



**Verslag voorlichtingstraject
 SVB & NOOM**

**‘Weet u hoe het zit
 met uw sociale
 zekerheid?’**

Oktober 2018 t/m januari 2020



<p>15 voorlichters: 88 bijeenkomsten</p> <p>- 50 (2018) - 38 (2019)</p>	<p>15 verschillende - door de SVB in samenwerking met het NOOM getrainde - voorlichters die zelf een migrantenachtergrond hebben, zijn in deze periode actief geweest.</p> <p>Zij hebben in totaal 88 bijeenkomsten gerealiseerd, waaraan 2.610 mensen hebben deelgenomen.</p> <p>50 bijeenkomsten vonden plaats in de periode okt. 2018 t/m dec. 2018; <i>38 bijeenkomsten in de periode t/m januari 2020.</i></p>
<p>Groepen 2018:</p> <p>14 Marokkaans 12 gemengde groepen 7 Turks 7 Hindoestaans 3 Surinaams 3 Chinees 2 Caribisch/Surinaams Spaanssprekend 2 Italiaans 2 Syrisch</p> <p>Groepen 2019:</p> <p>24 Turks 10 Surinaams 2 Caribisch 1 Chinees 1 gemixte bijeenkomst</p>	<p>In 2018 is het vaakst voorlichting gegeven aan Marokkaanse ouderen, zij vormden de grootste groep (14 bijeenkomsten), gevolgd door 12 bijeenkomsten aan gemengde groepen (waaronder veel vrouwengroepen) en 7 bijeenkomsten voor Turkse ouderen. 7 keer is voorlichting gegeven aan Hindoestaanse ouderen, 3 keer aan Surinaamse en 2 keer aan gemengde groepen Caribische / Spaanssprekende / Surinaamse ouderen groepen. Tot slot waren er 3 bijeenkomsten bij Chinese groepen, 2 Italiaanse en 2 Syrische vluchtelingen groepen.</p> <p>De meeste bijeenkomsten waren bijeenkomsten waarbij de groep bestond uit ouderen met dezelfde migratieachtergrond. In 12 gevallen kwamen de deelnemers uit verschillende landen. In sommige gevallen betrof het voorlichting aan mannen of juist aan vrouwengroepen, maar vaak ook gemengde bijeenkomsten.</p> <p><i>In 2019 vonden 24 bijeenkomsten plaats bij Turkse zelforganisaties, waarbij de deelnemers in de meeste gevallen uit mannen bestonden. Daarnaast echter waren er ook bijeenkomsten voor de Turkse vrouwen en vonden er enkele gemixte bijeenkomsten plaats.</i></p> <p><i>Voor de Surinaamse doelgroep waren er 10 bijeenkomsten,, voor de Caribische doelgroep waren dat er 2, 1 voor de Chinese en 1 bijeenkomst was voor een groep vrijwilligers met een diverse achtergrond.</i></p>
 <p>2018: 1.656 deelnemers + 2019: 954 deelnemers = 2.610 deelnemers</p>	<p>Van de in totaal 1.656 deelnemers was iets meer dan de helft vrouw. 2/3 van de deelnemers was jonger dan 65 jaar, waarbij de grootste groep tussen de 50 en 65 jaar oud was.</p> <p>Onder de aanwezigen waren naast de 50-plussers, ook altijd mantelzorgers en vaak ook enkele 'overig geïnteresseerden, zoals bijv. vrijwilligers en bestuursleden van de organisatie.</p> <p><i>In 2019 zijn juist er meer mannen dan vrouwen met de voorlichting bereikt. De deelnemers zijn lang niet allemaal gepensioneerd, de groep ouder dan 50 maar nog niet AOW-gerechtigd is vaak in de meerderheid. Deze groep spreekt over het algemeen (veel) beter Nederlands, maar daarmee is niet gezegd dat zij meer kennis hebben van de wet- en regelgeving, zeker niet wat betreft de AOW, AIO en pensioen. Juist deze groep maakt zich grote zorgen.</i></p>



Een overgrote meerderheid van de deelnemers heeft **geen volledige AOW**, dit aantal is geheel volgens verwachting het grootst bij de 65-plussers. Afhankelijk van de groep is dat vaak zelfs 100% van de AOW-gerechtigden. Maar ook onder de 50-plussers zal het grootste deel van de deelnemers geen volledige AOW-opbouwen.

Het **aantal AIO-ers** verschilt per groep. Soms hebben bijna alle AOW-gerechtigden een AIO, vaak echter minder dan de helft.

In de zaal zitten vaak AOW-gerechtigden die desgevraagd niet weten of niet willen aangeven of ze een AIO-uitkering ontvangen. De eersten omdat ze geen weet hebben hoe hun inkomen is samengesteld. Ze weten alleen dat ze AOW ontvangen van de SVB. Verder hebben ze geen inzicht in wat ze precies krijgen of ze willen het niet zeggen waar anderen bij zijn.

Er is schaamte dat zij, na zoveel jaren te hebben gewerkt in Nederland, van de bijstand moeten leven.

Die schaamte maakt ook dat niet iedereen zijn/haar vragen plenair durft te stellen; vaak komt men na de bijeenkomst om die met de voorlichter apart te bespreken. Soms bellen zij zelfs later op of komen langs als de voorlichter bij de vereniging langskomt.

Regelmatig adviseren de voorlichters om alsnog contact op te nemen met de SVB en/of met het NMI, omdat dat laatste vertrouwdert voelt. Men heeft dan niet het gevoel te maken te hebben met een overheidsinstantie.



Plaatsen

In **2018** vonden:

31 bijeenkomsten in Rotterdam plaats,
6 in Amsterdam
5 in Den Haag
2 in Utrecht

De overige bijeenkomsten vonden plaats in Leerdam, Purmerend, Emmeloord, Gorinchem, Geldrop, Dordrecht, Groningen en Zeist.

In 2019 heeft de voorlichting zich geconcentreerd rondom Amsterdam en de Turkse doelgroep. Dat is mooi want beiden waren in het eerste voorlichtingsjaar ondervertegenwoordigd, toen de bijeenkomsten vooral bij de Marokkaanse doelgroep in Rotterdam plaatsvonden.

21 bijeenkomsten vonden in Amsterdam plaats. De overige 17 bijeenkomsten waren in Alblasterdam, Amersfoort, Den Haag, Hengelo, Hoofddorp, Leiden, Nijmegen, Rotterdam, Sliedrecht, Tilburg, Zaandam en Zwijndrecht.

