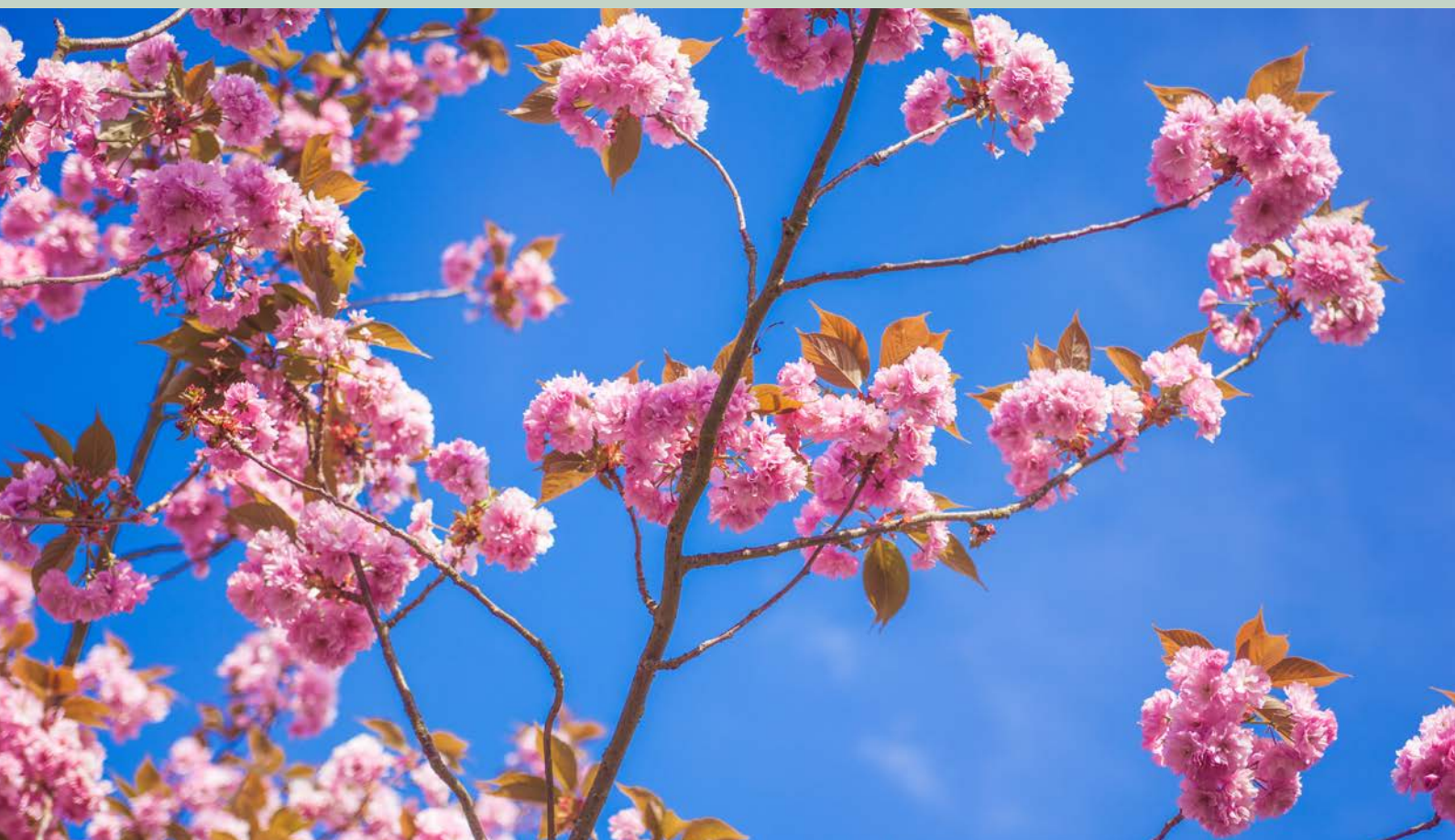


Rapport

# Klantervaringen Anw-uitkering



**Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid**

Maart 2019

# COLOFON

**Uitgave**

I&O Research  
Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede

**Rapportnummer**

2019/033

**Datum**

Maart 2019

**Opdrachtgever**

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

**Auteur(s)**

Rachel Beerepoot  
Frank ten Doeschot  
Lisa Nannes  
Dinah Timmer

**Bestellingen**

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

*Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.*



# INHOUDSOPGAVE

<b>Managementsamenvatting .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Inleiding .....</b>	<b>7</b>
1.1 Aanleiding .....	7
1.2 Doel- en vraagstelling .....	7
1.3 Aanpak van het onderzoek.....	8
1.4 Analyse.....	9
1.5 Leeswijzer .....	10
<b>2. Uitvoeringspraktijk.....</b>	<b>12</b>
2.1 Totaaloordeel SVB .....	12
2.2 De klantreis.....	13
2.3 Het aanvraagproces.....	15
2.4 Het besluit van de SVB.....	19
2.5 Tijdens de Anw-uitkering .....	23
2.6 Einde van de Anw-uitkering .....	30
2.7 Overige contacten .....	32
<b>3. Systematiek.....</b>	<b>37</b>
3.1 Afhankelijkheid Anw-uitkering .....	37
3.2 Waardering van de Anw-uitkering .....	40
3.3 Invloed Anw-uitkering op keuzes .....	42
3.4 De toekomst .....	48
<b>4. Conclusies .....</b>	<b>54</b>
4.1 Uitvoeringspraktijk .....	54
4.2 Systematiek .....	55
<b>Bijlage 1. Onderzoeksverantwoording.....</b>	<b>59</b>
<b>Bijlage 2. Responssamenstelling .....</b>	<b>64</b>
<b>Bijlage 3. Resultaten per klantgroep .....</b>	<b>67</b>



## Managementsamenvatting

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is het verantwoordelijke ministerie voor de Algemene nabestaandenwet (Anw). In 2019 stuurt het ministerie, conform de Regeling Periodiek Evaluatieonderzoek (RPE) een beleidsdoorlichting van artikel 9 (Nabestaanden) van de begroting SZW naar het parlement. Met deze beleidsdoorlichting wordt beoogd een uitspraak te doen over de effecten van het gevoerde beleid en de mate waarin het gevoerde beleid doeltreffend en doelmatig is geweest. I&O Research deed daarom in opdracht van het ministerie SZW onderzoek naar de beleving en behoeften van Anw-gerechtigden, zowel ten aanzien van de uitvoeringspraktijk als de betekenis voor de ontvanger. In totaal deelden 1.747 Anw-gerechtigden hun ervaringen middels een vragenlijst. De resultaten uit dit onderzoek zijn daarmee representatief voor de populatie Anw-gerechtigden die in Nederland wonen, exclusief wezen 0-15 jaar. Resultaten uit het kwantitatieve gedeelte van het onderzoek werden aangevuld met verdiepende kwalitatieve interviews onder 40 Anw-gerechtigden uit verschillende klantgroepen. Anders dan kwantitatief onderzoek zijn resultaten van kwalitatief onderzoek niet representatief voor de gehele onderzoekspopulatie, maar geven zij een verdieping van de resultaten.

### **Anw-gerechtigden zijn tevreden, maar verbeteringen mogelijk**

Anw-gerechtigden zijn over het algemeen erg tevreden over de dienstverlening van de Sociale Verzekeringsbank (SVB); de instantie die de Anw-uitkering uitkeert. Zij beoordelen de verschillende fasen behorend bij de Anw-uitkering positief. Men is met name te spreken over de bejegening van de medewerkers, zij worden als vriendelijk en behulpzaam beschouwd. Hoewel de Anw-gerechtigden hoge rapportcijfers toekennen aan de verschillende onderdelen van het aanvraagproces, zijn er enkele knelpunten naar voren gekomen. Een daarvan is dat de Anw-uitkering, ondanks dat (bijna) iedere nabestaande gewezen wordt op het mogelijk recht, in sommige gevallen niet bekend is bij nabestaanden, waardoor men weleens een periode Anw-uitkering kan mislopen. Gemeenten hebben hierin ook een signalerende functie; zo geven Anw-gerechtigden aan via de gemeente gewezen te zijn op de Anw-uitkering nadat ze aanklopten voor bijstand. Daarnaast hebben Anw-gerechtigden soms nog vragen hoe het uit te keren bedrag tot stand is gekomen. Transparantie in de berekening wordt gewaardeerd. Ook Anw-gerechtigden met een wisselend inkomen uit arbeid en/of een inkomen vanuit verschillende (uitkerings)instanties in verband met arbeid ondervinden soms hinder door een fluctuerend inkomen. Het komt bij hen soms voor dat zij te veel Anw-uitkering ontvangen, wat later weer terugbetaald moet worden. Dit wordt als erg vervelend ervaren. Het is wenselijk dat het risico tot terugbetaling zoveel mogelijk wordt verkleind.

### **Nihil-klantgroep**

De nihil-klantgroep bestaat uit nabestaanden die recht hebben op een Anw-uitkering, maar deze niet uitgekeerd krijgen omdat zij een te hoog inkomen uit arbeid hebben. Deze klantgroep heeft speciale aandacht. De nihil-klantgroep is namelijk gemiddeld minder tevreden over het aanvraag- en besluitproces, de dienstverlening tijdens de Anw-uitkering en het einde van de uitkering. Het gegeven dat de uitkering bij hen niet wordt uitbetaald, maar dat zij er wel recht op hebben, heeft invloed op hun oordeel gedurende het gehele proces rondom de aanvraag en afwikkeling van de Anw-uitkering. Hierin liggen verbeterpunten in de communicatie, zoals het communiceren van de inkomensgrens en een duidelijke onderbouwing met een berekening.

### **Arbeidsongeschikten meest afhankelijk van Anw-uitkering**

Voor velen is de Anw-uitkering de belangrijkste inkomstenbron, of fungeert deze als de noodzakelijke aanvulling om rond te komen. De afhankelijkheid van de Anw-uitkering is daarom groot onder Anw-gerechtigden, met name onder de arbeidsongeschikten.

### **Anw-uitkering biedt rust en een stabiele situatie in een moeilijke periode**

De waardering voor de Anw-uitkering onder nabestaanden is hoog. Vrijwel iedereen waardeert het gegeven dat zij de uitkering mogen ontvangen. Het geeft rust en het creëert een stabiele situatie in een moeilijke periode. Vanuit de Anw-uitkering heeft men de mogelijkheid om na te denken over keuzes in de toekomst.

### **Men houdt rekening met de regels die verbonden zijn aan de Anw**

Door Anw-gerechtigden wordt rekening gehouden met de regels rondom samenwonen en de kostendelersnorm. Hoewel veel Anw-gerechtigden niet bezig zijn met (opnieuw) samenwonen, houden degenen die hier wel mee bezig zijn rekening met de gevolgen voor de Anw-uitkering. Een stabiele situatie en financiële zekerheid voor het (de) kind(eren) weegt echter zwaarder dan opnieuw gaan samenwonen. Ouders met (oudere) kinderen zijn bezig met de gevolgen van de kostendelersnorm als kinderen langer thuis blijven wonen, zijn afgestudeerd en werken. De regels omtrent de kostendelersnorm worden vaker als onduidelijk of ingewikkeld ervaren dan de regels rondom samenwonen.

### **Prikkel om actief te oriënteren naar werk is gekoppeld aan einde uitkering**

Het ontvangen van de Anw-uitkering heeft invloed op de arbeidsparticipatie, vooral in de beginperiode. Uit de kwalitatieve interviews komt het beeld naar voren dat vrouwen minder gaan werken om er voor hun (jonge) kinderen te zijn. Pas wanneer de kinderen zelfstandiger worden, denken zij weer voorzichtig na over werken. De intentie om (meer) te werken bestaat, concrete acties worden echter vooruitgeschoven. Dit wordt vaak gekoppeld aan het naderende einde van de uitkering (wanneer het jongste kind 18 jaar wordt). Men bereidt zich voor door (meer) te gaan werken, een opleiding volgen om baankansen te vergroten of zich te oriënteren.

### **Actieve bewustwording re-integratieregeling is nodig**

Veel Anw-gerechtigden voor wie dit wel interessant is, zijn niet bekend met de re-integratieregeling die vanuit de gemeente beschikbaar is. Actieve bewustwording rondom deze regeling is nodig. Een deel geeft namelijk aan hier wel geïnteresseerd in te zijn, maar wanneer men niet op de hoogte is, bestaat de kans dat deze helpende hand wordt misgelopen.

# 1

## HOOFDSTUK

### **Inleiding**

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is het verantwoordelijke ministerie voor de Algemene nabestaandenwet (Anw). In 2019 stuurt het ministerie, conform de Regeling Periodiek Evaluatieonderzoek (RPE) een beleidsdoorlichting van artikel 9 (Nabestaanden) van de begroting SZW naar het parlement. Met deze beleidsdoorlichting wordt beoogd een uitspraak te doen over de effecten van het gevoerde beleid en de mate waarin het gevoerde beleid doeltreffend en doelmatig is geweest. In dat kader is er onder andere behoefte ontstaan aan inzicht in de beleving en behoeften van Anw-gerechtigden, zowel ten aanzien van de uitvoeringspraktijk als de betekenis voor de ontvanger. Het onderzoek naar de klantbeleving is in opdracht van het ministerie van SZW uitgevoerd door I&O Research en werd begeleid door een begeleidingscommissie bestaande uit vertegenwoordigers van het ministerie van SZW en de Sociale Verzekeringsbank (SVB).

### **Algemene nabestaandenwet (Anw)**

Als iemand overlijdt, heeft dit vaak financiële gevolgen voor de partner en kinderen. Dan kan aanspraak ontstaan op een uitkering via de Algemene nabestaandenwet (Anw). De huidige wet is in 1996 ingevoerd en verving daarmee de AWW (Algemene Weduwe en Wezenwet).

Een Anw-uitkering wordt toegekend als een nabestaande een kind onder de 18 jaar verzorgt, of meer dan 45 procent arbeidsongeschikt is. De definitie van arbeidsongeschiktheid is in dit geval: niet in staat zijn om met arbeid 55 procent te verdienen van hetgeen gezonde personen met soortgelijke opleiding en ervaring met arbeid gewoonlijk verdienen. Een burger met een Anw-uitkering ontvangt maximaal 70 procent van het wettelijk minimumloon. De uitkering is inkomensafhankelijk. Als iemand werkt, dan wordt dit inkomen gedeeltelijk in mindering gebracht op de uitkering. Als iemand een WW- of WIA-uitkering ontvangt, wordt deze volledig in mindering gebracht op de Anw-uitkering. Het kan zijn dat iemand bijvoorbeeld ook nog een nabestaandenpensioen ontvangt; deze telt niet mee bij het vaststellen van de hoogte van de Anw-uitkering. De uitkering wordt beëindigd wanneer het jongste kind van de nabestaande 18 jaar wordt, de nabestaande niet langer voor meer dan 45 procent arbeidsongeschikt is, de nabestaande (opnieuw) gaat trouwen of samenwonen, of de nabestaande de AOW-leeftijd bereikt. In dat laatste geval gaat de Anw-uitkering over naar een AOW-uitkering.

Steeds minder mensen maken aanspraak op een Anw-uitkering. Dit heeft te maken met de aanscherping van de voorwaarden in 1996, de integratie van de halfwezenuitkering in 2013 in de nabestaandenuitkering en door de uitstroom als gevolg van het bereiken van de AOW-leeftijd van de groep die de Anw in kon stromen op grond van overgangsrecht of in de Anw bleven omdat zij een AWW-uitkering hadden voor 1 juli 1996. In 2017 ontvingen 33.600 mensen een Anw-uitkering. In 2016 ontvingen 36.000 klanten een Anw-uitkeringen in 2015 waren dit er 39.100.

De uitvoering van de Anw-uitkering is in handen van de Sociale Verzekeringsbank (SVB).

## 1.2 Doel- en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is om inzicht te verkrijgen in de ervaringen van nabestaanden met de financiële tegemoetkoming die zij (hebben) ontvangen na het overlijden van een partner/ouders. Daarbij zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

### **Uitvoeringspraktijk**

- 1 Hoe ervaren de diverse groepen nabestaanden het eerste contact met de SVB en, indien aan de orde, de gemeente?
- 2 Hoe ervaren ze tussentijdse contacten (bij wijzigingen)?
- 3 Zijn er knelpunten in de uitvoering? Zijn er verbeteringen mogelijk in de uitvoeringspraktijk?

### **Systematiek**

- 4 In welke mate zijn de nabestaanden afhankelijk van de uitkering? Is er naast de uitkering sprake van ander inkomen en/of vermogen? Zo ja, welke? Hoe wordt de financiële bijdrage van de Anw-uitkering in het (nieuwe) (gezins)inkomen gewaardeerd?
- 5 Hoe waarderen nabestaanden de uitkering (geeft rust, financiële zekerheid, eigenlijk niet nodig, te weinig etc.)?

- 6 Laten nabestaanden hun keuzes wat betreft arbeidsparticipatie (meer/minder werken) beïnvloeden door de uitkering? Zo ja, op welke wijze? Waarom niet?
- 7 Laten nabestaanden hun keuze voor wat betreft leefvormen (samenwonen etc.) beïnvloeden door de kostendelersnorm?
- 8 Bereiden nabestaanden zich voor op een leven na de uitkering? Zo ja, op welke wijze. Zo nee, waarom niet?
- 9 Is bij nabestaanden (partners) bekend dat zij beroep kunnen doen op de gemeente voor re-integratie?
- 10 Hebben nabestaanden gebruik gemaakt van de mogelijkheid om bij de gemeente aan te kloppen voor re-integratie?

Omdat er niet één beschrijving te geven is van dé Anw-klant wordt in het onderzoek onderscheid gemaakt tussen de volgende acht klantgroepen:

- Nabestaanden met een Anw-uitkering omdat zij kinderen < 18 jaar hebben
- Nabestaanden met een Anw-uitkering omdat zij arbeidsongeschikt zijn
- Nabestaanden met een Anw-uitkering en een inkomen uit arbeid<sup>1</sup>
- Nabestaanden met een Anw-uitkering en inkomen in verband met arbeid<sup>2</sup>
- Nabestaanden met een Anw-uitkering en inkomen uit arbeid en in verband met arbeid
- Nabestaanden met een Anw-uitkering en geen inkomen<sup>3</sup>
- Nabestaanden die een Anw-nihil-uitkering hebben
- Wezen (16 t/m 21 jaar) die een nabestaandenuitkering (hebben) ontvangen

### 1.3 Aanpak van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd in twee fasen: fase 1) kwantitatief onderzoek en fase 2) kwalitatief onderzoek. Er is gestart met een online en schriftelijke enquête (kwantitatief onderzoek). Dit verschaftte cijfermatig inzicht in de klantbeleving van een grote groep Anw-gerechtigden zonder dat hierbij interviewereffecten optreden en mogelijk sociaal wenselijke antwoorden worden gegeven. Tabel 1.1 toont de respons per klantgroep. De verdieping op de enquête is, na een duidingssessie met de begeleidingscommissie, uitgevoerd door middel van diepte-interviews (kwalitatief onderzoek). Daarbij is ingegaan op de ervaringen en onderliggende motivaties voor keuzes tijdens de klantreis. Een uitgebreide onderzoeksverantwoording is opgenomen in de bijlage.

**Tabel 1.1**

Respons per klantgroep

KLANTGROEPEN VERTAALD NAAR UITVRAAG SZW (NIET UITSLUITEND)	POPULATIE	BRUTO- STEEKPROEF	RESPONS (%)
Nabestaanden met een Anw-uitkering omdat zij kinderen < 18 jaar hebben	11.771	2.228	27%
Nabestaanden met een Anw-uitkering omdat zij arbeidsongeschikt zijn	9.306	2.772	31%
Nabestaanden met een Anw-uitkering en een inkomen uit arbeid	5.939	1.600	35%
Nabestaanden met een Anw-uitkering en inkomen in verband met arbeid	2.796	1.000	28%
Nabestaanden met een Anw-uitkering en inkomen uit arbeid en in verband met arbeid	561	400	30%
Nabestaanden met een Anw-uitkering en geen inkomen uit en in verband met arbeid	11.781	2.000	25%
Nabestaanden die een Anw-nihil-uitkering hebben	6.754	1.000	21%
Wezen (16 t/m 21 jaar) die een nabestaandenuitkering (hebben) ontvangen	672	672	12%

<sup>1</sup> Inkomen uit arbeid: loon, winst (deels vrijgesteld)

<sup>2</sup> Inkomen in verband met arbeid: onder andere WW, Ziektewetuitkering, WAO, WIA of ZW (volledig gekort)

<sup>3</sup> Geen inkomen uit of in verband met arbeid



## 1.4 Analyse

Een groot deel van de resultaten is gepresenteerd in tabellen met daarin het totaalcijfer voor alle Anw-gerechtigden en vervolgens de klantgroepen. Hieronder een voorbeeldtabel:

**Tabel 1.2**

Voorbeeldtabel: Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening SVB (n=1.492)

TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN				NIHIL-UITKERING		WEZEN	
	Kind < 18 jaar	Arbeidsongeschikt	Inkomen uit arbeid	Inkomen ivm arbeid	Beiden	Geen ander inkomen	Geen nihil-uitkering	Nihil-uitkering	Geen wees	Wees
7,8	7,9	<b>8,1</b>	7,9	7,6	7,5	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>	6,7	7,7	8,2

Voor het 'lezen' van de tabellen is het volgende van belang:

- In de eerste kolom van elke tabel is het totale percentage voor alle Anw-gerechtigden te vinden. In de kolommen daarnaast de percentages per klantgroep.
- Omdat de klantgroepen niet 'uitsluitend' zijn, wordt er via vier verschillende invalshoeken naar de resultaten gekeken:
  1. de reden van de Anw-uitkering (kind onder de 18 jaar *of* arbeidsongeschikt)
  2. inkomen (uit arbeid *of* in verband met arbeid *of* beiden *of* geen van beide)
  3. nihil-uitkering (wel *of* geen nihil-uitkering)
  4. wezen (wel *of* geen wees)
- Significante verschillen tussen klantgroepen zijn vet gemaakt. Bijvoorbeeld, als klanten die arbeidsongeschikt zijn bij een vraag een significant hoger gemiddeld rapportcijfer geven dan klanten met een kind onder de 18 jaar dan is het gemiddelde rapportcijfer van de arbeidsongeschikten vet gemaakt.
- Per tabel is te zien hoeveel respondenten in totaal de desbetreffende vraag hebben beantwoord. Dit is te vinden achter de titel van elke tabel (n=XXX). Als er meerdere vragen in een tabel staan dan wordt de minimale respons aangegeven (nmin=XXX).
- Als een klantgroep en de bijbehorende percentages schuingedrukt zijn, hebben minder dan 50 respondenten binnen deze klantgroep de vraag beantwoord en zijn de resultaten binnen de groep minder betrouwbaar.
- Bij beoordelingen in rapportcijfers zijn antwoorden als 'weet niet/geen mening' *wel* buiten beschouwing gelaten.
- Bij schaalvragen zoals stellingen zijn antwoorden als 'weet niet/niet van toepassing' in de analyse *niet* buiten beschouwing gelaten, tenzij anders aangegeven.
- Vanwege afronding tellen percentages niet altijd op tot exact 100 procent.

Om het verschil met de resultaten van de kwantitatieve analyse te markeren, zijn de bevindingen van de diepte-interviews in blauwe tekstkaders opgenomen. Deze uitspraken kunnen niet 1-op-1 generaliseerd worden naar alle Anw-gerechtigden, omdat het hier een selecte groep respondenten betreft.

## **1.5 Leeswijzer**

De uitvoeringspraktijk en de betekenis van de Anw-uitkering voor de ontvanger worden in verschillende hoofdstukken besproken. In hoofdstuk 2 (uitvoeringspraktijk) wordt allereerst het totaaloordeel van Anw-gerechtigden over de dienstverlening van de SVB behandeld, hierna volgt een grafische weergave van de klantreis en de afzonderlijke beoordelingen per fase. Vervolgens worden in apart paragrafen de verschillende fasen van de klantreis (aanvraag- en besluitproces, tijdens de uitkering en einde uitkering) en de belevingen van de Anw-gerechtigden hierin verder uitgelicht.

