voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Knelpuntenbrief II

Op weg naar meer eenvoud voor burgers

Inhoud

	Voorwoord	2
1.	Vereenvoudiging leefvormen: wat mogen burgers verwachten?	3
2.	Vereenvoudiging kindregelingen: wat mogen ouders verwachten?	4
3.	Menselijke maat in het sanctiebeleid	5
4.	Gegevensuitwisseling voor bestrijden niet-gebruik	6
5.	Werken aan verbetering, vereenvoudiging en vertrouwen	7
6.	Infographic: een blik op het jaar 2021	8
7.	Heeft u nog vragen?	9

Voorwoord

Vorig jaar heeft de Sociale Verzekeringsbank in haar eerste knelpuntenbrief de meest urgente knelpunten van burgers bij onze regelingen onder uw aandacht gebracht. We zijn verheugd dat mede naar aanleiding hiervan een aantal oplossingen actief door de bewindspersonen en de Tweede Kamer zijn opgepakt. Zo liggen er voorstellen tot wetswijziging over de kostendelersnorm, het niet-gebruik dubbele kinderbijslag en voor de korting AOW als gevolg van premieschuld (schuldig-nalatig).

We zien de wens van uw Kamer, kabinet en bij partners om met behulp van signalen uit de samenleving, de sociale zekerheid te verbeteren. Burgers lopen dagelijks tegen problemen aan die wij doorgaans voor hen kunnen oplossen, maar er zijn nog steeds hardnekkige knelpunten die alleen opgelost kunnen worden door wetgeving. Deze tweede knelpuntenbrief geeft aan waar die maatschappelijke opgaven, dwars door regelingen heen, liggen. We hebben u nodig om tot oplossingen te komen!

Allereerst zullen wij voor u kort terugblikken op de knelpunten uit de eerste brief. Waar gaan burgers binnenkort verbeteringen merken én wat staat ons gezamenlijk nog te doen? Een aantal knelpunten is namelijk nog niet opgelost.

Vervolgens gaan we in op het sanctiebeleid bij het overtreden van de inlichtingenplicht. We pleiten voor meer menselijke maat en eenvoud. Daarna gaan we in op de beperkingen rondom gegevensuitwisseling in de strijd tegen niet-gebruik. De uitvoering zou met behulp van bestaande gegevens het gebruik van huidige regelingen kunnen verbeteren en vereenvoudigen. We eindigen de brief daarom met een oproep om samen het verschil te maken voor goede en toegankelijke sociale zekerheid voor alle burgers.

We kijken uit naar het gesprek in de Tweede Kamer. Op weg naar meer eenvoud en een toekomstbestendige dienstverlening voor de burger.

Diana Starmans, Richard Wielinga en Simon Sibma

1. Vereenvoudiging leefvormen: wat mogen burgers verwachten?

Resultaten op de beleidsdossiers

- Duurzaam gescheiden leven in AOW
- Kostendelersnorm in AIO en Anw
- Schuldig nalatig en gevolg AOW

Welke knelpunten zijn succesvol aangepakt?

In de eerste knelpuntenbrief heeft de SVB aangegeven dat ouders met een kostendeler geconfronteerd kunnen worden met een verlaging van de AIO- of Anw-uitkering, bijvoorbeeld als het kind 21 jaar wordt. De kostendelersnorm is ook van toepassing als het kind niet meebetaalt aan het huishouden en geen eigen inkomen heeft. Het huidige kabinet heeft besloten dat inwonende jongvolwassenen tot 27 jaar niet langer meetellen als kostendeler voor de uitkering van huisgenoten. De beoogde invoeringsdatum van deze wetswijziging is 1 januari 2023. Dit betekent een grote verbetering voor duizenden burgers die op dit moment of in de toekomst AIO of Anw ontvangen.

Er zijn daarnaast verbeteringen gerealiseerd voor de groep ouderen die “duurzaam gescheiden leven”. Dit heeft effect gehad op ouderen met een partner in een zorginstelling. Dit zijn eerste stappen om voor deze groepen ouderen de leef-vormen eenvoudiger en begrijpelijker te maken.

