

## Nota voor Burgemeester en Wethouders

Team: Beleid

Onderwerp:

Reactie op rapport van de Nationale Ombudsman 'Met te weinig genoeg nemen'

### Notagegevens

Bestuursorgaan	: B-en-W 13-12-2022
Notanummer	: 2022-1102
Datum	: 13-12-2022
Programma	: 07 - Inkomensvoorziening en arbeidsmarkt
Portefeuillehouder	: Wethouder De Geest,
Bijlage(n)	: 221201 Aanbiedingsbrief rapport Nationale ombudsman gem.pdf,221201 Reactie Ombudsman minima B_W brief.docx

### Parafering

<li>07-12-2022: Wethouder</li><li>07-12-2022: Programmamanager</li>

### Agendering

\* 07-12-2022: Gemeentesecretaris/algemeen directeur

### Definitieve akkoord

14-12-2022

B & W d.d.: 13-12-2022

### Besluit

1. In te stemmen met de reactie op het rapport van de Nationale ombudsman 'Met te weinig genoeg nemen'
2. De brief aan de Nationale ombudsman te ondertekenen en te verzenden
3. De raadsmededeling vast te stellen en aan te bieden aan de raad

De nota en het besluit openbaar te maken. de brief aan de Nationale Ombudsman is verzonden.

### Inleiding

Op 16 juni 2022 heeft de Nationale ombudsman het college het rapport 'Met te weinig genoeg nemen' opgestuurd. De ombudsman concludeert in het rapport dat veel ouderen de overheid niet begrijpen en dat de overheid hen niet bereikt. Hierdoor komt het regelmatig voor dat ouderen geen gebruikmaken van inkomensvoorzieningen die wel voor hen bedoeld zijn. Aanbevelingen van de ombudsman gaan over een laagdrempelige toegang voor inwoners met geldzorgen, het benutten van intermediairs in de communicatie en het in kaart brengen waar in de gemeente nog onvoldoende gebruik wordt gemaakt van minimaregelingen. De gemeente Deventer onderschrijft de aanbevelingen. Met de implementatie van het beleidskader 'Inzet op ondersteuning en geldzorgen' geeft de gemeente Deventer al invulling aan een deel van deze aanbevelingen. Bijvoorbeeld door middel van de Geldfit spreekuren, de start van het Ondersteuningsloket energie en het gebruik van DeltaView. Tegelijkertijd is er een aantal zaken dat het komende jaar onze expliciete aandacht nodig heeft, zoals het vereenvoudigen van processen, gerichte communicatie en samenwerking in de keten.

De Nationale ombudsman heeft in de aanbiedingsbrief gevraagd om een schriftelijke reactie op het rapport en de daarin opgenomen aanbevelingen. Met bijgevoegde brief wordt aan dit verzoek voldaan.

### **Beoogd maatschappelijk resultaat**

Inwoners met geldzorgen ontvangen de passende ondersteuning en maken gebruik van de beschikbare miniregelingen. Dit draagt eraan bij dat zij geen stress ervaren van geldzorgen en (problematische) schulden en dat zij kunnen meedoen in de samenleving.

### **Kader**

Beleidsplan Inzet op ondersteuning en geldzorgen (december 2021)

### **Betrokken partijen en participatie**

De reactie is afgestemd met Inkomensondersteuning en BAD.

### **Argumenten voor en tegen**

De gemeente onderschrijft de aanbevelingen van de ombudsman en doet hier al het nodige op met de implementatie van het beleidsplan Inzet op ondersteuning en geldzorgen. In de brief wordt per uitgangspunt beschreven wat de gemeente hierop doet of gaat doen.

Met bijgevoegde brief wordt voldaan aan het verzoek van de Nationale ombudsman om te reageren op het rapport 'Met te weinig genoeg nemen'.

Het verzoek van de ombudsman was om binnen drie maanden te reageren. Vanwege drukte is de reactie blijven liggen. Recentelijk hebben we een herinnering ontvangen. Met bijgaande brief wordt gezorgd voor een degelijke reactie, maar later dan de bedoeling was.