In hoofdstuk 3 (systematiek) wordt verder ingegaan op de betekenis van de Anw-uitkering voor gerechtigden. De thema's afhankelijkheid, regels rondom Anw-uitkering en voorbereiding op de toekomst komen in dit hoofdstuk aan bod.

De beantwoording van de onderzoeksvragen vindt plaats in hoofdstuk 4 (conclusies). Het rapport wordt afgesloten met enkele bijlagen waarin een uitgebreide onderzoeksverantwoording is opgenomen, overzichten te vinden zijn van de responsstelling en de resultaten per klantgroep worden weergegeven in tabellen, voor zover deze niet in de hoofdtekst zijn opgenomen.

# 2

## HOOFDSTUK

### **Uitvoeringspraktijk**

## 2. Uitvoeringspraktijk

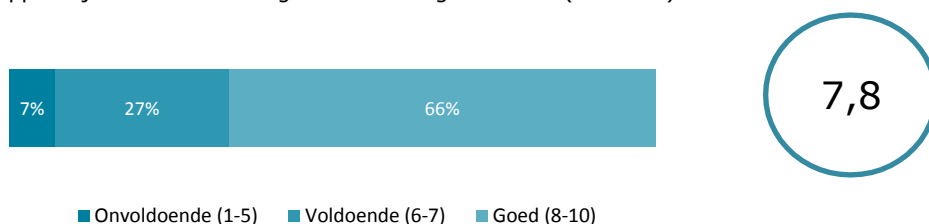
### 2.1 Totaaloordeel

#### Algehele dienstverlening positief beoordeeld

Over het algemeen zijn Anw-gerechtigden te spreken over de dienstverlening van de SVB. De algehele dienstverlening wordt door een twee derde meerderheid beoordeeld met een 8 of hoger. Gemiddeld komt het rapportcijfer uit op een 7,8.

**Figuur 2.1**

Rapportcijfer dienstverlening Anw-uitkering door SVB (n=1.492)



*"Ik word altijd vriendelijk te woord gestaan aan de telefoon." (Vrouw, 55-66 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit arbeid)*

*"Ik word altijd goed geadviseerd en geholpen aan de telefoon, medewerkers denken mee met mijn situatie." (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit arbeid)*

*"Zodra je in het systeem bekend bent, gaat het heel correct en netjes. Telefonisch ook goed te woord gestaan." (Vrouw, 55-66 jaar, Anw vanwege arbeidsongeschiktheid, inkomen ivm arbeid)*

#### Nihil-klantgroep is minder tevreden over dienstverlening

De nihil-klantgroep is een afwijkende klantgroep wat betreft hun oordeel over de dienstverlening van de SVB. De algehele dienstverlening wordt door hen het laagst beoordeeld (6,7). Het gegeven dat de uitkering bij hen niet wordt uitbetaald, maar dat zij er wel recht op hebben, heeft invloed op dit oordeel. Dit komt tot uitdrukking in het gehele proces van aanvraag tot einde uitkering.

**Tabel 2.1**

Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening Anw-uitkering door SVB, significante verschillen per klantgroep (n=1.492)

TOTAAL	INKOMEN				NIHIL-UITKERING	
	Inkomen uit arbeid	Inkomen ivm arbeid	Beiden	Geen ander inkomen	Geen nihil-uitkering	Nihil-uitkering
7,8	7,9	7,6	7,5	8,2	8,0	6,7

#### Deel Anw-gerechtigden ontevreden over informatievoorziening

Ongeveer een op de vijftien Anw-gerechtigden geeft een onvoldoende voor de dienstverlening door de SVB. De reacties van ontevreden Anw-ers hebben vooral betrekking op de communicatie door de SVB: gebrek aan of onduidelijke informatievoorziening, onduidelijkheden over de invloed van inkomen uit of in verband met arbeid en gekort worden op de Anw.

Gebrek aan of onduidelijke informatievoorziening:

*"De SVB verstrekt uit zichzelf niet of nauwelijks informatie. Ik moest alles zelf uitzoeken. Daar staat je hoofd niet naar. De brieven zijn wel duidelijk." (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, nihil-uitkering)*

*"Na het overlijden van mijn man in 2016 (en de vader van mijn 2 kinderen) bleek al gauw dat ik geen recht heb op een Anw-uitkering. Dit werd zeer onduidelijk gecommuniceerd door middel van een brief." (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, nihil-uitkering)*

Onduidelijkheden rondom betalingen/inkomen:

*"Soms onduidelijk. Soms geen toelichting wanneer een uitkering lager is." (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen ivm arbeid)*

*"Omdat ik soms niet weet waar ik aan toe ben. De ene keer krijg ik wat terug en de andere keer moet ik terugbetalen omdat ik teveel ontvangen heb." (Man, 55-66 jaar, arbeidsongeschikt, inkomen uit en ivm arbeid)*

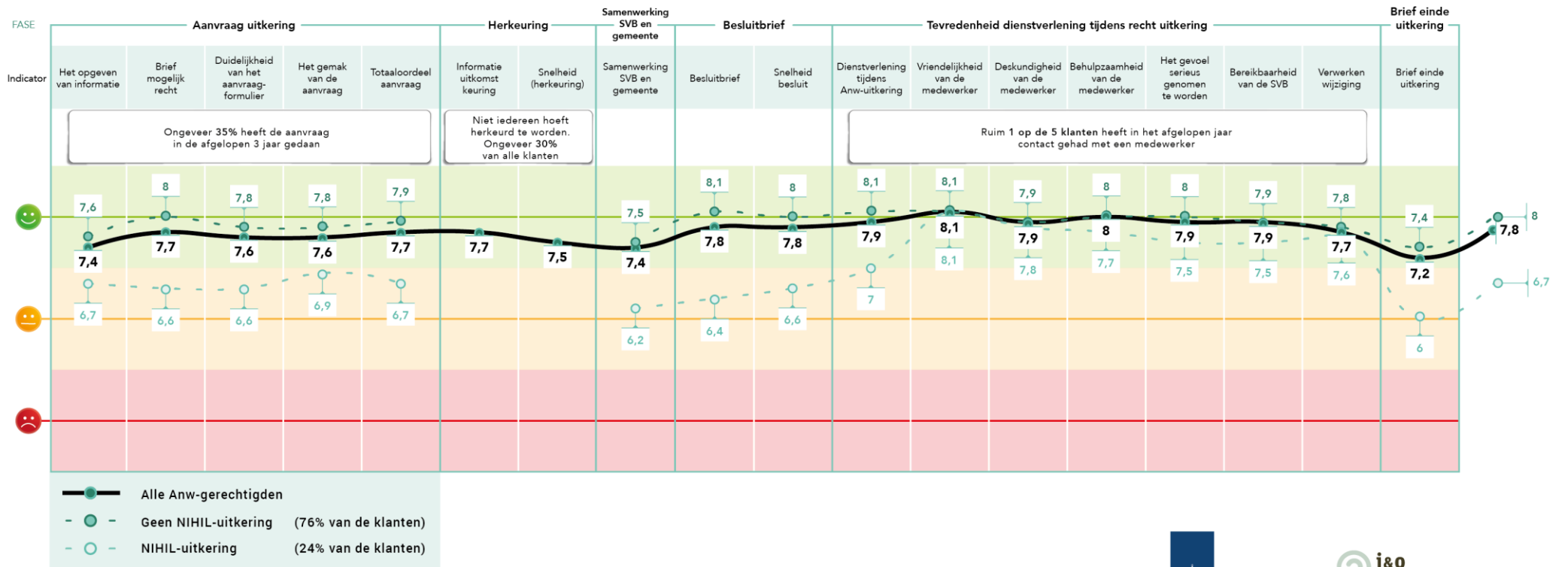
## **2.2 De klantreis**

In figuur 2.2 is de gehele klantreis weergegeven van aanvraag, via besluit tot einde van de uitkering. Hierbij moet worden aangetekend dat in dit onderzoek *geen* 'live' klantreizen zijn gevolgd. De beoordeling van de verschillende fasen is gedaan op basis van rapportcijfers achteraf. Er zijn in dit onderzoek geen voormalige Anw-ers betrokken. Alle Anw-ers in dit onderzoek zijn nog uitkeringsgerechtigd. En zij hebben een positief besluit op hun aanvraag ontvangen. In de volgende paragrafen wordt elk onderdeel van de klantreis nader bekeken en uitgelicht.

**Figuur 2.2**

Klantreis Anw-uitkering

## Klantreis uitkeringsgerechtigden Algemene Nabestaandenwet (Anw)



Dit onderzoek is uitgevoerd onder een steekproef van ANW-gerechtigden. Zij hebben dus een positief besluit op hun aanvraag ontvangen. De nihil-klantgroep bestaat uit nabestaanden die recht hebben op een Anw-uitkering, maar deze niet uitgekeerd krijgen omdat zij een te hoog inkomen uit arbeid hebben.



Rijksoverheid



## 2.3 Het aanvraagproces

### Positieve beoordeling dienstverlening tijdens aanvraagproces

Ruim een derde van de Anw-gerechtigden (35%) heeft in de afgelopen drie jaar (2016, 2017 en 2018) de aanvraag voor een Anw-uitkering gedaan. Voor hen is het relatief kort geleden dat ze het aanvraagproces hebben doorlopen en daarom is hen gevraagd om een beoordeling. Ruim zes op de tien Anw-gerechtigden die het aanvraagproces in de afgelopen drie jaar hebben doorlopen, geven een rapportcijfer 8 of hoger. Minder dan een op de tien (6%) beoordeelt het proces onvoldoende. Degenen die een 6 of lager hebben gegeven, kregen de mogelijkheid om hun cijfer toe te lichten. Een deel van hen ervaart dat de SVB (te) weinig meeleeft tijdens het aanvraagproces of dat het (aanvraag)formulier onduidelijk of ingewikkeld is.

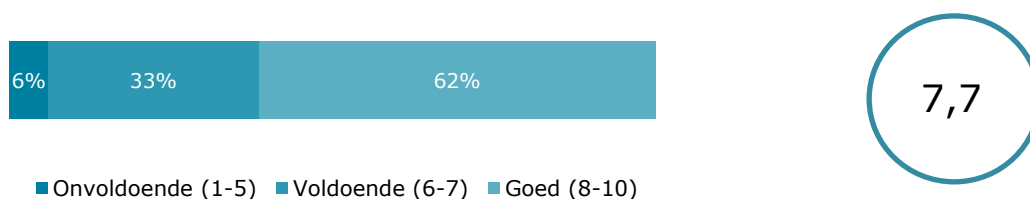
*"Na het overlijden van mijn man had ik het zwaar. Alles wat je dan moet regelen is ook zwaar en moeilijk door gebrek aan concentratie. Ik weet er niet meer zoveel van, maar vond het erg moeilijk en ingewikkeld destijds."* (Vrouw, 55-66 jaar, Anw vanwege arbeidsongeschiktheid)

*"Als je je partner verloren bent, dan ben je vol van verdriet. Ik vind dat medewerkers van een instantie daarmee rekening moeten houden. Soms zijn het echter net robots."* (Vrouw, 55-66 jaar, Anw vanwege arbeidsongeschiktheid)

Een klein deel (6%) geeft een onvoldoende omdat zij wel de brief ontvingen waarin ze werden gewezen op de Anw-uitkering, maar uiteindelijk de uitkering niet kregen uitbetaald omdat zij een te hoog inkomen uit of in verband met arbeid hebben. Dit betreffen Anw-gerechtigden uit de nihil-klantgroep.

**Figuur 2.3**

Rapportcijfer dienstverlening tijdens aanvraagproces Anw-uitkering door SVB (n=505)



### Laagste beoordeling van nihil-klantgroep

De nihil-klantgroep geeft een 6,7 voor de dienstverlening tijdens het aanvraagproces; een significant lagere beoordeling dan de andere klantgroepen (zie bijlage 3, tabel B3.2). De nihil-klanten hebben echter weinig tot geen contact of ervaring met de SVB. Degenen die in deze klantgroep vallen, hebben namelijk wel recht op een Anw-uitkering, maar deze wordt vanwege de hoogte van hun inkomsten (uit of in verband met arbeid) niet (altijd) uitbetaald. Het is voor een deel van de nihil-klanten echter niet duidelijk hoe deze constructie precies werkt. Zoals zelf door hen aangegeven in open antwoorden komt het aanvraagproces raar en verwarrend op hen over.

"Als mijn inkomen nu daalt, heb ik dan wel recht tot uitbetaling? Het is nu onduidelijk hoe dit zit. Komt de SVB dan zelf bij mij? Of moet ik hier zelf achteraan? Ik had hier graag meer informatie over gewild." (Man, 35-44 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, nihil-uitkering)

"Je krijgt een bericht over recht op Anw. Ik dacht 'dat is mooi en fijn dat het bestaat'. Ik heb alles netjes ingevuld en teruggestuurd en vervolgens kreeg ik bericht dat ik het niet kreeg. Het voelde alsof ik werd blij gemaakt met een dode mus." (Man, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, nihil-uitkering)

"De SVB laat mij elk jaar weten dat ik er recht op heb, maar betaalt niets uit. Dat is raar." (Man, 55-66 jaar, Anw vanwege arbeidsongeschiktheid, nihil-uitkering)

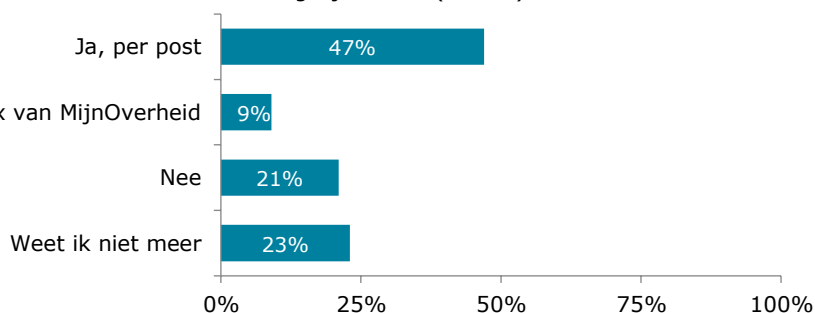
### Kleine meerderheid herinnert zich bericht over mogelijk recht op Anw

Iets meer dan de helft (56%) van de Anw-gerechtigden die het aanvraagproces in de afgelopen drie jaar heeft doorlopen, geeft aan een bericht te hebben ontvangen van de SVB waarin stond dat men mogelijk recht heeft op de Anw-uitkering. Dit bericht hebben zij grotendeels per post ontvangen en een klein deel via de berichtenbox van MijnOverheid. Ruim een vijfde (21%) geeft aan dat zij dit bericht niet hebben ontvangen. Dit is een belangrijke groep; zij komen er namelijk soms pas veel later achter dat zij recht hebben op de uitkering. Hoewel het aanvraagproces recent is doorlopen, geeft ongeveer een kwart (23%) aan niet meer te weten hoe dit is gegaan. Anw-gerechtigden die de brief hebben ontvangen beoordelen deze positief, gemiddeld een 7,7. Ook hier geldt een lagere beoordeling door de nihil-klantgroep (6,6).

7,7

**Figuur 2.4**

Brief van SVB over mogelijk recht? (n=561)



In de diepte-interviews kwam regelmatig naar voren dat men de periode vlak na het overlijden van de partner of ouder als een waas heeft ervaren waarin weinig informatie wordt opgeslagen.

Zo dacht iemand dat het aanvraagproces geheel automatisch was verlopen. In deze periode krijgt men voor het eerst bericht van de SVB over het mogelijk recht op de Anw. Men wist tot dat moment vaak niet dat er zoiets bestond als een nabestaandenuitkering. Naast het bericht van de SVB werden nabestaanden ook geconfronteerd met veel regelwerk en financiële afhandelingen vanuit andere instanties. Een groot deel van de geïnterviewden gaf aan in deze periode geholpen te zijn door familieleden en/of vrienden, een buurtcoach van de gemeente of een financieel adviseur die praktische zaken, bijvoorbeeld een aanvraag voor Anw, grotendeels uit handen hebben genomen.

Naast nabestaanden die automatisch een bericht hebben ontvangen van de SVB over het mogelijk recht op een Anw-uitkering bestaat er ook een groep die dit bericht naar eigen zeggen niet heeft ontvangen. Uit de diepte-interviews komt naar voren dat dit met name arbeidsongeschikten zijn die niet als zodanig bekend stonden of zich niet als zodanig herkenden.



Door derden, bijvoorbeeld door iemand bij de gemeente, een uitvaartbegeleider, financieel adviseur, UWV-medewerker, of familieleden, zijn zij vaak bij toeval geweest op mogelijk recht op een Anw-uitkering. Hoewel deze groep er recht op had, hebben zij de Anw-uitkering pas maanden later, en soms zelfs jaren later, ontvangen. Sommige van hen hadden in de periode dat zij nog geen Anw-uitkering ontvingen geen andere inkomsten.

*"Ik had het geluk dat we een buffer hadden opgebouwd. Ik heb die twee jaar op mijn spaarcenten geleefd. Daarna heb ik maar 1 jaar Anw-uitkering met terugwerkende kracht teruggekregen, ik was er te laat achter gekomen." (Vrouw, 55-66 jaar, Anw vanwege arbeidsongeschiktheid, geen inkomen uit en in verband met arbeid)*

*"Ik kan zelf niet meer werken, dus toen mijn man overleed had ik in die 3 maanden geen inkomsten, maar de vaste lasten moesten wel betaald worden. Daardoor ging ik mij afvragen; klopt dit wel? Heb ik dan nergens recht op? Toen ik voor een bijstandsuitkering bij de gemeente aanklopte, werd ik gewezen op de Anw-uitkering." (Vrouw, 55-66 jaar, Anw vanwege arbeidsongeschiktheid, geen inkomen uit en in verband met arbeid)*

In het blauwe kader hierboven wordt gemeld dat er een groep nabestaanden is die het bericht van de SVB niet heeft ontvangen. Naar aanleiding hiervan is het proces van aanschrijven van (mogelijke) nabestaanden door de SVB nagegaan. Hieruit blijkt dat op basis van de selectiecriteria het overgrote deel van (mogelijke) nabestaanden in beeld is. Deze groep krijgt een bevorderende aanvraag danwel een informerende brief, waarin zij geattendeerd worden op mogelijk recht op een Anw-uitkering vanwege kinderen of arbeidsongeschiktheid.

Er blijkt een beperkte groep nabestaanden te zijn die momenteel buiten de selectie valt vanwege gedeeltelijke overlap met andere regelingen. Dit wordt aangepast in de selectie, zodat deze groep in de toekomst wel bericht ontvangt. De omvang van deze groep staat echter niet in verhouding tot de 21% die aangeeft geen bericht te hebben ontvangen. Het is niet ondenkbaar dat een deel van de nabestaanden in de onderzoeksgroep wel bericht heeft ontvangen, maar zich dit niet meer kan herinneren, of dat het bericht door iemand anders is afgehandeld. Ook kan het zo zijn dat mensen zich niet beschouwd hebben/beschouwen als arbeidsongeschikt in eerste instantie.

### Kwart van de aanvragen op papier

Van de Anw-gerechtigden die in de afgelopen drie jaar een aanvraag hebben ingediend, hebben drie op de tien dit gedaan via de website van SVB. Dit wordt aanzienlijk vaker aangegeven door Anw-gerechtigden vanwege kinderen onder de 18 jaar dan door Anw-gerechtigden in verband met arbeidsongeschiktheid. Een kwart (26%) geeft aan een papieren formulier hiervoor te hebben gebruikt. Een ander deel weet niet meer precies hoe zij dit hebben gedaan (21%) of heeft de aanvraag door iemand anders laten indienen (22%). Anw-gerechtigden vanwege arbeidsongeschiktheid doen de aanvraag significant vaker via een papieren formulier of laten dit door iemand anders doen.

### Manier van indienen (n=557):

	website	31%
	papieren formulier	26%
	iemand anders	22%
	weet ik niet meer	21%

**Tabel 2.2**

Manier van indienen, significante verschillen per klantgroep (n=557)

	REDEN ANW-UITKERING	
	Kind < 18 jaar	Arbeidsongeschikt
Via de website	<b>39%</b>	20%
Met een papieren formulier	21%	<b>31%</b>
Iemand anders heeft de aanvraag ingediend	18%	<b>31%</b>
Weet ik niet meer	22%	18%

### Verschillende onderdelen van aanvraagproces ruim voldoende tot goed

Drie verschillende onderdelen van het aanvraagproces (gemak, duidelijkheid, opgeven informatie) worden ruim voldoende tot goed beoordeeld door Anw-gerechtigden. Net als bij de algemene beoordeling van het aanvraagproces, is er een groot verschil in beoordeling tussen Anw-gerechtigden met een nihil-uitkering en de overige klantgroepen (tabel 2.3). Vermoed wordt dat deze beoordeling deels wordt beïnvloed door het uiteindelijke besluit van de SVB. In geval van een nihil-uitkering wordt namelijk niet tot uitbetaling van een Anw-uitkering over gegaan vanwege de hoogte van inkomen uit of in verband met arbeid.

**Tabel 2.3**

Gemiddeld rapportcijfer onderdelen aanvraagproces, significante verschillen per klantgroep (nmin=389)

	TOTAAL	WEL/NIET NIHIL	
		Geen nihil	Nihil-uitkering
Het gemak van de aanvraag	7,6	7,8	<b>6,6</b>
Duidelijkheid van het aanvraagformulier	7,6	7,8	<b>6,9</b>
Het opgeven van informatie	7,4	7,6	<b>6,7</b>

Enkele suggesties ter verbetering die uit de interviews naar voren kwamen hebben betrekking op het aanvraagformulier en de duur van het aanvraagproces (zie kader).



Tijdens de diepte-interviews vertelde men over de ervaringen met het aanvraagproces. De positieve beoordeling kwam ook naar voren in de gesprekken. Een deel gaf aan dat het aanvragen, ondanks dat er heel veel informatie ingevuld moest worden, een gemakkelijk proces was. Waarbij men veelal geholpen is door anderen.

*"Destijds heeft mijn zus, die administratief werk doet, alles uit handen genomen. Het was een hele vage tijd toen. Maar heel fijn dat zij dat heeft geregeld destijds. In mijn beleving is dit prima verlopen."* (Vrouw, 55-66 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar)

*"Nu ik er op terugkijk, vond ik het prima in te vullen. Maar op dat moment (als je partner net is overleden) zit je hoofd vol en staat je hoofd er ook niet naar. Het is dan erg veel."* (Vrouw, 35-44 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar)

*"Ik vond het makkelijk om te doen. Het was duidelijk. Aanvraagformulier werd meegestuurd met de brief, 'vul dit in en stuur het terug'. Simpel."* (Man, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, nihil-uitkering)

Enkele Anw-gerechtigden die hun aanvraag zelf hebben ingediend, gaven de volgende praktische problemen aan bij de aanvraag:

*"Er is weinig mogelijkheid tot toelichting of uitleg op het formulier. Zo kon ik de situatie niet verduidelijken."* (Vrouw, 16-21 jaar, wees)

*"Ik vond de aanvraag erg lang duren. Het heeft 2,5 maand geduurd, in die periode zat ik zonder inkomen en leefde ik op spaargeld. Als het heel duidelijk is dat ik recht heb op een Anw-uitkering dan kan er alvast wat mee gedaan worden, bijvoorbeeld een voorschot."* (Vrouw, 55-66 jaar, Anw vanwege arbeidsongeschiktheid)

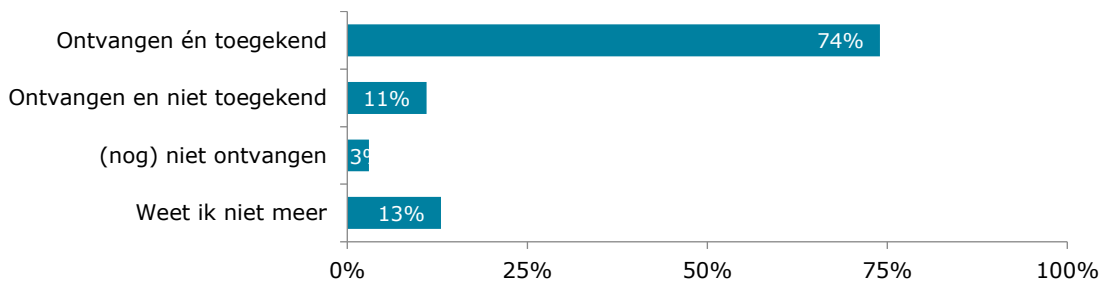
## 2.4 Het besluit

### 2.4.1 Besluitbrief

Hoewel in de steekproef enkel respondenten zitten waarbij de Anw-uitkering is toegekend, geeft een op de tien Anw-gerechtigden (11%), die in de afgelopen drie jaar een aanvraag hebben gedaan, aan dat zij een besluitbrief hebben ontvangen waarin staat dat de uitkering niet wordt toegekend. Dit betreft enkel de nihil-klantgroep. De situatie 'wel recht, maar geen uitbetaling' wordt door hen waarschijnlijk (maar ten onrechte) geïnterpreteerd als 'niet toegekend'.