De bijeenkomsten vonden steeds plaats bij de zelforganisaties waar de oudere migranten regelmatig bij elkaar komen.



1. Welke onderwerpen zijn er besproken tijdens de bijeenkomsten?

Tijdens de bijeenkomsten stond de AOW centraal. Na het geven van uitleg over de AOW-systematiek (**opbouw en hoogte AOW**) was er ook aandacht voor het aanvragen van AOW, bedrijfspensioenen en pensioenen uit het buitenland. **Rechten en plichten** die samenhangen met het krijgen van AOW zijn in alle bijeenkomsten aan de orde gekomen, in het bijzonder het belang van en hoe **wijzigingen** (tijdig) door te geven aan de SVB.

Daarnaast is in vrijwel alle bijeenkomsten uitleg gegeven en zijn vragen beantwoord over de **AIO**:

- wanneer is er recht op AIO,
- wat is de hoogte van de AIO,
- hoe zit het met de **kostendelersnorm**
- de rechten en plichten van AIO-ers.



Zo'n beetje alle signalen die in 2018 zijn opgehaald worden bevestigd, in het bijzonder de onbekendheid met de (enorm complexe) wet- en regelgeving die de sociale zekerheid in Nederland regelt.

*'Steeds zeggen de mensen dat ze de **aanvraag voor een AIO-uitkering te ingewikkeld** vinden, dat er teveel papierwerk gevraagd wordt', is een signaal die we zo'n beetje van alle voorlichters horen.*

"Nederland is een papierland. Alles is hier ingewikkeld."

'Ze vinden het Nederlandse sociale zekerheidssysteem te ingewikkeld. Vb: Een meneer vraagt zich waarom hij minder AOW krijgt dan zijn vrouw, terwijl hij altijd gewerkt heeft en zij niet. Ik moest hem uitleggen dat zijn jongere vrouw langer AOW opgebouwd heeft dan hij, omdat ze jonger was toen zij naar Nederland kwam.'

En ook nu blijkt weer dat lang niet iedereen op de hoogte is van de AIO. Zo koppelt een van de Caribische voorlichters terug: 'Voor sommige Antilliaanse ouderen blijkt het bestaan van de SVB totaal niet bekend. Ook niet van de mogelijkheden een AIO aan te vragen. Zij ontvangen hun pensioen uit Curaçao en daar moeten zij het mee doen.'

Regelmatig terugkerende thema's/vragen:

- *vermogen buitenland*
- *vakantieperiode / verblijf buitenland*
- *kostendelersnorm*

De vragen beperken zich echter niet tot de AOW, de AIO en het bedrijfspensioen. Andere thema's waar veel vragen over zijn, zijn bijv.

- de toeslagen, i.h.b. zorgtoeslag, eigen bijdrage en eigen risico en de zorgverzekering.
- bijzondere bijstand en andere armoederegelingen zoals bijv. stadspassen
- de Wmo en PGB

- pendelen, remigratie en de Remigratie(wet). Vooral de Turkse deelnemers hebben veel vragen over de Remigratiewet. Zij hopen dat de einddatum uitgesteld kan worden zodat zij er alsnog een beroep op kunnen doen.
- verblijf in het buitenland,
- exporteerbaarheid van uitkeringen (WAO/WIA), maar ook van de AOW en bedrijfspensioenen
- vergeten pensioenen: wat te doen als je niet meer weet bij welke werkgevers je allemaal hebt gewerkt, of je bij die werkgevers pensioen hebt opgebouwd en/of die werkgevers wel pensioenpremies hebben afgedragen.

*“Een oudere die in een sociale huurwoning woont, vraagt hoe het zit met de **zorgen huuroeslag** bij verblijf langer dan 6 maanden in het buitenland. Hij heeft de Nederlandse nationaliteit.”*

“Ook vragen mensen zich af hoe het zit met de verandering van de zorgverzekeringsregels tijdens de vakantie in Turkije. De normale bezoek aan een arts of specialist wordt niet meer vergoed, alleen als er sprake is van spoed. Wat is het spoed dan?”

In het bijzonder bij de Turkse bijeenkomsten zitten er regelmatig (voormalig) ZZP-ers in de zaal. Een veelgehoord geluid is dat zij nooit hebben beseft dat het verstandig was geweest om zelf te sparen voor hun pensioen. Zij gingen ervan uit dat je met een AOW fatsoenlijk kon leven in Nederland. Er was nauwelijks besef van een mogelijk AOW-gat, laat staan dat zij ook nog eens geconfronteerd konden worden met kortingen op de AIO.



Bij sommigen speelt ook dat men simpelweg niet nadacht over later en dus ook niet over sparen voor je pensioen. Men kent dat niet of rekent erop dat de kinderen als het nodig is zullen helpen. Nu pas beseft men dat kinderen vaak wel willen helpen, maar niet altijd kunnen.

Deze (voornamelijk Turkse, jonge) ouderen zitten met veel vragen over de (hoogte van de) AOW en maken zich grote zorgen omdat ze geen volledige AOW hebben opgebouwd maar ook geen of nauwelijks pensioen en lang niet iedereen weet van - of aanspraak denkt te zullen maken op -de AIO.

Een meneer (ZZP'er) vertelde dat hij auto-ongeluk gehad heeft waardoor hij voorlopig niet kan werken. Hij heeft op dit moment geen inkomen en probeert te leven van zijn reservegeld. Hij heeft grote spijt dat hij geen ziektewet of arbeidsongeschiktheids- en ook geen rechtsbijstandverzekering heeft. Maar ja, die waren ook wel heel duur.

Een andere ZZP'er vindt het oneerlijk dat hij geen gebruik kan maken van de remigratiewet omdat als hij straks 55 jaar hij geen uitkering krijgt. Dat is toch discriminatie?, vraagt hij.

In het algemeen lijkt het erop dat sparen voor later en of verzekeringen afsluiten een probleem is, aangezien de deelnemers aan de bijeenkomsten tot de lage inkomensgroepen behoren.

Daarnaast zijn er veel zorgen over het voortdurend veranderen van de wetten en regelingen in Nederland. Zo geven de wat jongere ouderen aan zich zorgen te maken of zij wel hun pensioenleeftijd zullen halen nu deze steeds verder omhoog gaat. Zij zien dat veel migrantenouderen jong overlijden, vaak vóór het bereiken van de AOW. Zelf staan ze al vaak buiten het arbeidsproces omdat ze door ziekte of ongevallen arbeidsongeschikt zijn geraakt.