### **Financiële consequenties en dekking**

n.v.t.

### **Openbaarmaking en communicatie**

De reactie is openbaar en wordt middels een raadsmededeling actief gedeeld met de raad.

### **Aanpak en uitvoering**

Vervolgstappen zetten in de communicatie om het bereik van ouderen te vergroten, conform het beleidsplan Inzet op ondersteuning en geldzorgen en het in november jl. gedeelde communicatieplan.

## RAADSMEEDEDELING

<b>Onderwerp</b>	Reactie op rapport van de Nationale Ombudsman 'Met te weinig genoeg nemen'		
<b>Nummer</b>	2022-1102	<b>Portefeuillehouder</b>	Wethouder De Geest,
<b>Team</b>	DEV-BLD	<b>Datum</b>	13-12-2022

### Inleiding

Op 16 juni 2022 heeft de Nationale ombudsman het college het rapport 'Met te weinig genoeg nemen' opgestuurd. De ombudsman concludeert in het rapport dat veel ouderen de overheid niet begrijpen en dat de overheid hen niet bereikt. Hierdoor komt het regelmatig voor dat ouderen geen gebruikmaken van inkomensvoorzieningen die wel voor hen bedoeld zijn. Aanbevelingen van de ombudsman gaan over een laagdrempelige toegang voor inwoners met geldzorgen, het benutten van intermediairs in de communicatie en het in kaart brengen waar in de gemeente nog onvoldoende gebruik wordt gemaakt van minimaregelingen. De gemeente Deventer onderschrijft de aanbevelingen. Met de implementatie van het beleidskader 'Inzet op ondersteuning en geldzorgen' geeft het college al invulling aan een deel van deze aanbevelingen. Tegelijkertijd is er een aantal zaken dat het komende jaar onze expliciete aandacht nodig heeft. De Nationale ombudsman heeft in de aanbiedingsbrief gevraagd om een schriftelijke reactie op het rapport en de daarin opgenomen aanbevelingen. Met bijgevoegde brief is aan dit verzoek voldaan.

### Kader

Beleidsplan Inzet op ondersteuning en geldzorgen (december 2021)

### Kern van de boodschap

Met onder andere de Geldfit spreekuren, het Ondersteuningsloket energie en het gebruik van DeltaView geeft de gemeente Deventer invulling aan een deel van de aanbevelingen uit het rapport van de Nationale ombudsman. Tegelijkertijd onderstreept het rapport het belang van het vereenvoudigen van processen, gerichte communicatie en samenwerking in de keten. Dit zijn acties waar zeker een begin mee is gemaakt, maar het komend jaar nog verder uitgewerkt worden.

### Nadere toelichting

De Nationale ombudsman heeft op basis van drie uitgangspunten aanbevelingen geformuleerd. Hieronder is op hoofdlijnen beschreven wat de gemeente hierop doet of gaat doen.

Laagdrempelige toegang, proactieve benadering, persoonlijk contact

Het Geldfit spreekuur zoals de gemeente Deventer dat sinds een aantal jaren heeft blijkt een laagdrempelige toegang tot informatie en ondersteuning te zijn. Omdat het duidelijk voorziet in een behoefte, worden de spreekuren volgend jaar uitgebreid.

Sinds een paar maanden wordt bijna wekelijks in het huis-aan-huisblad

gecommuniceerd over de, onder meer voor 65-plussers relevante, regelingen. Hierbij wordt gezorgd voor eenvoudig taalgebruik en aansprekende beelden.

Met het Ondersteuningsloket energie is gekozen voor één toegang en de afhandeling van verschillende regelingen in de backoffice te organiseren. Hiermee hopen we mensen niet alleen te kunnen helpen met hun energievragen, maar ook met andere geldvragen waar ze wellicht anders niet snel mee naar de gemeente waren gestapt.