**Figuur 2.5**

Ontvangst en inhoud besluitbrief van SVB in % (n=559)



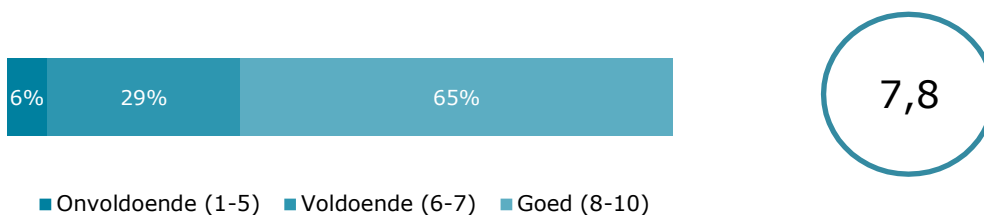
### Nihil-klantgroep geeft besluitbrief laagste score

Over het algemeen wordt de besluitbrief van de SVB goed beoordeeld; ruim zes op de tien Anw-gerechtigden die in de afgelopen drie jaar een aanvraag heeft gedaan, geven een 8 of hoger. Gemiddeld geeft men een 7,8. Het is niet verwonderlijk dat de nihil-klantgroep de laagste score toekent aan de besluitbrief. De boodschap dat de Anw-uitkering niet wordt uitbetaald, is tenslotte niet leuk om te ontvangen. Iemand die de brief beoordeelde met een 6 of lager gaf aan:

*"Het is een brief met de zakelijke mededeling dat ik er geen recht op heb. Het is al geen leuk bericht, maar de communicatie is zeer summier en zeer zakelijk. Dat maakt de boodschap nog erger."*  
(Anw-gerechtigde met een nihil-uitkering)

**Figuur 2.6**

Rapportcijfer besluitbrief (n=446)



Ook in de interviews zijn mogelijke verklaringen voor de lagere beoordeling naar voren gekomen, als ook suggesties ter verbetering. Deze zijn beschreven in het blauwe kader op de volgende pagina.

**Tabel 2.4**

Rapportcijfer besluitbrief, significante verschillen per klantgroep (n=446)

TOTAAL	WEL/NIET NIHIL	
	Geen nihil	Nihil-uitkering
7,8	8,1	6,4

### Minder ambtelijke taal, en betere uitleg bedrag

Niet alleen de nihil-klantgroep komt met suggesties ter verbetering voor de besluitbrief, ook andere klantgroepen geven aan soms vragen te hebben bij de besluitbrief. Bijvoorbeeld waarom een bepaald bedrag wordt toegekend. Daarnaast geven sommigen aan dat de brief veel ambtelijke taal bevat en dat zij het bericht liever in Jip en Janneke taal krijgen uitgelegd.

*"Er staat geen uitleg in de brief over hoe ze tot de hoogte van dit bedrag komen."  
(Anw vanwege kind tot 18 jaar, inkomen uit arbeid)*

*"Ambtelijke taal is voor laaggeletterden niet te begrijpen. Liever Jip en Janneke taal."  
(Anw vanwege arbeidsongeschiktheid)*



De situatie 'wel recht, maar geen uitbetaling' is verwarrend voor de nihil-klantgroep. Ook de manier waarop dit in de brief wordt gecommuniceerd zou volgens hen beter kunnen, bijvoorbeeld door meer uitleg of een onderbouwing met een berekening.

*"Als er bij de eerste brief duidelijk wordt vermeld dat je mogelijk recht hebt, en dat dit onder andere afhangt van je inkomen, dan zou ik meer respect hebben voor het besluit dat de uitkering niet wordt uitbetaald. Nu vond ik de berichtgeving verwarrend en raar. Waarom zou je eerst een brief sturen met 'u heeft recht', maar het vervolgens niet kunnen krijgen?"*

*"Er staat dat ik eventueel opnieuw een aanvraag kan doen als mijn inkomen verandert, maar hoeveel het anders moet zijn wordt niet vermeld. Dus ik weet nog niet wanneer ik wat moet doen."*

Niet alleen behoefte aan meer uitleg, maar ook een 'meer menselijke' benadering wordt op prijs gesteld.

*"Ik had graag gewild dat de SVB mij nog zou bellen om uit te leggen dat het een rare situatie is, maar dat de regels nou eenmaal zo zijn. Een persoonlijke benadering maakt al zoveel uit. Alles moet maar via de brief, ambtenarij. Ze doen geen moeite om echt contact op te nemen."*

*"Ik weet nog dat het een korte brief was waarin stond dat ik de uitkering niet kreeg uitbetaald. Dit kan wel iets uitgebreider, met twee of drie extra zinnen, met iets meer informatie. Voor mijn gevoel ben ik nu gewoon een nummertje. Er zou wel iets meer inlevingsvermogen mogen zijn, dat er iets meer moeite achter zit."*

## 2.4.2 (Her)keuring arbeidsongeschiktheid

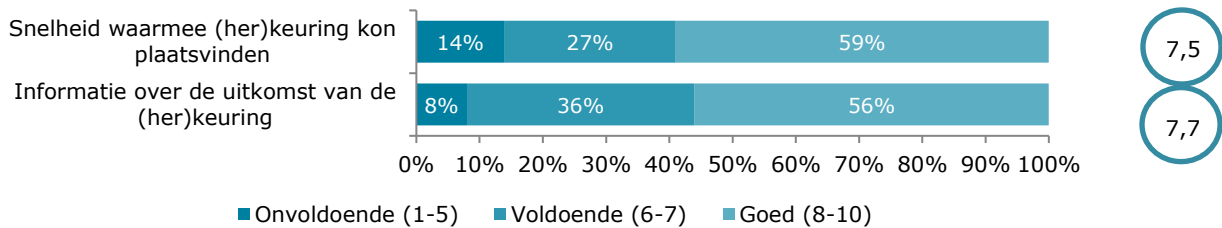
### Snelle (her)keuring

Indien sprake is van (mogelijke) arbeidsongeschiktheid krijgen Anw-gerechtigden eerst een oproep voor een (her)keuring. Bij bijna drie op de tien Anw-gerechtigden die in de afgelopen drie jaar een aanvraag hebben gedaan, moest er een (her)keuring uitgevoerd worden.

Anw-gerechtigden die een (her)keuring hebben ondergaan, beoordelen de afhandeling hiervan ruim voldoende tot goed. Men is met name te spreken over de snelheid waarmee een (her)keuring plaats kon vinden. Niet iedereen is hier echter over te spreken, een op de zeven geeft een onvoldoende voor de snelheid. Bij dit resultaat moet worden opgemerkt dat de steekproef bestaat uit Anw-gerechtigden waarvan de aanvraag is toegekend en die dus meer dan 45 procent arbeidsongeschikt zijn verklaard door het UWV.

**Figuur 2.7**

Rapportcijfer onderdelen (her)keuring (nmin=72)



Tijdens de interviews werd ook gesproken over de ervaringen van arbeidsongeschikten die werden opgeroepen bij het UWV voor een (her)keuring. Veelal hebben zij positieve ervaringen bij de UWV-arts. Geruststelling is het woord wat in vele gesprekken naar voren kwam. De UWV-arts kon bijvoorbeeld vaak direct mededelen of men afgekeurd was, maar ook het geven van een termijn wanneer een volgende keuring zou plaatsvinden gaf rust.

*"Hij heeft mij direct gerustgesteld, ik werd voor 100% afgekeurd."*

*"Na een jaar moest ik weer terugkomen, ik was nog niet hersteld. Toen had ik weer een aardig gesprek. Hij gaf me twee jaar. Dat heeft mij heel veel rust gegeven, ik ben nu aardig aan het herstellen en ben aan het ontdekken hoeveel ik weer aan kan qua werken."*

De aanloop naar de keuring toe, kan gepaard gaan met stress en zorgen over de keuring, omdat het recht op de Anw-uitkering hiervan af kan hangen.

*"Ik vond het van tevoren allemaal erg spannend, vooral omdat er zoveel van afhangt."*

*"Ik had wel wat zorgen van tevoren, maar ik denk dat deze arts was getraind om met nabestaanden om te gaan. Ik weet niet of het echt zo is, maar zo voelde het, heel fijn."*

Niet iedereen had positieve ervaringen rondom de (her)keuring. Zo gaf een persoon aan dat zij zich bij twee verschillende locaties van het UWV moest melden. Bij de ene locatie werd ze 100% afgekeurd, vervolgens kreeg ze alsnog een oproep voor een (her)keuring bij de andere locatie. Dit vond zij erg vreemd en gaf haar veel stress. Ook de onderlinge communicatie tussen SVB en UWV ging daardoor niet goed.

Ook komt het voor dat er geen inkomsten zijn in de periode dat er een keuring gedaan moet worden en op een besluit worden gewacht.

*"Ik had gehoopt dat er een voorschotregeling getroffen kon worden, voordat je de echte beschikking ontvangt. Je zit in het nauw op dat moment. Als ik geen buffer had gehad, dan was ik schuldenaar geweest. Ik heb vier maanden zonder inkomen gezeten."*

*"Eén keer had ik een mevrouw die, vier weken na het overlijden van mijn man, zei dat ik binnen drie maanden wel weer dingen kon doen. Dit was een hele pijnlijke opmerking, ik ben na 40 jaar samen mijn steunpilaar kwijt. Zij toonde geen begrip."*

### 2.4.3 Snelheid besluit

#### Goede beoordeling voor snelheid van het besluit

De meerderheid van de Anw-gerechtigden die de aanvraag in de afgelopen drie jaar hebben gedaan, is tevreden over hoe snel zij het besluit van de SVB ontvingen. Twee op de drie geven namelijk een 8 of hoger. Anw-gerechtigden die behoren tot de nihil-klantgroep beoordelen de snelheid met een lager cijfer (6,6) ten opzichte van de rest (8,0) (zie tabel B3.9 in bijlage 3).

**Figuur 2.8**

Rapportcijfer snelheid besluit door SVB (n=435)



■ Onvoldoende (1-5) ■ Voldoende (6-7) ■ Goed (8-10)



### 2.4.4 Bezwaar tegen besluit

Van de Anw-gerechtigden in dit onderzoek, hebben slechts enkelen (1%) een bezwaar hiertegen ingediend. Dat is verklaarbaar omdat de steekproef bestaat uit Anw-gerechtigden waarvan de aanvraag is toegekend. Het bezwaar kende dus een positieve afloop wat betreft de toekenning. Niet-toegekende aanvragen waartegen bezwaar is gemaakt, liggen buiten de scope van dit onderzoek.

Vanwege de geringe aantallen kunnen er geen cijfermatige uitspraken worden gedaan over hoe men de afhandeling van het bezwaar heeft ervaren, noch over de snelheid van het besluit na bezwaar. Voor de volledigheid is deze tabel wel opgenomen in bijlage 3 (zie tabel B3.11).

## 2.5 Tijdens de Anw-uitkering

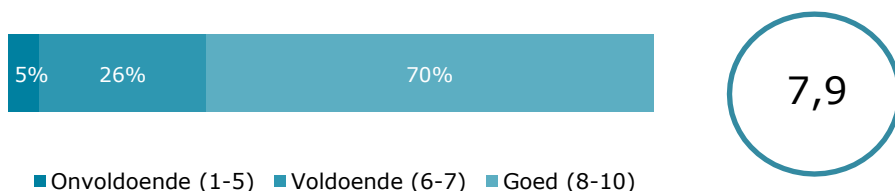
### Dienstverlening tijdens de Anw-uitkering positief beoordeeld

De dienstverlening tijdens de Anw-uitkering krijgt van zeven op de tien Anw-gerechtigden een 8 of hoger als rapportcijfer. Wezen, Anw-gerechtigden die naast de Anw-uitkering geen ander inkomen (uit of in verband met arbeid) hebben en Anw-gerechtigden die geen nihil-uitkering ontvangen geven de hoogste rapportcijfers. Wezen hebben weinig tot geen contact met de SVB, maar omdat zij elke maand een uitkering op hun rekening ontvangen, zijn ze tevreden met de SVB.

*"Ik krijg het altijd netjes uitbetaald en daarom ben ik tevreden. Als je in een dergelijke situatie terecht komt dan ervaar je dat het goed geregeld is in Nederland." (Wees, 16-21 jaar)*

**Figuur 2.9**

Rapportcijfer dienstverlening SVB tijdens Anw-uitkering (n=1.486)



**Tabel 2.5**

Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening SVB tijdens Anw-uitkering, significante verschillen per klantgroep (n=1.486)

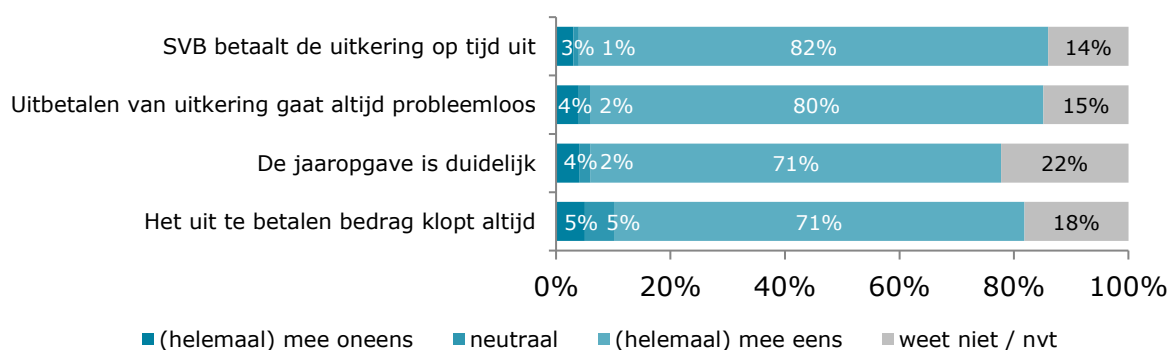
TOTAAL	INKOMENSSITUATIE				WEL/NIET NIHIL		WEL/NIET WEES	
	Inkomen uit arbeid	Inkomen ivm arbeid	Beiden	Geen van beiden	Geen nihil	Nihil	Geen wees	Wees
7,9	8,0	7,8	7,8	8,3	8,1	7	7,9	8,4

### SVB keert de Anw-uitkering op tijd uit

Anw-gerechtigden zijn positief over de verschillende aspecten rondom de uitbetaling van de Anw-uitkering. De SVB keert de uitkering op tijd uit en dit gaat (vaak) probleemloos, zo geven ruim acht op de tien Anw-gerechtigden aan. De meerderheid geeft daarnaast aan dat het uit te betalen bedrag altijd klopt. Een klein deel geeft aan het hier niet mee eens te zijn. Vooral Anw-gerechtigden wegens arbeidsongeschiktheid en degenen zonder een inkomen uit of in verband met arbeid geven in hoge mate aan dat de bedragen kloppen (91% (helemaal) mee eens).

**Figuur 2.10**

Stellingen over uitbetaling (nmin=1.667)



## Ontevredenheid over verkeerd bedrag en onduidelijkheid daarover

Voor een klein deel geldt dat men niet helemaal tevreden is met de dienstverlening tijdens de Anw-uitkering: 5 procent geeft een onvoldoende (figuur 2.9). Anw-gerechtigden die een 6 of lager hebben gegeven, kregen de mogelijkheid om hun cijfer toe te lichten. Zoals ook te zien is bij de uitkomsten van de stellingen, heeft deze ontevredenheid onder andere te maken met het gegeven dat het bedrag niet altijd klopt. De consequentie is dat men weleens teveel ontvangen Anw moet terugbetalen. Dit kwam ook naar voren in de diepte-interviews en dit wordt als vervelend ervaren. De ontevredenheid ligt daarnaast ook op andere vlakken zoals geen inzicht hebben in de berekening van bedragen, wijziging in regelgeving of verontwaardiging over gekort worden.



Overeenstemmend met de resultaten van de stellingen, kwam ook tijdens de interviews het beeld naar voren dat de uitbetaling over het algemeen goed gaat .

*"Het bedrag wat ik ontvang is stabiel. Af en toe een verhoging in het nieuwe jaar. Dit wordt altijd jaarlijks gecommuniceerd per brief, dat is duidelijk." (Vrouw, 16-21 jaar, wees)*

Niet iedereen is echter tevreden over de gang van zaken tijdens de uitkering. Dit betreft met name Anw-gerechtigden die, naast de Anw-uitkering, vanuit verschillende bronnen een vorm van inkomen ontvangen. In de interviews was er ruimte om uitgebreider in te gaan op de onvrede van Anw-gerechtigden. Het komt namelijk voor dat Anw-gerechtigden weleens geld moeten terugbetalen omdat zij, al dan niet door een fout in het systeem van SVB, teveel hebben ontvangen. Dit kan ook komen door een wisselend inkomen of omdat de communicatie met andere uitkeringsinstanties niet goed op elkaar is afgestemd. De wisselingen in wel/niet terugbetalen worden als vervelend ervaren en brengt Anw-gerechtigden in sommige gevallen in geldnood.

*"Ik heb na het overlijden van mijn man heel veel gewerkt om meer inkomsten te genereren. Ik wist niet dat dit niet mocht naast de Anw. Regels waren niet duidelijk, misschien heb ik ze wel te horen gekregen, maar heb ik dat destijds niet opgeslagen. Daardoor moest ik in 1 keer € 8.000 terugbetalen, dat had ik niet. Daardoor raakte ik in de schuldsanering." (Anw vanwege kind(eren) tot 18, geen inkomen uit en in verband met arbeid)*

*"Ik krijg weleens een overzicht van de bedragen, maar volgende maand kan het weer anders zijn. Of ik krijg opeens meer of ik moet opeens een deel terug betalen. Erg onoverzichtelijk hoe het zit met de verrekeningen. Ik begrijp niet waarom de SVB niet eens goed naar mijn inkomsten kan kijken en dan een juist bedrag uitkeert. Ik word vanwege andere inkomsten gekort. Als er iets veranderd in het bedrag uit een andere inkomstenbron heeft dat ook weer invloed op de Anw. Dit komt vaak voor en daarom vaak gedoe." (Anw vanwege arbeidsongeschiktheid, inkomen uit en ivm arbeid)*

Inkomsten uit arbeid worden gedeeltelijk van de nabestaandenuitkering Anw afgetrokken. De berekening hierbij is als volgt: er geldt een vrijstelling tot 50 procent van het minimumloon. Tot dit bedrag wordt de Anw-uitkering niet gekort. Het inkomen hierboven wordt voor twee derde van de nabestaandenuitkering afgetrokken. Hierbij geldt wel een maximum aan inkomen uit arbeid om nog in aanmerking te komen voor een Anw-uitkering.



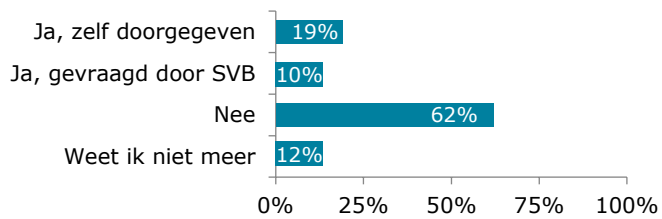
## Veranderingen in situatie

Indien er veranderingen ontstaan in een situatie, dient men dit door te geven aan de SVB. In de afgelopen drie jaar heeft ongeveer een kwart van de Anw-gerechtigden (26%) een verandering doorgegeven, al dan niet op verzoek van de SVB. Met name Anw-gerechtigden met kinderen onder de 18 jaar en mensen met een inkomen geven aan zelf een verandering te hebben doorgegeven of nadat dit was gevraagd door de SVB. Arbeidsongeschikten en Anw-gerechtigden die vallen onder de nihil-klantgroep, hebben minder te maken met het doorgeven van een verandering aan de SVB.

**Figuur 2.11**

Veranderingen aan SVB doorgegeven in % (n=1.712)

*Meerdere antwoorden mogelijk.*



**Tabel 2.6**

Veranderingen aan SVB doorgegeven, significante verschillen per klantgroep (n=1.712)

*Meerdere antwoorden mogelijk*

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN				NIHIL-UITKERING		WEZEN	
		Kind < 18 jaar	Arbeidsongeschikt	Inkomen uit arbeid	Inkomen ivm arbeid	Beiden	Geen van beide	Geen nihil-uitkering	Nihil-uitkering	Geen wees	Wees
Ja, zelf doorgegeven	19%	<b>32%</b>	11%	<b>41%</b>	19%	26%	14%	<b>22%</b>	10%	20%	15%
Ja, gevraagd door SVB	10%	<b>13%</b>	8%	<b>14%</b>	<b>15%</b>	21%	7%	11%	8%	10%	18%
Nee	62%	51%	<b>72%</b>	45%	55%	49%	<b>70%</b>	60%	<b>69%</b>	<b>62%</b>	46%
Weet ik niet meer	12%	10%	12%	6%	<b>18%</b>	10%	<b>12%</b>	11%	<b>15%</b>	12%	<b>24%</b>

### Met name veranderingen in inkomen

Als er een verandering is doorgegeven, heeft dit met name te maken met wijzigingen in het inkomen uit arbeid of in verband met arbeid. Dit geldt vooral voor Anw-gerechtigden vanwege kinderen onder de 18 jaar (70%) en degenen die een inkomen genereren uit arbeid (82%). In mindere mate heeft de verandering te maken met wijzigingen in het huishouden, wijzigingen in arbeidsongeschiktheid, of een ander bankrekeningnummer. Sommigen hebben een andere verandering doorgegeven. Dit betreffen met name een verhuizing of aangeven dat men een studie/opleiding volgt.

### Geen duidelijke voorkeur voor één kanaal

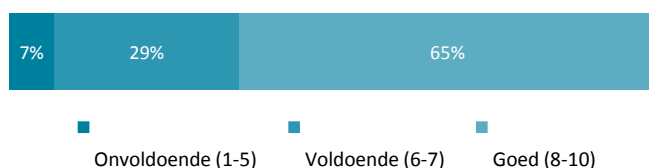
Wanneer er wordt gekeken naar welke kanalen men heeft gebruikt om de verandering door te geven, komt er geen duidelijke voorkeur voor één kanaal naar voren. Zo hebben Anw-gerechtigden die een verandering hebben doorgegeven in gelijke mate de website als de telefoon hiervoor gebruikt. Ongeveer een vijfde heeft de verandering schriftelijk doorgegeven. Degenen die 'anders' hebben aangegeven, hebben de veranderingen laten doorgeven door andere instanties of personen, zoals gemeente, belastingdienst, UWV, boekhouder of werkgever.

### Verwerking van verandering goed beoordeeld

Anw-gerechtigden die een verandering in de afgelopen drie jaar hebben doorgegeven, beoordelen de verwerking hiervan door de SVB positief. Bijna twee op de drie Anw-gerechtigden geven hiervoor een 8 of hoger. Gemiddeld komt het rapportcijfer uit op een 7,7.

**Figuur 2.12**

Rapportcijfer verwerking verandering door SVB (n=385)



### Ruim een vijfde heeft contact opgenomen met de SVB

De SVB neemt op verschillende momenten in het proces middels een brief contact op. Daarnaast zijn Anw-gerechtigden te allen tijde in de gelegenheid om zelf contact op te nemen met de SVB voor vragen of het doorgeven van veranderingen in de situatie. In het afgelopen jaar heeft ruim een vijfde van de Anw-gerechtigden zelf contact opgenomen met de SVB. Dit zijn met name Anw-gerechtigden met een kind onder de 18 jaar (31%) en degenen die een inkomen uit arbeid hebben (35%). Hierboven is al beschreven dat dit ook de klantgroepen zijn die vaker een verandering doorgeven in de situatie.

