benadrukt nogmaals dat het overlijden van haar partner haar hele leven op de kop zette. Zij had graag meer hulp gehad bij alle administratieve zaken.

Het hoge rapportcijfer neemt niet weg dat veel Anw-ontvangers moeite hadden met het aanvraagproces. Twee derde (68%) geeft aan dat het doen van de aanvraag moeilijk was vanwege hun rouw. Mensen vonden het lastig alle benodigde gegevens te verzamelen. Een kwart (27%) wist aanvankelijk ook niet waar hij/zij terecht kon met vragen.

**Tabel 21** Ervaren knelpunten bij het aanvragen

|  | n=685 <sup>(*)</sup> |
|--|----------------------|
| Ik vond het moeilijk om de aanvraag te doen omdat ik vlak daarvoor mijn partner was verloren | 68%                  |
| Ik vond het lastig om de verschillende gegevens te verzamelen voor mijn aanvraag             | 50%                  |
| Ik zag op tegen het aanvragen van een Anw-uitkering  | 41%                  |
| Het aanvragen van de Anw-uitkering kostte mij veel moeite                                    | 38%                  |
| Ik vond dat ik veel gegevens moest aanleveren voor de aanvraag                               | 37%                  |
| Toen ik een Anw-uitkering aan wilde vragen wist ik niet waar ik terecht kon                  | 27%                  |
| De SVB bood mij onvoldoende hulp bij de aanvraag   | 15%                  |
| De informatie van de SVB over het aanvragen van de Anw-uitkering was onduidelijk             | 12%                  |

(\*) Deze stellingen zijn alleen voorgelegd aan mensen die korter dan drie jaar een Anw-uitkering hebben

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers Anw-uitkering (vanwege overleden partner)

De meeste Anw-ontvangers (60%) hebben zich uiteindelijk laten helpen bij het aanvragen. Veel van hen hebben iemand anders de aanvraag laten doen. Voor zover mensen hulp nodig hadden, hebben zij die ook gekregen. Slechts 1% geeft aan dat zij die hulp uiteindelijk niet heeft kunnen krijgen.

**Tabel 22** Hoe heeft u zich laten helpen bij het aanvragen van uw Anw-uitkering?

|   | n=736 |
|---|-------|
| Iemand heeft de aanvraag voor mij ingevuld      | 28%   |
| Iemand heeft mij op een andere manier geholpen  | 26%   |
| De SVB heeft mij geholpen                       | 7%    |
| Ik had hulp nodig maar die heb ik niet gekregen | 1%    |

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers Anw-uitkering (vanwege overleden partner)

De brief waarmee de SVB de aanvragers informeert over toekenning van de uitkering wordt overwegend positief beoordeeld. Vrijwel alle Anw-ontvangers vinden de brief duidelijk en vriendelijk van toon. Zij begrijpen ook de uitleg over de hoogte van de uitkering. Het neemt niet weg dat de hoogte van de toegekende uitkering regelmatig tegenvalt. In de toelichting die mensen geven bij de vragen over de brief wordt soms verwezen naar het lage bedrag. 'Ik kan er niet van rondkomen', 'Ik moet zuinig aandoen en kan lang niet alles meer kopen'.

**Tabel 23** Hoe beoordeelt u de brief waarmee de SVB u informeerde over toekenning van uw uitkering?

|   | n=544 |
|---|-------|
| De informatie in de brief was duidelijk               | 93%   |
| De tekst in de brief was vriendelijk                  | 92%   |
| Ik begreep de uitleg over de hoogte van het bedrag    | 85%   |
| Ik was het eens met het besluit dat in de brief stond | 87%   |

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers Anw-uitkering (vanwege overleden partner)

#### b. Juiste en tijdige dienstverlening

Voor zover mensen zich dat kunnen herinneren, heeft 38% buiten de aanvraag contact gehad met de SVB. 20% nam zelf het initiatief, bij 18% nam de SVB dat initiatief. Inhoudelijk waren de onderwerpen waarover contact werd opgenomen zeer divers. Verschillende mensen namen contact op om het proces van het aanvragen en toekennen te versnellen. Anderen hadden vragen over de hoogte van de uitkering (en of het bedrag dat zij gestort of toegezegd kregen wel klopte). Daarnaast blijkt dat de Anw een regeling is die vanwege de verschillende voorwaarden sneller tot vragen leidt. Zoals een vraag over een eigen onderneming met een beperkte en wisselende omzet, een vraag over pensioen uit het buitenland, of een vraag over een kind dat achttien wordt.

**Tabel 24** Wat is de belangrijkste reden geweest voor het laatste contact dat u had met de SVB?

|  | n=409 <sup>(*)</sup> |
|--|----------------------|
| Een besluit van de SVB over mijn uitkering               | 30%                  |
| Een vraag als gevolg van een wijziging in mijn uitkering | 19%                  |
| Ik wilde een verandering in mijn situatie doorgeven      | 14%                  |
| De jaaropgave  | 6%                   |
| Het beëindigen van mijn uitkering                        | 3%                   |
| Een klacht of bezwaar                                    | 2%                   |
| Anders   | 19%                  |
| Weet ik niet (meer)                                      | 7%                   |
| Totaal   | 100%                 |

<sup>(\*)</sup> Deze vraag is alleen voorgelegd aan mensen die naast het reguliere berichtenverkeer contact hebben gehad met de SVB

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers Anw-uitkering (vanwege overleden partner)

De mensen die contact hebben gehad met de SVB zijn daarover meestal positief. Zij werden vrijwel altijd vriendelijk en met respect te woord gestaan. De informatie die zij kregen was voor hen begrijpelijk en zij voelden zich uiteindelijk verder geholpen. Zij waren het ook vaak eens met de uitkomst van het contact.

**Tabel 25** Hoe heeft u het contact ervaren?

|   | n=389 |
|---|-------|
| De toon was vriendelijk                                       | 97%   |
| De SVB behandelde mij met respect                             | 97%   |
| De informatie was begrijpelijk                                | 94%   |
| Ik was het eens met de uiteindelijke uitkomst van het contact | 92%   |
| De SVB heeft mij geholpen                                     | 91%   |
| De kwestie werd snel afgehandeld                              | 90%   |

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers Anw-uitkering (vanwege overleden partner)

### c. Informatie over rechten en plichten

Een meerderheid van 71% onder ontvangers van een Anw-uitkering vindt dat zij voldoende informatie heeft gekregen over de rechten en plichten. Voor zover er toch nog vragen zouden ontstaan, geeft driekwart aan (76%) dat zij weten waar zij moeten zijn om die vragen te stellen. Het overgrote deel vindt het ook niet lastig om de plichten die bij de uitkering horen na te leven. 7% heeft het gevoel door SVB te worden gewantrouwd (zie tabel 26).

**Tabel 26** Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de rechten en plichten van uw Anw-uitkering?

|  | n=1.132 |
|--|---------|
| Als ik vragen heb over mijn rechten en plichten weet ik waar ik moet zijn                        | 76%     |
| Ik heb van de SVB voldoende informatie gekregen over de rechten en plichten van de Anw-uitkering | 71%     |
| Ik denk dat de SVB mij een boete zou geven als ik mij niet aan de regels zou houden              | 46%     |
| Ik vind de rechten en plichten ingewikkeld   | 33%     |
| De SVB is te streng bij de controle van mijn recht op mijn Anw-uitkering                         | 16%     |
| Ik vind het lastig om de plichten bij mijn uitkering na te leven                                 | 7%      |
| Ik heb het gevoel dat de SVB mij wantrouwt   | 7%      |

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers Anw-uitkering (vanwege overleden partner)

Het gevoel dat men bekend is met de rechten en plichten bestaat ook ten aanzien van twee belangrijke voorwaarden die direct ingrijpende consequenties kunnen hebben op iemands recht, namelijk de samenstelling van een huishouden en het ontvangen van inkomen uit een andere inkomstenbron. De geënquêteerden zijn zich er vrijwel allemaal van bewust dat het 'gaan samenwonen' en 'inkomsten uit werk of andere uitkeringen' consequenties hebben voor hun recht.