De SVB heeft in de eerste knelpuntenbrief tevens kwetsbaarheden geadresseerd bij het huidige systeem van schuldig nalatig verklaren. Dit kan disproportioneel uitpakken voor burgers. Er is een wetsvoorstel in voorbereiding om het proces te herzien met oog voor burgers en een eenvoudige uitvoering.

Waar hebben we u bij nodig?

De wijze waarop mensen vandaag samenleven sluit niet altijd aan op leefvormen in de AOW die zijn oorsprong heeft in de vorige eeuw. “De systeemwereld sluit niet aan op de leefwereld van burgers.” Dat zien we terug in de verwarring over de regels met betrekking tot samenwonen, voor elkaar zorgen en het effect dat dat kan hebben op de hoogte van de AOW. Dit stelsel leidt niet alleen tot vragen en onduidelijkheden, maar ook tot onverwachte financiële tegenvallers als de SVB moet acteren op het niet tijdig doorgeven van wijzigingen.

Recent is het rapport Verkenning Leefvormen aan de orde geweest in uw Kamer. Het kabinet heeft op korte termijn geen gerichte plannen op het gebied van leefvormen en de AOW. Wel worden er verkenningen gestart naar de wijze waarop het partnerbegrip vereenvoudigd kan worden. Met als doel meer begrijpelijkheid voor burgers en minder noodzaak voor de uitvoering om achter de voordeur te toetsen. Dat zijn goede ontwikkelingen. Het stelsel van leefvormen in de AOW vraagt echter om meer fundamentele vereenvoudiging en modernisering in een breed perspectief van wonen en zorg.

Van belang is dat we komen tot een slimme vereenvoudiging voor het toekomstbestendig houden van de AOW.

2. Vereenvoudiging kindregelingen: wat mogen ouders verwachten?

Resultaten op de beleidsdossiers

- Terugwerkende kracht dubbele kinderbijslag
- Aanvraag dubbele kinderbijslag voor WLZ-doelgroep
- Verbeteren communicatie over gevolgen scheiding

Welke knelpunten zijn succesvol aangepakt?

Er zijn concrete verbeteringen in aantocht voor ouders die dubbele kinderbijslag aanvragen voor hun kind met intensieve zorg.

Met SZW en het CIZ proberen we al enige tijd het niet-gebruik onder de dubbele kinderbijslag voor thuiswonende kinderen met een intensieve zorgvraag terug te dringen. Er maken ongeveer 30.000 gezinnen gebruik van de regeling.
De minister van SZW heeft een wetsvoorstel in voorbereiding dat het toekennen met terugwerkende kracht mogelijk maakt. Voor ouders met een bestaande WLZ-indicatie voor hun kind, biedt dat wetsvoorstel ook een basis voor een automatische toekenning van de dubbele kinderbijslag. Dit zijn voor deze groep ouders en kinderen wijzigingen die direct bijdragen aan verbetering van hun financiële situatie.

De SVB ziet ook dat gescheiden of scheidende ouders veel vragen hebben over de verdeling van de kinderbijslag en het kindgebonden budget. Met name als ze allebei voor de kinderen blijven zorgen. Na verbeteringen in de voorlichting die de SVB en Toeslagen eerder doorvoerden, gaan ook SZW en J&V hierover de communicatie verbeteren.

De maatschappelijke opgave volgens de SVB

In de keten van de kinderbijslag met de toeslag kindgebonden budget doen zich hardnekkige complexiteiten voor. In gezinnen merken ouders weinig van de ketenuitvoering. Voor ouders die internationaal werken en wonen, zoals arbeidsmigranten, en voor ouders die gaan scheiden en samen voor de kinderen blijven zorgen, ligt dat echter anders.

Voor de uitvoering in de keten zijn internationale uitkeringen binnen het huidige stelsel niet altijd goed uitvoerbaar. Voor partners die uit elkaar gaan, is het zoeken bij wie ze moeten zijn en hoe zij afspraken moeten maken over de verdeling van de kindregelingen. Dat lukt niet altijd, terwijl het financiële belang doorgaans groter is.

