



**Positionpaper Klantenadviesraad (KAR) van de SVB;**  
*Rondetafelgesprek commissie SZW18 oktober 2022*

1. De klantenadviesraad (KAR) van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) dankt de commissie Sociale Zaken en Werkgelegenheid voor de hernieuwde en tweede uitnodiging voor het Rondetafelgesprek over 'knelpunten in de uitvoering'. Onderstaand vraagt de KAR uw aandacht voor de hoofdlijnen van haar reflectie op de knelpunten zoals die door de SVB zijn ingebracht en wil daarnaast ook nog enkele andere thema's onder uw aandacht brengen.
2. Bijgevoegde factsheet informeert u op over de samenstelling, de werkwijze en de aanpak van de KAR.
3. Ingebrachte knelpunten door de SVB; thema AOW  
Vooraf; met als oogmerk het 'klantperspectief nadrukkelijk in beeld te krijgen', wordt de KAR door de SVB gekend in en actief betrokken bij de jaarlijkse knelpuntenbrief zoals die door de Raad van Bestuur wordt opgesteld.

**a. Leefvormen**

De KAR herkent het signaal dat door de SVB wordt afgegeven. De leefvormen worden, tegen de achtergrond van toekenning van het recht op AOW, door de burger niet begrepen. Een praktijkvoorbeeld maakt dit duidelijk: Een gehuwd echtpaar met de AOW gerechtigde leeftijd besluit apart te gaan wonen (soms zelfs met één van de partners in het buitenland) en daadwerkelijk ieder een zelfstandige huishouding te voeren (duurzaam gescheiden te leven), maar nog wel regelmatig gezamenlijke dingen te doen (b.v. vakantie). De SVB kan op basis van regelgeving tot de conclusie komen daar er geen sprake van duurzaam gescheiden leven, terwijl naar de beleving van beide partners wel sprake is van duurzaam gescheiden leven. De regelgeving sluit niet aan bij de maatschappelijke verwachtingen. De KAR ondersteunt de oproep van de SVB om aan de hand van het in 2021 verschenen rapport<sup>1</sup>, te komen tot objectieve criteria voor leefvormen.

**b. Duurzaam gescheiden leven bij opname in een zorginstelling.**

De KAR herkent het signaal dat de SVB geeft. De gesignaleerde onduidelijkheid van de gevolgen van deze keuze raakt daarmee ook aan de bestaanszekerheid voor de betrokkenen. De KAR heeft begrip voor de suggestie van de SVB om de keuze voor

<sup>1</sup> [Verkenning leefvormen in de AOW | Rapport | Rijksoverheid.nl](#) (31-03-2021)

duurzaam gescheiden leven af te schaffen. De gevolgen voor de AOW, kunnen niet los van de gevolgen voor de eigen bijdrage WLZ worden gezien. Echter; de vraag is of de mogelijkheid een dergelijke keuze 'terug te draaien' niet in voldoende mate effectief is.

**c. Afschaffing schuldig nalatig**

De KAR ondersteunt de ambitie van de SVB om te komen tot afschaffen van 'schuldig nalatig'. Niet in de laatste plaats omdat in de praktijk blijkt dat in de meeste gevallen de te weinig betaalde premie, niet in verhouding staat tot de levenslange korting op de AOW. Ook signaleert de KAR dat in die gevallen waar een maatregel ertoe leidt dat betrokkene onder het bestaansminimum komt, het effect daarvan via de AIO-uitkering weer wordt gemitigeerd (vestzak/broekzak).

**4. Aanvullende thema's**

**a. Herbeoordeling AOW-data**

De KAR ziet in de herbeoordeling AOW-data een 'best practice' van de SVB, waarbij de KAR, vanuit het burgerperspectief, tijdig, actief en inhoudelijk is betrokken. De KAR heeft succesvol kunnen adviseren over oplossingsrichtingen.

Andere kenmerken van deze 'best practice':

- Met moderne hulpmiddelen worden fouten uit het verleden gesignaleerd en waar mogelijk opgelost;
- Er is geen principiële onderscheid gemaakt in 'teveel of te weinig' uitgekeerde AOW;
- Het nieuw ontwikkelde beleid is waar mogelijk 'toekomstbestendig'.

**b. Bestaanszekerheid**

De KAR is positief over het besluit van het kabinet om de AOW met een significant percentage te verhogen en het besluit van een plafond in de energietarieven. Het zijn echter wel generieke maatregelen, die mogelijk geen recht doen aan de druk op de bestaanszekerheid van AOW-gerechtigden zonder (of met een klein aanvullend) pensioen die in de knel komen door slecht geïsoleerde huizen (hoge energierekening) en een relatief hoge huur, waar maatwerk eigenlijk onontbeerlijk is.

**c. Grenswerkers**

De KAR uit haar zorgen over het feit dat burgers die in het buitenland werken, veelal onbewust, geen of onvoldoende AOW 'opbouwen'. Tegen de achtergrond van toenemende globalisering van het (hybride) verrichten van arbeid, zou het passend zijn hieraan in de communicatie gericht aandacht te besteden.

**d. Blijvende aandacht voor niet digitaal vaardige burgers**

De KAR heeft in het vorige rondetafelgesprek met uw commissie ook aandacht gevraagd voor dit thema en doet dat nu weer. In onze snel ontwikkelende samenleving en uitvoeringsorganisaties licht veel nadruk op digitale communicatie. Echter, juist voor de doelgroep van AOW-gerechtigden is dit een blijvend aandachtspunt.

De KAR bepleit gerichte aandacht voor het bieden van ondersteuning, waar nodig in een fysiek gesprek met de burger.