

## אזרח ותיק ושאיירים

גמלאות אזרח ותיק ושאיירים הן הרובד הראשון של מערכת הפנסיה בישראל. הן מבטיחות למבוטח בגיל הזקנה ולשאייריו לאחר פטירתו הכנסה בסיסית. בצירוף הפנסיה מעבודה, הרובד השני של מערכת הפנסיה<sup>1</sup>, נועדו גמלאות אלה להבטיח לאנשים בעת פרישה וזקנה רמת חיים סבירה.

### קצבאות אזרח ותיק ושאיירים לפי חוק הביטוח הלאומי

#### קצבת אזרח ותיק

קצבת אזרח ותיק (בעבר קצבת זקנה) משולמת בגיל הפרישה<sup>2</sup> על-פי מבחן הכנסות מעבודה ומהון, ובגיל הזכאות לכלל המבוטחים באופן אוניברסלי וללא מבחן הכנסות. ב-2020 היה גיל הפרישה לנשים 62 ולגברים 67. גיל הזכאות לגברים ולנשים היה 70. גובה הקצבה הבסיסית ליחיד – 17.7% מהסכום הבסיסי (ב-2020 1,558 ש"ח).

לקצבה מצטרפות התוספות האלה:

- **תוספת תלויים:** משולמת בעבור בן/בת זוג וילדים התלויים במבוטח/ת (על פי התנאים הקבועים בחוק, למשל מבחן הכנסות).
- **תוספת ותק:** משולמת בעבור כל שנת ביטוח, ושיעורה 2% מהקצבה לכל שנת ביטוח ולכל היותר 50%.
- **תוספת דחיית קצבה:** משולמת למי שדחה את קבלת הקצבה בגילים שבהם נעשה מבחן הכנסות מעבודה או מהון (מגיל הפרישה עד גיל הזכאות). שיעורה 5% מהקצבה בעבור כל שנה של דחיית הקצבה עקב הכנסות ממשלח יד.
- **תוספת לאדם שמלאו לו 80 שנה:** בשיעור 1% מהסכום הבסיסי.
- **תוספת השלמת הכנסה:** משולמת, עד הסכום המוגדר בחוק, למקבלי קצבאות אזרח ותיק או לשאיירים שאין להם הכנסות או שהכנסתם נמוכה. התוספת משולמת בשיעורים שונים לפי הרכב משפחה ולפי שלוש קבוצות גיל: עד 70, 70-79 ו-80 ומעלה.

1 ראו סקירה שנתית 2007, פרק זקנה ושאיירים, תיבה – פנסיה מקיפה חובה לכלל המשק בישראל.  
2 גיל הפרישה נקרא גם הגיל המותנה, וגיל הזכאות נקרא גם הגיל המוחלט.

### קצבת שאירים

משולמת לשאיריו של המבוטח/ת לאחר הפטירה. אלמן זכאי לקצבה, כל עוד יש עימו ילדים או שהוא עומד במבחן הכנסות כנדרש בחוק. לקצבה הבסיסית בגובה 17.7% מהסכום הבסיסי מצטרפות התוספות האלה:

- **תוספת תלויים**: משולמת בעבור ילדים שהיו תלויים במנוח/ה (על פי התנאים בחוק).
- **תוספת ותק**: משולמת בעבור כל שנת ביטוח של המנוח/ה, ושיעורה 2% מהקצבה לכל שנת ביטוח ולא יותר מ-50%.
- **תוספת בעבור בן/ת זוג (שאָר) שמלאו לו 80 שנה**: משולמת בשיעור 1% מהסכום הבסיסי.
- **תוספת השלמת הכנסה** (ראו לעיל).

### קצבאות אזרח ותיק ושאיירים לפי הסכמים אחרים

קצבאות אלה (להלן **קצבאות מיוחדות**) משולמות לאלה שאינם זכאים לקצבה על-פי חוק הביטוח הלאומי, וממומנות במלואן בידי האוצר. מדובר בעיקר בעולים שהיו בני 62 או יותר ביום עלייתם, ולכן אין הם מבוטחים על-פי חוק הביטוח הלאומי. שיעורי הגמלה זהים לשיעורי הקצבה לפי חוק, בכפוף למבחן הכנסות.

לבני 80 ומעלה משולמת תוספת בגין גיל, אך לא משולמות תוספת ותק ותוספת דחיית קצבה. השלמת ההכנסה המרבית המשולמת להם שווה לזו המשולמת למקבלי הקצבאות לפי חוק הביטוח הלאומי. השינויים בגיל הזכאות לקצבה חלים גם על מקבלי הקצבאות המיוחדות.