### Verandering doorgegeven in situatie (n=447)

€ Inkomen	60%
Huishouden	12%
Arbidsongeschiktheid	3%
Bankrekeningnummer	2%
Anders	10%
Geen verandering doorgegeven	12%

### Manier van doorgeven verandering (n=397) *Meerdere antwoorden mogelijk*

Website <a href="http://www.svb.nl">www.svb.nl</a>	43%
Telefonisch	43%
Schriftelijk	23%
Loket	1%
Anders	9%

**Tabel 2.7**

Afgelopen jaar zelf contact opgenomen met een medewerker van SVB (% ja) (n=1.712), significante verschillen per klantgroep

TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN				NIHIL-UITKERING	
	Kind < 18 jaar	Arbeidsongeschikt	Inkomen uit arbeid	Inkomen ivm arbeid	Beiden	Geen van beide	Geen nihil-uitkering	Nihil-uitkering
22%	<b>31%</b>	16%	<b>35%</b>	22%	28%	20%	<b>25%</b>	15%





**Voorkeur voor telefonisch contact**

Bijna negen op de tien Anw-gerechtigden die in het afgelopen jaar contact hebben opgenomen, hebben dit telefonisch gedaan. Dit beeld komt ook naar voren tijdens de interviews. Men vindt telefonisch contact prettig en het geeft hen de mogelijkheid om direct geholpen te worden.

*"Ik heb de SVB telefonisch benaderd over een verandering in inkomen. Degene die ik aan de lijn had was erg behulpzaam en heeft een goede uitleg gegeven hoe ik dit via de website kan doorgeven."* (Vrouw, 44-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar)

*"Ik heb nu een casemanager met een doorkiesnummer. Die is op de hoogte van mijn situatie. Ik vind het erg fijn dat ik hem kan bellen met mijn vragen."* (Vrouw, 55-66 jaar, Anw vanwege arbeidsongeschiktheid)

**Manier van zelf contact opnemen (n=385)**  
*Meerdere antwoorden mogelijk*

-  Website www.svb.nl 17%
-  Telefonisch 88%
-  Schriftelijk 6%
-  Loket 0%
- Weet ik niet meer 1%

In mindere mate is er contact via de website of schriftelijk. Anw-gerechtigden vanwege kinderen onder de 18 jaar nemen significant vaker contact op via de website dan arbeidsongeschikten (tabel 2.8).

**Tabel 2.8**

Manier van zelf contact opnemen (n=385), significante verschillen per klantgroep  
*Meerdere antwoorden mogelijk*

	REDEN ANW-UITKERING	
	Kind < 18 jaar	Arbeidsongeschikt
telefonisch	85%	90%
via de website	<b>23%</b>	7%
schriftelijk	6%	10%
afpraak loket	1%	0%
weet ik niet meer	0%	<b>4%</b>

### Meerderheid is positief over contact met medewerker

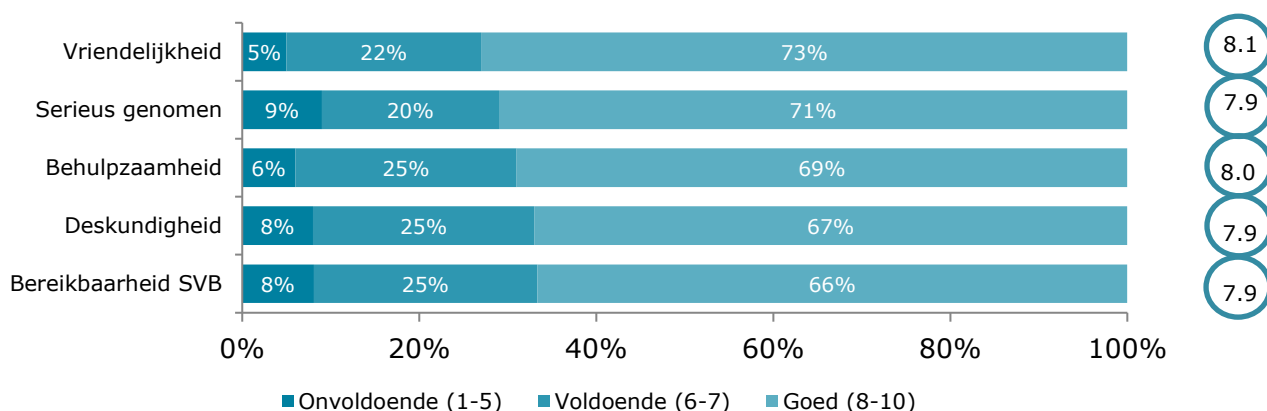
Anw-gerechtigden die in het afgelopen jaar contact hebben gehad, zijn te spreken over de bejegening van de medewerker, met name over de vriendelijkheid. Bijna driekwart (73%) geeft hiervoor een 8 of hoger. Daarnaast wordt de bereikbaarheid van de SVB ruim voldoende tot goed beoordeeld.

*"Ik bel weleens met een medewerker als ik de hoogte van mijn uitkering wil begrijpen. Digitaal krijg ik geen berekening te zien, dus ga ik informatie inwinnen bij een medewerker. Altijd vriendelijk aan de telefoon."* (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar)

Anw-gerechtigden die tot de nihil-klantgroep behoren, voelen zich echter minder vaak serieus genomen door de medewerker van de SVB en geven hiervoor significant vaker een onvoldoende (19%) ten opzichte van degenen die hier niet toe behoren (7%). In de diepte-interviews is hiervoor geen directe verklaring gevonden. Wel past dit in het algemene beeld van lagere tevredenheid in de nihil-klantgroep over de Anw-uitkering en de dienstverlening van de SVB.

**Figuur 2.13**

Rapportcijfer contact met medewerkers van SVB (nmin=354)



### Verandering doorgeven vaakst reden voor contact

Anw-gerechtigden nemen contact op met de SVB als er iets doorgegeven moet worden, zoals een verandering in de situatie, of als men een vraag heeft. Als er contact wordt opgenomen vanwege een vraag betreft dit met name vragen over de aanvraag of een veranderende situatie. Daarnaast geeft een deel aan contact te hebben opgenomen vanwege een andere reden. Dit betreft vooral vragen over de persoonlijke situatie, zoals kinderbijslag of belastingtechnische vragen en vragen over de regels die gelden voor Anw en wat voor invloed dat heeft in hun situatie. Hoewel men over het algemeen vriendelijk te woord wordt gestaan en goed wordt geholpen, komt het een enkele keer voor dat de medewerker een antwoord op de vraag niet weet. Hierover meer in het blauwe kader op de volgende pagina.

Reden voor contact (n=364):	
<i>Laatste contactmoment.</i>	
• Verandering doorgeven	23%
• Anders	23%
• Vraag over aanvraag	14%
• Vraag over veranderende situatie	13%
• Vraag over uitbetaling uitkering	7%
• Vraag over besluit	6%
• Vraag over beëindiging	5%
• Klacht of bezwaar	4%
• Vraag over jaaropgave	4%

Overeenkomend met wat eerder is besproken, heeft de reden voor contact voor Anw-gerechtigden vanwege kinderen onder de 18 jaar en gerechtigden met een inkomen uit arbeid vaker te maken met een (aanstaande) verandering in de situatie. Anw-gerechtigden vanwege arbeidsongeschiktheid hebben vaker een vraag over de aanvraag (zie tabel 2.9).

**Tabel 2.9**

Reden laatste contact (n=364), significante verschillen per klantgroep

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN				NIHIL-UITKERING	
		Kind < 18 jaar	Arbeidsongeschikt	Inkomen uit arbeid	Inkomen ivm arbeid	Beiden	Geen van beide	Geen nihil-uitkering	Nihil-uitkering
een verandering doorgeven	23%	27%	20%	<b>36%</b>	20%	12%	18%	<b>25%</b>	7%
een vraag over de aanvraag	14%	9%	<b>24%</b>	8%	10%	7%	19%	13%	21%
een vraag over een veranderde situatie	13%	<b>18%</b>	5%	13%	6%	17%	17%	14%	11%
een vraag over de uitbetaling van de uitkering	7%	10%	5%	10%	16%	<b>37%</b>	4%	9%	0%
een vraag over een besluit	6%	4%	9%	5%	11%	7%	4%	6%	11%
een vraag over de beëindiging van de uitkering	5%	5%	3%	2%	9%	5%	5%	5%	7%
een vraag over de jaaropgave	4%	4%	5%	2%	2%	0%	6%	4%	7%
klacht of bezwaar	4%	5%	0%	5%	7%	0%	1%	3%	7%
anders	23%	19%	<b>28%</b>	19%	20%	14%	25%	22%	29%



Uit verdiepende interviews is een aantal specifieke ervaringen naar voren gekomen. Vooral indien het een ingewikkelde situatie betreft, weet de SVB medewerker niet altijd antwoord te geven. Dat kan gebeuren, maar een nabestaande verwacht op dat moment een helpende hand.

*"De SVB medewerkers wisten ook niet wat ze ermee aan moesten. Er werd wel meegeleefd met de situatie, maar ze hadden nog nooit zo'n situatie gehoord of meegemaakt. Dat is voor mij erg vervelend en wil je liever ook niet horen."* (Vrouw, 16-21 jaar, wees)

*"Ik had een vraag over de kostendelersnorm en hoe de SVB werken in opleiding ziet. Deze vragen konden niet beantwoord worden. Ik verlangde naar deskundigheid, want ik kon het nergens anders vinden. Recent na het overlijden staat je hoofd er niet naar om telkens te gaan bellen."* (Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit arbeid)

Een deel van de Anw-gerechtigden met vragen probeert deze eerst zelf te beantwoorden door te zoeken op de website van de SVB. Indien zij het antwoord niet kunnen vinden of onduidelijk vinden, bellen zij met de SVB. Ook al heeft men weleens vragen over regels, of de persoonlijke situatie, is de drempel om te bellen voor sommigen hoog. Eén mevrouw geeft aan haar informatie voornamelijk bij een Facebookgroep voor jonge weduwen vandaan te halen.

*"Ik kan moeilijk mijn weg vinden wat betreft de informatie op de website. Mijn situatie is net telkens anders dan daar staat beschreven. Hoe zit het dan in mijn geval? Liever zie ik dat zij meer voorbeelden uitwerken op de website. UWV doet dit al beter op hun website. Ik heb weleens uitleg gekregen aan de telefoon, maar daar snapte ik weinig van. Voor mijn gevoel vind ik het veiliger om informatie te ontvangen via de Facebookgroep, daar wordt het vaak door anderen uitgezocht en in begrijpelijke taal uitgelegd."* (Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit arbeid)

## 2.6 Einde van de Anw-uitkering

De Anw-uitkering kan om verschillende redenen eindigen, bijvoorbeeld omdat men de AOW-leeftijd bereikt of omdat het jongste kind 18 jaar wordt. Ongeveer een kwart van de Anw-gerechtigden zit nu in een situatie waardoor de Anw-uitkering in het komende jaar zou kunnen eindigen. Vooral vanwege het feit dat het jongste kind 18 jaar wordt of omdat men de AOW-leeftijd bereikt. In veel mindere mate komt het voor dat men niet meer verwacht arbeidsongeschikt te zijn of gaat samenwonen/trouwen.

Een opvallende uitkomst is dat degenen die aangeven in het komende jaar de AOW-leeftijd te bereiken een gemiddelde leeftijd hebben van 64 jaar. Sommigen hebben wellicht het idee dat zij met 65 jaar de AOW-leeftijd bereiken, maar dit is in werkelijkheid nog niet het geval.<sup>3</sup>

Bijna een kwart van de wezen (16 t/m 21 jaar) geeft aan zich in het laatste jaar van de Anw-uitkering te bevinden: voor 22% van de wezen geldt dat zij in het komende jaar 21 worden. In mindere mate geven wezen aan dat zij hun opleiding verwachten af te ronden (9%) of gaan werken (6%).

### Een vijfde heeft brief 'einde uitkering' ontvangen

Ongeveer een vijfde (21%) van de Anw-gerechtigden die in het komende jaar een situatie meemaken waardoor de Anw-uitkering eindigt, geeft aan een brief hierover te hebben ontvangen. Dit betreft ongeveer 5 procent van alle Anw-gerechtigden. Anw-gerechtigden vanwege kinderen onder de 18 jaar geven vaker aan een brief te hebben ontvangen (35%) dan arbeidsongeschikten (9%).

Anw-gerechtigden vanwege kinderen onder de 18 jaar krijgen standaard tweemaal een brief toegestuurd over het einde van de uitkering, namelijk twee jaar en een half jaar voor het einde van de uitkering. Als het jongste kind in het komende jaar 18 jaar wordt, zou iedereen van deze klantgroep al eens een brief moeten hebben ontvangen over het einde van de uitkering. Het kan zijn dat men dit vergeten is omdat het al een tijdje geleden dat men de brief heeft ontvangen.

Bron: SVB

### Brief over einde uitkering krijgt een voldoende

Anw-gerechtigden die de brief hebben ontvangen over het einde van de uitkering beoordelen deze brief positief. Meer dan de helft geeft een 8 of hoger. Het gemiddelde rapportcijfer komt uit op een 7,2. Gezien de kleine aantallen kunnen er geen uitsplitsingen worden gedaan naar de verschillende klantgroepen.<sup>4</sup> Hoe het einde van de uitkering het best gecommuniceerd kan worden, is besproken tijdens de diepte-interviews (zie het blauwe kader).

#### Situatie in komend jaar (n=545):

Meerdere antwoorden mogelijk.

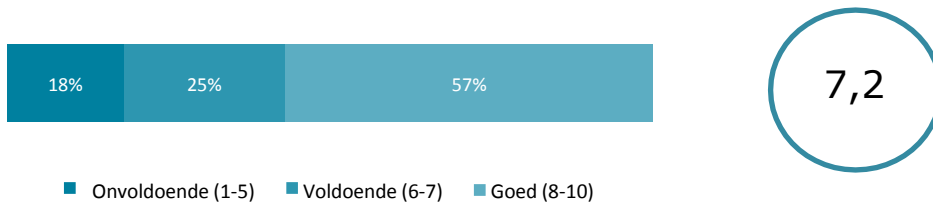
	Bereiken AOW-leeftijd	12%
	Jongste kind 18 jaar	11%
	Niet meer arbeidsongeschikt	2%
	Samenwonen of trouwen	1%
	Geen van bovenstaande	76%

<sup>3</sup> De ingangleeftijd AOW was in 2018 66 jaar en is per 1 januari 2019 66 jaar en 4 maanden ([www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl))

<sup>4</sup> Voor de volledigheid is de tabel wel in de bijlage opgenomen (tabel B3.19).

**Figuur 2.14**

Rapportcijfer brief einde uitkering van SVB (n=79)



Volgens de geïnterviewden volstaat het communiceren over het einde van de uitkering over het algemeen met een brief waarin de boodschap wordt medegedeeld. Graag ontvangt men hierbij ook een overzicht met de mogelijkheden hoe het na de Anw-uitkering verder moet. Bijvoorbeeld met informatie over hoe de gemeente kan helpen bij werk zoeken of hoe de AOW-uitkering aangevraagd moet worden. Enkelen geven aan behoefte te hebben aan een persoonlijke benadering door de SVB, bijvoorbeeld telefonisch, waarin de SVB ook informeert naar de situatie waarin men nu verkeert, zodat men informatie kan ontvangen over 'hoe straks verder'.

*"Dit kan gewoon in een brief gecommuniceerd worden. De SVB kan wel informatie meesturen met de mogelijkheden die er bestaan na de Anw-uitkering. Bijvoorbeeld kopjes met informatie per situatie en dan kunnen mensen zelf kijken wat voor hen van toepassing is." (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit arbeid)*

Anw-gerechtigden waarbij de Anw-uitkering eindigt vanwege het bereiken van de AOW-leeftijd ontvangen bij deze brief graag informatie over de AOW-uitkering (welk bedrag wordt straks uitgekeerd en hoe aan te vragen of formulier meesturen om aan te vragen). Overigens wordt een aanvraagformulier AOW meegestuurd.

*"Ik zou straks graag ook extra informatie willen over 'hoe nu verder' of wat andere mogelijkheden zijn. Bijvoorbeeld informatie over een AOW-aanvraag. Informatie over de vervolgstappen. Maar dan wel op een begrijpelijke manier." (Vrouw, 55-66 jaar, Anw vanwege arbeidsongeschiktheid)*

Iemand uit de nihil-klantgroep heeft al een dergelijke brief ontvangen, maar vond dat tegelijkertijd raar omdat hij de Anw nooit uitbetaald heeft gekregen.

*"Ik vond het raar omdat ik hem nooit uitbetaald heb gekregen. Ik kreeg een gevoel bij de brief van 'nooit gehad, en nu al helemaal niet meer'. In de brief had ik eerder iets verwacht van 'het kan zijn dat u recht had op de Anw-uitkering, maar deze is vanwege de hoogte van uw inkomen nooit uitbetaald. Omdat uw kind nu 18 jaar wordt, vervalt daarmee ook het recht op de Anw-uitkering.'" (Iemand met een nihil-uitkering)*

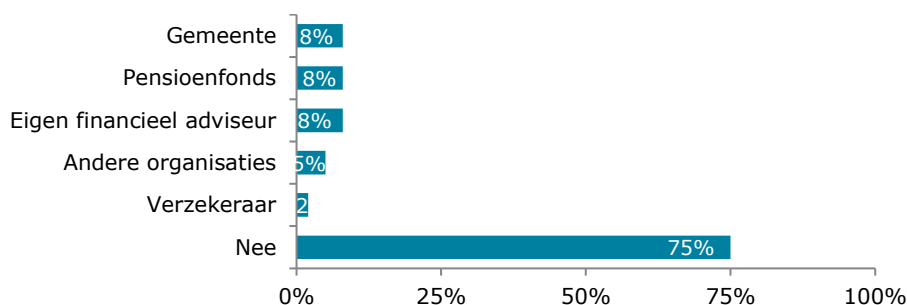
## 2.7 Overige contacten

### Beperkt contact met andere organisaties over Anw-uitkering

Een kwart Anw-gerechtigden geeft aan contact te hebben gehad met de gemeente, pensioenfonds, financieel adviseur, verzekeraar of andere organisaties. Andere organisaties (5%) waarmee contact is geweest, zijn bijvoorbeeld het UWV, een bewindvoerder of belastingdienst.

**Figuur 2.15**

Contact met andere organisaties over Anw-uitkering en/of de aanvraag  
Meerdere antwoorden mogelijk



Met welke organisaties Anw-gerechtigden nog meer contact hebben naast de SVB verschilt per klantgroep. Zo geven Anw-gerechtigden zonder inkomen (uit of in verband met arbeid) en arbeidsongeschikten vaker aan contact te hebben gehad met de gemeente. Anw-ers met een inkomen uit arbeid geven daarentegen vaker aan contact te hebben gehad met een financieel adviseur, net als degenen die kinderen onder de 18 jaar hebben. Arbeidsongeschikten en wezen hebben daarnaast vaker contact met andere organisaties of personen (zoals het UWV of een voogd). De groep die het minst contact heeft met andere organisaties is de nihil-klantgroep.

**Tabel 2.10**

Contact andere organisaties over Anw-uitkering en/of de aanvraag, significante verschillen per klantgroep (n=1.698)  
Meerdere antwoorden mogelijk

	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN				NIHIL-UITKERING		WEZEN	
	Kind < 18 jaar	Arbeidsongeschikt	Inkomen uit arbeid	Inkomen ivm arbeid	Beiden	Geen van beide	Geen nihil-uitkering	Nihil-uitkering	Geen wees	Wees
Gemeente	9%	<b>13%</b>	7%	8%	3%	<b>14%</b>	<b>11%</b>	1%	9%	1%
Pensioenfonds	8%	7%	7%	7%	15%	7%	7%	10%	8%	1%
Eigen financieel adviseur	<b>11%</b>	6%	<b>16%</b>	7%	<b>19%</b>	4%	8%	7%	8%	0%
Verzekeraar	3%	2%	3%	2%	5%	2%	2%	1%	2%	1%
Andere organisatie(s)	4%	<b>8%</b>	3%	<b>11%</b>	6%	6%	<b>6%</b>	3%	5%	<b>14%</b>
Nee	74%	71%	72%	75%	68%	73%	73%	<b>82%</b>	75%	85%

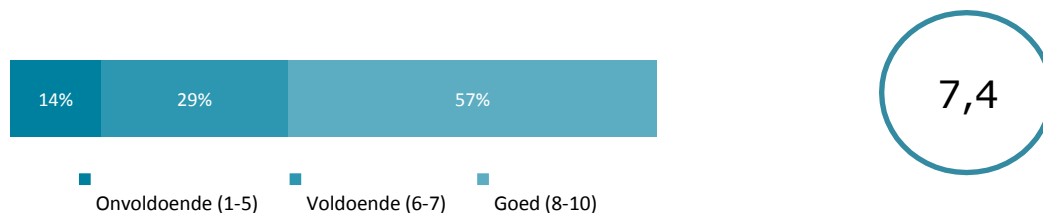
### Samenwerking tussen gemeente en SVB ruim voldoende

Anw-gerechtigden die naast de SVB ook contact hebben met de gemeente, ervaren over het algemeen een goede samenwerking tussen de instanties. Meer dan de helft geeft namelijk een 8 of hoger. De gemiddelde score is een ruime voldoende.



**Figuur 2.16**

Rapportcijfer samenwerking gemeente en SVB over Anw-uitkering en/of de aanvraag (n=192)



Uit de toelichting van Anw-gerechtigden die een 6 of lager hebben gegeven, blijkt dat men het gevoel heeft van het kastje naar de muur te worden gestuurd met hun vragen. Daarnaast geven enkelen aan dat de informatieoverdracht tussen de instanties beter kan. Maar de gemeente kan ook een signalerende rol spelen (bij het wijzen op het recht van de Anw-uitkering).

*"We hadden verwacht dat de gemeente van de SVB (eerder) bericht zou ontvangen dat mijn Anw-uitkering was toegekend, zodat de bijstandsuitkering (automatisch) gestopt zou worden."* (Vrouw, 55-66 jaar, arbeidsongeschikt, geen inkomen uit of in verband met arbeid)

*"De communicatie was dramatisch. De gemeente zei wat anders dan de SVB."* (Vrouw, Anw vanwege kind(eren) onder 18 jaar, geen inkomen uit en in verband met arbeid)



Uit de interviews blijkt dat de gemeente in sommige gevallen een signalerende functie heeft gehad. Deze personen zijn door de gemeente gewezen op de Anw-uitkering. Voor enkele Anw-gerechtigden betekende dit dat de bijstandsuitkering overging op de Anw-uitkering.