Burgers die hun weg moeten vinden in twee regelingen in verschillende stelsels, bij twee uitvoerders: dat moet volgens de SVB beter en eenvoudiger. Ook biedt een nieuwe regeling kansen voor het bestrijden van kinderarmoede samen met gemeenten en het verder verbeteren van de dubbele kinderbijslag en de AKW+.
We hebben daar een kindpropositie over opgesteld en zouden deze graag komende periode met ouders, uitvoerders, politiek en departementen verder verkennen. Op weg naar één eenvoudige kindregeling voor ouders.

3. Menselijke maat in het sanctiebeleid

Serviceteammedewerkers aan het woord:
Ton en Ronald vertellen in een filmpje dat burgers de boete voor het schenden van de inlichtingenplicht, bij een vergissing, onevenredig hoog vinden. Daar hebben de serviceteammedewerkers begrip voor. Er zijn voor hen nauwelijks mogelijkheden om die boetes te verlagen.

Video afspelen van de casus

Signaal uit de uitvoering:
Burgers moeten wijzigingen die van belang zijn voor hun uitkering binnen vier weken melden aan de SVB. Het schenden van de inlichtingenplicht leidt, naast het terugvorderen van de te veel betaalde uitkering, volgens de wet tot een boete.

Het uitgangspunt in socialezekerheidswetgeving is een boete die de helft vormt van het bedrag dat te veel aan uitkering is ontvangen. De boete kan bij beperkte verwijtbaarheid naar beneden, en bij opzet naar boven worden bijgesteld. Maar de mogelijkheden tot verlagen zijn beperkt, het onopzettelijk schenden van de inlichtingenplicht vormt bijvoorbeeld geen reden tot verlaging. De boete kan fors uitpakken en burgers ervaren een boete bovenop de terugvordering als onrechtvaardig.

Na de boeteaankondiging heeft de burger het recht om gehoord te worden door schriftelijk of mondeling te reageren op de aankondiging. Reageert men niet, dan wordt de boete ongewijzigd opgelegd. Volgt er wel een gesprek, dan wordt de burger gewezen op het recht om te zwijgen (cautie). Hierna volgt de beslissing of de boete ongewijzigd, verlaagd of niet opgelegd kan worden. Burgers hebben nog wel de mogelijkheid om in bezwaar en (hoger) beroep te gaan.

Denkrichting uit de uitvoering:
Het is belangrijk dat uitkeringen rechtmatig worden verstrekt. De SVB licht mensen daarom voor over hun rechten én plichten. De Fraudewet uit 2013, met een versoepeling in 2014, vormt de basis van het huidige stringente sanctiebeleid.

Het denken is inmiddels veranderd. Er is meer begrip voor onbedoelde fouten en dat er (tijdelijk) sprake kan zijn van verminderd doenvermogen. We zien dit terug in het initiatief van het kabinet om het handhavingsinstrumentarium te herijken en het beleid van terugvordering staat ter discussie. De SVB onderstreept het belang om de discussie over het sanctiebeleid met voorrang en urgentie te voeren.

Het is zaak om op korte termijn de standaardboete van 50% bij het onbedoeld schenden van de inlichtingenplicht te heroverwegen. Via het verruimen van de waarschuwingsmogelijkheden of door het invoeren van een lager vast bedrag. Tegelijkertijd is het nodig om de discussie te voeren over de uitgangspunten van het sanctiebeleid. De denkrichting "geen boete, tenzij er sprake is van opzet", verdient een zorgvuldige verkenning. Uiteraard dragen we daar graag aan bij.

Via onderstaande link lees je meer informatie.

Kamerbrief Handhavingsbeleid sociale zekerheid

4. Gegevensuitwisseling voor bestrijden niet-gebruik

Een ouder aan het woord:
Peter Vermeulen vertelt hieronder in een filmpje hoe belangrijk hij het vindt dat een aanvraag zo eenvoudig mogelijk gemaakt moet worden. Peter ontvangt kinderbijslag en dubbele kinderbijslag van de SVB en maakt gebruik van de dienstverlening voor PGB-trekkingsrechten.