**Tabel 27** Kennis over regels over de combinatie van samenwonen en het ontvangen van een Anw-uitkering

|  | n=1.106 |
|--|---------|
| Ik heb van de SVB voldoende informatie gekregen hierover           | 86%     |
| Ik heb mij hierin verdiept   | 72%     |
| Ik ben bekend met de gevolgen van samenwonen op mijn Anw-uitkering | 84%     |

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers Anw-uitkering (vanwege overleden partner)

**Tabel 28** Kennis regels over de combinatie van het hebben van inkomen en het ontvangen van een Anw-uitkering

|  | n=1.127 |
|--|---------|
| Ik heb van de SVB voldoende informatie gekregen hierover           | 87%     |
| Ik heb mij hierin verdiept   | 81%     |
| Ik ben bekend met de gevolgen van samenwonen op mijn Anw-uitkering | 91%     |

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers Anw-uitkering (vanwege overleden partner)

Ongeveer een derde (35%) van de mensen met een Anw-uitkering ontvangt – al dan niet op tijdelijke of eenmalige basis – ook inkomen uit werk of andere bronnen. Van hen heeft ongeveer de helft weleens te maken gehad met een terugvordering van Anw. Voor tweederde van de mensen die te maken hebben gehad met terugvordering(en), is dat belastend. Het leidt onder meer regelmatig tot stress en/of negatieve gevoelens (zie tabel 29).

**Tabel 29** Welke gevolgen heeft u ervaren vanwege deze terugvorderingen (dat u een deel van uw uitkering moest terugbetalen) of lagere uitkeringen? (meerdere antwoorden mogelijk)

|  | n=170 |
|--|-------|
| Hierdoor heb/had ik stress of negatieve gevoelens ervaren              | 42%   |
| Hierdoor heb/had ik (tijdelijk) te weinig geld om rond te kunnen komen | 21%   |
| Hierdoor heb/had ik minder motivatie om te werken                      | 16%   |
| Hierdoor heb/had ik betalingsachterstanden of schulden bij de SVB      | 11%   |
| Hierdoor heb/had ik schulden bij anderen opgebouwd                     | 5%    |
| Anders   | 12%   |
| Geen   | 25%   |

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers Anw-uitkering (vanwege overleden partner)

**Tabel 30** Bekendheid met de mogelijkheid om in bezwaar te gaan

|  | n=1.119 |
|--|---------|
| Ik ben bekend met de mogelijkheden om in bezwaar te gaan | 50%     |
| Ik heb wel eens overwogen om in bezwaar te gaan          | 8%      |

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers Anw-uitkering (vanwege overleden partner)

Voor zover er sprake was van arbeidsongeschiktheid vanwege een beperking, ziekte of handicap, heeft 14% van de Anw-gerechtigden in de afgelopen 3 jaar een medische (her)keuring bij UWV ondergaan. Bijna driekwart van hen gaf aan dat de herkeuring tijdig kon plaatsvinden. 15% geeft aan daar lang op te hebben moeten wachten. Over het algemeen bestaat tevredenheid over de duidelijkheid van de informatie rond de herkeuring.

Een Anw-uitkering is eindig. Voor een deel van de ontvangers komt dat op het moment wanneer hun jongste minderjarige thuiswonende kind de leeftijd van 18 jaar bereikt, voor anderen wanneer een sociaal medische beoordeling van UWV uitwijst dat hun arbeidsongeschiktheid minder dan 45% is. Voor veel mensen betekent dit dat ze zich moeten oriënteren op de arbeidsmarkt, of moeten onderzoeken of zij voor een bijstandsuitkering in aanmerking komen. Het is beleid van de SVB om mensen over de aanstaande beëindiging te informeren. De informatie komt echter niet altijd (volledig) aan. Iets meer dan de helft (53%) van de mensen waarvan de uitkering binnen 12 maanden eindigt, geeft aan daarover bericht te hebben ontvangen van de SVB. De meeste mensen kunnen zich niet herinneren dat ze daarbij zijn geweest op dienstverlening van de gemeente met betrekking tot inkomensondersteuning en re-integratie.

**Tabel 31** Ervaringen met informatievoorziening rond einde Anw-uitkering(\*)

|   | n=151 |
|---|-------|
| De SVB heeft mij op tijd op de hoogte gesteld van het eindigen van mijn uitkering   | 53%   |
| De informatie over het (binnenkort) eindigen van mijn uitkering was duidelijk   | 24%   |
| De informatie over een mogelijke re-integratieplicht bij de overgang naar de bijstand was duidelijk   | 24%   |
| De SVB heeft mij laten weten dat ik een re-integratieplicht heb (dan moet u op zoek gaan naar werk) wanneer ik bijstand ga ontvangen                                | 21%   |
| De SVB heeft mij laten weten dat ik mogelijk recht heb op een bijstandsuitkering  | 20%   |
| De SVB heeft mij geïnformeerd dat ik recht heb op hulp bij re-integratie (het vinden van werk) voordat mijn Anw-uitkering afloopt en mijn bijstandsuitkering begint | 16%   |

(\*) De stellingen uit deze tabel zijn alleen voorgelegd aan Anw-ontvangers van wie de uitkering binnen 12 maanden eindigt.

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers Anw-uitkering (vanwege overleden partner)

### Rondkomen van Anw

Eenderde (33%) van de ondervraagde mensen met een Anw-uitkering geeft aan niet goed rond te kunnen komen. Net als onder AOW'ers geldt dat degenen die moeite hebben om rond te komen meer knelpunten ervaren bij het aanvragen van hun uitkering. Mensen die financiële krapte voelen vinden vaker de informatie onduidelijk, vinden het lastiger om alle benodigde informatie aan te leveren en ervaren vaker onvoldoende ondersteuning bij hun aanvraag.

**Tabel 32** Mensen die moeite hebben om rond te komen beoordelen de SVB anders (\*)

|   | ik kan niet goed rondkomen (n=361) | ik kan goed rondkomen (n=385) |
|---|------------------------------------|-------------------------------|
| Het aanvragen van Anw-uitkering kostte mij veel moeite (**)                                   | 67%                                | 33%                           |
| Ik zag er tegen op de uitkering aan te vragen   | 53%                                | 47%                           |
| Ik vond het moeilijk de aanvraag te doen omdat ik vlak daarvoor mijn partner was verloren(**) | 56%                                | 44%                           |
| De informatie over het aanvragen van en uitkering was niet helemaal duidelijk (**)            | 71%                                | 29%                           |
| Ik moest veel gegevens aanleveren voor de aanvraag (**)                                       | 66%                                | 34%                           |
| Toen ik een uitkering wilde aanvragen wist ik niet (helemaal) waar ik terecht kon (**)        | 64%                                | 36%                           |
| De SVB bood mij onvoldoende hulp bij de aanvraag (**)   | 73%                                | 27%                           |

(\*)In deze tabel is de groep mensen die neutraal antwoordde op de vraag 'Kunt u goed rondkomen', buiten beschouwing gelaten.

(\*\*)De gevonden verschillen zijn significant ( $p < 0,05$ ).

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers Anw-uitkering

De bekendheid met inkomensondersteunende regelingen is wisselend. Ook voor Anw'ers geldt dat zij lang niet alle regelingen kennen. Onderstaande tabel geeft een overzicht.

**Tabel 33** Bekendheid met andere inkomensondersteunende voorzieningen

|  | n=1.116 |
|--|---------|
| Zorgtoeslag                              | 69%     |
| Huurtoeslag                              | 46%     |
| Energietoeslag                           | 31%     |
| Kwijtschelding gemeentelijke belastingen | 22%     |
| Bijzondere bijstand                      | 11%     |
| Gemeentelijke schuldhulpverlening        | 8%      |

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête onder ontvangers Anw-uitkering

# 3 Perspectief van SVB-medewerkers

## 3.1 Inleiding

Zoals beschreven in het eerste hoofdstuk zet de SVB al langere tijd in op wat zij zelf noemt ‘maatwerk in dienstverlening’. Het houdt in dat iedere burger bij de SVB terecht moet kunnen voor laagdrempelige en persoonlijke dienstverlening die aansluit bij de persoonlijke behoeften. In het kader van dit onderzoek sprak de Arbeidsinspectie binnen de SVB zowel met medewerkers die richting geven aan dit beleid voor de ontvangers van AOW, AIO of Anw, als met medewerkers van het serviceteam die de dagelijkse dienstverlening uitvoeren. De bevindingen hieronder zijn gebaseerd op deze gesprekken.