#### Gebruik van intermediairs

In de communicatie rondom het hierboven genoemde Ondersteuningsloket wordt expliciet ingezet op het bereiken van intermediairs. Ook in het door de studenten van de Hogeschool Saxion uitgevoerde onderzoek kwam dit naar voren. Voor ouderen gaat het dan ook specifiek om het bereiken van de kinderen, die hun ouders kunnen wijzen op de verschillende voorzieningen.

#### Gebruik van beschikbare data en gegevensuitwisseling

Met DeltaView wordt voor hulpverleners inzichtelijk gemaakt in welke buurten veel schuldenproblematiek is of ontstaat en waar zich de zogenoemde stapeling van schulden bevindt. DeltaView helpt onder andere om de wettelijke taak vroegsignalering uit te voeren.

Met de grootste schuldeisers gaan we collectief schuldregelen. Dat betekent dat niet meer per klant met de afzonderlijke schuldeisers onderhandeld hoeft te worden. En in 2023 wordt gestart met de pilot Een eenvoudige aanvraag.

In de brief van het college vindt u een meer gedetailleerde beschrijving van bovenstaande punten.



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Het college van burgemeester en wethouders  
De voorzitter

Geachte voorzitter,

Hierbij ontvangt u het rapport *'Met te weinig genoeg nemen'*. Het betreft een onderzoek van de Nationale ombudsman naar het niet benutten van inkomensvoorzieningen door ouderen in een financieel kwetsbare positie. In het rapport leest u de conclusies van het onderzoek en de aanbevelingen die de Nationale ombudsman doet aan gemeenten en landelijke uitvoeringsinstanties.

#### **Aanleiding en doel onderzoek**

Als ouderen op een leeftijd komen dat ze recht hebben op AOW, verandert er veel. Hun financiële situatie wordt anders en ze krijgen te maken met allerlei nieuwe regels, rechten en plichten. Met name in deze fase laten ouderen inkomensvoorzieningen liggen.<sup>1</sup> Bijvoorbeeld omdat zij onbekend zijn met het bestaan ervan, niet administratief of digitaal vaardig zijn, geen hulp hebben of geen hulp kunnen inschakelen om dit te regelen. Het gaat om ouderen met een lage sociaaleconomische status (SES), die afhankelijk zijn van deze inkomensvoorzieningen.

Bij overheidsinstanties zie ik de wil om ouderen te informeren over het bestaan van voorzieningen, zodat ze deze kunnen aanvragen. Maar in veel gevallen leidt dit nog niet tot het succesvol tegengaan van het niet-gebruik van die voorzieningen. Dit was voor mij aanleiding om onderzoek te doen naar de oorzaken van het niet-gebruik van inkomensvoorzieningen door ouderen vanaf de pensioengerechtigde leeftijd, die zich in een financieel kwetsbare positie bevinden. En te kijken naar de mogelijke oplossingen om het niet-gebruik tegen te gaan.<sup>2</sup>

Het doel van het onderzoek is de overheid een beter beeld te geven hoe zij ouderen in een financieel kwetsbare positie kan bereiken en in aanmerking kan brengen voor inkomensvoorzieningen. Op basis van dat beeld kan de overheid maatregelen nemen om de financiële positie van deze ouderen minder kwetsbaar te maken.

#### **Conclusies onderzoek**

Op basis van het onderzoek kom ik tot de volgende conclusies.

Veel ouderen begrijpen de overheid niet en de overheid weet hen niet te bereiken. Meestal kunnen zij niet zonder hulp van anderen een

<sup>1</sup> In het kader van het onderzoek verstaat de Nationale ombudsman onder inkomensvoorzieningen financiële regelingen zoals de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO), huur- en zorgtoeslag en bijzondere bijstand. Maar ook andere voorzieningen die inkomensondersteunend zijn, zoals de ouderenkorting en de aftrek zorgkosten, kwijschelding van lokale belastingen, een kortingspas van de gemeente, een gemeentelijke zorgverzekering of een eenmalige tegemoetkoming zoals de energietoeslag.

<sup>2</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2021/nationale-ombudsman-onderzoekt-onderbenutting-van-voorzieningen-door-kwetsbare-ouderen>.