Video afspelen van de casus

Signaal uit de uitvoering:
Niet iedereen maakt gebruik van de regeling(en) waar men recht op heeft. Hierdoor kunnen mensen onnodig onder het sociaal minimum leven. In de eerste knelpuntenbrief is het niet-gebruik van specifieke regelingen onder de aandacht gebracht. Het bestrijden van niet-gebruik verdient prioriteit vanwege armoedebestrijding.

De oorzaken van niet-gebruik zijn divers. Burgers zijn niet altijd op de hoogte van hun rechten. Wantrouwen en angst voor terugvorderingen zijn redenen om geen uitkering aan te vragen. We zien ook niet-gebruik door de moeite die een aanvraag kost en bijbehorende plichten die niet altijd opwegen tegen het financiële voordeel.

De SVB probeert waar mogelijk niet-gebruik tegen te gaan door voorlichting en vereenvoudiging. Toch bereiken we niet iedereen. Vanwege wettelijke beperkingen rondom gegevensuitwisseling is het nu niet mogelijk om mensen die (potentieel) recht hebben op een uitkering gericht te benaderen. Het is niet goed uit te leggen dat bij de overheid (SVB) bekende gegevens niet (intern) gedeeld mogen worden om burgers te wijzen op een regeling.

Via onderstaande link lees je meer informatie.

Kabinetreactie Beleidsdoorlichting artikel 11 Uitvoering en evaluatie Wet SUWI

Denkrichting uit de uitvoering:
De SVB ondersteunt de oproep van minister Schouten om een maatschappelijke discussie te voeren over gegevensuitwisseling, met als doel om mensen gericht op hun rechten te wijzen en daarmee armoede effectief te bestrijden. De SVB zal plannen steunen om grondslagen voor gegevensuitwisseling op orde te krijgen. Een aanpassing van de wet SUWI is nodig zodat burgers krijgen waar ze recht op hebben.

Op basis van de pilot niet-gebruik AIO zal duidelijk worden wat deze gegevensuitwisseling oplevert. Op termijn zien we toepassingen voor gegevensuitwisseling om niet-gebruik van bijvoorbeeld dubbele kinderbijslag verder terug te dringen. De SVB is ook bereid mee te denken over een bijdrage aan het bestrijden van kinderarmoede bij werkende ouders door gemeenten, door in de toekomst gegevens van de kinderbijslag te combineren met actuele inkomensgegevens. Dit zijn denkrichtingen die wij in samenwerking met SZW, gemeenten en burgers, met oog voor privacy, verder willen uitwerken.

Via onderstaande link lees je meer informatie.

Interview Minister Schouten in Trouw:

5. Werken aan verbetering, vereenvoudiging en vertrouwen

De SVB is al meer dan 120 jaar uitvoerder van volksverzekeringen. Ons werk biedt bestaanszekerheid en steun aan meer dan 5,5 miljoen burgers. Mensen vertrouwen op de AOW, vertrouwen op de kinderbijslag en mogen vertrouwen op de SVB. Dat betekent niet dat we stilstaan. Het verbeteren van de dienstverlening is onze permanente drijfveer. Bij ons staat de bedoeling van de wetten die we uitvoeren centraal.

We kijken ernaar uit om met u aan de slag te gaan binnen die beweging. Aan de slag met de nieuwe knelpunten van burgers die de SVB in deze brief adresseert en verder met de maatschappelijke opgaven die zich aftekenen op ons terrein. Met een nationale bril, maar ook met oog voor de internationale dimensie van ons werkterrein die nog steeds groeit en vraagt om vereenvoudiging.