## 3.2 Organisatie van de dienstverlening

### Generalisten en specialisten

Het serviceteam van de SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de regelingen. Medewerkers van het serviceteam werken verspreid over de verschillende SVB-regiokantoren. De medewerkers van het team beschikken en informeren. Zij behandelen aanvragen, verwerken wijzigingen, nemen beslissingen (op basis van handhavingsonderzoek) en beantwoorden vragen van klanten. Het contact tussen serviceteam en klant verloopt via verschillende kanalen: de Berichtenbox, telefonisch, schriftelijk en – voor zover er geen persoonsgegevens hoeven te worden verwerkt – soms ook via Whatsapp en e-mail. In principe werken de medewerkers van het serviceteam meerwettig: AIO en AOW gaan vaak samen, ANW en AOW ook. Dit neemt niet weg dat er in de praktijk verschillen bestaan in de mate waarin medewerkers meerwettig ingezet worden.

### Landelijke en regionale werkvoorraad

Naast het principe van meerwettigheid geldt er ten aanzien van het serviceteam een landelijke werkvoorraad of caseload. Het betekent dat een specifieke klant niet gekoppeld is aan een specifiek SVB-kantoor. Toch worden in de praktijk klanten vooral door het kantoor in hun eigen regio geholpen. Overloop van klanten naar een ander kantoor gebeurt op het moment dat de werkvoorraad de capaciteit van een kantoor overstijgt. Afgaande op de ervaringen van de medewerkers met wie de Arbeidsinspectie sprak, komt dat in de praktijk weinig voor.<sup>22</sup> Deze landelijke caseload betekent voor klanten dat zij niet aan een specifieke medewerker zijn gekoppeld. Zij kunnen daardoor in achtereenvolgende contacten met de SVB door verschillende medewerkers worden geholpen. Ten aanzien van de landelijke werkvoorraad worden door medewerkers voor- en nadelen genoemd. Bij de wat bewerkelijke of specifieke dossiers komt het voor dat een medewerker de betreffende klant bij zich houdt. Dat gebeurt bijvoorbeeld op het moment dat een medewerker vraagt om een advies voor het onderdeel Preventie en Handhaving.

### Kwaliteitsmonitoring

De SVB monitort op verschillende niveaus de kwaliteit en rechtmatigheid van de uitvoering. Het serviceteam werkt volgens een kwaliteitssysteem waarbij collega's (steekproefsgewijs) de kwaliteit van beschikkingen toetsen. Een teamcoach kan bepalen hoeveel procent van iemands werk moet worden gecontroleerd. Voor een nieuwe medewerker geldt bijvoorbeeld dat 100% van alle taken die hij uitvoert wordt gecontroleerd. Naarmate iemand meer ervaring heeft en beter functioneert wordt dat percentage naar beneden bijgesteld, maar nooit helemaal naar nul. Elke medewerker wordt tenminste voor 5%

---

<sup>22</sup> Voor de internationale dienstverlening geldt een andere organisatie en verdeling van de werkvoorraad. Klanten worden afhankelijk van het land waar zij verblijven of verbleven hebben, geholpen door het kantoor dat in het betreffende land gespecialiseerd is. Zo is het kantoor in Groningen gespecialiseerd in de Verenigde Staten en het kantoor in Breda in Frankrijk en Polen. Zoals in de inleiding al is aangegeven valt de internationale dienstverlening buiten de reikwijdte van dit onderzoek.

gecontroleerd. Voor een aantal specifieke taken geldt het vierogenprincipe, bijvoorbeeld bij besluiten op bezwaarschriften. Een collega controleert die altijd. Daarnaast controleert de afdeling Operational Control steekproefsgewijs op thema's en ziet de Audit Dienst toe op de organisatie als geheel.

### 3.3 Toegang

Voor AOW en Anw geldt dat de SVB de eerste stap zet in het aanvraagproces. Voor de AOW schrijft de SVB mensen aan enkele maanden voordat zij de pensioengerechtigde leeftijd bereiken met het verzoek om een aanvraag te doen. Daarbij gaat de SVB ook in op het mogelijk recht op AIO. Voor de Anw is de aanpak vergelijkbaar. Ook hierin worden mensen die mogelijk recht hebben – voor zover de SVB dat uit beschikbare data kan afleiden – proactief benaderd. Deze stap is daarmee voor de klant bij uitstek laagdrempelig. Zoals uit de enquête blijkt, verloopt dit proces voor een overgrote meerderheid foutloos. Voor zover mensen zich dat konden herinneren, klopten de gegevens die vooraf waren ingevuld vrijwel altijd. Tegelijkertijd wordt door medewerkers van het serviceteam aangegeven dat er groepen zijn die meer moeite hebben met de aanvraag en het daarop volgende proces omdat zij het moeilijk vinden om de uitkeringsvoorwaarden te vertalen naar de eigen persoonlijke omstandigheden of meer moeite hebben om met de SVB te communiceren via reguliere kanalen (Berichtenbox, post). Uit de gesprekken met de medewerkers van het serviceteam kwamen drie groepen naar voren. Het zijn groepen met overlap:

- Mensen die niet digitaal vaardig zijn: deze groep komt sneller terecht bij medewerkers van het serviceteam. Ofwel kunnen zij informatie zelf niet vinden op de website van de SVB, ofwel kunnen zij hun zaken niet via het portaal regelen. Met betrekking tot het laatste is door meerdere medewerkers opgemerkt dat het goed is dat de SVB het beleid heeft losgelaten om klanten zoveel mogelijk naar het digitale kanaal te leiden. Een grote groep communiceert het liefst per post of telefoon met de SVB. Een specifiek aandachtspunt is de digitale Berichtenbox. De SVB wordt regelmatig benaderd door klanten (of hun naasten) van wie de Berichtenbox onbedoeld aanstaat, waardoor brieven van de SVB meestal alleen digitaal ontvangen. Voor deze mensen is het lastig om de Berichtenbox uit te zetten. Daarvoor moeten mensen namelijk overweg kunnen met hun DigiD. Door medewerkers is aangegeven dat het voor deze klanten handig zou zijn als de Berichtenbox vanaf SVB-zijde uitgezet kan worden.
- Mensen die de Nederlandse taal niet (goed) beheersen: Deze mensen laten zich regelmatig helpen door kinderen of andere familieleden. Voor zover een beperkte beheersing van de taal samenhangt met een migratieachtergrond, maken SVB-medewerkers soms gebruik van het SVB-vertaalbureau.
- Mensen in lastige omstandigheden: voor met name ontvangers van Anw en AIO geldt dat zij vaker een beroep doen op het serviceteam vanwege lastige omstandigheden. Voor de AIO geldt dat de financiële situatie van klanten hen dermate in beslag kan nemen dat zij moeite hebben met het aanvragen van de uitkering en het naleven van de inlichtingenplicht.<sup>23</sup> Voor mensen die een Anw-uitkering aanvragen, geldt altijd dat hun situatie vanwege het overlijden van hun partner moeilijker is. In de enquête gaf 68% van de Anw-ontvangers aan dat de aanvraag daarom lastig was. Dit beeld wordt door SVB-medewerkers bevestigd. Voor beide regelingen geldt verder dat ze ten opzichte van de AOW meer voorwaarden hebben en dat voor de toekenning ook meer moet worden aangeleverd. De omstandigheden en de voorwaarden kunnen dermate belastend zijn dat het voor mensen lastig is administratief accuraat te handelen.