“Mensen hebben moeite met de verhoging van de AOW leeftijd. Ze vragen zich af of ze nog lang genoeg zullen leven om van hun AOW te genieten. Waar hebben wij dan AOW voor opgebouwd als we er straks helemaal niet van kunnen genieten.”



In de meeste bijeenkomsten is ook gesproken over (de gevolgen van) het hebben van **vermogen en/of een huis**, in Nederland en/of in het buitenland. Over deze thema's is veel meer informatie nodig. Veel ouderen voelen zich onzeker, zelfs radeloos en weten niet wat te doen. Zij hebben het gevoel te worden gepakt, dat het hen niet wordt gegund om in het land van herkomst van hun oude dag te genieten en vinden dat hoogst onrechtvaardig.

Een van de voorlichters koppelt terug: 'Mensen hebben moeite met de regels van AIO. Mensen vragen zich af waarom zij geen volledige AOW-uitkering krijgen zodat zij geen beroep hoeven te doen op AIO-uitkering. Ze vinden het schaamteloos dat ze wel 30-40 jaar gewerkt hebben voor de opbouw van Nederland en dat ze nu een uitkering moeten aanvragen voor hun levensonderhoud.'



Ook de ervaringen van deelnemers met (de dienstverlening, informatie, bejegening en doorverwijzing door) **SVB** kwamen daarbij aan de orde.

Thema's die – meestal vanwege tijdsgebrek – vaak zijn blijven liggen zijn de **Anw, het aanvragen van DigiD, (toegang tot) mijnSVB.nl en www.mijnoverheid.nl**

2. Bekendheid van en ervaringen met de SVB

De SVB is bekend bij vrijwel alle ouderen die AOW ontvangen en/of in het verleden kinderbijslag hebben gehad. De wat jongere ouderen en de mantelzorgers kennen de SVB eigenlijk alleen van de kinderbijslag. Toch moet de SVB werken aan het vergroten van haar bekendheid maar vooral aan de voorlichting over de rechten en plichten die het gevolg zijn van de regelingen, schrijft één van de voorlichters in zijn verslag. De voorlichtingsbijeenkomsten zijn een goede manier, want hiermee bereik je ook de groep die niet het internet op gaat en zelfs ook de groep die laaggeletterd is.

Voor zover er persoonlijke contacten zijn met de SVB, zijn deze overwegend positief en heeft men geen klachten over de bejegening. Men is vriendelijk en adequaat geholpen.



Tijdens een van de bijeenkomsten beklagde één deelnemer zich erover dat hij geen telefonisch antwoord kreeg op zijn vraag, hij moest zijn vraag schriftelijk stellen. Hij was daar nóg boos over, want stelde hij als je moeite hebt met taal hoe kun je dan je vragen schriftelijk stellen. Een andere voorlichter schrijft dat een deelnemster ver de SVB had gebeld voor

informatie en dat haar is gezegd om hierover te e-mailen of langs te komen. E-mailen kan zij helemaal niet en zij is slecht ter been, dus langsgaan was ook geen optie. Bovendien begreep zij niet waarom haar vraag niet telefonisch kon worden beantwoord.

De klachten die er zijn betreffen de **informatie: deze is veel te moeilijk**. Dit geldt niet alleen voor degenen die moeite hebben met het Nederlands, ook deelnemers die de Nederlandse taal redelijk tot goed spreken geven aan moeite te hebben met de brieven die zij van de SVB krijgen. Dat ligt niet alleen aan de taal overigens, maar evenzeer (of misschien wel vooral) aan de complexiteit van het socialezekerheidsstelsel.

‘Mensen hebben vaak een vage notie van hun pensioen, maar halen alles door elkaar, weten er het fijne niet van. Dat maakt hen onzeker en angstig.’

“Er worden ook vaak vragen gesteld, waarvan men het antwoord denkt te weten. Men zoekt bevestiging omdat men twijfelt of

men over de juiste informatie beschikt. Die twijfels en gevoel dat men het simpelweg niet goed snapt, maakt mensen onzeker. Ze zijn vervolgens ook bang om met hun vragen naar de officiële instantie te stappen, omdat er wantrouwen is, men heeft het gevoel dat sommige groepen altijd de dupe zijn, extra gecontroleerd worden, dat er altijd wordt gezocht naar fouten of informatie om ‘gepakt’ te worden. Hierdoor leeft men vaak in stress en loopt men wellicht ook inkomen mis.”



Vooral de wat jongere oudere die problemen hebben met de taal vragen zich af hoe de AOW en AIO aangevraagd moeten worden. Zij hebben daar hulp bij nodig. Om die reden is er ook behoefte aan spreekuren in de eigen taal, het liefst in de eigen wijk.

*De voorlichters geven aan dat er veel **taalproblemen** zijn onder eerste generatie. Ze lossen deze op doordat ze hun familieleden of een kennis laten bellen. Of zij gaan naar een vrijwilliger van de vereniging of buurthuis waar ze regelmatig komen. Het contact met SVB gaat dus via naasten en vrijwilligers. Om die reden hebben ze zelf geen ervaring met de SVB.*



*‘Enkele deelnemers die contact hebben gehad met SVB zijn daar heel positief over. Een meneer vertelde dat hij een **Turkstalige medewerkster** aan de lijn gehad heeft die hem heel goed heeft geholpen.’*

‘Een meneer vertelde dat zijn buurman door de SVB thuis is bezocht. Dat vond hij echt heel erg. Waarom moet iemand die zijn leven lang hard heeft gewerkt op zijn oude dag nog worden gecontroleerd?’

Missen informatie in het Arabisch Marokkaanse deelnemers missen informatie in de eigen taal op de website van de SVB. Informatie in het Arabisch is ook van belang voor de Syrische vluchtelingen die zich recent in Nederland hebben gevestigd. Vooral voor de Arabischspreekende mensen is mondelinge informatie erg belangrijk. Tip aan de SVB is om met korte films te werken.

Ouderen zijn niet digivaardig De meeste deelnemers (in het bijzonder de 50-plussers) zijn niet digivaardig. Dat betekent dat zij voor informatie nooit naar de website van de SVB of welke andere website ook zullen gaan. Het is de indruk van de voorlichters dat degenen die de SVB-website wel hebben bezocht, het onderdeel ‘makkelijk Nederlands’ niet hebben opgemerkt.