*"Ik had via de gemeente een bijstandskering aangevraagd, maar daarvoor kwam ik niet in aanmerking vanwege mijn koophuis. De gemeente heeft mij daarna gewezen op het mogelijk recht op de Anw-uitkering vanwege arbeidsongeschiktheid. Daarna heb ik contact gehad met het UWV vanwege een keuring."* (Vrouw, 55-66 jaar, Anw vanwege arbeidsongeschiktheid, geen inkomen uit en in verband met arbeid)

*"Ik zat eerst in de bijstand. Dat gaf mij een minderwaardigheidsgevoel, vond het 3x niks. Bij de gemeente werd ik door iemand gewezen op de Anw-uitkering. Dat vind ik prettiger."* (Vrouw, 55-66 jaar, Anw vanwege arbeidsongeschiktheid, geen inkomen uit en in verband met arbeid)

# 3

## HOOFDSTUK

### **Systematiek**

### 3. Systematiek

#### 3.1 Afhankelijkheid Anw-uitkering

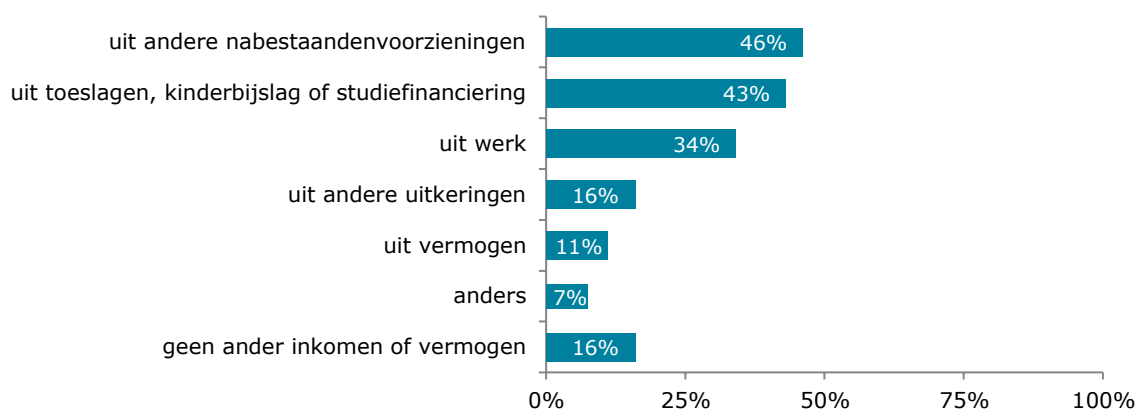
##### Anw-uitkering vaak niet de enige inkomstenbron

Ruim acht op de tien Anw-gerechtigden hebben volgens eigen opgave naast de Anw-uitkering ook een inkomen uit een andere bron, met name uit andere nabestaandenvoorzieningen en toeslagen (zie figuur 3.1). Een derde ontvangt inkomen uit arbeid. Dit geldt met name voor Anw-gerechtigden vanwege kind(eren) tot 18 jaar en (logischerwijs) de nihil-klantgroep. Anw-gerechtigden vanwege arbeidsongeschiktheid geven zelf vaker (dan Anw-gerechtigden vanwege kind) aan ook een inkomen te hebben uit andere uitkeringen, of hebben helemaal geen ander inkomen of vermogen naast de Anw. De afhankelijkheid van de uitkering is bij hen het grootst. Dat maar 53% van de Anw-gerechtigden met een kind jonger dan 18 jaar zegt een toeslag te krijgen, is een opvallende uitkomst; alle Anw-gerechtigden vanwege kinderen jonger dan 18 jaar krijgen namelijk kinderbijslag en vaak kindgebonden budget. Genoemde inkomstenbronnen bij 'anders' vallen deels onder de andere categorieën, maar er worden ook andere inkomstenbronnen genoemd, zoals invalidenpensioen of prepensioen. Een op de zes heeft geen andere inkomsten of vermogen.

**Figuur 3.1**

Ander inkomen of vermogen naast de Anw-uitkering (n=1.724)

*Meerdere antwoorden mogelijk*



**Tabel 3.1**

Ander inkomen of vermogen naast de Anw-uitkering, significante verschillen per klantgroep (n=1.724)

*Meerdere antwoorden mogelijk*

	REDEN ANW-UITKERING		NIHIL-UITKERING		WEZEN	
	Kind < 18 jaar	Arbeidsongeschikt	Geen nihil-uitkering	Nihil-uitkering	Geen wees	Wees
uit andere nabestaandenvoorzieningen	48%	45%	46%	48%	47%	32%
uit toeslagen	<b>53%</b>	36%	45%	35%	43%	47%
uit werk	<b>47%</b>	6%	29%	<b>51%</b>	34%	39%
uit andere uitkeringen	6%	<b>18%</b>	11%	<b>35%</b>	17%	0%
uit vermogen	<b>11%</b>	6%	9%	<b>18%</b>	11%	10%
anders	4%	<b>8%</b>	6%	<b>11%</b>	7%	6%
geen ander inkomen of vermogen	15%	<b>26%</b>	<b>20%</b>	3%	16%	15%



# 37%

van de Anw-gerechtigden heeft een koopwoning. In de klantgroepen 'kind jonger dan 18 jaar' (44%), 'inkomen uit arbeid' (60%) en 'nihil-uitkering' (48%) is het eigen woningbezit groter dan in de andere klantgroepen.



Hoewel veel Anw-gerechtigden naast hun Anw-uitkering meerdere bronnen van inkomen hebben, blijkt uit de interviews dat niet iedereen dat als aparte bronnen beschouwt. Een deel van de geïnterviewden ziet alle inkomstenbronnen als één pot van inkomsten, hier moeten ze immers van rondkomen en/of het komt allemaal op één rekening binnen. Iemand noemt dat het haar niet uitmaakt van wie ze haar inkomsten krijgt, als ze het maar maandelijks op haar rekening ziet staan.

*"Van UWV krijg ik dit, van SVB krijg ik dat, van die krijg ik dit. Zolang het maar klopt en ik het ontvang."*

Deze blik op de inkomsten heeft niet iedereen. Er zijn ook Anw-gerechtigden die zeggen bewust te zijn van de aparte bronnen, en er ook verschillende bestedingsdoelen mee te hebben.

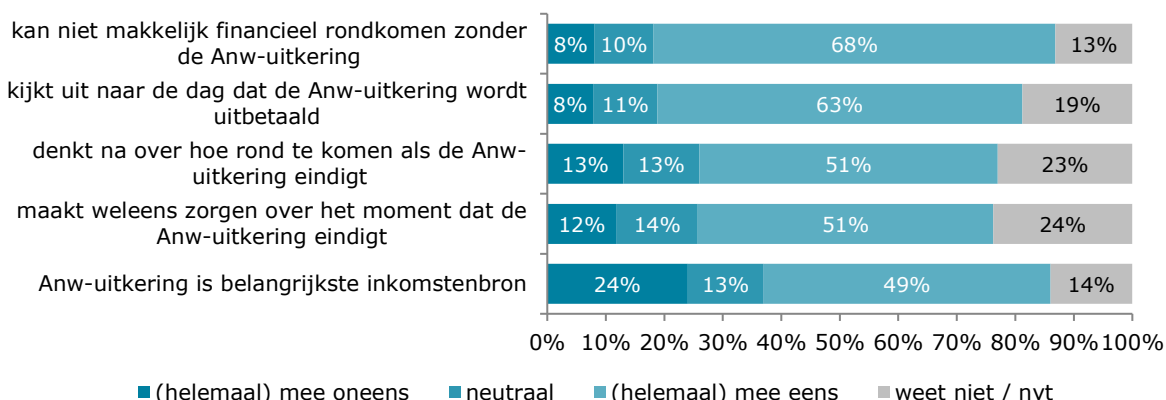
*"De WW-uitkering gebruik ik om te sparen. Wezenpensioen zet ik opzij voor mijn kinderen. De rest is voor de vaste lasten." (Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar; inkomen in verband met arbeid)*

### Afhankelijkheid van de Anw-uitkering is groot


Ondanks dat een meerderheid van de Anw-gerechtigden meerdere inkomstenbronnen heeft naast de Anw, zijn veel Anw-gerechtigden afhankelijk van de Anw-uitkering. Bijna zeven op de tien kunnen naar eigen zeggen namelijk niet makkelijk financieel rondkomen zonder de Anw-uitkering. Dit beeld kwam ook naar voren in de interviews, waarbij de Anw-uitkering voor de meesten een noodzakelijke inkomstenbron is om rond te kunnen komen. Voor ongeveer de helft van de Anw-gerechtigden is de Anw-uitkering de belangrijkste inkomstenbron. Een groep van gelijke omvang maakt zich weleens zorgen over het einde van de Anw-uitkering.

**Figuur 3.2**

Stellingen over de afhankelijkheid van de Anw-uitkering (nmin=1.607)



De klantgroepen die het meest afhankelijk zijn van de Anw-uitkering zijn de Anw-gerechtigden vanwege arbeidsongeschiktheid en degenen zonder een vorm van inkomen uit arbeid of in verband met arbeid (tabel 3.2). Arbeidsongeschikten geven vaker aan dat de Anw-uitkering hun belangrijkste inkomstenbron is en minder vaak dat zij financieel makkelijk kunnen rondkomen zonder de Anw-uitkering, vergeleken met Anw-gerechtigden vanwege kinderen tot 18 jaar. Logischerwijs zijn klanten met een nihil-uitkering minder afhankelijk van de uitkering dan de rest. In de interviews is dieper ingegaan op de afhankelijkheid van de Anw-uitkering. Ook in deze gesprekken werd een verschil in afhankelijkheid ervaren tussen de klantgroepen. Dit is verder uitgewerkt in het blauwe kader op de volgende pagina.



15%

van de Anw-gerechtigden heeft een huis dat (bijna) hypotheekvrij is. Anw-gerechtigden die dit niet hebben, kunnen moeilijker rondkomen zonder de Anw-uitkering en kijken vaker uit naar de dag dat de Anw-uitkering wordt uitbetaald.

**Tabel 3.2**

Stellingen over de afhankelijkheid van de Anw-uitkering (% (helemaal) mee eens) (nmin=1.607), significante verschillen per klantgroep

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN				NIHIL-UITKERING	
		Kind < 18 jaar	Arbeidsongeschikt	Inkomen uit arbeid	Inkomen ivm arbeid	Beiden	Geen van beide	Geen nihil-uitkering	Nihil-uitkering
kijkt uit naar de dag dat de Anw-uitkering wordt uitbetaald	63%	72%	<b>80%</b>	70%	72%	66%	<b>80%</b>	<b>75%</b>	21%
maakt zich wel eens zorgen over het moment dat de Anw-uitkering eindigt	51%	<b>66%</b>	55%	65%	63%	57%	59%	<b>61%</b>	16%
denkt na over hoe rond te komen als de Anw-uitkering eindigt	51%	<b>66%</b>	54%	63%	59%	57%	60%	<b>61%</b>	18%
de Anw-uitkering is de belangrijkste inkomstenbron	49%	54%	<b>70%</b>	35%	38%	17%	<b>82%</b>	<b>61%</b>	6%
huis (bijna) hypotheekvrij	15%	<b>19%</b>	11%	19%	13%	12%	15%	15%	13%
kan <u>niet</u> makkelijk financieel rondkomen zonder de Anw-	68%	78%	<b>85%</b>	72%	78%	71%	<b>87%</b>	<b>81%</b>	27%



Ook in de interviews kwam naar voren dat de afhankelijkheid van de Anw-uitkering verschilt per klantgroep. Wat echter overeenkomt is dat men het erg waardeert dat men de Anw-uitkering ontvangt, ook al vindt een deel de uitkering laag. Voor vele geïnterviewden is de Anw-uitkering een helpende hand. Zonder deze uitkering zouden ze niet rond kunnen komen wat, overeenkomend met de kwantitatieve resultaten, dit wordt vooral aangegeven door arbeidsongeschikten en/of mensen zonder inkomen uit of in verband met arbeid.

*"Als de Anw-uitkering wegvalt dan zou ik niet meer rond kunnen komen. De enige manier is om mijn huis te verkopen, en dit wil ik absoluut vermijden. Hier heb ik veel angst voor." (Anw vanwege arbeidsongeschiktheid, inkomen in verband met arbeid)*

*"De Anw-uitkering is een prettige aanvulling op mijn nabestaandenpensioen en het is mijn redding geweest. Ik leef op de armoedegrens." (Anw vanwege arbeidsongeschiktheid, inkomen uit en in verband met arbeid)*

*"De Anw-uitkering is een grote opluchting. Zonder deze uitkering zou ik het niet redden." (Anw vanwege kind(eren) 18 jaar, geen inkomen uit en in verband met arbeid)*

*"Met de Anw-uitkering red ik het net allemaal." (Anw vanwege arbeidsongeschiktheid, inkomen in verband met arbeid)*

Voor de wezen ligt de situatie anders. Zij wonen nog veelal in bij een voogd en hebben daardoor geen (hoge) vaste lasten. Zij zien de Anw-uitkering als een fijne financiële ondersteuning waardoor zij een mooie start kunnen maken naar de toekomst.

*"Ik zie de Anw-uitkering als een financiële ondersteuning, maar eigenlijk ook wel als een sociaal cadeautje vanuit de overheid. Daarnaast is het ook een voorlopig vooruitzicht, zodat ik een mooie start kan hebben in deze moeilijke periode."*

*"De wezenuitkering geeft me de mogelijkheid om te sparen voor later. Daarnaast biedt het mij de mogelijkheid om me te focussen op mijn studie. Na het overlijden van mijn vader was ik er mentaal slecht aan toe, ik loop ook nog steeds bij een psycholoog. Werken naast mijn studie kan ik nu nog niet aan."*

*"De Anw-uitkering wordt gestort op de rekening van mijn tante, waarbij ik woon. Zij heeft dat geld nodig om mij te onderhouden. Zelf studeer ik en heb ik nog een bijbaantje."*

## 3.2 Waardering van de Anw-uitkering

### Veel waardering voor de Anw-uitkering

De waardering voor de Anw-uitkering is groot; de meeste Anw-ers ontvangen deze uitkering liever dan een bijstandsuitkering en de uitkering geeft hen rust. Bijna vier op de tien Anw-gerechtigden denken zonder deze uitkering in de bijstand terecht te komen. Dit geldt met name voor de klantgroepen die het sterkst afhankelijk zijn van de Anw: Anw-gerechtigden vanwege arbeidsongeschiktheid en degenen die naast de Anw geen ander inkomen uit of in verband met arbeid hebben. Redenen waarom men liever een Anw-uitkering ontvangt, hebben enerzijds te maken met een negatief imago van de bijstandsuitkering en anderzijds dat de Anw-uitkering meer vrijheid geeft. Hier wordt dieper op in gegaan in het volgende blauwe kader.

Bijna vier op de tien Anw-gerechtigden vinden de uitkering te laag. Dit aandeel ligt vanzelfsprekend hoger onder Anw-gerechtigden die afhankelijk zijn van de uitkering dan onder Anw-gerechtigden die dit niet zijn. Toch vindt ook een aanzienlijk deel van de Anw-gerechtigden met een inkomen uit arbeid de uitkering te laag.



Waarom Anw-gerechtigden liever de Anw-uitkering ontvangen dan de bijstandsuitkering werd toegelicht in de interviews. Zo geeft de bijstand hen een gevoel van 'handje ophouden', geen controle hebben over je eigen uitgaven, alles moeten verantwoorden en een gevoel van minderwaardigheid. De Anw-uitkering brengt in vergelijking met de bijstand meer rust.

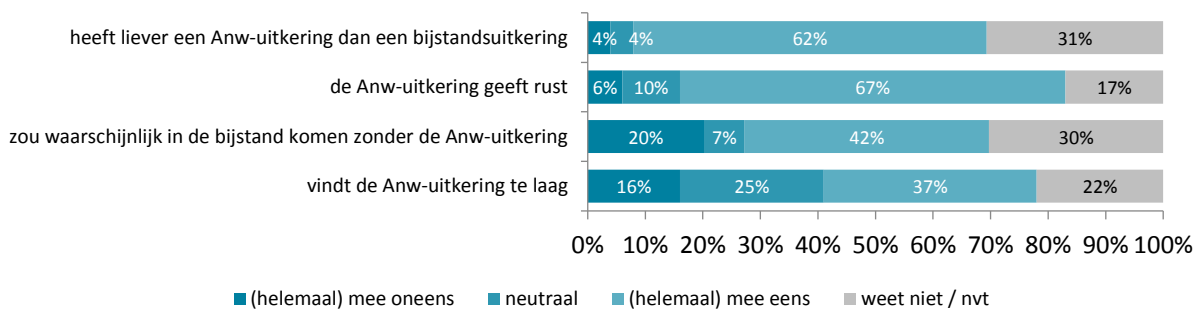
*"De Anw geeft mij de gelegenheid om net rond te komen. Zonder de uitkering zou ik niet weten wat ik moet doen. In de bijstand wil ik liever niet. Daarvan heb ik het idee dat je je handje moet ophouden bij de gemeente. Alles moet je dan verantwoorden, minder vrijheidsgevoel." (Vrouw, 55-66 jaar, Anw vanwege arbeidsongeschiktheid, geen inkomen uit en in verband met arbeid)*

*"Het gevoel dat je als alleenstaande in de bijstand zit, is minderwaardig. Ik heb niet voor de situatie gekozen, kan er niks aan doen." (Vrouw, 55-66 jaar, Anw vanwege arbeidsongeschiktheid, inkomen ivm arbeid)*

*"Bijstand trekt elk centje eraf en heeft sollicitatieplicht. Geeft veel onrust." (Vrouw, 55-66 jaar, Anw vanwege arbeidsongeschiktheid, geen inkomen uit en in verband met arbeid)*

**Figuur 3.3**

Waardering van de Anw-uitkering (nmin=1.658)



**Tabel 3.3**

Waardering van de Anw-uitkering (% (helemaal) mee eens) (nmin=1.658), significante verschillen per klantgroep

	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN				NIHIL-UITKERING		WEZEN	
	Kind < 18 jaar	Arbeidsongeschikt	Inkomen uit arbeid	Inkomen ivm arbeid	Beiden	Geen van beide	Geen nihil-uitkering	Nihil-uitkering	Geen wees	Wees
de Anw-uitkering geeft rust	81%	82%	<b>83%</b>	68%	66%	<b>84%</b>	<b>81%</b>	19%	67%	<b>88%</b>
heeft liever een Anw-uitkering dan een bijstandsuitkering	71%	<b>77%</b>	71%	73%	66%	76%	<b>73%</b>	24%	62%	58%
zou zonder de Anw-uitkering waarschijnlijk in de bijstand komen	41%	<b>71%</b>	27%	<b>55%</b>	34%	<b>69%</b>	<b>53%</b>	7%	<b>43%</b>	21%
de Anw-uitkering vind ik te laag	37%	<b>47%</b>	28%	<b>49%</b>	33%	<b>47%</b>	<b>41%</b>	24%	<b>37%</b>	14%



Voor vele geïnterviewden hielp de Anw-uitkering om rust te creëren in het huishouden na het overlijden van een partner of ouder. Het bracht hen in de gelegenheid om in alle rust de nieuwe situatie te bekijken en om heldere keuzes te kunnen maken.

*"Het is een zegen dat zoiets bestaat. Het is mijn inkomstenbron, mijn levensonderhoud. De uitkering heeft mij erg geholpen om mijn leven weer een beetje op de rit te krijgen." (Vrouw, 35-44 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen ivm arbeid)*

Voor sommige Anw-gerechtigden met (jonge) kinderen geeft de uitkering de gelegenheid om er voor de kinderen te zijn. Het voelde namelijk voor hen niet goed om veel aan het werk te gaan nadat de kinderen net een ouder hadden verloren.

*"Ik hoef nu niet te werken, de Anw helpt mij om de vaste lasten te betalen (en sport voor de kinderen). Ik kan er nu voor de kinderen zijn. Maar het brengt ook mijzelf meer rust in de rouwperiode." (Vrouw, 35-44 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen ivm arbeid)*

*"De Anw-uitkering heeft mij geholpen om minder te werken, ik kon dat geestelijk niet aan. Dan missen de kinderen een vader en een moeder." (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit en ivm arbeid)*

Daarnaast geldt voor sommigen dat de Anw-uitkering zorgt voor een balans in werk en zorg voor de kinderen.

*"In het begin heb ik geïnformeerd naar de gevolgen van werken op de Anw-uitkering. In die periode heb ik er bewust voor gekozen om thuis te blijven voor de kinderen en voor hen te zorgen. Ze waren nog zo jong (2 en 4 jaar). Door de Anw-uitkering heb ik de keuze kunnen maken om toen thuis te blijven. Nu de kinderen wat zelfstandiger zijn (zitten op het voortgezet onderwijs) ben ik weer rond gaan kijken naar mogelijkheden. Ik werk nu 12 tot 16 uur in de week, dat is voor mij op dit moment de perfecte balans." (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit arbeid)*

*"De Anw-uitkering geeft mij de mogelijkheid om balans te vinden tussen werken en thuis blijven voor mijn zoon (13 jaar). Eerst werkte ik ook nog in de avonden, maar daardoor zag ik mijn zoon niet zoveel. Daarom koos ik ervoor om niet meer in de avonden te werken." (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) onder 18 jaar, inkomen uit arbeid)*

### 3.3 Invloed Anw-uitkering op keuzes

#### **Ruim de helft heeft regiekennis omtrent de invloed van inkomen op de Anw-uitkering**

Bijna zes op de tien Anw-gerechtigden zeggen zelf te weten wat de regels zijn van het hebben van een inkomen naast de uitkering. Niet geheel verwonderlijk zijn dit met name gerechtigden die een inkomen hebben uit arbeid en Anw-gerechtigden vanwege kinderen tot 18 jaar. In mindere mate heeft men zich daadwerkelijk verdiept in de gevolgen van een inkomen. De motivatie om te willen werken is bij ongeveer een kwart aanwezig. Dit percentage is wellicht vertekend vanwege een hoog percentage 'weet niet/niet van toepassing', wat voornamelijk wordt aangegeven door mensen met een nihil-uitkering (die al (veel) werken) en arbeidsongeschikten (die niet meer kunnen werken). Wanneer deze antwoordcategorie niet wordt meegenomen in de percentagebasis is de motivatie om te werken dubbel zo hoog (46%).

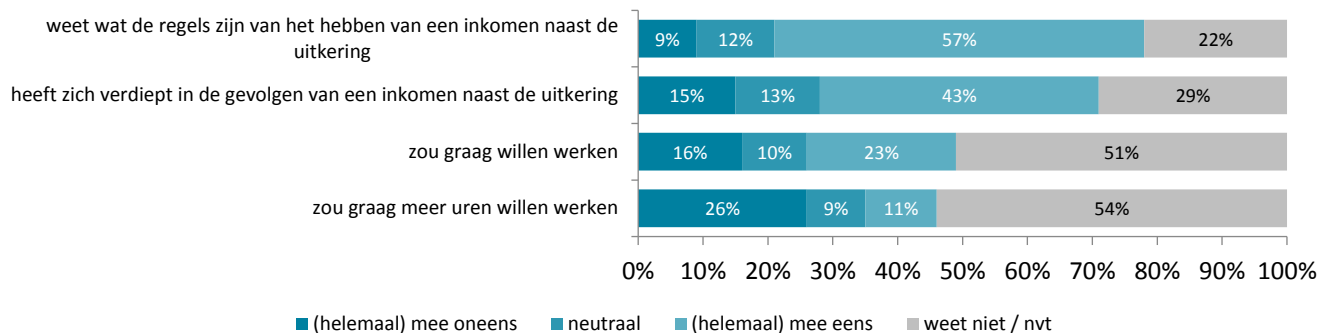


Met name Anw-gerechtigden vanwege kinderen tot 18 jaar geven aan te willen werken (56% indien 'weet niet/niet van toepassing' buiten beschouwing wordt gelaten). Deze intentie om te willen werken kwam ook naar voren in de gesprekken met deze klantgroep, mede vanwege de eindigheid van de uitkering. Ook het al hebben van een inkomen uit arbeid lijkt daarnaast van invloed te zijn op de motivatie om (meer) te willen werken. Sommige arbeidsongeschikten hebben ook aangegeven te willen werken, maar lichamelijk is dit vaak niet meer mogelijk. Uit de interviews bleek dat vooral het gevoel van onafhankelijkheid wordt gemist.

*"Ik heb altijd hard gewerkt, sinds mijn 12<sup>e</sup>. Nu kan ik het lichamelijk niet meer aan. Nu ben ik zo afhankelijk van anderen, dat wil ik helemaal niet."* (Vrouw, 55-66 jaar, Anw vanwege arbeidsongeschiktheid, inkomen ivm arbeid).