Naast de hierboven onderscheiden groepen die meer moeite hebben om het aanvraagproces te doorlopen, zien medewerkers ook verschillen tussen regelingen. Tijdens de gesprekken zijn in het bijzonder kanttekeningen geplaatst bij de AIO. Voor de AIO geldt dat het initiatief voor aanvragen meer bij de klant ligt en dat er voor de toegang aanzienlijk meer voorwaarden gelden. Ook de bekendheid van deze regeling is een aandachtspunt. Medewerkers zien regelmatig dat mensen pas na het passeren van de pensioengerechtigde leeftijd tot een AIO-aanvraag komen, nadat is gebleken dat zij geen volledig recht op AOW hebben opgebouwd. Het zijn mensen die na de eerste storting(en) van hun AOW erachter komen dat hun uitkering niet toereikend is. Medewerkers zien tegelijkertijd dat gemeenten soms helpen met de aanvraag; bijvoorbeeld via het sociaal wijkteam of de sociaal raadslieden. Het betreft met name klanten die voor hun pensioen al in beeld waren bij de gemeenten vanwege een bijstandsuitkering.

<sup>23</sup> Ook uit de enquête kwam naar voren dat mensen die financieel krap zitten meer moeite hebben met de voorwaarden en dienstverlening. Zij hebben vaker vragen, hebben vaker het idee dat er iets niet klopt en zijn ook minder tevreden over de dienstverlening.



De SVB besteedt al enige tijd extra aandacht aan de toegang tot de AIO. Zo is het beleid dat medewerkers van het serviceteam het proces na een aanvraag in de gaten houden en met een klant contact leggen op het moment dat het aanvraagproces stopt, bijvoorbeeld omdat stukken niet tijdig door de klant zijn aangeleverd. Tevens loopt al enige tijd een data-gedreven pilot waarbij mensen worden aangeschreven die mogelijk recht hebben op AIO, maar dat niet uit eigen beweging hebben aangevraagd. Een knelpunt voor deze proactieve manier van werken is de huidige beperkte AVG-grondslag om data met andere instanties te koppelen.

De SVB hanteert geen doelgroepenbeleid. Wel zijn er faciliteiten waarmee de communicatie tussen serviceteam en klant kunnen worden ondersteund. Zo is er de mogelijkheid voor klanten om naar een kantoor te komen om daar persoonlijk een medewerker te spreken. Deze mogelijkheid werd in de afgelopen tijd wel beperkt vanwege coronamaatregelen. Daarnaast moet voor een gesprek op kantoor altijd vooraf een afspraak worden gemaakt. Een andere faciliteit is het interne vertaalbureau. Medewerkers kunnen hier schriftelijke stukken (brieven) laten vertalen. Ook kunnen er via dit bureau tolken worden ingeschakeld voor telefonisch contact. Afgaande op de gesprekken met medewerkers wordt niet snel gebruik gemaakt van het bureau om mondeling te communiceren. Meestal wordt aan de zijde van de klant een oplossing gevonden, bijvoorbeeld door het contact uit te besteden aan iemand uit hun eigen omgeving die het Nederlands wél voldoende beheerst. Het vertalen van stukken wordt wel geregeld toegepast.

### 3.4 Juiste en tijdige dienstverlening

Uit de enquête kwam al naar voren dat voor vrijwel alle mensen met een AOW-, AIO- of Anw-uitkering geldt dat zij maandelijks tijdig en correct krijgen uitbetaald. Dit beeld wordt bevestigd in de gesprekken met medewerkers van het serviceteam. Het aanvraagproces verloopt in de regel soepel. Dat geldt met name voor toekenning van AOW. De beschikking kan doorgaans genomen worden op basis van gegevens uit Suwinet (die bevestigd zijn door de aanvrager).<sup>24</sup> Voor zover tijdigheid bij het toekennen van de uitkering onder druk komt te staan, heeft dat betrekking op mensen die in het buitenland wonen of daar langere tijd hebben gewoond. Het is een aandachtspunt dat al eerder naar voren is gebracht in de beleidsdoorlichting (de Beleidsonderzoekers, 2021) en door de SVB zelf in haar jaarverslag. Zoals eerder aangegeven is in dit onderzoek niet verder ingegaan op de internationale component van de dienstverlening.

Met betrekking tot de AIO geven medewerkers aan dat vertragingen in het proces vooral gebeuren bij mensen die er lang over doen om de benodigde gegevens aan te leveren. Het is mensen niet altijd duidelijk welke gegevens zij moeten doorgeven, waardoor er meerdere contactmomenten nodig zijn om het dossier compleet te krijgen. Bij deze klanten zitten ook vaker mensen die voor hun administratieve zaken afhankelijk zijn van familie of kennissen waardoor een groter risico op vertraging ontstaat.

Met betrekking tot de Anw zijn door medewerkers twee veelvoorkomende processtappen genoemd waarbij de tijdigheid van dienstverlening het vaakst in het gedrang komt. In de eerste plaats is dat het aanvraagproces. De oorzaak daarvan ligt doorgaans bij de aanvrager zelf en hangt, zoals ook in de vorige paragraaf besproken, samen met de moeite die het nabestaanden kan kosten om na het overlijden van hun partner de aanvraag voortvarend op te pakken. In de tweede plaats is dat de verwerking van gegevens over inkomen uit arbeid. Het is een situatie waar Anw'ers mee te maken hebben die naast hun uitkering wisselende inkomsten uit arbeid hebben. De SVB verwerkt deze wijzigingen doorgaans één keer per half jaar, waardoor mensen lang moeten wachten op duidelijkheid over de hoogte van hun uitkering. Dat kan ook leiden tot terugvorderingen. Door medewerkers van het serviceteam is aangegeven dat het goed zou zijn om dergelijke gegevens sneller te verwerken. Het werkproces 'herberekening inkomsten' geniet volgens deze medewerkers niet de hoogste prioriteit bij het management. Als de klant overigens zelf maandelijks een loonstrook indient, wordt die wel maandelijks verwerkt.

---

<sup>24</sup> De Gemeenschappelijke elektronische Voorziening Suwi (GeVS, ook wel Suwinet genoemd) is een elektronische infrastructuur die is ontwikkeld om ervoor te zorgen dat de Suwi-ketenpartijen (UWV, SVB en gemeenten) gegevens met elkaar kunnen uitwisselen voor de uitoefening van hun wettelijke taak.

Met betrekking tot de tijdigheid en snelheid merken medewerkers verder op dat klanten soms ook ongeduldig kunnen zijn en daags nadien al een reactie van de SVB verwachten terwijl de beantwoording van sommige vragen meer tijd vergt omdat er bijvoorbeeld meerdere medewerkers voor geconsulteerd moeten worden.

### **Voorkomen van klachten/bezwaren**

Op het moment dat een klant in een contact met de SVB ongenoegen uit over de dienstverlening, is het beleid dat dit wordt geregistreerd en opgepakt. De SVB wil hiermee ontvankelijk zijn voor signalen en aanknopingspunten om de dienstverlening te verbeteren en te voorkomen dat mensen terecht komen in een formele klachtenprocedure. Binnen het serviceteam is men hiermee bekend. Hoewel uitingen van ongenoegen lang niet altijd worden geregistreerd, wordt op klachten vaak wel geanticipeerd door een collega een klant terug te laten bellen. Het serviceteam ziet dat deze manier van werken goed uitpakt en dat het formele klachtenprocedures voorkomt.

Een soortgelijke werkwijze geldt bij bezwaren. In de beschikking wordt de klant al uitgenodigd om te bellen als hij het niet eens is met het besluit. Als een bezwaarschrift al ingediend is, neemt de SVB eerst telefonisch contact op. Soms kan wat extra uitleg of herstel van een duidelijke fout voorkomen dat een formele procedure moet worden doorlopen. Mocht de klant volharden in een klacht of bezwaar, dan wordt de formele procedure gevolgd en ontvangt de klant een brief van de SVB met een formeel standpunt. Desgewenst kan de klant vervolgens een procedure starten bij de Nationale Ombudsman of bij de rechtbank. Volgens medewerkers is deze werkwijze klantvriendelijk en scheelt het veel werk.