“Tijdens de bijeenkomst geef ik informatie over de voorzieningen in Nederland, zoals Mijnoverheid.nl, hulp bij de belastingopgave, DigiD, enz... Als voorlichter spoor ik de ouderen aan zich vertrouwd te maken met internet. Onze organisatie biedt bijv. een cursus omgaan met computers voor ouderen. Maar de ouderen melden zich niet aan.”



Afhankelijkheid van derden Het overgrote deel van de deelnemers die moeite hebben met lezen en/of de Nederlandse taal, geven aan dat zij de post die zij van de SVB krijgen niet kunnen lezen.

De Nederlandse taal vorm een grote barrière. De behoefte aan info in de eigen taal en vooral ook in begrijpelijke taal blijft onverminderd groot. Want zo stelt men, zelfs de kinderen die goed Nederlands spreken begrijpen de brieven van de SVB niet!

De meeste ouderen, in het bijzonder de vrouwen, nemen zelf nooit contact op met de SVB. Zij zijn afhankelijk van hun kinderen, van kennissen en van sleutelfiguren om die voor hen te lezen/vertalen. Pas als die er niet uit komen, gaat men naar een instantie voor hulp.



“Terugkijkend op de bijeenkomsten zie ik nu dat Chinese vrouwen zich serieus willen voorbereiden op hun pensioenleven en nadenken welke acties zij kunnen ondernemen. In het algemeen vinden ze dit soort zaken best lastig vanwege de taalbarrière.”, schrijft één van de Chinese voorlichters in het verslagformulier.

Veel ouderen geven aan dat hun kinderen ook weinig begrijpen van het socialezekerheidsstelsel in Nederland. ‘Onze kinderen kennen de regels ook niet!’ Hierdoor moeten zij met hun vragen naar instanties en hiervoor zijn ze weer afhankelijk van hun kinderen of derden die hen begeleiden om te vertalen en uitleg te geven.

“Migranten(ouderen) zouden regelmatig voorlichting moeten krijgen over hun rechten en plichten. Te vaak hebben ze verkeerde of onvolledige informatie van derden.”, schrijft één van de voorlichters in het verslagformulier.

En iets verderop schrijft deze voorlichter: “De deelnemers adviseren om ook bijeenkomsten voor de jongeren te organiseren. Ook zij zijn erg slecht geïnformeerd over de pensioenopbouw.”



Negatieve ervaringen Door enkele deelnemers wordt de dienstverlening als onvoldoende klantgericht, zelfs onverschillig en te afstandelijk/zakelijk ervaren: de SVB houdt volgens hen te weinig rekening met de specifieke omstandigheden, met de taalproblemen, met cultuurverschillen en/of met de gebrekkige kennis van migranten(ouderen).

Vooraf de Hindoestaanse ouderen zijn kritisch en geven aan: 'De SVB past de regels toe en heeft geen gehoor voor onze problemen en pijn. Wij willen dat men ons onze AOW geeft waar we recht op hebben. De periode tot de onafhankelijkheid moet meetellen. We hebben daar niet voor gekozen. Het is ons overkomen.' Ondanks hun kritiek zijn deze ouderen blij dat ze hun boosheid en verdriet tijdens de bijeenkomst mogen uiten.

In Suriname geboren Nederlanders, die na hun 15de levensjaar naar Nederland zijn gekomen, ervaren hun AOW-korting als uiterst oneerlijk. Na een leven lang te hebben gewerkt alsnog in de bijstand te moeten belanden, beperkt te worden in je bewegingsvrijheid en geconfronteerd worden met vermogensstoetsen vindt men ronduit vernederend.

Een enkele keer is de vraag gesteld welke maatregelen de SVB neemt om de belangen van ouderen te behartigen en te beschermen.

Regelmatig wordt tijdens de voorlichtingsbijeenkomsten een beroep gedaan op het NOOM om zich sterk te maken zodat de wetgeving wordt aangepast.

De voorlichters komen vaak in aanraking met wantrouwen van en tegenover de overheid, met boosheid en teleurstelling dat geen rekening wordt gehouden met de omstandigheden van de personen waar het om gaat, dat men bij voorbaat al als mogelijke fraudeur of op z'n minst profiteur wordt beschouwd.



Deelnemers hebben vaak het gevoel niet gelijk te worden behandeld, omdat men niet in Nederland is geboren. Uit de verslagen en gesprekken met de voorlichters blijkt dit laatste vaker voor te komen dan het jaar ervoor: wantrouwen en boosheid zijn gegroeid. Dat kan te maken hebben met de doelgroep, maar we sluiten ook niet uit dat de media hier een rol in spelen.

Men voelt zich op meerdere fronten achtergesteld cq. niet gelijk behandeld t.o.v. hun leeftijdsgenoten zonder migratie-achtergrond. 'Waarom worden niet alle AOW-ers in Nederland gelijk behandeld en krijgen wij wel en zij niet met de kostendelersnorm te maken???' 'Waarom mogen zij wel het hele jaar in het buitenland verblijven en wij niet?' Mensen hebben het gevoel dat wetgeving steeds meer nadelig is voor de mensen die buiten hun schuld om het minste geld hebben.

Een deelnemer vertelt over zijn ervaring met de Gemeentelijke Sociale Dienst: er was geknikt dat haar zoon met een bijstandsuitkering bij haar inwoont, terwijl hij als mantelzorger dagelijks bij haar kwam om haar te helpen. Zij is daar erg van overstuur geraakt, want er werd bedreigd dat zowel zijn uitkering als haar AIO zou worden gekort terwijl zij beiden nu al niet rond kunnen komen.

Maar er zijn ook complimenten Zo geeft Patronato ACLI aan nauw samen te werken met de SVB-kantoren en dat de contacten meestal heel soepel verlopen en de informatie correct en volledig is. Maar vooral betreffen de complimenten dit initiatief om voorlichting te geven, in eigen taal, op een voor hen begrijpelijke wijze en daar waar de mensen bij elkaar komen. Zo'n beetje in elk verslag staat te lezen dat de deelnemers willen dat er meer en op periodieke basis informatieve en laagdrempelige bijeenkomsten als deze worden georganiseerd.



De voorlichters constateren dat er over de hele linie een enorme behoefte is aan deze vorm van laagdrempelige informatie. De kennis van de aanwezigen over AOW, pensioenen en AIO is minimaal. Zo was lang niet iedereen bekend met het verschil tussen AOW en pensioen, en dus ook niet tussen het AOW-gat en pensioengat. Door de uitleg over de AIO ging men ook beter begrijpen wat de achtergrond is van de eisen en voorwaarden die deze stelt. Voor veel deelnemers fungeerde de informatie als een eyeopener. Zo was er bijv. iemand die ondanks dat ze alleen AOW en een aanvullend pensioen had en géén AIO, toch niet langer dan 3 maanden per jaar met vakantie naar Marokko durfde te gaan. Door alle verhalen over kortingen en boetes was ze bang dat haar AOW ook zou worden gekort.