**Figuur 3.4**

Invloed Anw-uitkering op arbeidsparticipatie (nmin=1.627)



**Tabel 3.4**

Invloed Anw-uitkering op arbeidsparticipatie (% (helemaal) mee eens; *inclusief* weet niet/niet van toepassing;) (nmin=1.627), significante verschillen per klantgroep

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN				NIHIL-UITKERING	
		Kind < 18 jaar	Arbeidsongeschikt	Inkomen uit arbeid	Inkomen ivm arbeid	Beiden	Geen van beide	Geen nihil-uitkering	Nihil-uitkering
weet wat de regels zijn van het hebben van een inkomen naast de uitkering	57%	<b>69%</b>	58%	<b>74%</b>	60%	72%	60%	<b>64%</b>	34%
heeft zich verdiept in de gevolgen van een inkomen naast de uitkering	43%	<b>58%</b>	37%	<b>64%</b>	40%	45%	43%	<b>49%</b>	22%
wil graag werken	23%	<b>34%</b>	7%	<b>37%</b>	11%	16%	18%	23%	21%
wil graag meer uren werken	11%	<b>19%</b>	1%	<b>22%</b>	3%	13%	8%	11%	9%

**Tabel 3.5**

Invloed Anw-uitkering op arbeidsparticipatie (% (helemaal) mee eens; *exclusief* weet niet/niet van toepassing; nmin=742), significante verschillen per klantgroep

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN				NIHIL-UITKERING	
		Kind < 18 jaar	Arbeidsongeschikt	Inkomen uit arbeid	Inkomen ivm arbeid	Beiden	Geen van beide	Geen nihil-uitkering	Nihil-uitkering
weet wat de regels zijn van het hebben van een inkomen naast de uitkering	73%	76%	77%	78%	73%	79%	77%	<b>76%</b>	57%
heeft zich verdiept in de gevolgen van een inkomen naast de uitkering	60%	<b>67%</b>	58%	69%	55%	56%	63%	<b>64%</b>	43%
wil graag werken	46%	<b>56%</b>	17%	<b>69%</b>	21%	33%	33%	43%	<b>69%</b>
wil graag meer uren werken	24%	<b>31%</b>	4%	<b>29%</b>	8%	21%	20%	23%	30%

## Ontvangen Anw-uitkering heeft invloed op arbeidsparticipatie

Hoewel de intentie om te willen werken onder degenen die kunnen werken hoger is, blijkt uit de interviews dat het ontvangen van de Anw-uitkering een invloed heeft op deze intentie. In het begin wordt minder gewerkt, pas als het einde van de uitkering in zicht komt, wordt de urgentie om te werken hoger. Enkelens geven aan dat het niet loont om (meer) te werken, omdat men door het hebben van inkomsten boven een bepaalde grens gekort wordt op de uitkering.



De geïnterviewde Anw-gerechtigden zijn na het overlijden van de partner vaak minder gaan werken, met de voornaamste reden om er voor de kinderen te zijn en om een stabiele situatie te creëren na het overlijden. Naarmate de kinderen zelfstandiger worden of naarmate men meer overzicht heeft over de situatie, ontstaat de behoefte om weer (of meer) te gaan werken. Over het algemeen hebben Anw-gerechtigden die kunnen werken wel de intentie om (meer) te werken, maar veelal wordt deze intentie gekoppeld aan het einde van de uitkering.

*"Ik werk nu nog niet omdat ik thuis wil zijn voor de kinderen en ik moet mijn leven weer opnieuw op orde stellen." (Vrouw, 35-44 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen ivm arbeid)*

*"Ik zou meer willen werken om meer te verdienen. Maar op dit moment vind ik het thuis zitten/werken een goede balans. Over vijf jaar (wanneer de uitkering eindigt) wil ik wel meer werken." (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) onder 18 jaar, inkomen uit arbeid)*

Redenen die worden aangegeven om te werken zijn: financiële zekerheid, zelfontplooiing en sociale contacten.

*"Als je werkt heb je toch een financiële zekerheid voor je kinderen. Zij moeten niet de dupe worden van de situatie. Sociale contacten zijn ook belangrijk. Als je blijft hangen in het niet werken, dan is het moeilijker om terug te komen in de maatschappij." (Vrouw, 35-44 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, geen inkomen uit en in verband met arbeid)*

*"Ik ben door mijn man eigenlijk gestimuleerd om alvast wat te gaan zoeken voordat hij overleed. Zodat ik niet thuis in mijn eentje bleef zitten en weer wat vaker onder de mensen zou komen." (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit arbeid)*

Volgens enkelen loont het echter niet om meer te werken naast de Anw.

*"Ik zie de Anw-uitkering als een aanvulling op wat je zelf niet kan. Maar qua financiën zou ik beter niet kunnen werken, omdat ik dan meer Anw-uitkering krijg. Maar zo werkt het niet voor mij." (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit en ivm arbeid)*

*"De Anw-uitkering stopt over 2,5 jaar, daarom ben ik nu al veel meer uren aan het werken zodat ik een vaste aanstelling krijg voordat de uitkering stopt. Als ik kijk naar mijn financiën zou ik eigenlijk minder willen werken, omdat werken niet meer oplevert (want wordt gekort op de uitkering). In die zin levert werken niet iets extra's op." (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit en ivm arbeid)*

### Regels kostendelers onduidelijk en ingewikkeld

Ruim een derde weet wat de regels zijn van samenwonen en een kwart weet wat de regels zijn van samenwonen (figuur 3.5). Iets meer dan een vijfde heeft zich daadwerkelijk verdiept in de gevolgen van samenwonen. De term 'kostendelers' is bekender dan de regels die daarmee samengaan. Uit de interviews bleek bijvoorbeeld dat Anw-gerechtigden die hiermee te maken hebben (of in de toekomst mee te maken krijgen) de regels omtrent kostendeler onduidelijk en ingewikkeld vinden. Zo kwamen de volgende uitspraken naar voren in de interviews:

*"Ik heb hier zelf over gebeld naar de SVB voor informatie. Ik vond het niet duidelijk staan op de website. Ik kon het antwoord wat betrekking heeft op mijn situatie niet vinden."* (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit arbeid)

*"Stel dat mijn moeder hier komt wonen, dan is het best wel een gedoe met die regels. Als ik een tijdje iemand zou helpen die enorm in de problemen zit, onderdak geven, dan komt mijn uitkering in het geding. Krijg ik het daarna wel weer terug?"* (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege (kind)eren tot 18 jaar, inkomen uit en ivm arbeid)

Samenvatting regels met betrekking tot samenwonen/kostendeler:

#### Samenwonen:

- U met partner 18+ meer dan de helft van de tijd in dezelfde woning
- U en partner dragen bij aan het huishouden (financieel of zorg verlenen)
- Partner is: levenspartner, vriend/vriendin, broer/zus, kleinkind
- Partner is niet: kind, vader, moeder
- Ontvangen *geen* Anw

#### Kostendeler

- Kan iedereen zijn
- Ook kind 21+, vader of moeder
- Ongeacht wel/niet meebetalen aan het huishouden
- Ontvangen *lagere* Anw
- Niet-kostendeler: ontvanger studiefinanciering, commerciële relatie (kostganger hebben of zijn)

Bron: [www.svb.nl](http://www.svb.nl)

Dat de bekendheid met bovenstaande regels niet heel groot is, kan komen doordat samenwonen nauwelijks speelt bij de Anw-gerechtigden. Dit bleek uit de interviews (zie ook het blauwe kader op de volgende pagina). In totaal wil vijf procent graag samenwonen met een partner (of met een kind ouder dan 18 jaar, of ouders in huis nemen). Degenen die deze intentie hebben, hebben zich vaker verdiept in de gevolgen van samenwonen (54%) dan Anw-gerechtigden waarbij dit niet speelt (27%).

### Figuur 3.5

Kennis over en invloed van Anw-uitkering op leefvormen (% helemaal) mee eens) (nmin=1.644)



### Afhankelijkheid Anw-uitkering beïnvloedt stap om samen te wonen

Bijna een op de tien Anw-gerechtigden zou niet gaan samenwonen vanwege de gevolgen voor de uitkering. Dit aandeel loopt op naar een kwart onder gerechtigden die de intentie hebben om samen te wonen.

Daarnaast lijken gerechtigden waarbij de Anw-uitkering de grootste inkomstenbron is vaker niet te gaan samenwonen vanwege de gevolgen voor hun Anw-uitkering (12%) dan gerechtigden waarbij de Anw-uitkering niet de grootste inkomstenbron is (4%). Vanuit de interviews wordt onderbouwd dat men financiële zekerheid voor de kinderen zwaarder laat wegen dan het samenwonen met een nieuwe partner.



Tijdens de interviews kwam veelal naar voren dat men globaal op de hoogte is van de regels over samenwonen, maar dat het voor velen (op dit moment) niet van toepassing is omdat zij er niet over nadenken om (op korte termijn) weer te gaan samenwonen met iemand anders. Het beeld dat men heeft bij samenwonen is het intrekken bij elkaar en niet zo zeer enkele dagen per week gezamenlijk overnachten.

*"Ik weet dat de uitkering stopt als ik weer zou gaan samenwonen, maar dat is niet van toepassing voor mij." (Vrouw, 35-44 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen ivm arbeid)*

Enkelen zijn bewust bezig met deze maatregel indien er weer een nieuwe liefde in het leven komt of als een volwassen kind weer thuis komt wonen (mogelijke kostendeler).

*"Ik weet dat de uitkering wegvalt als ik ga samenwonen, maar als de relatie na een jaar misschien weer stopt kan ik ook niet meer de uitkering terugkrijgen. Deze regel zou mij ervan weerhouden om samen te wonen, dit vanwege het financiële verantwoordelijkheidsgevoel richting mijn zoontje." (Vrouw, 35-44 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit arbeid)*

*"Ik durfde niet te gaan samenwonen met mijn nieuwe liefde. Ik had toch de angst om de Anw kwijt te raken, vooral vanwege de kinderen. Ik had net alles een beetje op orde. De SVB kwam bij mij op huisbezoek om te controleren of hij er woonde, dat was niet het geval. Toen ze zeiden dat ik wel mag samenwonen en het recht op de Anw-uitkering nog een half jaar mocht behouden, zijn we toch gaan samenwonen, ook omdat er een baby onderweg was. Mocht het in het half jaar niet goed gaan tussen ons, heb ik toch iets om op terug te vallen. Dat geeft me een gerust gevoel." (Vrouw, 35-44 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, geen inkomen uit en in verband met arbeid)*

N.b. zie het kader hieronder voor een toelichting bij deze uitspraak.

*"Mijn zoon van 29 is weer bij mij in komen wonen. Daardoor word ik gekort op de uitkering. Binnenkort gaat hij weer uit huis, mede vanwege dat ik word gekort." (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit arbeid)*

Daarnaast is de SVB bij sommigen op huisbezoek geweest om te controleren of zij weer samenwoonden of dat er een kostendeler inwonend was. Dit leidt tot wisselende ervaringen:

*"Mijn zoon heeft even een tijdje bij mij in huis gewoond vanwege de verbouwing aan zijn huis. Toen ben ik gekort op de Anw-uitkering. Nadat hij alweer verhuisd was, kreeg ik bezoek van twee mannen die niet echt aardig waren. Ze waren al bevooroordeeld en gingen er van uit dat ik fraude pleegde. Ik vind het prima dat er een controle wordt uitgevoerd vanwege fraude, maar het was een heel verhoor." (Vrouw, 55-66 jaar, Anw vanwege arbeidsongeschiktheid, inkomen uit arbeid)*

*"De SVB is bij mij op huisbezoek geweest om te controleren of ik weer samenwoonde, dit was toen niet het geval. Dit was voor mij wel een goed moment om de regels uitgelegd te krijgen." (Vrouw, 35-44 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, geen inkomen uit en in verband met arbeid)*

Indien nabestaanden gaan samenwonen, wordt de Anw-uitkering beëindigd. Dit is echter niet definitief. Indien men om wat voor reden ook terug wil naar de oude situatie, dan kan dit als men binnen 6 maanden na de datum van de brief over de beëindiging van de uitkering besluit te stoppen met het samenwonen.

### 3.4 De toekomst

#### **Vorbereiding op einde uitkering: oriënteren, informeren, leren, (meer) werken en sparen**

In een open vraag is geïnventariseerd hoe Anw-gerechtigden (die nadenken over hoe zij moeten rondkomen als de Anw-uitkering eindigt) zich voorbereiden. Dat doet men door zich te oriënteren op de arbeidsmarkt, in de toekomst (meer) gaan werken, informatie inwinnen bij gemeente of UWV, opleiding volgen, proberen (nog) minder uit te geven of te sparen. Ook is er een deel die echt niet zou weten wat ze zouden moeten doen. Bij sommige arbeidsongeschikten gaat de Anw-uitkering over op de AOW-uitkering, zij houden zich weinig bezig met voorbereiding.



In de interviews is doorgevraagd naar hoe Anw-gerechtigden zich voorbereiden op het einde van de Anw-uitkering. Hierin zijn verschillen te ontdekken tussen de klantgroepen.

Sommige Anw-gerechtigden die een uitkering ontvangen vanwege arbeidsongeschiktheid maken zich soms zorgen over het einde van de uitkering. Aan de ene kant moeten zij er niet aan denken dat de uitkering zou stoppen, maar aan de andere kant kunnen zij deze uitkering vaak uitbetaald krijgen tot aan de pensioengerechtigde leeftijd, wanneer de Anw overgaat op een AOW-uitkering. Niet alle arbeidsongeschikten zitten echter in deze situatie, sommige proberen te ontdekken wat ze qua werk aankunnen.

Opvallend in de gesprekken met Anw-gerechtigden die (jonge) kinderen hebben, is dat door meerdere wordt aangegeven dat zij zich graag willen opleiden om op die manier een grotere kans te maken op werk. Zij zijn zich bewust van het tijdelijke karakter en weten dat zij tegen die tijd weer (meer) moeten werken.

*"Ik wil straks een opleiding doen waardoor ik straks meer kan verdienen. Ik heb nu nog 10 jaar om mezelf verder te ontwikkelen en het inkomen wat ik nu heb, kan ik steeds meer zelf invullen." (Vrouw, 22-34 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit en ivm arbeid)*

*"Ik wil een opleiding gaan volgen waar ik vervolgens ook in kan gaan werken, bij voorkeur in de zorg want daar worden mensen gezocht. Dan kan ik meer verdienen en daardoor hoef ik ook niet te veel uur te werken." (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit arbeid)*

Hoewel Anw-gerechtigden met (jonge) kinderen zich veelal bewust zijn dat de uitkering eindigt als het jongste kind 18 jaar wordt, verbazen sommigen zich over deze leeftijdsgrens.

*"Ik hoop dat ik tegen die tijd meer zelf verdien, waardoor ik de Anw wat beter kan missen. Ik vind de grens van 18 jaar wel te laag, dan studeren mijn kinderen nog. De lasten zijn dan nog even groot of zelfs groter." (Vrouw, 22-34 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit en ivm arbeid)*

Hoewel men in het algemeen dus bewust is van het einde van de uitkering, worden er vaak nog geen concrete stappen ondernomen. Mede doordat het nog lang duurt voordat de uitkering echt eindigt en dat de Anw-uitkering voor nu een bepaalde rust geeft. Maar ook doordat men een andere perceptie heeft gekregen van 'in de toekomst kijken'. Door de heftige ervaring van het (plotselinge) overlijden van de partner of ouder is men meer in het moment aan het leven.

*"Ik denk er weleens aan, maar ik ben er nog niet concreet mee bezig. Door de situatie leef ik in het moment." (Vrouw, 35-44 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit arbeid)*

Anw-gerechtigden kunnen zich tot hun gemeente wenden voor hulp bij re-integratie op de arbeidsmarkt. Met behulp van de re-integratieregeling van de gemeente kan de Anw-er een traject starten om weer volledig (of gedeeltelijk) aan het werk te gaan. Voor het ontvangen van de Anw-uitkering is reïntegratie geen verplichting. Als de Anw-er na de beëindiging van de Anw-uitkering bijvoorbeeld een bijstandsuitkering ontvangt, dan moet hij of zij actief op zoek naar werk. Men kan ook in aanmerking komen voor een vergoeding voor eventuele kinderopvang.

### Lage bekendheid met de re-integratie regeling

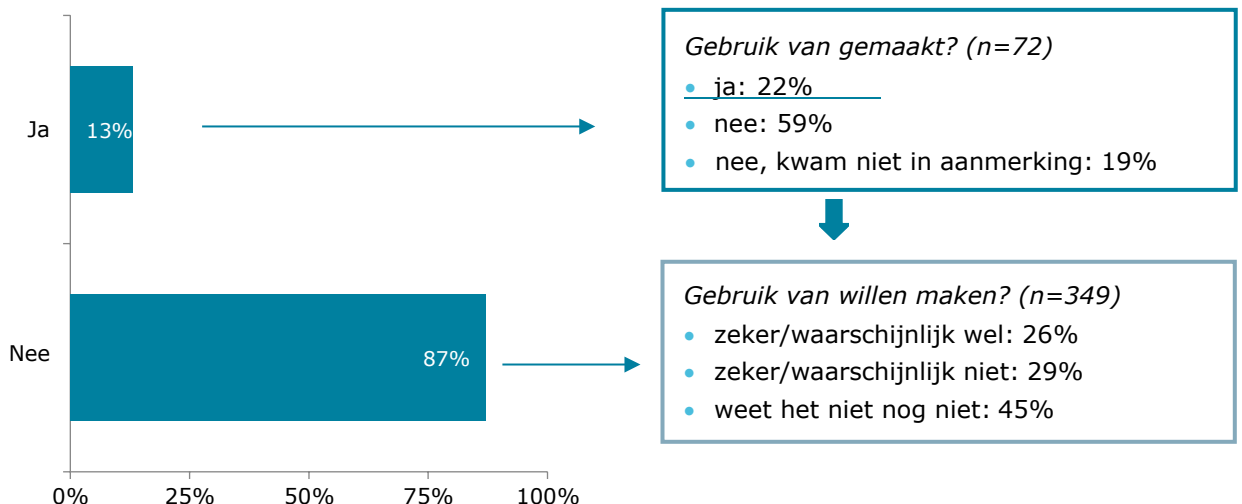
De bekendheid met de mogelijkheid tot re-integratie via de gemeente is laag onder degenen waarvoor deze regeling interessant zou kunnen zijn (met name Anw-gerechtigden vanwege kinderen tot 18 jaar en niet volledig arbeidsongeschikt). Slechts een op de acht is op de hoogte van deze mogelijkheid. De bekendheid met re-integratieregeling is ook laag bij degenen waarvan de uitkering in het komende jaar eindigt. De regeling is bijvoorbeeld bij 9% van de Anw-gerechtigden waarvan het kind komend jaar 18 jaar wordt bekend. Dit is op basis van kleine respondentgroepen, dus voorzichtigheid bij de interpretatie is nodig.

Van de Anw-gerechtigden die bekend zijn met de re-integratieregeling heeft een kwart hier gebruik van gemaakt. Bijna twee op de tien kwamen of komen hiervoor niet in aanmerking volgens de gemeente. Waarom men niet in aanmerking kwam kan niet verder worden gespecificeerd in dit onderzoek. Een kwart van de Anw-gerechtigden die niet bekend waren met de re-integratie regeling of hier geen gebruik van hebben gemaakt, zou hier (waarschijnlijk) wel gebruik van willen maken. Dit zijn met name de Anw-gerechtigden die de uitkering ontvangen omdat zij een kind tot 18 jaar hebben. Bijna de helft weet het nog niet.

Redenen om gebruik te willen maken van de regeling zijn onder andere, omdat het einde van de Anw-uitkering in zicht is en/of graag hulp of begeleiding zouden willen krijgen. Redenen om (waarschijnlijk) geen gebruik te willen maken van de regeling zijn onder andere de situatie van gerechtigden (leeftijd, arbeidsongeschiktheid) of omdat zij dit op eigen kracht willen bereiken. In het volgende blauwe kader wordt dieper in gegaan op deze redenen.

**Figuur 3.6**

Bekendheid met re-integratie regeling vanuit de gemeente; 'niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten (n=538)





Ook de re-integratie werd besproken in de interviews. Het overgrote deel van de geïnterviewden was niet bekend met deze regeling, maar werden wel nieuwsgierig hiernaar.

*"Ik had dit wel interessant gevonden. Nu heb ik het zelfstandig uitgezocht, maar daar had ik wel wat hulp bij willen krijgen." (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit arbeid)*

*"Ik ben er wel nieuwsgierig naar. Als straks mijn Anw-uitkering stopt, heb ik minder zorgen want de kinderen zijn dan ouder. Dan hoef ik alleen nog aan mezelf te denken, en dit kan daarbij helpen. Ik probeer onafhankelijk te blijven." (Vrouw, 35-44 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, geen inkomen uit en in verband met arbeid)*

*"Ik zoek vaak zelf dingen uit, maar loop soms tegen een muur aan waardoor ik afhaak. Zou hier graag een stukje begeleiding in willen hebben, bijvoorbeeld wat de mogelijkheden zijn op mijn 56<sup>e</sup>." (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit arbeid)*

Men vraagt zich wel af of men in beeld is bij de gemeente.

*"Ik heb nu zelf naar werk gezocht, ik zit ook niet in het systeem van de gemeente. Hoe zou de gemeente moeten weten dat ik weer wil werken, behalve dat ik dan zelf zou aankloppen? Ik ben niet in beeld bij de gemeente. Als je niet van de regeling af weet loop je het mis." (Vrouw, 55-66 jaar, woont alleen, arbeidsongeschikt, inkomen uit arbeid)*

Degenen die er wel mee bekend waren, hebben er ook gebruik van gemaakt. Zij hebben echter verschillende ervaringen hiermee.

*"Ik wil graag meer inkomsten genereren en hierbij begeleid worden door de gemeente. In mijn beleving doet de gemeente daar op dit moment niks mee. Ik moet op de computer kijken naar vacatures en daarop reageren. Dat doe ik ook, maar het werkt niet. De gemeente is hierin niet behulpzaam". (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit arbeid)*

*"De gemeente helpt mij om weer aan het werk te komen. We bespreken wat ik kan doen, dat vind ik fijn. De gemeente heeft mij geadviseerd om een rijbewijs te halen en Nederlandse lessen te volgen. In Afrika ben ik hoog opgeleid, in Nederland heb ik beperkingen. Graag zou ik weer op mijn niveau willen werken, maar daarvoor moet ik veel beter Nederlands kunnen." (Vrouw, 44-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, geen inkomen uit en in verband met arbeid)*

### **Meningen verschillen over juist moment om hierover te informeren**

Over wanneer het een goed moment is om mensen over re-integratie te informeren zijn de meningen verdeeld. Tijdens de interviews werden verschillende momenten genoemd, zoals 1, 2 of 3 jaar na het overlijden van de partner omdat er dan weer wat ruimte in het hoofd is, 1 tot 2 jaar voor het einde van de uitkering of het moment dat kinderen zelfstandiger worden (bijvoorbeeld na de overgang van basisonderwijs naar voortgezet onderwijs). Daarnaast geven enkele geïnterviewden aan het niet prettig te vinden als er gepusht wordt om weer te werken. Informatie verschaffen over de mogelijkheden voor bewustwording volstaat volgens hen.



*"Goed om mensen te informeren of bewust te maken wat de mogelijkheden zijn. Dan kan je vervolgens zelf nadenken over wat je zelf wil en kan." (Vrouw, 45-54 jaar, Anw vanwege kind(eren) tot 18 jaar, inkomen uit arbeid)*

*"Ik zie het dan als een soort keukentafelgesprek voor me. Maar dat kan ook bedreigend overkomen en kan als pushen worden gezien. Ik was weer toe aan werken, dus ik ging zelf op zoek naar werk. Het is niet verkeerd om mensen op gedachten te brengen." (Vrouw, 55-66 jaar, arbeidsongeschikt, inkomen uit arbeid)*

# 4

## HOOFDSTUK

### Conclusies

## 4. Conclusies

### 4.1 Uitvoeringspraktijk

#### 1 *Hoe ervaren de diverse groepen nabestaanden het eerste contact met de SVB en, indien aan de orde, de gemeente?*

Het eerste contact met de SVB tijdens het aanvraagproces verloopt over het algemeen goed. Na het overlijden van een partner of laatst levende ouder ontvangen Anw-gerechtigden een brief van de SVB over het mogelijke recht op een Anw-uitkering. De brief wordt als prettig ervaren door de mensen die uiteindelijk een uitkering ontvangen. De groep die later een nihil-uitkering ontvangt, is veel minder positief.

Een deel van de Anw-gerechtigden krijgt (naar eigen zeggen) echter geen brief. Dit loopt uiteen van gerechtigden die enkele maanden tot meerdere jaren in de Anw zitten. Anw-gerechtigden die zich geen brief herinnerden, waren arbeidsongeschikten die niet als zodanig bekend stonden of zich als zodanig niet herkennen. Men weet vaak ook niet af van het bestaan van een nabestaandenuitkering en zijn bij toeval geweest (veelal door de gemeente) op de uitkering. De periode waarin de aanvraag plaatsvindt, is een periode van rouw waarin weinig informatie wordt opgeslagen en in een roes wordt beleefd. Daarom wordt een deel van de aanvragers ontzorgd en geholpen bij de aanvraag. In deze periode helpen familie, vrienden en andere instanties bij financiële afhandelingen/praktische zaken.