## **3.5 Informatie over rechten en plichten**

Zoals in het tweede hoofdstuk beschreven, neemt de SVB initiatieven om klanten beter geïnformeerd te krijgen. Tijdens de gesprekken met medewerkers kwamen die ook aan de orde. Zo zijn er het streven naar kortere en makkelijkere brieven waarin vaker gebruik wordt gemaakt van pictogrammen, en het streven om alle communicatie op taalniveau B1 te krijgen. Volgens gesproken medewerkers leidt dit streven er in de praktijk echter ook toe dat mensen slechts op hoofdlijnen over de voorwaarden geïnformeerd worden. Na de toekenning wordt er beperkt informatie verstrekt over rechten en plichten. Een medewerker merkt op dat het balanceren is tussen kort en bondig informeren enerzijds, en mensen volledig informeren over de voorwaarden van hun uitkering anderzijds. Het is volgens deze medewerker een doodoener om tegen mensen te zeggen dat ze zelf verantwoordelijk zijn om de regels te kennen. Alle informatie wordt weliswaar ontsloten op de website, maar er zijn weinig mensen die zich daar actief mee informeren als ze een uitkering aanvragen.

Uit de enquête komt naar voren dat de ontvangers van AOW, AIO en Anw in grote meerderheid tevreden zijn over de informatie die zij over de uitkeringsvoorwaarden van de SVB hebben ontvangen. Het neemt niet weg dat er specifieke groepen zijn voor wie dat niet op gaat. Deze mensen willen meer informatie over hun uitkering en hun uitkeringsvoorwaarden. Tijdens de gesprekken die de Arbeidsinspectie voerde met de medewerkers van het serviceteam werd meermaals naar deze groepen verwezen. Het betreft mensen die regelmatig bezig zijn met hoe de voorwaarden zich verhouden tot persoonlijke omstandigheden (zoals samenstelling van hun huishouden, inkomens- of vermogenssituatie). Het zijn met name deze mensen die baat hebben bij een duidelijke en uitgebreide informatievoorziening; zij nemen vaker contact op met de SVB.

### **Specifieke groepen die minder tevreden zijn met de informatie over hun uitkeringsvoorwaarden**

- Mensen bij wie de samenstelling van het huishouden wijzigt: voor zowel AOW, AIO als Anw geldt dat de uitkering afhankelijk is van de samenstelling van het huishouden. Zoals ook door de SVB al is aangegeven in knelpuntenbrieven, leiden de voorwaarden met betrekking tot leefsituatie tot vragen van klanten en daarmee ook tot extra werk voor het serviceteam. Die vragen hebben bijvoorbeeld betrekking op duurzaam gescheiden leven. Mensen willen met name weten wat de wetgever daar precies onder verstaat en medewerkers van het serviceteam krijgen dan praktische situaties voorgelegd waarover uitsluitend wordt gevraagd of iets nu wel of niet mag voor een uitkering. Bewerkelijk wordt het wanneer een zogenaamd 'duurzaam gescheiden onderzoek' moet worden uitgevoerd. Dat wordt standaard gedaan wanneer een gehuwd stel duurzaam gescheiden van elkaar gaat leven bijvoorbeeld wanneer één van de partners naar een verzorgingstehuis verhuist. Het is een onderzoek dat, sinds kort, telefonisch wordt uitgevoerd door het serviceteam aan hand van een checklist. Als de situatie onduidelijk blijft, kan de afdeling Preventie en Handhaving om advies worden gevraagd.
- Mensen bij wie het recht op uitkering afhankelijk is van andere inkomsten: voor een minderheid van de mensen met AIO of Anw geldt dat zij inkomen uit werk hebben dat, vanaf een bepaalde hoogte, (deels) verrekend moet worden met de uitkering. Dit vereist oplettendheid, in ieder geval twee keer per jaar wanneer de SVB gegevens over de feitelijke (gerealiseerde) inkomsten uit werk verwerkt, maar regelmatig ook vaker in het geval iemand wisselende inkomsten heeft.
- Mensen bij wie het recht op uitkering afhankelijk is van een buitenlands pensioen: hoewel dit onderzoek de internationale dienstverlening buiten beschouwing laat, is door medewerkers wel vaak verwezen naar de onduidelijkheid die voor deze groep bestaat.

Naast bovengenoemde omstandigheden waar behoefte is aan informatie, zijn er ook specifieke onderwerpen waarover het serviceteam vaker wordt bevroegd. Het gaat dan over de loonheffingskorting, beslagleggingen, terugvorderingen, verhuizingen, toeslagberekening bij jongere partner of inhoudingen eigen bijdrage AWBZ.

### **Latente kennislacunes**

Medewerkers geven aan dat er ook veel mensen zijn met een latente kennisbehoefte. Het zijn mensen die zich niet bewust zijn van hun kennishiaat en zich daar pas van bewust worden op het moment dat het te laat is. Gebrek aan kennis komt met name naar voren in twee situaties:

- Mensen zijn zich er niet altijd van bewust dat het recht op AOW afhankelijk is van het aantal jaar dat men in Nederland gevestigd was. Het komt vaak voor dat mensen zich daarvan pas bewust worden als blijkt dat zij een onvolledig recht hebben opgebouwd op het moment dat zij AOW aanvragen (zie als illustratie klantbeleving 1 in paragraaf 2.2).
- Bij de Anw wordt nogal eens verondersteld dat het een regeling is vergelijkbaar met pensioen, en dat er zonder meer aanspraak op gemaakt kan worden na het overlijden van een kostwinnende partner. Regelmatig realiseren mensen zich niet dat het recht op Anw afhankelijk is van het eigen inkomen en/of of arbeidsongeschiktheid en/of inwonende minderjarige kinderen.

### **Vragen die vooral voortkomen uit onvrede over rechten en plichten**

Medewerkers worden ook regelmatig benaderd met een vraag die niet zozeer een vraag is maar eerder een uiting van verontwaardiging over een wet. Een medewerker merkt hierover op: 'Je kan het dan wel nog een keer uitleggen, maar soms wil iemand het gewoon niet begrijpen omdat hij of zij het onredelijk vindt. Uiteindelijk adviseer je ze dan om bezwaar te maken, terwijl je weet dat ze geen kans maken.'

Terugkerende onderwerpen die bij klanten voor onvrede zorgen zijn volgens de gesproken medewerkers:

- Het recht op AOW wordt alleen opgebouwd wanneer mensen in Nederland verblijven. Dit principe laat zich volgens klanten moeilijk rijmen met de Europese integratie en het principe van vrij verkeer.
- De Anw kent een vrijlating voor inkomsten uit werk. Een nabestaande met een Anw-uitkering kan tot op zekere hoogte naast de uitkering bijverdienen. Op het moment dat betrokkene zijn of haar baan kwijtraakt en een uitkering krijgt, bijvoorbeeld WW of WIA, dan geldt die vrijlating niet. Dan wordt de gehele uitkering gekort op de Anw.

### 3.6 Menselijke maat

In vrijwel alle recente publicaties geeft de SVB aan te streven naar oog voor de menselijke maat. Ook in de gesprekken met beleidsadviseurs en managers kwam dit onderwerp vrijwel als vanzelf naar voren. In verschillende gesprekken werd daarbij verwezen naar een cultuurverandering die al enkele jaren geleden bezig is. De menselijke maat wordt daarbij uitgelegd als een streven om in de dienstverlening op een persoonlijke en betrokken manier met mensen om te gaan, en waar vooral de bedoeling en geest van de wet centraal staan. De adviseurs en managers konden ook vaak concrete voorbeelden noemen van klanten die vanuit deze gedachten geholpen waren. Er was bijvoorbeeld een klant die zijn AOW-uitkering om onduidelijke redenen wilde laten stopzetten en daarbij aan de telefoon een verwarde indruk maakte. Nadat de medewerker van het serviceteam deze casus had besproken met de teamleider, werd het team van Preventie en Handhaving gevraagd een huisbezoek af te leggen, waarna de klant warm werd overdragen aan een gemeentelijke welzijnsinstelling. Enkele andere voorbeelden hadden betrekking op klanten die aan de telefoon lieten blijken vanwege schulden moeite te hebben om rond te komen en via een maatwerkteam in contact werden gebracht met hun gemeente.