Die minimale kennis is ook het gevolg van de complexiteit van de regelingen, regelingen die bovendien steeds weer wijzigen. Men kan al die veranderingen niet (meer) bijhouden. Als voorbeeld hiervan worden genoemd het afschaffen van de jongere partnertoeslag of de verandering in de ingangsdatum van de AOW-leeftijd.

Veel vrouwen geven aan dat zij voor het eerst uitgelegd krijgen – en nu dus ook begrijpen - hoe het zit met hun AOW. Zij weten nu ook dat zij recht hebben op AOW en AIO als hun inkomen te laag is. Ook nieuwkomers uit groepen die zich recentelijk in Nederland hebben gevestigd, zoals bijv. Syriërs, maar ook Italianen, zijn zeer te spreken over de voorlichting.



3. Hoe kijken de voorlichters terug op de bijeenkomsten?

De voorlichters zijn zeer tevreden over de informatie die zij hebben kunnen brengen, de opkomst en de vele vragen. 'Erg geslaagd' is een meest terugkomende opmerking van de voorlichters.

Veel bijeenkomsten duurden echter langer dan gepland vanwege:

- de grote hoeveelheid vragen
- veel uitleg nodig
- dat soms vertaald moest worden (gemixte groepen)

De voorlichters zijn best geschrokken van de **grote hoeveelheid vragen en het gebrek aan kennis** over zo'n belangrijke onderwerpen. Hierdoor kwamen zij meestal tijd tekort om op alle thema's en alle vragen te kunnen ingaan. Daarnaast constateren zij veel **onrust en angst om fouten te maken**, naast **wantrouwen** tegenover instanties en de gemeente.



De deelnemers zijn veelal onwetend over de verschillende regelingen die bovendien steeds weer wijzigen. Men kan al die **veranderingen** niet (meer) bijhouden, zoals bijvoorbeeld het afschaffen van de partnertoeslag of de verandering van de ingangsdatum van de AOW-leeftijd.

Voor veel **vrouwen** was – een groot deel van - de informatie nieuw en zij geven aan dat zij deze informatie met hun familie willen bespreken. Tijdens een vrouwenbijeenkomst met meer dan 20 deelnemers was er bijv. maar één vrouw die wist dat er na een scheiding recht bestaat op een deel van het opgebouwde bedrijfspensioen van de ex-man.

Ook realiseren sommige jongeren zich tijdens de bijeenkomst voor het eerst hoe groot het gebrek aan kennis is bij hun ouders. Zij geven aan dat zij met hen willen bespreken wat er voor mogelijkheden zijn om het AOW-gat aan te vullen, bijv. door het toch maar aanvragen van een AIO. De voorlichters zijn blij dat zij met hun informatie een bijdrage hebben geleverd aan meer **bewustwording**.

“Het zijn heel nuttige bijeenkomsten. De deelnemers geven aan dat ze heel veel nieuwe dingen gehoord hebben en dat ze heel blij zijn met de informatie. Ze vragen of ik nog een keer kan komen voor zo'n bijeenkomst.”, aldus een voorlichter.

“Het was een waardevolle bijeenkomst. In het begin dachten ze wat komt hij doen hier en bleef de televisie gewoon aan in de zaal. Maar als ze dan merkten dat het over hun toekomst gaat, deden ze de TV uit, luisterden met aandacht en stelden ook veel vragen.”, aldus een andere voorlichter.

Veel vragen ook na het informatieve/plenaire deel na afloop van de bijeenkomsten

Na de bijeenkomst (soms meteen, soms na enkele dagen of zelfs weken) krijgen de voorlichters vragen van deelnemers over hun privé situatie en omstandigheden die ze liever niet in het openbaar met anderen willen delen.



4. Behoeftte aan vervolgbijeenkomsten

Alle voorlichters geven aan dat er grote behoefte is aan meer bijeenkomsten. Er is daarnaast behoefte aan herhaling, bijv. op andere locaties en bij andere groepen.

Sommige mensen krijgen nu voor het eerst duidelijk uitgelegd hoe het zit met zaken als hun pensioen, de AIO en de kostendelersnorm.

Ze willen bijv. ook meer weten over bedrijfspensioenrechten van werknemers die werken voor bedrijven die geen bedrijfspensioen voor werknemers betalen.

“Geen idee waar mijn oude pensioenoverzichten zijn gebleven. Ik ben zo vaak van baan veranderd en wist het niet dat ze zo belangrijk waren”.

Veel zorgen ook betreffende de (jongere) partners. Wat gebeurt met hen als de oudere partner overlijdt? Waar hebben zij recht op?

De deelnemers zitten met heel veel vragen. Vaak is men onvolledig of ronduit verkeerd geïnformeerd, maar durft men niet te bellen met de desbetreffende instanties. Dat is een te grote drempel. Alleen al daarom hecht men veel waarde aan de voorlichtingsbijeenkomsten met iemand die hun achtergrond, ervaringen en positie kent, die hen niet alleen begrijpt maar ook hen niet ‘beoordeelt of veroordeelt’.



Heel lastig voor de deelnemers (en ook voor de voorlichters) is niet alleen dat er zoveel verschillende regelingen zijn, maar dat deze ook kunnen verschillen per gemeente en/of per uitvoeringsinstantie/pensioenfonds en dat het uitmaakt onder welke wet/regeling je valt.

Afhankelijk van waar je bent geboren, waar je woont, óf en hoelang je gewerkt hebt, of je inkomen en/of vermogen hebt, of je alleen woont of niet, wie bij je woont, enz. enz. heb je ergens wel of geen recht op, word je wel of niet gekort, mag je korter/langer op vakantie, enz. enz.