In algemene zin wordt de samenwerking tussen de gemeente en de SVB beoordeeld met een ruime voldoende. Er zijn vooral contacten met de gemeenten rondom de overgang van een bijstandsuitkering naar een Anw-uitkering, waarbij de gemeente een signalerende rol vervult.

Bijna een derde (30%) van de Anw-gerechtigden moet na aanvraag een (her)keuring voor arbeidsongeschiktheid door het UWV ondergaan. Hoewel dit wel tot vertraging in de besluitvorming kan leiden, is men in meerderheid tevreden over de snelheid van de (her)keuring.

In het bredere perspectief van het totale aanvraagproces is er waardering voor de snelheid van het besluit op de aanvraag. Ook de besluitbrief zelf ontvangt een positieve beoordeling, al zijn er nog verbeteringen mogelijk in taalgebruik en onderbouwing. Voor een specifieke groep klanten met een nihil-uitkering is er behoefte aan meer uitleg. Voor hen is het bericht in de besluitbrief 'wel recht, maar geen uitbetaling' een verwarrende situatie die doorwerkt in hun hele klantreiservaring. Hierin liggen verbeterpunten in de communicatie.

#### 2 *Hoe ervaren ze tussentijdse contacten (bij wijzigingen)?*

De meeste Anw-gerechtigden nemen telefonisch contact op met de SVB bij vragen over hun situatie of over de regels. Over het algemeen worden zij goed geholpen. De bejegening, deskundigheid en bereikbaarheid laten allen hoge rapportcijfers zien. Ook bij het doorgeven van een verandering wordt gekozen voor de telefoon, maar daarnaast ook voor de website. Over het verwerken van veranderingen zijn Anw-gerechtigden over het algemeen positief.

Er komt één duidelijk knelpunt naar voren. Mensen met een wisselend inkomen uit arbeid en/of een inkomen vanuit verschillende (uitkerings)instanties in verband met arbeid, ondervinden hinder door de veranderingen. Deze groep ontvangt soms te veel vanuit de Anw-uitkering, dat moet later weer terugbetaald worden. Dit wordt als erg vervelend ervaren en levert problemen op.

### 3 *Zijn er knelpunten in de uitvoering? Zijn er verbeteringen mogelijk in de uitvoeringspraktijk?*

- A Een deel van de Anw-gerechtigden mist soms (een deel van) de uitkering omdat zij er niet van op de hoogte zijn. Het gaat om arbeidsongeschikten die niet als zodanig bekend staan of zich als zodanig niet herkennen. Zij ontvangen naar eigen zeggen geen brief en de bekendheid van de Anw-uitkering is blijkbaar onvoldoende<sup>5</sup>. Veelal komen zij pas in beeld als ze een bijstandsuitkering bij de gemeente aanvragen<sup>6</sup>.
- B Zodra de uitkering wordt toegekend, hebben Anw-gerechtigden soms nog vragen hoe het bedrag tot stand is gekomen. Graag zien zij dit in de besluitbrief onderbouwd met een berekening om inzicht te krijgen op welke inkomensgegevens de bedragen zijn gebaseerd.
- C Risico tot terugbetalingen bij wisselend inkomen zoveel mogelijk verkleinen.
- D De communicatie richting nihil-klantgroep kan beter. Bij de aanvraagbrief duidelijk benadrukken dat het gaat om een mogelijk recht wat af kan hangen van inkomen. Informatie verschaffen over waar de grens ligt qua inkomen uit of in verband met arbeid.
- E Een deel van de Anw-gerechtigden met vragen probeert deze eerst zelf te beantwoorden door te zoeken op de website van de SVB. Indien zij het antwoord niet kunnen vinden of onduidelijk vinden, bellen zij met de SVB. Een deel van de gesprekken is wellicht af te vangen door de informatie op de website te verduidelijken. Bijvoorbeeld door meer voorbeelden te beschrijven. Aan de andere kant is er ook behoefte aan een (meer) persoonlijke benadering.

## 4.2 Systematiek

### 4 *In welke mate zijn de nabestaanden afhankelijk van de uitkering? Is er naast de uitkering sprake van ander inkomen en/of vermogen? Zo ja, welke? Hoe wordt de financiële bijdrage van de Anw-uitkering in het (nieuwe) (gezins)inkomen gewaardeerd?*

De afhankelijkheid van de Anw-uitkering is groot. De Anw is voor velen de belangrijkste inkomstenbron, of fungeert als de noodzakelijke aanvulling om rond te komen. Velen kijken uit naar de dag waarop de Anw wordt uitgekeerd. Naast de Anw hebben gerechtigden vaak nog een vorm van nabestaandenpensioen en/of toeslagen (voor kinderen). Een minderheid heeft vermogen of een huis dat (bijna) hypotheekvrij is. Een deel van Anw-gerechtigden zou zonder de Anw in de bijstand terecht komen. Maar de Anw-uitkering voelt ten opzichte van een bijstandsuitkering als een vrijere uitkering, zonder te veel verplichtingen of gevoel van 'handje ophouden' bij de gemeente. Een bijstandsuitkering geeft een minderwaardig gevoel. De waardering voor de Anw-uitkering onder nabestaanden is dan ook hoog. De afhankelijkheid van de uitkering lijkt groter bij arbeidsongeschikten dan bij Anw-gerechtigden vanwege kinderen onder de 18 jaar.

<sup>5</sup>In principe ontvangt (bijna) iedere nabestaande een brief of een bevorderde aanvraag. Het vermoeden is dan ook eerder dat deze brief niet meer wordt herinnerd, dat de brief is afgehandeld door iemand anders dan de nabestaande, danwel dat mensen zich niet beschouwd hebben/beschouwen als arbeidsongeschikt in eerste instantie.

<sup>6</sup>Naar aanleiding van deze bevinding is de SVB het proces van aanschrijven van (mogelijke) nabestaanden nagegaan. Er bleek een beperkte groep te zijn die momenteel buiten de selectie valt vanwege gedeeltelijke overlap met andere regelingen. Dit wordt aangepast in de selectiecriteria.

*5 Hoe waarderen nabestaanden de uitkering (geeft rust, financiële zekerheid, eigenlijk niet nodig, te weinig etc.)?*

Vrijwel iedereen waardeert het dat zij de Anw-uitkering ontvangen en vindt het fijn dat een dergelijke uitkering bestaat. Het geeft rust en het creëert een stabiele situatie in een moeilijke periode. Een deel van de respondenten geeft aan dat de uitkering iets hoger zou mogen, waardoor er financieel gezien meer ademruimte ontstaat.

Vanuit de Anw-uitkering heeft men de mogelijkheid om na te denken over keuzes in de toekomst. Daar staat tegenover dat de prikkel om zich actief te oriënteren beperkt is als het nog wat langer duurt voor het einde van de uitkering in zicht is. Nabestaanden met een nihil-uitkering hebben veelal geen gevoel bij de Anw-uitkering. Men vindt het een rare situatie waarin zij verkeren.

*6 Laten nabestaanden hun keuzes wat betreft arbeidsparticipatie (meer/minder werken) beïnvloeden door de uitkering? Zo ja, op welke wijze? Waarom niet?*

Het ontvangen van de Anw-uitkering is van invloed op de arbeidsparticipatie, vooral in de beginperiode. Na het overlijden van een partner werken vrouwen over het algemeen minder (tot niet) om er voor de kinderen te zijn; de man was vaak kostwinner van het gezin. Met name in situaties met jonge kinderen blijven vrouwelijke nabestaanden langer thuis. Pas wanneer de kinderen zelfstandiger zijn, denken zij weer voorzichtig na over werken. Bijvoorbeeld bij de overgang van de basisschool naar het voortgezet onderwijs. Het weer nadenken over werken wordt echter sterker geactiveerd vanwege het naderende einde van de uitkering (jongste kind 18 jaar).

*7 Laten nabestaanden hun keuze voor wat betreft leefvormen beïnvloeden?*

Grotendeels zijn Anw-gerechtigden (nog) niet toe aan/niet bezig met het idee van samenwonen. Indien er wel een nieuwe liefde in het leven is, wordt wel nagedacht over de consequenties van samenwonen. Vooral als het nabestaanden betreft die (grotendeels) afhankelijk zijn van de Anw. Een stabiele situatie en financiële zekerheid voor de kind(eren) weegt zwaarder dan opnieuw gaan samenwonen met een nieuwe liefde en het risico lopen dat de uitkering eindigt. De meeste Anw-gerechtigden zijn ervan op de hoogte dat er (financiële) consequenties zijn als men gaat samenwonen, maar het is niet duidelijk geworden of zij de regels over samenwonen helemaal begrijpen. Bijvoorbeeld dat meerdere keren in de week bij iemand slapen ook wordt gezien als samenwonen.

Ouders met (oudere) kinderen zijn bezig met de gevolgen van de kostendelersnorm als de kinderen langer thuis blijven wonen, zijn afgestudeerd en werken. Men weet vaak wel dat het consequenties heeft, maar de regels worden vaak als onduidelijk of ingewikkeld ervaren. Men weet niet hoe het in hun situatie precies zit en vindt op de website geen duidelijk of passend antwoord.

*8 Bereiden nabestaanden zich voor op een leven na de uitkering? Zo ja, op welke wijze. Zo nee, waarom niet?*

Grotendeels zijn Anw-gerechtigden bewust van de eindigheid van de uitkering, vooral zij die de Anw-uitkering ontvangen vanwege kind(eren) tot 18 jaar. Hoewel de intentie om te werken wel bestaat, worden hiervoor vaak geen concrete acties ondernomen. Hetzij omdat men vanwege arbeidsongeschiktheid niet meer aan het werk verwacht te komen, hetzij omdat men wacht totdat het jongste kind 18 jaar wordt. Pas als de uitkering dreigt te eindigen wordt de urgentie om stappen te zetten groter. Men bereidt zich bijvoorbeeld voor door (meer) te gaan werken, een opleiding volgen om de baankansen te vergroten of zich te oriënteren. Degenen die zich minder bezighouden met voorbereidingen zijn arbeidsongeschikten die de uitkering uitbetaald krijgen - tenzij sprake is van een tijdelijke arbeidsongeschiktheid - tot aan de pensioengerechtigde leeftijd (dat dan over gaat op de AOW).

*9 Is bij nabestaanden (partners) bekend dat zij beroep kunnen doen op de gemeente voor re-integratie?*

Grotendeels zijn Anw-gerechtigden hier niet bekend mee, maar er is wel latente interesse in deze regeling. Met name vanwege een stukje begeleiding bij het (weer) op zoek gaan naar werk. Dit wordt gezien als enerzijds een helpende hand en anderzijds ontzorging. Actieve bewustwording bij Anw-gerechtigden is nodig omtrent deze regeling. Nu is het in de ogen van de Anw-gerechtigden zo dat als je zelf niet op de hoogte bent van deze regeling, de regeling misloopt. Er is geen eenduidig antwoord gevonden op de vraag wanneer het een goed moment is om mensen daarover bewust te maken. Verschillende momenten zijn aangegeven, bijvoorbeeld 1-3 jaar na het overlijden of wanneer kinderen zelfstandiger worden (overgang basisschool naar voortgezet onderwijs) of 1-2 jaar voordat het jongste kind 18 wordt.

*10 Hebben nabestaanden gebruik gemaakt van de mogelijkheid om bij de gemeente aan te kloppen voor re-integratie?*

Grotendeels niet. De bekendheid van de regeling is laag, en het feitelijke gebruik is nog lager. Deels omdat men volgens de gemeente niet in aanmerking kwam voor re-integratie.

# BIJLAGEN



## **Bijlage 1. Onderzoeksverantwoording**

Het onderzoek is uitgevoerd in twee fasen: fase 1) kwantitatief onderzoek en fase 2) kwalitatief onderzoek. Er is gestart met een online en schriftelijke enquête (kwantitatief onderzoek). Dit verschaftte cijfermatig inzicht in de klantbeleving van een grote groep Anw-gerechtigden zonder dat hierbij interviewereffecten optreden en sociaal wenselijke antwoorden worden gegeven. De verdieping op de enquête is, na een duidingssessie met de begeleidingscommissie, uitgevoerd door middel van diepte-interviews (kwalitatief onderzoek). Daarbij is ingegaan op de ervaringen en onderliggende motivaties voor keuzes tijdens de klantreis.

### **Fase 1: Kwantitatief onderzoek**

De belangrijkste opbrengst van het kwantitatieve onderzoek is een kwantificering van de ervaringen met de dienstverlening in het kader van de Anw-uitkering. Het kwantitatieve onderzoek is uitgevoerd door middel van een schriftelijke en online enquête. Daarbij is de respondenten de mogelijkheid geboden om zelf te kiezen tussen het terugsturen van de schriftelijke vragenlijsten of het invullen van de online vragenlijst met behulp van een unieke inlogcode. Hieronder worden de belangrijkste aspecten van het kwantitatieve onderzoek besproken.

### **Steekproef**

Voor het kwantitatieve onderzoek is oktober 2018 een steekproef getrokken door de SVB uit de klantregistratie. Op dat moment waren er ruim 30.000 Anw-gerechtigden, waarvan circa 500 wezen van 0 t/m 15 jaar en circa 3.200 Anw-uitkeringsgerechtigden woonachtig in het buitenland. Deze klantgroepen zijn in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten. Het onderzoek moet betrouwbare uitkomsten leveren voor de acht klantgroepen (zie paragraaf 1.2). Omdat deze klantgroepen niet 'uitsluitend' zijn, is ten behoeve van de steekproeftrekking aangesloten bij de segmentatie van de SVB. Hierbij zijn tien 'uitsluitende' klantgroepen te onderscheiden die aansluiten op de onderzoeksvraag:

- 1 Anw-arbeidsongeschikt-geen inkomen
- 2 Anw-arbeidsongeschikt-inkomen uit arbeid
- 3 Anw-arbeidsongeschikt-inkomen ivm arbeid
- 4 Anw-arbeidsongeschikt-inkomen uit en ivm arbeid
- 5 Anw-kind-geen inkomen
- 6 Anw-kind-inkomen uit arbeid
- 7 Anw-kind-inkomen ivm arbeid
- 8 Anw-kind-inkomen uit en ivm arbeid
- 9 Nihil
- 10 Wees 16 t/m 21 jaar

Omdat de klantgroepen in omvang sterk verschillen, is een gestratificeerde aselechte steekproef getrokken om te waarborgen dat in elke klantgroep voldoende waarnemingen zijn. De totale bruto-steekproef bedraagt 6.672 Anw-gerechtigden. In tabel B1.1 is een overzicht gegeven van de steekproef (en respons) per klantgroep volgens de SVB-segmentatie en in tabel B1.2 per klantgroep op basis van de onderzoeksvraag.



## **Vragenlijst**

Bij het ontwikkelen van de vragenlijst zijn de volgende stappen doorlopen:

- A Brainstorm met medewerkers SVB: wensinventarisatie
- B Opstellen concept-vragenlijst door I&O Research
- C Inhoudelijk advies begeleidingscommissie
- D Advies taalniveau Stichting ABC
- E Pretest met Anw-gerechtigden
- F Actualisatie concept-vragenlijst
- G Akkoord begeleidingscommissie
- H Programmeren vragenlijst (CAWI)
- I Testen online vragenlijst

### *Toelichting advies Stichting ABC*

De vragenlijst is zoveel mogelijk op B1-niveau geschreven. Taalniveau B1 wordt eenvoudig Nederlands genoemd, omdat bijna iedereen in Nederland teksten op taalniveau B1 begrijpt. Ook mensen met een hogere taalvaardigheid of een hoog opleidingsniveau lezen liever teksten op taalniveau B1. Want teksten op taalniveau B1 lezen snel en gemakkelijk. Door een vragenlijst op B1-niveau te ontwikkelen worden respondenten die moeite hebben met taal niet op voorhand uitgesloten, wat de representativiteit van het onderzoek ten goede komt. De vragenlijst (en brieven) is getest door een taalambassadeur van de stichting ABC. Deze stichting zet zich in voor laaggeletterden in Nederland.

### *Toelichting pretest*

De vragenlijst is kwalitatief getest door zes Anw-gerechtigden uit verschillende klantgroepen:

- 1 Arbeidsongeschikt en kind < 18 jaar, inkomen ivm arbeid
- 2 Kind <18 jaar, inkomen uit arbeid
- 3 Wees
- 4 Arbeidsongeschikt, geen inkomen
- 5 Nihil-uitkering
- 6 Kind <18 jaar, inkomen uit en ivm arbeid

De respondenten zijn geworven uit het I&O Research Panel en ontvingen een VVV-cadeaubon van 20 euro. De pretest had als doel om:

- De begrijpelijkheid van de vragenlijst te testen. Zijn voor respondenten alle formuleringen duidelijk? Passen formuleringen en taalgebruik bij de doelgroep?
- Aanvullende thema's of onvolkomenheden boven tafel te krijgen (expertinbreng: zij weten als geen ander wat er speelt, wat belangrijk is of juist minder belangrijk is).
- De brief te testen. De brief moet ertoe leiden dat personen in de steekproef gemotiveerd worden tot deelname. Het is dus belangrijk dat de informatie duidelijk is, aanspreekt en stimuleert. In de interviews is dit materiaal daarom aan experts voorgelegd.

### *Vragenblokken*

De vragenlijst die voor het kwantitatieve onderzoek is ontwikkeld, behandelt de volgende onderwerpen:

- A Persoonlijke situatie (klantgroep, ander inkomen, vermogen of bezit)
- B Tevredenheid over de SVB (totaaloordeel)
- C Aanvraag Anw-uitkering (brief, aanvraagformulier)
- D Besluit op aanvraag (besluitbrief, herkeuring, bezwaar)
- E Uitkering (dienstverlening SVB tijdens de uitkering; o.a. bij veranderingen, uitbetaling, jaaropgave)
- F Betekenis Anw-uitkering (afhankelijkheid, kennis en gevolgen van regels)
- G Waardering Anw-uitkering (o.a. hoogte)
- H Einde van de uitkering (mogelijke beëindiging, brief SVB)
- I Overige contacten (met SVB en andere instanties)
- J De toekomst (re-integratieregeling gemeente)
- K Achtergrondkenmerken (o.a. leeftijd, geslacht opleidingsniveau)

### **Dataverzameling**

De dataverzameling is uitgevoerd in twee stappen:

- 1 *Eerste mailing*: uitnodigingsbrief met schriftelijke vragenlijst en inloggegevens voor online vragenlijst (27 oktober 2018). Deze is naar 6.672 personen gestuurd. Deze brief werd gedrukt op briefpapier van de Rijksoverheid, is ondertekend door een directeur van het ministerie van SZW en bevatte (praktische) informatie over hoe men kon meedoen (link naar online vragenlijst en unieke inlogcode) en helpdesk-informatie. In de uitnodigingsbrief stond ook hoe men de schriftelijke vragenlijst kon retourneren.
- 2 *Tweede mailing*: rappelbrief met inloggegevens voor online vragenlijst (10 november 2018). Twee weken na de uitnodigingsbrief is een rappelbrief gestuurd naar de non-respons van de steekproef (5.688 personen). Hiervoor zijn mutaties in het klantenbestand door de SVB aangeleverd en door I&O Research verwerkt in de steekproef. In de rappelbrief stond ook een gratis telefoonnummer dat men kon bellen voor het opvragen van een nieuwe schriftelijke vragenlijst.

Om de respons te stimuleren zijn onder de deelnemers VVV-cadeaubonnen verloot.

### **Respons**

De respons (netto-steekproef) bedraagt 1.747 vragenlijsten. In totaal heeft 26 procent van de genodigden de vragenlijst ingevuld. De respons varieert van 12 procent onder wezen 16-21 jaar tot 34 procent onder arbeidsongeschikten met inkomen uit arbeid. Van de respons is 36 procent online ingevuld en 64 procent schriftelijk. Een overzicht van de respons per klantgroep is opgenomen in tabel B1.1 en tabel B1.2, en bijlage 2 bevat tabellen met de respons-samenstelling naar verschillende kenmerken (o.a. leeftijd en huishoudensamenstelling). Het is met de behaalde respons goed mogelijk om een betrouwbaar beeld te schetsen van klantervaringen met de Anw-uitkering en om verschillen tussen klantgroepen te duiden.

### **Weging**

Gezien de keuze voor een gestratificeerde steekproef met een minimum te behalen respons per klantgroep en de verschillen in responspercentage, vormt de groep respondenten die de vragenlijst heeft ingevuld geen representatieve afspiegeling van alle Anw-gerechtigden. Door middel van weging worden de resultaten die betrekking hebben op het gemiddelde gecorrigeerd voor verschillen in de proporties van de verschillende klantgroepen in de respons, ten opzichte van de populatie. De weegfactoren zijn samengesteld op basis van de aantallen Anw-gerechtigden d.d. oktober 2018 en zijn weergegeven in tabel B1.1.

**Tabel B1.1**

Steekproef, respons en weging tien klantgroepen volgens SVB-registratie

KLANTGROEPEN VOLGENS SVB-REGISTRATIE (UITSLUITEND)	POPULATIE	BRUTO-STEELPROEF	NETTO-STEELPROEF			RESPONS (%)	FRACTIE	WEG-FACTOR
			Online	Schriftelijk	Totaal			
1. Anw-arbeidsongeschikt-geen inkomen	6.075	1.000	82	199	281	28%	5%	1,33
2. Anw-arbeidsongeschikt-inkomen uit arbeid	676	631	66	166	232	37%	34%	0,18
3. Anw-arbeidsongeschikt-inkomen ivm arbeid	2.159	772	65	163	228	30%	11%	0,58
4. Anw-arbeidsongeschikt-inkomen uit en ivm arbeid	396	369	25	86	111	30%	28%	0,22
5. Anw-kind-geen inkomen	5.706	1.000	88	138	226	23%	4%	1,55
6. Anw-kind-inkomen uit arbeid	5.263	970	144	179	323	33%	6%	1,00
7. Anw-kind-inkomen ivm arbeid	637	228	21	29	50	22%	8%	0,78
8. Anw-kind-inkomen uit en ivm arbeid	165	30	4	5	9	30%	5%	1,12
9. Nihil	6.754	1.000	90	118	208	21%	3%	1,99
10. Wees 16 t/m 21	672	672	46	33	79	12%	12%	0,52
TOTAAL	28.503	6.672	631	1.116	1.747	26%	6%	

**Tabel B1.2**

Steekproef en respons acht klantgroepen volgens onderzoeksvraag

KLANTGROEPEN VERTAALD NAAR UITVRAAG SZW (NIET UITSLUITEND)	KLANTGROEPEN SVB	POPULATIE	BRUTO-STEELPROEF	NETTO-STEELPROEF	RESPONS (%)	FRACTIE
Nabestaanden met een Anw-uitkering omdat zij kinderen < 18 jaar hebben	5+6+7+8	11.771	2.228	608	27%	5%
Nabestaanden met een Anw-uitkering omdat zij arbeidsongeschikt zijn	1+2+3+4	9.306	2.772	852	31%	9%
Nabestaanden met een Anw-uitkering en een inkomen uit arbeid	2+6	5.939	1.600	555	35%	9%
Nabestaanden met een Anw-uitkering en inkomen uit een andere bron	3+7	2.796	1.000	278	28%	10%
Nabestaanden met een Anw-uitkering en inkomen uit arbeid en inkomen uit een andere bron	4+8	561	400	120	30%	21%
Nabestaanden met een Anw-uitkering en geen inkomen	1+5	11.781	2.000	507	25%	4%
Nabestaanden die een Anw-nihil-uitkering hebben	9	6.754	1.000	208	21%	3%
Wezen die een nabestaandenuitkering (hebben) ontvangen	10	672	672	79	12%	12%

## **Fase 2: Kwalitatief onderzoek**

De ervaringen met de dienstverlening in het kader van de Anw-uitkering zijn verdiept door middel van individuele cognitieve interviews. In de interviews is de klantreis besproken die de klanten hebben gemaakt en is ingezoomd in op de keuzes, ervaringen en onderliggende motivaties die er op verschillende momenten gedurende de reis waren.