Uit de gesprekken met de medewerkers van het serviceteam blijkt dat er op de werkvloer brede bekendheid en draagvlak is voor deze klantbenadering. Desondanks zijn de voorbeelden niet voor elk onderdeel van het serviceteam even exemplarisch. Zoals uit het onderzoek van ABDTOPConsult ook bleek, zijn er verschillen tussen medewerkers in de mate waarin zij ruimte zien en/of benutten voor een persoonlijke en betrokken benadering in het dagelijks contact. Die verschillen uiten zich in de volgende situaties:

- De mate waarin medewerkers ruimte/tijd hebben of voelen om iets extra's te doen: acteren volgens het principe van wat de SVB verstaat onder maatwerk in dienstverlening valt vrijwel altijd buiten het normale werkproces. Het vergt extra denkwerk; er moet worden doorgevraagd; er moet soms meer worden geregistreerd en er moet soms worden afgestemd met collega's. Het zijn inspanningen die erbij komen en er vrijwel altijd toe leiden dat een vraag van een klant niet direct kan worden beantwoord. Het dossier blijft open en vereist van de medewerker over langere tijd aandacht. In de praktijk – waarin de medewerker dagelijks wordt geacht een aantal dossiers af te handelen – kan het daardoor verleidelijk zijn een klantvraag direct af te handelen op een manier waarbij geen verdere vervolgacties nodig zijn. Het kan ertoe leiden dat de medewerker de vraag of het verhaal van een klant reduceert tot één of enkele aspecten waar de medewerker met kleine inzet iets mee kan. De klant krijgt dan uitgelegd dat de SVB met de rest niets kan, soms met het advies aan de klant om daarover dan maar in bezwaar te gaan. De medewerker kan dan het dossier direct sluiten en schuift de klant met zijn vraag als het ware door naar een collega.
- De frequentie waarmee een beroep wordt gedaan op rekkelijkheid en empathie: hoeveel klanten een medewerker aan de telefoon krijgt die vanwege een schrijnende situatie direct of indirect een beroep doen op de rekkelijkheid of empathie van de SVB hangt af van de wet die hij/zij uitvoert. Het zijn met name medewerkers die uitvoering geven aan AIO en Anw die vaker klanten helpen die in een lastige situatie zitten en waarbij regels ongemakkelijk aanvoelen of schuren en vragen oproepen of het niet anders kan. Medewerkers van de serviceteams die gespecialiseerd zijn in de AIO en de Anw kunnen uiteenlopende situaties benoemen waarvan zij zich afvragen of de wetgever er wel rekening mee heeft gehouden. Deze medewerkers zijn eraan gewend geraakt dat AIO- en Anw-voorwaarden op een onprettige manier voor klanten kunnen uitpakken. Zij zijn eerder geneigd dit nog eens aan de klant uit te leggen dan dat zij dit binnen de SVB aan de orde stellen. Het verklaart ook waarom medewerkers niet vaak een beroep doen op initiatieven zoals 'Garage de bedoeling', waarbij medewerkers een casus kunnen voorleggen aan collega's om de mogelijkheden te bespreken. Van de gesproken medewerkers was er één die iemand kende die daar een casus had ingebracht. Het gegeven dat ze daarvoor naar een ander kantoor zouden moeten afreizen en de formele nasleep werd door de medewerkers omslachtig gevonden.
- De mate van flexibiliteit van medewerkers om mee te gaan in cultuurveranderingen: dit kwam aan de orde in enkele individuele gesprekken. Er zouden onder ervaren/oudere medewerkers nog mensen zijn die gewend zijn aan een systeem waarin bedrijfsmatige resultaten, zoals aantallen af te handelen dossiers, centraal staan. Overigens halen uitvoerende medewerkers juist aan dat in sommige gevallen het behalen van bepaalde normaantallen vooral voor managers de prioriteit heeft. Door de medewerkers zelf wordt wel onderkend dat er verschillen zijn in werkhouding. Zij koppelen dat echter

minder aan ervaring/leeftijd of cultuur maar eerder aan de mate van collegialiteit of klantgerichtheid. Op het moment dat een klant niet goed wordt geholpen is de kans immers groot dat hij nogmaals contact opneemt en dat een collega het dan moet oplossen. Verder zien medewerkers onderlinge verschillen in de mate waarin mensen bereid zijn het contact aan te gaan door de telefoon te pakken en een klant te bellen, om nadere uitvraag te doen.

- De (gepercipieerde) werkdruk en de mate waarin medewerkers snelheid laten prevaleren: vragend naar de ruimte die men voelt om in een gesprek ruimte te geven aan de omstandigheden van een klant, komt al snel de werkdruk ter sprake. Achter een klant staat altijd een rijtje met (dossiers van) andere klanten die ook nog geholpen moeten worden. De werkvoorraad wordt altijd gevoeld. Hiervan zijn medewerkers zich vooral bewust wanneer zij telefoondienst hebben. Het leidt ertoe dat de medewerker tijdens een klantcontact al snel focust op zaken die direct relevant zijn voor het recht op uitkering. Een manager merkt hierover op: 'Als je weet dat er nog tien klanten in de wacht staan, dan zorgt dat zeker wel voor druk.'
- Het belang van filteren: doorgaans is de aanleiding van een contact een vraag waarop een correct juridisch antwoord gegeven moet worden. Het werk van een medewerker bestaat er dan vooral uit informatie uit het verhaal van een klant te filteren die relevant is voor het recht op een uitkering. Het kan ertoe leiden dat een medewerker minder aandacht besteedt aan zaken die juridisch minder relevant zijn maar die een klant wel bezighouden. De Arbeidsinspectie sprak met medewerkers die zich bewust of onbewust erbij hebben neergelegd dat zij wetten hebben uit te voeren en dat persoonlijke omstandigheden doorgaans geen grond bieden om van een wet af te wijken.

### 3.7 Samenwerking met ketenpartners

Voor de uitvoering van elk van de regelingen – AOW, AIO en Anw – is de SVB afhankelijk van andere partijen of wordt zij geacht met andere partijen samen te werken. In de eerste plaats betreft het de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van recht op uitkering. Zo maakt de SVB gebruik van gegevens uit de Basisregistratie Personen (BRP) waarvan gemeenten de beheerder zijn en is de SVB samen met gemeenten, Belastingdienst en UWV aangesloten op Suwinet. In de tweede plaats vindt ook samenwerking plaats ten behoeve van inhoudelijke dienstverlening aan individuele klanten. Dit gebeurt met name bij het streven naar maatwerk. Een voorbeeld daarvan is de Maatwerkplaats schulden, waarbij de SVB klanten die daar toestemming voor geven warm overdraagt aan een gemeente voor hulp bij (dreigende) problematische schulden. Een ander voorbeeld is het informeren van Anw-ontvangers, van wie het jongste inwonende kind binnen afzienbare tijd achttien wordt over de gemeentelijke re-integratiedienstverlening en de Participatiewet (bijstandsuitkering).

#### Gegevensuitwisseling

In het SVB-jaarplan voor 2023 staat dat de gegevensuitwisseling met ketenpartners nog niet optimaal is. De SVB streeft ernaar om binnen vier jaar een 'robuuste en betrouwbare verzekerdenadministratie te realiseren waarmee ook ketenpartners beter worden bediend'. In de gesprekken met medewerkers van het serviceteam kwam de gegevensuitwisseling met andere partijen niet expliciet als knelpunt naar voren. In de gesprekken is vooral ingegaan op Suwinet en de BRP. De ervaring van medewerkers is dat de gegevens betrouwbaar en actueel zijn. Zo kunnen veruit de meeste AOW-beschikkingen worden genomen op basis van deze gegevens. Wanneer er aanvullende gegevens nodig zijn, gaat het meestal om inkomensgegevens van klanten (die een aanvraag voor AIO of Anw doen) die een variërend inkomen hebben; die op zelfstandige basis werken en/of een pensioen ontvangen vanuit het buitenland.