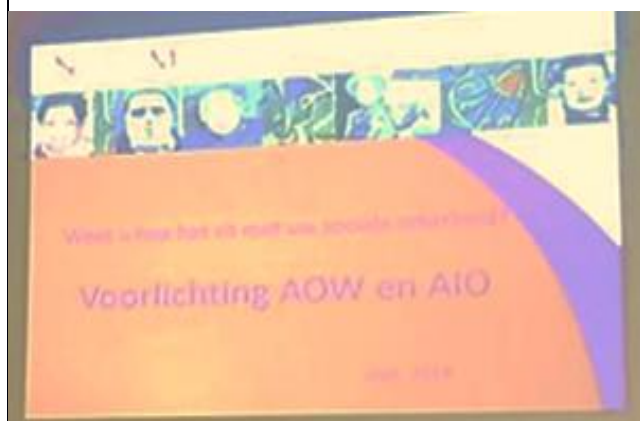
Thema's die herhaaldelijk worden genoemd voor het vervolg zijn:

- Buitenlands pensioen
- Belastingaangifte
- Toeslagen in het algemeen, zorgtoeslag en zorgverzekering in het bijzonder
- Eigen vermogen, al dan niet in het buitenland
- Sociale zekerheidsverdrag tussen Nederland en diverse landen
- DigiD aanvragen en www.mijnoverheid.nl
- Teruggaan naar het land van herkomst / Remigratiewet
- betalen van belastingen na remigratie
- Exporteerbaarheid van uitkeringen
- Anw
- Overbruggingsuitkering
- Bijzondere bijstand en tegemoetkoming meerkosten zorg (TMZ)
- Rotterdampas
- Meerdere partners: welke partner heeft recht waarop?
- Rechtspositie van tweede vrouw en kinderen in het buitenland
- Rechtspositie van remigranten die zijn teruggekeerd



Er is dan ook zeker behoefte aan meer voorlichting over AOW en AIO, maar ook over de andere inkomensondersteunende voorzieningen voor mensen met lage inkomens en alsook voor mensen met schulden.

Enkele keren is gevraagd hoe het zit met het bezit van grondhuur (geen eigendomsperceel) in Suriname. Hoe wordt de waarde bepaald en wat zijn de gevolgen voor de AIO?



In veel bijeenkomsten geeft men aan behoefte te hebben aan informatie voor als men niet meer in de huidige woning kan blijven wonen en überhaupt als men niet meer zelfstandig kan wonen. Aan de ene kant wil/kan men niet verhuizen vanwege de hoge(re) huren en wil men ook liever niet naar een verpleeghuis. Aan de andere kant vragen sommige ouderen zich af wie voor hen zal zorgen als zij dat niet meer zelf kunnen en de kinderen om wat voor reden dan ook dat ook niet kunnen.

5. AIO, kostendelersnorm en vermogen / huis buitenland

Er zijn niet alleen veel vragen over de AIO en het bezit van een huis in eigen land, er is vooral ook **boosheid en onbegrip** over de gevolgen van het (levenslang) onderhevig blijven aan het bijstandsregime, zoals bijv. voor het hebben van vermogen en/of een huis in het land van herkomst.

Tijdens de bijeenkomsten werden regelmatig vragen gesteld over de kostendelersnorm of kwamen voorbeelden naar voren van deelnemers die waren geconfronteerd met kortingen of zelfs het geheel intrekken van de AIO, nadat een familielid bij hen was komen wonen.

Deelnemers vinden het onbegrijpelijk dat kortingen worden toegepast voor kinderen die komen inwonen bij ouders of andersom: kinderen helpen lang niet altijd met de huishoudelijke kosten, omdat ze zelf geen of lage inkomsten hebben en/of hoge eigen kosten.

Het huis in het land van herkomst wordt door Nederland als vermogen gezien, maar zo ervaren betrokkenen het niet: voor hen is dit geen geld, want zij kunnen niet over dat geld beschikken (zelfs niet als ze het zouden verkopen, want geld uit bijv. Marokko mag niet eens het land uit). Het geld zit in de stenen, en die kan je niet opeten.

Verschillende deelnemers geven aan de hoogte van het maximaal toegestane vermogen bij een uitkering te laag te vinden. Er hoeft maar iets te gebeuren en zij kunnen de kosten niet meer aan, moeten geld lenen bij en geraken in de financiële problemen.



aanhouden van een huis in het buitenland betekent géén recht op AIO, maar verkoop van het huis betekent nooit meer op vakantie kunnen gaan. Want met alleen AOW en AIO zijn reis én verblijf in het land van herkomst niet te bekostigen, wordt gesteld. *Veel ouderen voelen zich gevangen in een dilemma. Geen AIO betekent hier leven in armoede, maar wel een huis in het land van herkomst om daar langere periodes te kunnen verblijven. Wel AIO, dan geen lang verblijf in het buitenland mogelijk, want minimuminkomen is hoe dan ook niet hoog genoeg om een huis in Nederland én verblijf in het buitenland te kunnen bekostigen.*

‘We hebben ons rot gewerkt en wij mogen niet eens een eigen huis hebben!’

‘Hoe moeten wij dan op vakantie of ooit terug naar het land van herkomst?’, zijn dan ook veelgehoorde geluiden tijdens de bijeenkomsten.

Het huis in het buitenland is ook een punt van zorg voor degenen die nu nog geen AOW ontvangen, maar vanwege hun gezondheid of geen werk meer kunnen vinden afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering.

“Hoe moet het dan als we geen eigen huis meer hebben en langere periodes met vakantie gaan. Wij kunnen toch geen 3 maanden in een hotel gaan wonen of bij familie?”

“Mensen die gokken, alcohol drinken, roken en schulden maken worden beloond, want zij krijgen wel de AIO en wij worden gestraft.”

Maar ook werkenden maken zich zorgen, want de regelgeving is lang niet bij iedereen bekend. Een vraag die regelmatig wordt gesteld is bijv.: ‘Ik werk en heb géén uitkering. Ik heb een huis in het buitenland en betaal in dat land belasting hierover. Moet ik dat doorgeven aan Belastingdienst en ook hier belasting betalen?’



Ook is er **onbegrip voor het beperkte verblijf in het buitenland**: in het verleden kon men langer wegblijven, nu mag men slechts 13 weken op vakantie gaan. Blijft men langer weg, wordt de AIO stopgezet. Dit voelt als heel onrechtvaardig, omdat men AOW-gerechtigd is en niet meer beschikbaar hoeft te zijn voor de arbeidsmarkt. Men begrijpt niet waarom men slechts 3 maanden in het buitenland mag blijven. De ouderen geven aan dat juist het verblijf in het buitenland goed is voor hun gezondheid.

Als ouderen ervoor kiezen om toch **langer dan 3 maanden in het buitenland** te verblijven stopt de AIO. Dat men na terugkomst in Nederland weer de AIO kan aanvragen, is voor veel ouderen te veel gedoe omdat ze dat niet zelf kunnen en steeds weer een beroep moeten doen op anderen.