Pagina 1

#### **Datum**

16 juni 2022

#### **Onderwerp**

Aanbieding rapport *'Met te weinig genoeg nemen'*

#### **Ons nummer**

202111879

#### **Uw kenmerk**

#### **Bijlage(n)**

1

#### **Contactpersoon**

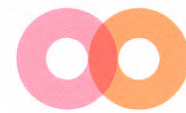
Danny Hanse  
T 070 356 36 46 DHE/avm

#### **Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl



inkomensvoorziening aanvragen. Het komt daarom regelmatig voor dat ouderen hun recht op deze voorzieningen niet weten te benutten.

Ouderen in een financieel kwetsbare positie hebben behoefte aan een proactieve benadering door gemeenten en landelijke uitvoeringsinstanties. Deze overheidsinstanties moeten ouderen actief opzoeken. Regelmatig terugkerende informatie over financiële regelingen kan bijdragen aan een betere en bredere bekendheid onder de doelgroep.

Overheidsinstanties moeten hun communicatie afstemmen op ouderen in een kwetsbare positie. Ze moeten ouderen in voor hun begrijpelijke taal aanspreken en daarbij meer gebruik maken van visuele en mondelinge communicatie. Het gebruik van ambtelijke taal en een afwachtende houding creëren een afstand en leidt tot wantrouwen.

Het feit dat in de meeste gevallen ouderen zelf een aanvraag moeten indienen en daarvoor een ingewikkelde aanvraagprocedure moeten doorlopen, schrikt af en leidt tot het niet benutten van inkomensvoorzieningen. Minder complexe wet- en regelgeving en eenvoudigere aanvraagprocedures kunnen het niet-gebruik van deze voorzieningen tegengaan. Verder verdient het gebruiken van reeds beschikbare data en het uitwisselen van gegevens met andere overheidsinstanties de continue aandacht.

Intermediairs zijn voor ouderen onmisbaar. Zij zitten bij ouderen in de buurt, spreken hun taal, hebben kennis van hun cultuur, nemen de tijd en hebben vaak al een vertrouwensband opgebouwd. Bovendien hebben ze kennis van de regelingen en kunnen ze ouderen helpen met het indienen van een aanvraag. Door een betere en bredere samenwerking tussen overheidsinstanties en landelijke en lokale intermediairs kunnen meer ouderen in een financieel kwetsbare positie worden bereikt.

### **Aanbevelingen voor gemeenten en landelijke uitvoeringsinstanties**

De Nationale ombudsman doet, aan de hand van drie uitgangspunten, aanbevelingen aan gemeenten en landelijke uitvoeringsinstanties die inkomensregelingen uitvoeren.

#### ***Benader ouderen proactief en leg persoonlijk contact***

- Wacht niet af totdat ouderen contact opnemen.
- Leg contact via de telefoon, persoonlijke gesprekken en huisbezoeken.
- Zorg voor eenvoudige mondelinge en visuele communicatie.
- Zorg voor een laagdrempelige toegang tot informatie en deskundigheid.

#### ***Benut Intermediairs***

- Breng in kaart welke intermediairs zich, landelijk en lokaal, inzetten voor ouderen in een financieel kwetsbare positie.
- Bouw een samenwerkingsverband op met alle intermediairs die deze ouderen ondersteunen.
- Investeer op allerlei manieren in deze intermediairs. Doe dit waar mogelijk samen.



**Gebruik beschikbare data en wissel gegevens uit**

- Breng op basis van alle beschikbare data in kaart welke ouderen in een financieel kwetsbare positie zitten en nog geen gebruik maken van inkomensvoorzieningen.
- Maak beleid hoe deze ouderen bereikt kunnen worden.
- Probeer aan de hand van beschikbare data of door gegevensuitwisseling aanvraagprocedures te vereenvoudigen. Zet zo nodig in op een wetwijziging.
- Ken automatisch inkomensvoorzieningen toe als er geen verplichtingen zijn verbonden aan de voorzieningen.

Pagina 3

**Ons nummer**  
202111879

**Vervolg**

Graag ontvang ik van u binnen drie maanden een schriftelijke reactie op mijn rapport en de daarin opgenomen aanbevelingen.