#### Afstemmen in het kader van Anw en AIO

Afstemming met externe partijen is tevens aan de orde bij de uitvoering van de Anw en wel in twee specifieke situaties:

In de eerste plaats is dat bij mensen die een aanvraag doen voor een Anw-uitkering en bij wie een sociaal medische beoordeling moet uitwijzen of zij arbeidsongeschikt zijn. UWV geeft zelf aan dat het tekort aan verzekeringsartsen deze beoordeling kan vertragen. De SVB kan in een dergelijke situatie geen voorschot geven, wat er in de praktijk op neer komt dat iemand naar een gemeente wordt doorverwezen voor een bijstandsuitkering, met alle administratieve belasting van dien. Casuïstiek (besproken in een groepsinterview met medewerkers) leert dat het gebeurt dat een gemeente weer terugverwijst naar de

SVB als zij de Anw als een voorliggende voorziening beschouwt. Ongelukkig voor de aanvrager is dat hij vervolgens zelf moet uitvinden bij welk loket hij moet zijn, en vaak enkele maanden zonder inkomen kan komen te zitten. Ook door medewerkers van het serviceteam is dit aandachtspunt benoemd; al bestaat bij hen het idee dat de wachttijd voor de medische beoordeling het afgelopen jaar is afgenomen.

In de tweede plaats kan externe afstemming aan de orde zijn op het moment dat het recht op Anw eindigt, bijvoorbeeld omdat het jongste inwonende kind de achttienjarige leeftijd bereikt. Uit de gesprekken met Anw-gerechtigden en medewerkers maakt de Arbeidsinspectie op dat de SVB betrokkenen alleen schriftelijk op de hoogte stelt en dat het aan hen zelf is om zich eerder te oriënteren op wat er na de Anw-uitkering moet gebeuren. De SVB heeft op dit punt al wel stappen gezet met het project 'Op weg naar de arbeidsmarkt' waarin inmiddels wordt samengewerkt met 48 gemeenten. Met het project worden Anw'ers die weer willen gaan werken in contact gebracht met hun gemeente. De SVB neemt voor deze Anw'ers contact op met de gemeente, die hen benadert en helpt bij het zoeken naar werk. De SVB streeft naar uitbreiding van het aantal gemeentes waarmee wordt samengewerkt.

Ook moet er worden afgestemd met gemeenten in het kader van de AIO. Het gaat om de specifieke situatie waarin een klant een partner heeft die nog niet de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt. Het beleid is dat dat aan de gemeente wordt doorgegeven in het kader van de zorg die de gemeente heeft voor re-integratie. Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat, voor zover dat aan de gemeente wordt doorgegeven, de gemeente daar in de praktijk nauwelijks iets mee doet.

#### **Warme overdracht aan gemeenten via maatwerkplaatsen**

Tot slot wordt samengewerkt met gemeenten in het kader van de Maatwerkplaats Schulden. Voor dit onderzoek is slechts beperkt met medewerkers gesproken die voor deze maatwerkplaatsen werken.<sup>25</sup> Het levert voorlopig drie aandachtspunten op. Ten eerste lukt een warme overdracht in de praktijk niet altijd omdat de betrokken klant eerst expliciet schriftelijk toestemming moet geven om persoonsgegevens met de gemeente te delen. In de tweede plaats hebben de maatwerkplaatsen geen goed zicht op de kwaliteit en doeltreffendheid van de hulpverlening die na overdracht door gemeenten wordt geboden. In de derde plaats verschillen de ervaringen per gemeente. Ook verschillen gemeenten in de wijze waarop zij schuldhulpverlening hebben georganiseerd. Het is SVB-medewerkers niet altijd duidelijk hoe de sociale kaart van een gemeente eruit ziet. Dat maakt het soms lastig te bepalen aan welke instantie een klant kan worden overgedragen.

### **3.8 Organisatie en ondersteuning**

Voor het behalen van vrijwel alle doelen van de SVB over klantcontact geldt dat de serviceteam-medewerkers een sleutelrol spelen. Zij moeten de SVB-beloften waarmaken. Zoals eerder beschreven bestaat onder de medewerkers met wie voor dit onderzoek gesproken is in algemene zin draagvlak voor het SVB-beleid. De principes van 'werken naar de bedoeling' en het streven naar een 'laagdrempelige en persoonlijke dienstverlening', spreken medewerkers aan. Die principes vinden ze immers zelf ook belangrijk in hun werk, voor zover de Arbeidsinspectie dat heeft kunnen nagaan in de gesprekken. Uit de manier waarop medewerkers reflecteren op hun dagelijkse werk komt bij een meerderheid naar voren dat zij betekenisvol willen zijn voor de mensen met wie zij contact hebben. Al zijn er, zoals beschreven in paragraaf 3.6, wel verschillen in de mate waarin ze dat willen en in de mate waarin ze daarvoor ruimte voelen. In de gesprekken die de Arbeidsinspectie voerde is nagegaan in hoeverre ze zich ondersteund voelen door de organisatie.

---

<sup>25</sup> De Arbeidsinspectie heeft geen onderzoek gedaan onder gemeenten; dat viel buiten de afbakening van het onderzoek.

- **Verbinding tussen management, beleid en uitvoering:** In de eerste plaats wordt door de meeste medewerkers een afstand gevoeld tot het beleid en het management. Dat komt met name naar voren op het moment dat gesproken wordt over de initiatieven die genomen zijn om op beleidsniveau te leren van individuele klantcasussen. Medewerkers van het serviceteam lijken zich niet of beperkt geroepen of vertrouwd te voelen om casussen op een hoger niveau in de organisatie neer te leggen. Zij verwijzen daarbij ook naar tijdsdruk en werkvoorraad. Enkele keren is benoemd dat de SVB vooral top down wordt aangestuurd.
- **Personeelsverloop en -aanwas:** hoewel medewerkers van het serviceteam niet konden aangeven of het personeelsverloop hoog is in vergelijking met andere organisaties, zien zij wel twee ontwikkelingen. In de eerste plaats zien zij dat na het vertrek van een collega het lang kan duren voordat een positie weer wordt ingevuld. Besluitvorming over het aannemen van personeel kan lang duren. Binnen een team leidt dat vrijwel altijd tot meer werkdruk bij de overgebleven collega's. In de tweede plaats wordt opgemerkt dat het gevraagde opleidingsniveau door de jaren heen hoger is geworden. Mensen die nu instromen, hebben vaak een voor de functie relevante HBO-opleiding. Wat er volgens medewerkers ook toe leidt dat mensen betrekkelijk snel weer uitstromen vanwege beperkte doorstroom of carrièremogelijkheden.
- **Los van het personeelsverloop** wordt door medewerkers van het serviceteam aangegeven dat er inhoudelijk veel van mensen wordt verwacht. Het werk is kennisintensief. Men moet beschikken over diepgaande wetskennis en de ontwikkelingen in wetgeving volgen en daarop kunnen schakelen. Medewerkers geven aan veel te hebben aan de applicatie waarin zij kunnen zoeken naar actuele informatie over een regeling. Maar zij moeten dat wel zelf tot zich nemen. De altijd aanwezige werkvoorraad beweegt medewerkers er tegelijkertijd toe vooral ook te varen op routine. Het kan er toe leiden dat ontwikkelingen niet of onvoldoende worden meegenomen.
- **ICT-systemen:** De betrokken medewerkers wijzen vooral op de instabiliteit van de systemen en ICT-storingen. Dit is met name hinderlijk wanneer tijdens het klantcontact het systeem vastloopt en men niet bij de informatie kan.

# 4 Naschrift

De Nederlandse Arbeidsinspectie bedankt de Sociale Verzekeringsbank voor haar bereidwillige medewerking aan dit onderzoek. Het is goed te lezen dat SVB zich herkent in de bevindingen en zich blijvend wil inzetten voor verdere verbeteringen van haar dienstverlening.

De Arbeidsinspectie wil bijdragen aan een voor de burger goed werkend stelsel van werk en inkomen. Dat doet zij, vanuit haar eigen rol, in samenwerking met de uitvoering en de beleidsafdelingen van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.



# Geraadpleegde literatuur en beleidsstukken

ABDTOPConsult (2019), [Regels en ruimte, Verkenning Maatwerk in Dienstverlening en Discretionaire Ruimte](#), ABDTOPConsult.

Algemene Rekenkamer (2019), [Ouderdomsregelingen ontleed](#).

Beerepoot, R., Greven, J., Heuzels, L., Van de Hoeve, R., & Van Huizen, N. (2022), [Kenniss der verplichtingen en gepercipieerde detectiekans](#), I&O Research, in opdracht van Ministerie van SZW.

deBeleidsonderzoekers (2021), [Perspectief of bestaanszekerheid en arbeidsparticipatie](#), De beleidsdoorlichting Artikel 11: het SUWI-stelsel, in opdracht van het ministerie van SZW.