Iemand met een AIO-uitkering vertelt dat hij 70 jaar is en zijn vrouw 63 en dat zij problemen hebben met hun vakantie: hij mag wel lang met vakantie, maar zijn vrouw van 63 jaar niet. Terwijl zij helemaal geen kans maakt op werk. Bovendien vraagt hij zich af waarom hij maar 3 maanden in Turkije mag blijven, waar hij zich daar veel beter voelt. Hij heeft toch helemaal geen verplichting meer om een baan te zoeken?

Iemand anders vertelt in dezelfde bijeenkomst dat hij wel een beroep zou mogen doen op de AIO-uitkering, maar dat niet doet zodat hij langer in Turkije kan verblijven. Dan maar minder geld en een beroep doen op de kinderen om rond te komen, zegt hij.

Een ander voorbeeld: ‘Ik ben 62 jaar, zit volledig in de WAO maar met mijn inkomen zit ik onder de bijstandsnorm. Toen ik bij de gemeente een aanvullende toeslag vroeg is tegen mij gezegd dat ik eerst mijn vermogen moest opmaken. Toen heb ik besloten geen aanvulling op mijn WAO-uitkering aan te vragen. Nu kan ik langer op vakantie gaan en er is ook geen vermogenstoets.’



Daarbij zijn veel ouderen ook bang om fouten te maken, dingen vergeten door te geven en vervolgens een boete te krijgen. Ze kennen hier veel voorbeelden van. Om die reden besluit een deel van de ouderen om **géén AIO aan te vragen**.

Dat een deel van de ouderen noodgedwongen kiest om géén AIO aan te vragen en daarmee voor een inkomen onder het bestaansminimum, is een keuze met vergaande gevolgen voor hun mogelijkheden om aan de samenleving te kunnen blijven deelnemen en ook voor hun gezondheid.

Het onbegrip en de boosheid blijven, hoezeer de voorlichters ook proberen uit te leggen dat deze regels voor iedereen in Nederland gelden die vermogen hebben hier of in het buitenland en dat zij ook niet voor een AIO in aanmerking komen als hun vermogen hoger is dan de toegestane bedragen.

*Meerdere voorlichters koppelen terug dat de ouderen erg veel moeite hebben met het **onderzoek** naar het vermogen en bezit in het buitenland omdat ze het gevoel hebben dat alleen onderzoek gedaan wordt naar **uitkeringsgerechtigden met een migratieachtergrond**.*

Als de voorlichters mogelijke oplossingen naar voren brengen, vinden die weinig weerklank, bijv. voor het vaststellen van de waarde van vermogen in het buitenland, wat vaak als een groot probleem naar voren wordt gebracht.

Een deelnemer vertelt dat hij een onderzoek naar vermogen in Marokko heeft ondergaan, omdat hij in een van de formulieren had aangegeven een huis te hebben. De AIO werd meteen gestopt en het huis in het dorpje in het zuiden van Marokko is door een deskundige getaxeerd. De waarde is vastgesteld op 5000 euro. Na inleveren van het taxatierapport heeft hij de AIO-aanvulling met terugwerkende kracht teruggekregen.

De **vermogensgrens is te laag** vinden de ouderen, want als het huis hoger wordt getaxeerd dan maximaal toegestaan, wil dat niet zeggen dat het huis überhaupt verkocht kan worden. Wat moet je dan?



Ook zijn er **vrouwen** die veel **goud** hebben en zich zorgen maken hierover. Ze gaan met hun kinderen en partners bespreken wat ze kunnen doen om rond te komen en geen AIO-aanvraag te hoeven doen.

Naar aanleiding van de voorlichting geven enkele **werkende vrouwen** aan dat ze door willen gaan met werken om meer pensioen op te bouwen.

De jongere ouderen, in het bijzonder de vrouwen, worden zich bewuster van het belang van (blijven/gaan) deelnemen aan de arbeidsmarkt en bedrijfspensioen op te bouwen. Eerder hadden ze hier niet bij stil gestaan.

Vrouwen die nu echter een **bijstandsuitkering** schrikken ervan, omdat ze niet hebben geweten wat de gevolgen van hun AOW-gat en pensioentekort zouden zijn op hun oude dag. Een deel van de vrouwen maakt zich geen zorgen, zij rekenen op hulp van hun kinderen.



Sommigen ouderen vangen dit op doordat hun kinderen hen maandelijks een geldbedrag geven zodat zij kunnen rondkomen. Voor anderen betekent dit echter dat zij veel dingen moeten laten en elke maand weer geldtekort hebben, dat ze op het eten bezuinigen, thuisblijven omdat ze geen geld hebben voor openbaar vervoer of geen thee of koffie bij de vereniging kunnen betalen, dat ze schulden maken en/of niet naar de dokter gaan omdat ze de eigen bijdragen voor medicijnen niet kunnen betalen. Dit heeft een **grote impact op zowel de geestelijke als lichamelijke gezondheid** van de ouderen.



Daarnaast vindt men dat het **bedrijfspensioen** met rust moet worden gelaten. Nu voelt het als dat men wordt bestraft voor het feit dat ze hebben gewerkt en pensioen hebben opgebouwd.

‘Degenen die gewerkt hebben worden gestraft. Want de AIO vult aan voor zover er na aftrek van het bedrijfspensioen er nog een AOW-gat is.

Tot slot kwam in dit kader ook de problematiek van AOW-ers met **een jongere partner** regelmatig naar voren.



Enkele uitspraken van deelnemers:

- ‘De AIO-aanvraag gaat in per aanvraagdatum maar ze kunnen wel met terugwerkende kracht terugvorderen’.
- “Ik leef nu al ruim 45 jaar in Europa, 25 jaar daarvan als illegaal, ik ben ooit in Spanje begonnen, toen naar Italië, Frankrijk en België. Als laatste in Nederland beland. Sinds 20 jaar ben ik legaal in NL. In de eerste 25 jaar voordat ik hier kwam heb ik altijd hard gewerkt en wat geld gespaard waarmee ik een klein appartement heb gekocht. Nu zegt Nederland als je die AIO-aanvulling wil, dan moet je eerst dat appartementje verkopen, en dan kom je bij ons terug voor de AIO. Dat vind ik niet terecht, want waar moet ik dan heen als ik naar Marokko ga? Een hotel is te duur voor mij, je familie wil je niet meer in huis. Wat moet ik dan?”
- “Wij zijn toch niet uit de lucht gevallen, wij hebben onze wortels in Turkije. Ik heb samen met mijn broers en zussen een huis van onze ouders geërfd, het huis is ondeelbaar en niet te verkopen. Wij brengen om de buurt onze vakantie daar, maar nier meer. Het is dus niet allen van mij.”
- “Met de AIO-regeling zullen Marokkaanse ouderen het moeilijk hebben in Nederland. Om geen gezeik met SVB te hebben, gaan zij liever geen aanvraag voor de AIO doen”.
- “Als de controles op het vermogen in het land van herkomst door SVB worden aangescherpt, gaat men geen AIO meer aanvragen, worden onze ouderen nog armer. Wat moeten zij dan, moeten zij op straat gaan zwerven en bij de Pauluskerk slapen? Deze probleem leiden tot psychische en familieproblemen”.