Ik heb het rapport ook gestuurd aan andere gemeenten en landelijke uitvoeringsinstanties die inkomensregelingen uitvoeren met het verzoek om binnen drie maanden schriftelijk te reageren op de conclusies en de aanbevelingen.

Verder bied ik het rapport aan de minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen aan. Ook de VNG en de Vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de Tweede Kamer stuur ik het rapport toe. Tot slot ontvangen alle maatschappelijke organisaties die betrokken zijn geweest bij het onderzoek het rapport.

**Publicatie**

Op 16 juni 2022 wordt het rapport '*Met te weinig genoeg nemen*' gepubliceerd op onze website. Het is dan openbaar en te vinden via [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Grote Kerkhof 1  
Postbus 5000  
7400 GC Deventer

14 0570  
telefoon

Nationale ombudsman  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

direct telefoonnummer

[gemeente@deventer.nl](mailto:gemeente@deventer.nl)  
e-mail

DEV-BLD/2022-1102  
kenmerk

uw referentie

13 december 2022  
datum

K. Gonlag  
contactpersoon

Reactie op rapport 'Met te weinig genoeg nemen'  
onderwerp

Geachte heer Van Zutphen,

Hartelijk dank voor het rapport 'Met te weinig genoeg nemen' dat we deze zomer van u ontvingen. In deze brief schetsen we de situatie in Deventer en geven een reactie op uw rapport.

#### *Beleidsplan en onderzoek Hogeschool Saxion*

In december 2021 is in Deventer het nieuwe beleidsplan voor ondersteuning bij geldzorgen vastgesteld door de gemeenteraad. We herkennen de conclusies uit uw rapport. Ook wij merken dat 65-plussers nog teveel voorzieningen laten liggen. Inzet op communicatie is dan ook een belangrijk onderdeel in ons beleid. In april 2022 hebben we een onderzoek laten uitvoeren door studenten van de Hogeschool Saxion met de vraag hoe het bereik van minima- en schuldenregelingen voor 65-plussers verbeterd kan worden. Op de dag dat de studenten hun aanbevelingen aan ons presenteerden, kwam ook uw onderzoek uit. Verder hebben we in september van dit jaar een doelgroepsessie georganiseerd, waarin met verschillende samenwerkingspartners in Deventer is gesproken hoe het bereik van specifieke doelgroepen (zoals nieuwkomers, ZZP'ers en ouderen) verbeterd kan worden.

Hieronder wordt per uitgangspunt uit uw rapport toegelicht wat de gemeente Deventer hierin doet of gaat doen.

#### *Laagdrempelige toegang, proactieve benadering, persoonlijk contact*

Het Geldfit spreekuur zoals we dat in Deventer sinds een aantal jaar hebben blijkt een laagdrempelige toegang tot informatie en ondersteuning te zijn. Inwoners (jong en oud) weten het spreekuur goed te vinden, telefonisch en tijdens de fysieke spreekuren. Er zijn nu twee Geldfit spreekuren in de wijken Keizerslanden en Colmschate met naar verwachting 1.000 bezoekers over heel 2022. Omdat het duidelijk voorziet in een behoefte, worden de spreekuren volgend jaar uitgebreid.

Uit het onderzoek van de studenten van Saxion kwam naar voren dat het huis-aan-huisblad (Deventer Nu) goed gelezen wordt door 65-plussers. Sinds een paar maanden communiceren we daarom bijna wekelijks over de, onder meer voor 65-plussers relevante, regelingen. Hierbij zorgen we voor eenvoudig taalgebruik en aansprekende beelden.



Omdat inwoners met een bijstandsuitkering na het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd uit beeld raken bij de inkomensconsulenten van de gemeente, is het voorstel om 'uitstroomgesprekken' te gaan voeren. In deze gesprekken kan met de kan met de klant besproken worden wat er gaat veranderen in de financiële situatie en bij wie ze voortaan terecht kunnen met geldzorgen.