Ministerie van SZW (2022), [Stand van de uitvoering](#).

Ministerie van SZW (2019), [Beleidsdoorlichting nabestaanden](#).

Niaounakis, T., Van Heezik, A., & Blank, J. (2020), [Productiviteit uitvoering sociale zekerheid](#), een analyse van productiviteitsontwikkeling bij UWV en SVB tussen 2002 en 2018, Stichting Instituut Publieke Sector Efficiëntie Studies (IPSE).

Oomen, K., & Ait Moha, A. (2020), [SVB Klanttevredenheidsonderzoek 2020](#), SZW-regelingen AOW, AKW, Anw en AIO, Motivaction, in opdracht van SVB.

Stimulanz (2019), [Onderzoek naar risico's van misbruik van AOW, AKW, Anw en AIO](#), Stimulanz, in opdracht van SVB.

SVB (2021), [Jaarplan 2022](#).

SVB (2021), [Knelpuntenbrief](#), bijlage stand van uitvoering 2021.

SVB (2021), [SUWI – jaarverslag 2020](#).

SVB (2022), [Knelpuntenbrief II, Op weg naar meer eenvoud voor burgers](#).

SVB (2022), [SUWI – jaarverslag 2021](#).

Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties (2021), [Klem tussen balie en beleid](#), Tweede Kamer der Staten-Generaal.

# Bijlage I Representativiteit enquêtes

Om een beeld te krijgen van het perspectief van de mensen die een AOW-, AIO-, of Anw-uitkering ontvangen, zijn in 2022 drie enquêtes gehouden. In onderstaande tabellen is een overzicht gegeven van de omvang van de steekproeven en het responspercentage. De uitkomsten van deze enquêtes zijn opgenomen in hoofdstuk 2.

De SVB heeft de steekproeven voor de enquêtes getrokken. De mensen uit de steekproeven zijn vervolgens aangeschreven met een schriftelijke vragenlijst die per post kon worden geretourneerd. Mensen die dat wilden, konden de lijst ook online invullen. Ongeveer de helft heeft dat gedaan (zie tabel 34).

**Tabel 34** Online en schriftelijke vragenlijsten

|             | Online ingevuld | Schriftelijk ingevuld | Totaal |
|-------------|-----------------|-----------------------|--------|
| AOW-enquête | 51%             | 49%                   | 100%   |
| AIO-enquête | 45%             | 55%                   | 100%   |
| Anw-enquête | 53%             | 47%                   | 100%   |

Voor de enquête onder AOW'ers en AIO'ers geldt dat de nettorespons niet representatief is met betrekking tot leeftijd. Mensen met een hogere leeftijd zijn ondervertegenwoordigd (zie tabel 35 & 36). De Arbeidsinspectie verwacht dat dit beperkt vertekende uitkomsten oplevert. In de eerste plaats gebeurt dit omdat een deel van de vragen alleen is gesteld aan jongere AOW'ers en AIO'ers, namelijk aan mensen die korter dan 3 jaar hun uitkering hebben. Het betreft de vragen over het aanvragen van de uitkering. Voor de vragen die wél aan alle uitkeringsgerechtigden zijn gesteld geldt dat oudere AOW'ers en AIO'ers niet anders antwoorden dan de jongere. Voor zover verschillen zijn gevonden waren die statistisch niet significant.

Voor de enquêtes geldt verder dat er een ondervertegenwoordiging is van mensen die de Nederlandse taal beperkt beheersen. Dit zal mogelijk wél een vertekend beeld opleveren, omdat deze groep de dienstverlening mogelijk anders ervaart. In hoeverre dat beeld vertekend is kan op basis van de beschikbare achtergrondgegevens van respondenten niet worden vastgesteld.

**Tabel 35** AOW, populatie ten opzichte van netto respons

|  | Populatie AOW-ontvangers  | Netto respons |
|--|---------------------------|---------------|
| Totaalaantal                                 | 3,6 miljoen <sup>26</sup> | 1.730         |
| Responspercentage (netto respons/steekproef) |                           | 42%           |
| Percentage man                               | 46%                       | 51%           |
| Minimumleeftijd                              | 66                        | 66            |
| Gemiddelde leeftijd                          | 76                        | 71            |
| Maximumleeftijd                              | 109                       | 95            |

<sup>26</sup> CBS, peildatum november 2022

**Tabel 36** AIO, populatie ten opzichte van netto respons

|  | Populatie AIO-ontvangers | Netto respons |
|--|--------------------------|---------------|
| Totaalaantal                                 | 52.000 <sup>27</sup>     | 1.138         |
| Responspercentage (netto respons/steekproef) |                          | 27%           |
| percentage man                               |                          | 54%           |
| minimumleeftijd                              | 66                       | 66            |
| gemiddelde leeftijd                          | 74                       | 71            |
| maximumleeftijd                              | 107                      | 94            |

**Tabel 37** Anw, populatie ten opzichte van netto respons

|  | Anw populatie        | Netto respons |
|--|----------------------|---------------|
| Totaal                                       | 23.000 <sup>28</sup> | 1.177         |
| Responspercentage (netto respons/steekproef) |                      | 30%           |
| Percentage man                               | 10%                  | 10%           |
| Minimumleeftijd                              | 23                   | 25            |
| Gemiddelde leeftijd                          | 55                   | 55            |
| Maximumleeftijd                              | 67                   | 66            |

<sup>27</sup> CBS, peildatum november 2022

<sup>28</sup> CBS, peildatum november 2022

# Bijlage II Bestuurlijke reactie SVB



**Raad van Bestuur**  
Van Heuven Goedhartlaan 1  
Postbus 1100  
1180 BH Amstelveen  
Telefoon (020) 656 56 56  
Internet [www.svb.nl](http://www.svb.nl)

Aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
T.a.v. mevrouw M. Korse-Noordhoek  
Directeur Toezicht Nederlandse Arbeidsinspectie  
Postbus 90801  
2509 LV DEN HAAG

Datum 24 oktober 2023                      ons kenmerk RvB 105/23/DS/fv

Betreft: Bestuurlijke reactie op uw rapport "Dienstverlening voor ouderen en nabestaanden"

Geachte mevrouw Korse-Noordhoek,

Met uw brief van 25 september 2023 heeft u ons het rapport "Dienstverlening voor ouderen en nabestaanden" aangeboden. In deze brief doe ik u onze bestuurlijke reactie toekomen naar aanleiding van dit rapport.

Allereerst danken wij u voor het rapport en vanzelfsprekend onderschrijven wij het belang van een doeltreffende uitvoering. Burgers moeten er immers op kunnen vertrouwen dat zij krijgen en begrijpen waar zij recht op hebben. Ook vraagt dit dat burgers goed worden geïnformeerd en ook goed worden geholpen. Daar hebben wij onze dienstverlening op ingericht en deze blijven we optimaliseren. Wij zijn daarom content met uw bevindingen dat vrijwel alle mensen in de enquêtes aangeven dat zij tijdig en correct uitbetaald krijgen en dat het aanvragen van een AOW-, AIO- of Anw-uitkering voor de meeste mensen soepel verloopt.

Ook onderschrijven wij uw bevinding dat de wetgeving op onderdelen complex is en wij hopen dat uw inspectie zich met ons wil inzetten voor een verdere vereenvoudiging, zowel vanuit burger- als vanuit uitvoeringsperspectief. Kortom, wij herkennen ons in de bevindingen en nemen uw aandachtspunten mee in de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening, zodat burgers gemakkelijker toegang kunnen krijgen tot waar zij recht op hebben en de SVB dat nog beter kan ondersteunen in de dienstverlening.

Met vriendelijke groet,  
Sociale Verzekeringsbank,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'D.T.H. Starmans', is written over a large, light blue circular scribble.

Drs. D.T.H. Starmans  
Lid Raad van Bestuur

Deze publicatie is een uitgave van:

**Nederlandse Arbeidsinspectie**

Postbus 90801 | 2500 LV Den Haag

T 0800 51 51

Oktober 2023