Surinaamse en Caribische ouderen zijn oprecht boos over het AOW-gat, aangezien zij altijd Nederlanders cq. inwoners van het Koninkrijk der Nederlanden zijn geweest.

- ‘Door het besluit van de overheid om de hoogte van de AOW te koppelen aan de regel dat betrokkene 50 jaar in Nederland moet hebben gewoond, ontnemt Nederland Surinamers het recht om de jaren voor de staatkundige onafhankelijkheid - waarin ze wel Nederlander waren en op Nederlands grondgebied woonden - het recht om deze AOW jaren mee te tellen. Daarom is er grote teleurstelling, boosheid, onmacht en verdriet onder onze ouderen’.
- ‘We worden gedwongen om een aalmoes te vragen en worden nog steeds niet als volwaardige Nederlanders behandeld. Dit is je reinste discriminatie!’

- o 'De meeste deelnemers vonden dat de korting die wordt toegepast vanwege de niet verzekerde jaren dat men niet in Nederland woonde, niet eerlijk. Ze willen dat de overheid met maatregelen komt, omdat ze altijd Nederlander zijn geweest en bij het bereiken van hun pensioenleeftijd gekort worden op hun AOW-pensioen. De AIO is niet de goede oplossing hiervoor, want als ze een AIO-uitkering krijgen worden ze beperkt in hun vrijheid om met vakantie te gaan of om te gaan wonen waar ze willen. Men voelt zich gekleineerd en beledigd en was opgelucht dat men dit nu in de groep kon vertellen en dat hiernaar werd geluisterd.'



De **kostendelersnorm** toepassen op mensen die al weinig hebben vinden alle aanwezige niet kunnen. En vooral als je inwonende kinderen geen uitkering en geen baan hebben. Thuiswonende kinderen boven de 21 jaar betalen vaak alleen hun eigen uitgaven. Zij hebben het ook niet breed, soms hebben zij zelf geen inkomsten en geven dus zelden financiële ondersteuning aan hun ouders, die op hun beurt wel worden gekort. Hoe eerlijk is dat? Want je kan je kind moeilijk op straat gooien, wordt er gesteld. "Vreemd dat je gekort wordt op je AIO als je een inwonend werkloos kind (zonder uitkering) hebt boven de 21 jaar. Dit is niet logisch".

Veel ouderen vinden dat ze **gepakt worden** door de Nederlandse overheid: zij zitten in financiële problemen en vaak worden hun aanvragen voor bijzondere bijstand afgewezen en geraken zij daardoor in de schulden waar ze niet meer uitkomen (o.a. door taalproblemen en onvoldoende kennis waar men terecht kan voor hulp). Dit is iets wat zij niet met anderen bespreken, soms zelfs niet met hun kinderen.



Alle deelnemers ervaren de kostendelersnorm dan ook als zeer **onrechtvaardig**. Er is geen begrip voor deze maatregel. Niet alleen de oudere, ook de jongere deelnemers waren erg geïnteresseerd in de kostendelersnorm en de gevolgen van het inschrijven van personen op hun adres en mogelijke consequenties. Na de voorlichting hebben zij nu een beter beeld hoe het geregeld is bij het in huis nemen van familie en kennissen.



Opvallende citaten / uitspraken / reacties / vragen van deelnemers:

- Nu snap ik hoe dat allemaal in elkaar zit. Ik dacht altijd dat AOW en pensioen hetzelfde was.
- Wat gebeurt er met de premies die ik in een ander land heb betaald?
- Goed dat dit systeem in Nederland bestaat (AOW)
- Turkse ouderen blijven pendelen tot het niet meer gaat. Want ze willen of kunnen geen keuze maken tussen Nederland en Turkije. Elk land heeft hen iets te bieden, geen van beiden landen heeft alles wat zij nodig hebben.
- *Uitkeringstrekkers zijn meer bezig met overleven dan leven.*
- Waarom moet je zelf de AOW uit Curaçao aanvragen en doet de SVB dat niet automatisch? Ook de verrekening met het pensioen die men uit de Antillen ontvangt vindt men erg ingewikkeld. Meer voorlichting is nodig hierover.
- Ik heb ongeveer 10 jaar gewerkt in Irak bij een bedrijf en dat bedrijf is verwoest door de oorlog. De gegevens zijn niet meer mogelijk te achterhalen. Hoe kan ik later mijn bedrijfspensioen opgeven?
- Wordt goud ook als vermogen geteld?
- *Een meneer heeft jaren gewerkt maar nauwelijks bedrijfspensioen opgebouwd. Hij zegt dat dat niet zijn schuld is. Hij begrijpt niet dat de overheid de werkgevers niet heeft verplicht om de aanvullende pensioenen te regelen voor alle werknemers.*
-
- Als je komt te overlijden, heeft je partner recht op je bedrijfspensioen?
- *Het is vernederend om op je oude dag een bijstand te moeten aanvragen.*
- Als je een tweede vrouw in Marokko hebt en je hebt kinderen gekregen. Hebben deze kinderen in Marokko ook recht op de kinderbijslag?
- Als je een WW-uitkering hebt, hoe zit het dan met de opbouw van bedrijfspensioen?
- *Een meneer vertelde dat zijn vader hier in Nederland is overleden toen hij 60 jaar was. Zijn moeder is nooit naar Nederland gekomen maar heeft altijd in Turkije gewoond. De vraag was of de moeder later recht zou hebben op de AOW en pensioen die zijn vader heeft opgebouwd.*
- Ook oudere migranten hebben hard gewerkt voor de opbouw van Nederland en zij verwachten waardering en respect. In de praktijk worden zij alsmaar geconfronteerd met nieuwe regels en kortingen die niet in hun belang zijn.
- **Leef je dag**