Sinds december dit jaar heeft de gemeente een Ondersteuningsloket energie. Hier kunnen inwoners fysiek, digitaal of telefonisch terecht als ze problemen hebben met bijvoorbeeld het betalen van hun energieregeling. Inwoners die dit loket bezoeken worden ook actief gewen op en geholpen bij het aanvragen van andere ondersteuningsregelingen. We hebben ervoor gekozen het één toegang te laten zijn voor alle vragen en de afhandeling van verschillende regelingen in de backoffice te organiseren. Hiermee hopen we mensen niet alleen te kunnen helpen met hun energievragen, maar ook met andere geldvragen waar ze wellicht anders niet snel mee naar de gemeente waren gestapt.

#### *Gebruik van intermediairs*

In de communicatie rondom het hierboven genoemde Ondersteuningsloket wordt expliciet ingezet op het bereiken van intermediairs. Omdat vrienden, burens of betrokken professionals vaak beter dan wie dan ook de situatie zien bij een inwoner. Ook in het Saxion onderzoek kwam dit naar voren. Voor ouderen gaat het dan ook specifiek om het bereiken van de kinderen, die hun ouders kunnen wijzen op de verschillende voorzieningen.

We hebben in beeld gebracht welke organisaties ondersteuning bieden aan inwoners met geldzorgen. Tijdens de doelgroepensessie van september jl. werd door de aanwezige organisaties het belang benadrukt om meer samen te werken, informatie over elkaars voorzieningen uit te wisselen en bestaande wijk- en buurt evenementen beter te gebruiken voor communicatie over hulp aan ouderen in financieel kwetsbare posities. Met deze samenwerking is een start gemaakt, maar dit moeten we de komende tijd nog concreter met elkaar invullen. Ook in afstemming met andere domeinen binnen de gemeente.

#### *Gebruik van beschikbare data en gegevensuitwisseling*

DeltaView is een systeem, ontwikkeld door onze eigen organisatie, dat de signalen die we van vaste lasten partijen krijgen over betalingsachterstanden, vertaalt en weergeeft op de kaart van Deventer. Daardoor wordt het voor de hulpverleners inzichtelijk in welke buurten veel schuldenproblematiek is of ontstaat en waar zich de zogenoemde stapeling van schulden bevindt. DeltaView helpt onder andere om de wettelijke taak vroegsignalering uit te voeren. In het afgelopen pilotjaar heeft dit eraan bijgedragen dat bij 18 mensen problematische schulden zijn voorkomen, dat in 4 gevallen energieafsluiting en in 2 situaties huisuitzetting is voorkomen.

Ook gaan we met de grootste schuldeisers collectief schuldregelen. Dat betekent niet meer per klant met de afzonderlijke schuldeisers onderhandeld hoeft te worden. De schuldeisers krijgen periodiek een overzicht van nieuwe klanten, hun openstaande schulden en een schuldregelingsvoorstel. De schuldeisers verifiëren het schuldenoverzicht en gaan in de meeste gevallen direct akkoord met het voorstel. Dit scheelt veel (doorloop)tijd.

In 2022 wordt gestart met de pilot Een eenvoudige aanvraag. Het is voor een inwoner die meerdere minimaregelingen wil aanvragen dan niet langer nodig om op meerdere plekken diens financiële situatie toe te lichten. Om erachter te komen wat ervoor nodig is om deze nieuwe werkwijze zo effectief mogelijk in te zetten, zal dit de vorm krijgen van een pilot.

*Tot slot*

Het vroegtijdig bereiken van onze oudere inwoners met geldzorgen heeft onze volle aandacht en inzet. Tevens zijn er nog punten om deze inzet te verbeteren. Uw aanbevelingen onderstrepen dit. Samen met de partners in onze stad gaan we hier de komende jaren werk van maken.

Met vriendelijke groeten,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Deventer,  
de secretaris,

de burgemeester,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'M' followed by a horizontal line and a vertical stroke.

M.A. Kossen

A handwritten signature in black ink, featuring a large, circular initial 'R' followed by the name 'König' in a cursive script.

R.C. König