

Ouderen buiten de boot door ingewikkelde regels

Inkomensvoorzieningen zoals de huurtoeslag, maar ook bijzondere bijstand, bereiken onvoldoende de mensen waar ze voor bedoeld zijn.



Zorgelijk kijkende oudere dame bezig met administratie

In het rapport 'Met te weinig genoeg nemen)' schrijft de Ombudsman dat veel ouderen in een kwetsbare positie te weinig gebruikmaken van financiële regelingen en andere ondersteuning waar ze recht op hebben. Hij deed onderzoek naar de oorzaken en mogelijke oplossingen.

Diverse oorzaken

Er zijn behoorlijk veel regelingen en potjes, zowel landelijk als lokaal. Veel ouderen kennen een deel van de regelingen niet of denken dat zij er niet voor in aanmerking komen omdat ze bedoeld zijn voor 'echt arme mensen'. Ook vinden ze het vaak lastig om ze aan te vragen. Bijvoorbeeld omdat het alleen digitaal kan of omdat de procedure ingewikkeld is. Sommige ouderen willen financieel zelfstandig blijven en besparen liever op boodschappen dan dat ze extra ondersteuning aanvragen. Ook het gebrek aan vertrouwen in de overheid vormt een grote drempel voor een deel van de ouderen. Mensen vragen bijvoorbeeld geen toeslag aan omdat ze bang zijn dat ze later grote bedragen moeten terugbetalen.

Proactief en persoonlijk

De Ombudsman adviseert gemeenten en landelijke uitvoeringsinstanties zoals de Belastingdienst om niet te wachten tot ouderen zelf contact opnemen, maar hen juist proactief te benaderen. Liefst ook via persoonlijk contact, zoals telefonisch of via een huisbezoek. Daarbij kunnen ze de samenwerking zoeken met organisaties die ouderen al ondersteunen en

goed weten hoe de mensen het beste gevonden, benaderd en geholpen kunnen worden. Om dat goed en gericht te kunnen doen, is het belangrijk dat er goed in kaart wordt gebracht om welke mensen het gaat. En uiteraard moet worden ingezet op het eenvoudiger maken van wet- en regelgeving en daarmee de aanvraagprocedures.

Op basis van vertrouwen

De Woonbond vindt het heel belangrijk dat iedereen die dat nodig heeft, gebruik kan maken van financiële ondersteuning. Met de stijgende prijzen door o.a. inflatie is dat nu harder nodig dan ooit. De complexiteit van regels en misstanden in de uitvoering -zoals rond de toeslagen- geven mensen weinig vertrouwen dat ze deze ondersteuning probleemloos kunnen aanvragen. Dat moet echt verbeterd worden. Door regels goed uit te leggen, procedures eenvoudiger te maken en actief de mensen waar het om gaat te benaderen en wegwijs te maken in het woud van regelingen en te helpen bij het aanvragen. Gemeenten kunnen dat bijvoorbeeld doen door het inzetten van de Voorzieningswijzer. Maar in de eerste plaats door als overheid te handelen vanuit vertrouwen en - mocht toch iets misgaan- daar adequaat en menselijk mee om te gaan.

Bron: Woonbond
22 juni 2022