### ***Duidingssessie resultaten fase 1***

Om meer richting en duiding te geven voor de kwalitatieve diepte-interviews is een duidingssessie gehouden met vertegenwoordigers van het ministerie, medewerkers van SVB en het onderzoeksteam van I&O Research. De belangrijkste bevindingen van het kwantitatieve onderzoek zijn gedeeld. Vervolgens is ingegaan op de betekenis van de uitkomsten en de vragen die zij nog oproepen. De uitkomsten van de duidingssessie zijn verwerkt in de gespreksleidraad voor de diepte-interviews.

### ***Gespreksleidraad***

Er is een gespreksleidraad voor de diepte-interviews opgesteld op basis van de onderzoeksvragen met specifieke aandacht voor de klantreis die gemaakt is en gevoelige onderwerpen die minder geschikt waren voor de enquête. De gespreksleidraad is in concept voorbereid door I&O Research en geaccordeerd door de begeleidingscommissie. De volgende punten zijn verwerkt in de gespreksleidraad:

- De klantreis die men heeft afgelegd om een uitkering te ontvangen, inclusief de momenten waarop wijzigingen hebben plaatsgevonden.
- Hoe ziet de leefsituatie eruit? Waarom ziet de leefsituatie er zo uit?
- Hoe ervaren de diverse groepen nabestaanden het eerste contact met de SVB? Hoe ervaren ze tussentijdse contacten?
- Hoe waarderen de nabestaanden de uitkering?
- Laten nabestaanden hun keuze wat betreft arbeidsparticipatie beïnvloeden door de uitkering?
- Laten nabestaanden hun keuze wat betreft leefvormen beïnvloeden door de uitkering?
- Bereiden nabestaanden zich voor een leven na de uitkering?
- Is bij nabestaanden bekend dat zij beroep kunnen doen op de gemeente voor re-integratie?

### ***Werving, selectie en uitnodiging respondenten***

De respondenten voor de diepte-interviews zijn geworven via de enquête. Hierin was een vraag opgenomen of de respondent deel wil nemen aan een interviews. Er waren 356 aanmeldingen, oftewel 20 procent van de netto-steekproef.

Bij 40 Anw-gerechtigden is telefonisch of face-to-face een diepte-interview afgenomen. Deelnemers aan de interviews ontvingen voor hun deelname een cadeaubon van 20 euro. Bij de samenstelling van de respons is rekening gehouden met een gelijkmatige verdeling naar klantgroep en specifieke situaties (zoals een herkeuring door het UWV in verband met arbeidsongeschiktheid en bezwaar maken tegen een besluit van de SVB). In bijlage 2 is een responsoverzicht opgenomen van de diepte-interviews.

## Bijlage 2. Responssamenstelling

**Tabel B2.1**

Respons naar geslacht (ongewogen)

	<b>ABSOLUUT</b>	<b>%</b>
Man	257	15%
Vrouw	1475	84%
Subtotaal	1732	99%
Geen antwoord	15	1%
<b>TOTAAL</b>	<b>1747</b>	<b>100%</b>

**Tabel B2.2**

Respons naar leeftijd (ongewogen)

	<b>ABSOLUUT</b>	<b>%</b>
16-21 jaar	74	4
22-34 jaar	29	2
35-44 jaar	143	8
45-54 jaar	447	26
55-66 jaar	973	56
Total	1666	95
Geen antwoord	81	5
<b>TOTAAL</b>	<b>1747</b>	<b>100</b>

**Tabel B2.3**

Respons naar geslacht (ongewogen)

	<b>ABSOLUUT</b>	<b>%</b>
Geen onderwijs / basisonderwijs / cursus inburgering / cursus Nederlandse taal	192	11%
LBO / VBO / VMBO (kader- of beroepsgerichte leerweg) / MBO 1 (assistentenopleiding)	374	21%
MAVO / HAVO of VWO (eerste drie jaar) / ULO / MULO / VMBO (TL of GL) / VSO	258	15%
MBO 2, 3, 4 (basisberoeps-, vak-, middenkader- of specialistenopleiding) of MBO oude structuur	333	19%
HAVO of VWO (overgegaan naar de 4e klas) / HBS / MMS / HBO propedeuse of WO Propedeuse	139	8%
HBO (behalve HBO-master) / WO-kandidaats -of WO-bachelor	166	10%
WO-doctoraal of WO-master of HBO-master / postdoctoraal onderwijs	68	4%
Weet niet / wil niet zeggen	152	9%
Subtotaal	1682	96%
Geen antwoord	65	4%
<b>TOTAAL</b>	<b>1747</b>	<b>100%</b>

**Tabel B2.4**

Respons naar huishoudensamenstelling (ongewogen)

	<b>ABSOLUUT</b>	<b>%</b>
Ik woon alleen	920	53%
Ik woon met kind(eren) zonder partner	718	41%
Ik ben (weer) gehuwd / samenwonend met thuiswonende kind(eren)	9	1%
Ik ben (weer) gehuwd / samenwonend zonder thuiswonende kind(eren)	3	0%
Ik woon als kind bij voogd(en)	36	2%
Anders, namelijk:	47	3%
Subtotaal	1733	99%
Geen antwoord	14	1%
<b>TOTAAL</b>	<b>1747</b>	<b>100%</b>

**Tabel B2.5**

Samenstelling deelnemers diepte-interviews

<b>KLANTGROEP VOLGENS SVB-REGISTRATIE (UITSLUITEND)</b>	<b>AANTAL DEELNEMERS</b>
1. Anw-arbeidsongeschikt-geen inkomen	4
2. Anw-arbeidsongeschikt-inkomen uit arbeid	1
3. Anw-arbeidsongeschikt-inkomen ivm arbeid	5
4. Anw-arbeidsongeschikt-inkomen uit en ivm arbeid	3
5. Anw-kind-geen inkomen	4
6. Anw-kind-inkomen uit arbeid	6
7. Anw-kind-inkomen ivm arbeid	2
8. Anw-kind-inkomen uit en ivm arbeid	4
9. Nihil	7
10. Wees 16 t/m 21	4
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>

### Bijlage 3. Resultaten per klantgroep

Significante verschillen tussen klantgroepen zijn weergegeven middels letters. Elke klantgroep is gedefinieerd door een letter. Bijvoorbeeld, in de kolom 'Reden Anw-uitkering' heeft de reden 'kind < 18 jaar' letter a en 'arbeidsongeschikt' letter b. Als een percentage of gemiddeld rapportcijfer in een klantgroep significant hoger is dan in een andere klantgroep dan staat de letter van de klantgroep waar de desbetreffende klantgroep significant mee verschilt achter het percentage. Bijvoorbeeld, als klanten die arbeidsongeschikt zijn (klantgroep b) bij een vraag een significant hoger gemiddeld rapportcijfer geven dan klanten met een kind tot 18 jaar (klantgroep a) dan staat er achter het gemiddelde rapportcijfer van de arbeidsongeschikten een '(a)' achter.

#### Totaaloordeel SVB (paragraaf 2.1)

**Tabel B3.1**

Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening SVB (n=1.492)

TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
	Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen ander inkomen (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
<b>7,8</b>	7,9	8,1	7,9	7,6	7,5	8,2 (b)	8,0 (b)	6,7	7,7	8,2

#### Het aanvraagproces (paragraaf 2.2)

**Tabel B3.2**

Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening SVB tijdens de aanvraag (n=505)

TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
	Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
<b>7,7</b>	7,9	7,9	8,0	7,6	7,6	7,9	7,9 (b)	6,7	7,7	8,1

**Tabel B3.3**

Ontvangen brief over het mogelijke recht op een Anw-uitkering (n=561)

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
Ja, per post	<b>47%</b>	51%	41%	45%	40%	41%	47%	45%	57% (a)	47%	32%
Ja, via de berichtenbox van MijnOverheid	<b>9%</b>	10%	7%	9%	14%	12%	6%	8%	13%	9%	3%
Nee	<b>21%</b>	15%	31% (a)	19%	16%	18%	28%	23%	15%	22%	5%
Weet ik niet meer	<b>23%</b>	24%	22%	27%	30%	29%	19%	25% (b)	15%	22%	61% (a)



**Tabel B3.4**

Gemiddeld rapportcijfer brief over mogelijk recht op een Anw-uitkering (n=290)

TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN				NIHIL-UITKERING		WEZEN	
	Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering	Geen wees (a)	Wees (b)
<b>7,7</b>	8,1	7,9	8,2	7,7	7,1	8,1	8 (b)	6,6	7,7	8,3

**Tabel B3.5**

Manier van indienen aanvraag Anw-uitkering (n=557)

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
Via de website	<b>31%</b>	39% (b)	20%	44% (d)	27%	40%	21%	28%	46% (a)	32%	18%
Met een papieren formulier	<b>26%</b>	21%	31%	22%	20%	33%	30%	27%	21%	25%	29%
Iemand anders heeft de aanvraag ingediend	<b>22%</b>	18%	31% (a)	18%	28%	10%	29%	26% (b)	8%	22%	37%
Weet ik niet meer	<b>21%</b>	22%	18%	16%	25%	17%	21%	20%	25%	21%	16%

**Tabel B3.6**

Gemiddeld rapportcijfer aspecten aanvraagproces Anw-uitkering (nmin=389)

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
Het gemak van de aanvraag	<b>7,6</b>	7,8	7,7	8,0	7,4	7,2	7,7	7,8 (b)	6,9	7,6	8,0
Duidelijkheid van het aanvraagformulier	<b>7,6</b>	7,8	7,9	7,9	7,5	7,2	7,9	7,8 (b)	6,6	7,6	7,8
Het opgeven van informatie	<b>7,4</b>	7,6	7,6	7,7	7,2	7,4	7,7	7,6 (b)	6,7	7,4	7,8

## Het besluit van de SVB (paragraaf 2.3)

**Tabel B3.7**

Besluitbrief aanvraag Anw-uitkering (n=559)

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
Ontvangen en Anw-uitkering toegekend	<b>74%</b>	81%	88%	85%	81%	86%	85%	84%	31%	74%	66%
Ontvangen en Anw-uitkering niet toegekend	<b>11%</b>	0%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	56%	11%	0%
(Nog) niet ontvangen	<b>3%</b>	3%	1%	3%	0%	7%	1%	2%	6%	2%	5%
Weet ik niet meer	<b>13%</b>	16%	11%	12%	19%	6%	13%	14%	8%	12%	29%

**Tabel B3.8**

Gemiddeld rapportcijfer besluitbrief (n=446)

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
	<b>7,8</b>	8,1	8,1	8,1	7,8	7,9	8,3	8,1 (b)	6,4	7,8	8,3

**Tabel B3.9**

Gemiddeld rapportcijfer snelheid besluit aanvraag Anw-uitkering (n=435)

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
	<b>7,8</b>	8,2	8	8,1	7,8	8,2	8,1	8,0 (b)	6,6	7,8	8,2

**Tabel B3.10**

Percentage dat bezwaar heeft gemaakt (n=470)

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
	<b>1%</b>	1%	2%	1%	1%	3%	2%	2%	0%	1%	0%

**Tabel B3.11**

Beoordeling afhandeling bezwaar (nmin=6)

	<b>TOTAAL</b>	<b>REDEN ANW-UITKERING</b>		<b>INKOMEN</b>			
		<i>Kind &lt; 18 jaar (a)</i>	<i>Arbeidsongeschikt (b)</i>	<i>Inkomen uit arbeid (a)</i>	<i>Inkomen ivm arbeid (b)</i>	<i>Beiden (c)</i>	<i>Geen van beide (d)</i>
Afhandeling	<b>6,7</b>	6,0	6,9	8,0	1,0	7,0	7,3
Snelheid besluit na bezwaar	<b>6,5</b>	6,0	6,6	5,7	1,0	7,0	7,3

## Tijdens de Anw-uitkering (paragraaf 2.4)

**Tabel B3.12**

Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening SVB tijdens het recht op de uitkering (n=1.486)

TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN				NIHIL-UITKERING		WEZEN	
	Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
7,9	8,1	8,2	8,0	7,8	7,8	8,3 (b)	8,1 (b)	7,0	7,9	8,4 (a)

**Tabel B3.13**

Beoordeling aspecten uitkering (% (helemaal) mee eens) (nmin=1.667)

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
De SVB betaalt de uitkering op tijd uit	82%	96%	94%	98% (b)	92%	93%	95%	95% (b)	38%	82%	94% (a)
Het uitbetalen van de uitkering gaat probleemloos	80%	92%	95%	93%	91%	89%	94%	93% (b)	34%	79%	92% (a)
De jaaropgave is duidelijk	71%	83%	82%	80%	82%	74%	84%	82% (b)	35%	71%	76%
Het uit te betalen bedrag klopt altijd	71%	81%	91% (a)	78%	79%	76%	91% (a, b)	85% (b)	25%	71%	86% (a)

**Tabel B3.14**

Laatst doorgegeven verandering (n=393)

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
inkomen	60%	70% (b)	35%	82% (d, b)	45%	74%	39%	60%	63%	62% (b)	13%
huishouden	12%	11%	20%	6%	17%	2%	23% (a)	13%	12%	12%	12%
arbeidsongeschiktheid	3%	4%	2%	1%	10% (a)	0%	3%	3%	6%	4%	0%
bankrekeningnummer	2%	2%	2%	1%	4%	2%	3%	2%	0%	2%	13% (a)
anders	10%	7%	15%	4%	11%	15%	14% (a)	11%	9%	9%	57% (a)
geen verandering doorgegeven	12%	6%	27% (a)	6%	13%	8%	18% (a)	11%	17%	12%	13%

**Tabel B3.15**

Manier van doorgeven (n=397)

	TOTAAL	REDEANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
via de website	<b>43%</b>	45%	30%	43%	33%	36%	43%	41%	54%	43%	29%
telefonisch	<b>43%</b>	45%	44%	48%	44%	41%	40%	44%	32%	43%	33%
schriftelijk	<b>23%</b>	22%	32%	22%	30%	30%	25%	24%	14%	23%	33%
afspraak loket	<b>1%</b>	1%	0%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	0%
anders	<b>9%</b>	6%	10%	3%	13%	7%	11%	8%	21% (a)	9%	19%

**Tabel B3.16**

Gemiddeld rapportcijfer verwerking verandering door SVB (n=385)

	TOTAAL	REDEANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
	<b>7,7</b>	7,7	7,7	7,7	7,1	7,1	8,0 (b)	7,8	7,6	7,7	8,8 (a)

## Einde van de Anw-uitkering (paragraaf 2.5)

**Tabel B3.17**

Verandering in situatie komend jaar voor klanten die hun partner zijn verloren (n=1.640)

Meerdere antwoorden mogelijk

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)
bereiken van de AOW-leeftijd	12%	5%	26% (a)	4%	19% (a)	17% (a)	18% (a)	14% (b)	7%
jongste kind wordt 18 jaar	11%	19% (b)	0%	18% (b, d)	5%	7%	9%	11%	10%
niet meer arbeidsongeschikt	2%	1%	2%	0%	2%	1%	2%	2%	2%
samenwonen of trouwen	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Geen verandering	76%	76%	72%	79%	73%	75%	72%	74%	81% (a)

**Tabel B3.18**

Brief ontvangen over het einde van de Anw-uitkering (% ja) (n=401)

TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN				NIHIL-UITKERING		WEZEN	
	Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
21%	34% (b)	9%	31%	16%	15%	20%	22%	14%	20%	26%

**Tabel B3.19**

Gemiddeld rapportcijfer brief over het einde van de Anw-uitkering (n=79)

TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN				NIHIL-UITKERING		WEZEN	
	Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
7,2	7,1	8,4	7,2	7,9	7,0	7,3	7,3	6,0	7,2	8,0

## Overige contacten (paragraaf 2.6)

**Tabel B3.20**

Afgelopen jaar zelf contact opgenomen met een medewerker van SVB (% ja) (n=1.712)

TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN				NIHIL-UITKERING		WEZEN	
	Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
<b>22%</b>	31% (b)	16%	35% (b, d)	22%	28%	20%	25% (b)	15%	22%	25%

**Tabel B3.21**

Reden laatste contact (n=364)

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
een verandering doorgeven	<b>23%</b>	27%	20%	36% (d)	20%	12%	25%	7% (b)	22%	30%	25%
een vraag over de aanvraag	<b>14%</b>	9%	24% (b)	8%	10%	7%	19%	13%	21%	15%	0%
een vraag over een veranderde situatie	<b>13%</b>	18% (b)	5%	13%	6%	17%	17%	14%	11%	13%	10%
een vraag over de uitbetaling van de uitkering	<b>7%</b>	10%	5%	10%	16%	37% (d)	4%	9%	0%	7%	10%
een vraag over een besluit	<b>6%</b>	4%	9%	5%	11%	7%	4%	6%	11%	6%	10%
een vraag over de beëindig van de uitkering	<b>5%</b>	5%	3%	2%	9%	5%	5%	5%	7%	5%	10%
een vraag over de jaaropgave	<b>4%</b>	4%	5%	2%	2%	0%	6%	4%	7%	5%	0%
klacht of bezwaar	<b>4%</b>	5%	0%	5%	7%	0%	1%	3%	7%	4%	0%
anders	<b>23%</b>	19%	28%	19%	20%	14%	25%	22%	29%	23%	30%

**Tabel B3.22**

Manier van contact (n=381)

Meerdere antwoorden mogelijk

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
telefonisch	<b>88%</b>	85%	90%	87%	95%	84%	84%	86%	93%	87%	90%
via de website	<b>17%</b>	23%	7%	21%	15%	33%	15%	18%	13%	17%	15%
schriftelijk	<b>6%</b>	6%	10%	7%	9%	2%	7%	7%	0%	6%	10%
afspraak loket	<b>0%</b>	1%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
weet ik niet meer	<b>1%</b>	0%	4% (a)	1%	3%	0%	2%	2%	0%	1%	0%

**Tabel B3.23**

Beoordeling aspecten contact medewerker SVB (nmin=354)

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
vriendelijkheid van de medewerker	<b>8,1</b>	8	8,1	8,2	7,6	7,5	8,1	8,1	8,1	8,1	8,4
behulpzaamheid van de medewerker	<b>8</b>	8	8	8,1	7,6	7,5	8	8	7,7	7,9	8,6
deskundigheid van de medewerker	<b>7,9</b>	7,9	8	8	7,4	7,1	8	7,9	7,9	7,8	7,9
het gevoel serieus genomen te worden	<b>7,9</b>	7,9	8	8,1	7,4	7,1	8	8	7,5	7,9	8,6
bereikbaarheid van de SVB	<b>7,9</b>	8	7,9	8	7,7	7,4	8	7,9	7,5	7,9	8,2

**Tabel B3.24**

Gemiddeld rapportcijfer samenwerking SVB en de gemeente over de Anw-uitkering (n=192)

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
	<b>7,4</b>	7,3	7,7	7,3	7,4	8,0	7,5	7,5 (b)	6,2	7,3	8,7



## Afhankelijkheid van de Anw-uitkering (paragraaf 3.1)

**Tabel B3.25**

Afhankelijkheid van de Anw-uitkering (% (helemaal) mee eens) (nmin=1.607)

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
kijkt uit naar de dag dat de Anw-uitkering wordt uitbetaald	<b>63%</b>	72%	80% (a)	70%	72%	66%	80% (a)	75% (b)	21%	63%	58%
maakt zich wel eens zorgen over het moment dat de Anw-uitkering eindigt	<b>51%</b>	66% (b)	55%	65%	63%	57%	59%	61% (b)	16%	50%	62%
denkt na over hoe rond te komen als de Anw-uitkering eindigt	<b>51%</b>	66% (b)	54%	63%	59%	57%	60%	61% (b)	18%	51%	64%
de Anw-uitkering is de belangrijkste inkomstenbron	<b>49%</b>	54%	70% (a)	35%	38%	17%	82% (a, b, c)	61% (b)	6%	49%	62%
huis (bijna) hypotheekvrij	<b>15%</b>	19% (b)	11%	19%	13%	12%	15%	15%	13%	15%	5%
kan makkelijk financieel rondkomen zonder de Anw-uitkering	<b>8%</b>	7% (b)	4%	7%	9%	9%	4%	5%	17% (a)	8%	1%

## Waardering van de Anw-uitkering (paragraaf 3.2)

**Tabel B3.26**

Waardering van de Anw-uitkering (% (helemaal) mee eens) (nmin=1.658)

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		WEZEN		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
de Anw-uitkering geeft rust	<b>67%</b>	81%	82%	83% (b)	68%	66%	84% (b)	81% (b)	19%	67%	88% (a)
heeft liever een Anw-uitkering dan een bijstandsuitkering	<b>62%</b>	71%	77% (a)	71%	73%	66%	76%	73% (b)	24%	62%	58%
zou zonder de Anw-uitkering waarschijnlijk in de bijstand komen	<b>42%</b>	41%	71% (a)	27%	55% (a)	34%	69% (a, b, c)	53% (b)	7%	43% (b)	21%
de Anw-uitkering vind ik te laag	<b>37%</b>	37%	47% (a)	28%	49% (a)	33%	47% (a)	41% (b)	24%	37% (b)	14%

## Invloed Anw-uitkering op keuzes (paragraaf 3.3)

**Tabel B3.27**

Invloed Anw-uitkering op leefvormen (% (helemaal) mee eens) (n=1.644)

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN				NIHIL-UITKERING		WEZEN	
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
neemt contact op met de SVB voor informatie over wijzigingen in de situatie	<b>62%</b>	76%	63%	75%	68%	64%	69%	70%	35%	62%	75%
weet wat de regels zijn van samenwonen	<b>36%</b>	48%	34%	52%	31%	31%	40%	41%	17%	36%	14%
kent de term kostendeler	<b>34%</b>	42%	34%	42%	35%	29%	39%	38%	21%	35%	19%
weet wat de regels zijn over kostendelers	<b>25%</b>	32%	27%	30%	26%	23%	30%	29%	12%	25%	7%
heeft zich verdiept in de gevolgen van samenwonen op de uitkering	<b>22%</b>	32%	23%	33%	19%	23%	27%	27%	6%	23%	5%
gaat niet samenwonen vanwege de gevolgen voor de Anw-uitkering	<b>8%</b>	10%	11%	9%	11%	10%	11%	10%	2%	8%	5%
wil graag samenwonen met een partner	<b>5%</b>	8%	2%	4%	5%	9%	6%	5%	5%	5%	4%

## De toekomst (paragraaf 3.4)

**Tabel B3.28**

Bekend met re-integratie regeling vanuit de gemeente ('niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten) (n=538)

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING			WEZEN	
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
ja	<b>13%</b>	14%	18%	14%	27%	23%	14%	15% (b)	5%	14%	0%
nee	<b>87%</b>	86%	82%	86%	73%	73%	86%	85%	95%	86%	100%

**Tabel B3.29**

Gebruik (gemaakt) van de re-integratie regeling vanuit de gemeente (n=73)

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING		
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)
ja	<b>22%</b>	23%	14%	5%	11%	33%	30%	20%	50%
nee	<b>59%</b>	60%	60%	83%	67%	42%	47%	60%	50%
kom/kwam niet in aanmerking	<b>19%</b>	17%	26%	12%	21%	25%	23%	20%	0%

**Tabel B3.30**

Gebruik willen maken van de re-integratie regeling vanuit de gemeente (n=515)

	TOTAAL	REDEN ANW-UITKERING		INKOMEN			NIHIL-UITKERING			WEZEN	
		Kind < 18 jaar (a)	Arbeidsongeschikt (b)	Inkomen uit arbeid (a)	Inkomen ivm arbeid (b)	Beiden (c)	Geen van beide (d)	Geen nihil-uitkering (a)	Nihil-uitkering (b)	Geen wees (a)	Wees (b)
zeker/waarschijnlijk wel	<b>17%</b>	24% (b)	7%	15%	13%	4%	23%	19% (b)	10%	18%	4%
zeker/waarschijnlijk niet	<b>19%</b>	16%	27% (a)	14%	24%	17%	21%	19%	24%	20%	4%
ik weet het nog niet	<b>30%</b>	37% (b)	22%	39%	25%	50%	31%	33% (b)	14%	30%	33%
niet van toepassing	<b>33%</b>	23%	44% (a)	33%	37%	29%	25%	29%	52% (a)	32%	58% (a)