



Aan de Griffier vaste commissie  
Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
T.a.v. de heer Marc Esmeijer  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

Datum	ons kenmerk	telefoonnummer
29 januari 2020	RvB.09/20/STS/ptb	020 656 4804

Betreft: position paper SVB rondetafelgesprek 3 februari 2020

Geachte leden van de vaste Kamercommissie Sociale Zaken en werkgelegenheid,

Hierbij doe ik u ten behoeve van het rondetafelgesprek op maandag 3 februari met de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid met als thema Ouderdomsregelingen de position paper toekomen van de Sociale Verzekeringsbank (SVB).

### **Sociale Verzekeringsbank**

De SVB is de uitvoerder van volksverzekeringen in Nederland. De inzet van de SVB is dat mensen krijgen waar ze recht op hebben. Dit geldt ook voor de AOW en de aanvullende inkomensvoorziening ouder (AIO). De SVB kijkt daarbij niet alleen naar de regels, maar ook naar de bedoeling van regels. Werken aan bestaanszekerheid en het vergroten van de eigen regie van de burger is de bedoeling is de bedoeling van de SVB. Samen met andere organisaties willen we zoveel mogelijk als 1 overheid werken. Jaarlijks keren we circa 45 miljard euro uit en in 2019 waren ruim vijfenhalf miljoen mensen klant bij de SVB. Dagelijks zetten we ons in om mensen zo eenvoudig mogelijk aan een inkomen te helpen, daarbij rekening houdend met laaggeletterdheid en niet-digivaardigen. Daarom steekt de SVB veel effort om mensen te bereiken en ook om mensen actief te benaderen. Dit geldt ook voor de inzet van de SVB op het stimuleren van het gebruik van regelingen, zodat iedereen krijgt waar hij of zij recht op heeft. Hiermee kan ook voorkomen dat mensen onnodig in de schulden terecht komen.

In deze position paper lichten we toe op welke wijze we het niet-gebruik in de AOW zijn tegengegaan, de wijze waarop we het niet-gebruik tegengaan in de AIO en de ambitie die we hebben om het niet-gebruik van de AIO verder terug te dringen.

### **Aanpak niet-gebruik AOW**

De SVB heeft in 2018/19 onderzoek gedaan naar het niet-gebruik binnen de AOW. Dit betrof mensen met een actueel adres in Nederland, opgebouwd recht op AOW, maar die nog geen aanvraag hebben gedaan. De SVB heeft deze mensen actief benaderd. We zijn gaan bellen, bij het ontbreken van telefoonnummers hebben we een handgeschreven kaartje gestuurd, in enkele gevallen is een huisbezoek afgelegd. In totaal is aan 1053 personen van de in totaal 1665 benaderde personen alsnog AOW toegekend. Van 545 personen is vastgesteld dat ze afzien van AOW, hier geen recht op hebben of niet bereikbaar zijn in Nederland. Een aantal dossiers is nog in onderzoek.

De SVB heeft naar aanleiding van de pilot het proces aangepast waarmee de aanvraag van de AOW wordt gestart. Ca. 5 maanden voor het bereiken van de AOW-leeftijd informeert de SVB toekomstige AOW-gerechtigden over de mogelijkheid om AOW aan te vragen. Als iemand 1 maand voor het bereiken van de AOW-leeftijd nog geen aanvraag heeft gedaan, verstuurt de SVB een rappel-brief. Deze gaat altijd per post, ook als iemand de berichtenbox heeft aangezet. Wanneer iemand 2 maanden na het bereiken van de AOW-leeftijd nog geen aanvraag heeft ingediend, gaat de SVB actief contact zoeken met deze klant. (bellen, kaartje, huisbezoek). Op deze wijze wil de SVB het niet-gebruik van de AOW structureel voorkomen.

### **Aanpak niet-gebruik AIO**

De SVB zou graag een zelfde aanpak hanteren bij het tegengaan van het niet-gebruik AIO, waarbij mensen die volgens beschikbare gegevens mogelijk recht hebben op AIO maar geen aanvraag hebben gedaan, actief door de SVB worden benaderd.

Uit het onderzoek van de Rekenkamer blijkt dat het niet-gebruik van de AIO tussen de 48% en 56% van de rechthebbende huishoudens ligt. Dat betreft een grote groep, namelijk circa 34.000 tot 51.000 huishoudens. Het niet-gebruik van de AIO zoals door de Rekenkamer is vastgesteld is hoog, en lijkt zelfs nog hoger dan uit eerder SVB-onderzoek bleek.

Het tegengaan van niet-gebruik van de AIO is voor de SVB al jaren een speerpunt. Zo werkt de SVB continu aan verbetering van de klantcommunicatie; brieven, toekenningen e.d., is de AIO-Check op internet vernieuwd, werkt de SVB aan digitalisering van de AIO-aanvraag, verkent de SVB nieuwe mogelijkheden van PSD2 over bankgegevens en werkt de SVB samen met gemeenten en maatschappelijke organisaties als NOOM in het tegengaan van het niet-gebruik van de AOW.

Toch blijft er een groep personen over, die we niet bereiken ondanks onze inzet. Mensen met een taalachterstand, mensen die niet zelfredzaam zijn, die niet het netwerk hebben om hierbij te helpen, bereiken we onvoldoende. De gemeente Amsterdam heeft in 2016 onderzoek gedaan naar het gebruik van de AIO onder Amsterdamse ouderen. Op basis van het onderzoek wordt duidelijk dat "ouderen grote behoefte hebben aan een persoonlijke benadering, waarbij het belangrijk is om wantrouwen jegens de overheid weg te nemen." <sup>1</sup>

De SVB zou graag persoonlijk contact inzetten om het niet-gebruik van AIO tegen te gaan, zoals we dat ook gedaan hebben om het niet-gebruik van de AOW terug te dringen. Dus klanten bellen, een kaartje sturen als bellen niet lukt en eventueel een huisbezoek afleggen. De SVB kan de potentiële groep die recht heeft op AIO echter momenteel niet zo afbakenen dat gericht contact kan worden opgenomen met deze klanten. Om een gerichte actie op te zetten is het nodig inkomens- en vermogensgegevens te gebruiken met de (AOW)-gegevens van de SVB over personen die nog geen aanvraag AIO hebben gedaan. Hiervoor zijn geen technische belemmeringen, echter dient dit te voldoen aan privacywetgeving.

We zijn dan ook blij met de aanbevelingen van de Rekenkamer aan de Minister om te onderzoeken onder welke condities kan worden voldaan aan de privacywetgeving.

Als hier invulling aan kan worden gegeven, staat de SVB voor een grote opgave om met een inhaalslag ca. 50.000 huishoudens persoonlijk te benaderen en de structurele aanpak aan te passen. Ik heb er vertrouwen in dat de SVB invulling kan geven aan deze opgave. En kan een grote bijdrage ook voorkomen dat mensen onnodig in de schulden terecht komen.

---

<sup>1</sup> (p. 19, Gebruik en bereik van de AIO in Amsterdam, Gemeente Amsterdam, Onderzoek Informatie en Statistiek, juni 2016)

Graag geven we een toelichting op het position paper tijdens het rondetafelgesprek op 3 februari a.s.

Hoogachtend,  
Sociale Verzekeringsbank



drs. S.T. Sibma  
voorzitter Raad van de Bestuur