In onze ambities staan we zeker niet alleen. Het kabinet, het ministerie van SZW en onze collega's in de uitvoering trekken daarin eensgezind op. Samen gaan we aan de slag met:

- Het aanstaande rapport van Panteia over hardvochtigheden in de Participatiewet, dat er op uw verzoek is gekomen en voor de SVB van bijzonder belang is als dienstverlener op de AIO. Het mogelijk maken van terugwerkende kracht en het vereenvoudigen van de vermogensvaststelling zijn daarin speerpunten voor ons.
- De Vereenvoudigingsagenda van SZW, waarin het departement met de uitvoering tot vereenvoudigingsopgaven is gekomen. Daarin vindt u concrete voorstellen voor knelpunten op het terrein van de SVB.
- Het herijken van het handhavingsinstrumentarium in de sociale zekerheid.

Samen stap voor stap werken aan verbeterd en vereenvoudigd stelsel van sociale zekerheid dat bijdraagt aan vertrouwen en bestaanszekerheid.

6. Infographic: een blik op het jaar 2021

De SVB voert 20 wetten en regelingen uit.

AOW	63%
AKW (kinderbijslag)	33%
AIO	1%
PGB	2%
Overige	1%

*in de percentages en aantallen hierboven zijn de tijdelijke regelingen niet meegenomen

De SVB heeft over 2021 ruim

50 miljard
uitgekeerd.

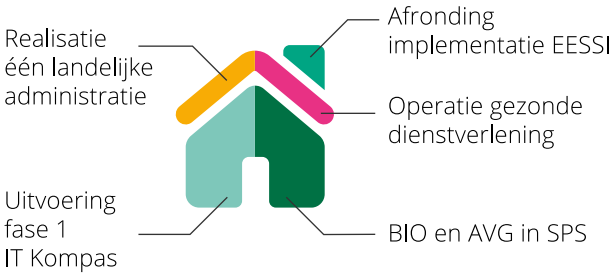
5,7
miljoen

mensen kregen een uitkering van de SVB.

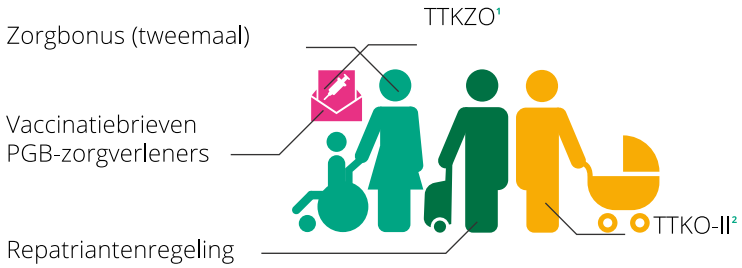
De burger centraal:

"We willen naar een dienstverlening die niet alleen gemiddeld goed is, maar voor iedereen goed."

Verder met de basis op orde:



Tijdelijke regelingen uitgevoerd door de SVB:



[1] TTKZO: Tijdelijke Tegemoetkoming zonder overheidsvergoeding
[2] TTKO-II: Tijdelijke Tegemoetkoming Kinderopvangtoeslag

Dit doen we met alle medewerkers:

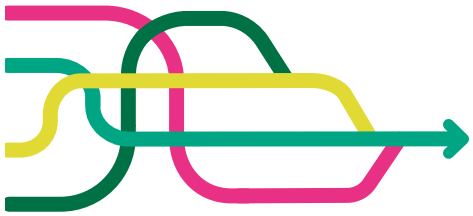
Plaats- en tijdonafhankelijk

Met oog voor werkplezier en vitaliteit

Als diverse en inclusieve werkgever

Werken aan vereenvoudiging:

- De Bedoeling 2.0 en bijdrage aan oprichting overheidsbrede Maatwerkplaats
- Bestuursrecht op Maat
- Knelpuntenbrief besproken met Vaste Kamercommissie SZW
- Start met Vereenvoudigingsagenda



7. Heeft u nog vragen?

Heeft u vragen, opmerkingen of wilt u in gesprek met de SVB naar aanleiding van deze brief? Of wilt u meer weten over één van de knelpunten? Dan kunt u contact opnemen met Wouter Kools, bestuursadviseur bij de SVB via wkools@svb.nl.

Colofon

Sociale Verzekeringsbank (SVB)
Postbus 1100 | 1180 AH Amstelveen

Juni 2022