### תשלומים ושירותים אחרים

- **מענק פטירה**: משולם לבן/בת זוג של אדם שנפטר והיה זכאי לקצבת אזרח ותיק או קצבת שאירים (לפי חוק הביטוח הלאומי), ובהעדר בן זוג – לילד כהגדרתו בחוק הביטוח הלאומי.
- **דמי קבורה**: כל נפטר בישראל זכאי לקבורה ללא תשלום. דמי הקבורה משולמים בידי הביטוח הלאומי, והם אמורים לכסות את הוצאות יום הקבורה בעבור כל נפטר המובא לקבורה בישראל בידי חברת קבורה בעלת רישיון מתאים. אוכלוסיות הנוהגות לקבור שלא באמצעות חברות קבורה יכולות לקבל לידיהן דמי קבורה אלה. תעריף דמי הקבורה נקבע לפי גיל הנפטר וגודל היישוב שבו פועלת חברת הקבורה. זו רשאית במצבים מסוימים לגבות תשלום בעבור הקבורה (רכישת קבר בחיים, רכישה לאחר פטירה בחלקה מיוחדת וקבורה בבית עלמין סגור). ב-2020 שולמו דמי קבורה בעבור כ-46,000 קבורות בסך כולל של כ-318 מיליון ש"ח.
- **שירות הייעוץ לקשיש**: משנות ה-70 מפעיל הביטוח הלאומי שירות ייעוץ לקשיש, שבמסגרתו מתנדבים קשישים תומכים בעמיתיהם (ראו להלן).
- **מענק חימום**: מענק חימום הוא מענק משפחתי חד-פעמי, המשולם פעם בשנה למשפחות שבהן הגיע לגיל פרישה אחד מבני הזוג לפחות, והוא זכאי לקצבת אזרח ותיק או שאירים בתוספת השלמת הכנסה (או זכאי להטבות לפי חוק הבטחת הכנסה) או להשלמה לנכות

## אזרח ותיק ושאיירים

באחד או יותר מהחודשים אוקטובר-דצמבר. בשנת 2020 עמד גובה המענק על 563 ש"ח, והוא שולם ל-2,000 משפחות בקירוב. סך תשלומי המענק בשנת 2020 עמד על כ-1.1 מיליון ש"ח.

## שינויי חקיקה 2018-2020

**הרחבת הפטור מתקופת אכשרה למקבלות נכות ערב גיל הפרישה**

אישה שקיבלה בחודש שקדם לגיל הפרישה קצבת נכות פטורה מתקופת אכשרה לקצבת אזרח ותיק. בספטמבר 2018 התקבל פסק דין שקבע שגם אם הייתה זכאית לקצבת נכות פחות מחודש, תהיה פטורה מתקופת אכשרה (החל באוקטובר 2018).

**פטור ממבחן תעסוקה לאימהות עצמאיות, המקבלות קצבה עם תוספת השלמת הכנסה**

אם עצמאית לומדת, המקבלת השלמת הכנסה (רובן מקבלות קצבת שאירים), פטורה ממבחן תעסוקה. ב-2018 נדרשו לפטור 30 שעות לימודים לפחות, ומינואר 2019 – 36 לפחות.

**העלאת קצבת נכות כללית והשפעתה על הקצבה לאזרח ותיק**

בתיקון 200 לחוק הביטוח הלאומי (2018) נקבע, שעד שנת 2021 תגדל קצבת הנכות לסכום של 3,700 ש"ח. אלה שעברו מקצבת נכות לקצבת אזרח ותיק והיו זכאים לתוספת השלמה לנכות קיבלו אף הם תוספת לפי תנאים אלה:

- ממרץ 2018 קיבל תושב שהגיע לגיל פרישה עד 2018.2 תוספת של 235 ש"ח, ותושב שהגיע לגיל הפרישה מאוחר יותר – 470 ש"ח.
- בהעדר תקציב מדינה, לא ניתן היה להעביר חקיקה להעלאת הקצבה, ובספטמבר 2020 הוחלט לשלם החל בינואר 2020 מענק לפי דרגת אי כושר (ראו תיבה בפרק נכות). המענק לדרגת נכות מלאה היה בסכום של 190 ₪. המענק שולם בשני מועדים: באוקטובר (בעבור ינואר-אוקטובר) ובדצמבר (בעבור החודשיים הנתרים).

**הקלות בזכאות להשלמת הכנסה**

- במבחן ההכנסה לזכאות להשלמת הכנסה לא יובאו עוד בחשבון תמיכה בכסף ממשפחה או מכל גורם אחר (מיוני 2018).
- רכב ניידות או רכב של ילד נכה לא ייחשבו הכנסה, ובמקרה של רכב שני במשפחה הם ייבחנו לפי הכללים של רכב ראשון (פרשנות מפברואר 2018 לתיקון מ-2012).
- המשכיר דירה ושוכר למגוריו דירה אחרת – כשמחשבים את הכנסותיו אין כוללים בחישוב את השאלה אם הדירה המושכרת שימשה בעבר למגוריו אם לאו (מינואר 2019).

### תשלום רטרואקטיבי למקבלי הבטחת הכנסה בגיל פרישה

זכאות לגמלת הבטחת הכנסה או תוספת השלמת הכנסה, לאלה שהגיעו לגיל פרישה, תיבחן לתקופה רטרואקטיבית של עד 12 חודשים מיום הגשת התביעה (חל על תביעות שהוגשו החל מ-8.12.2020).

### יציאה לחו"ל

- יום היציאה לחו"ל ויום החזרה לארץ ייחשבו כימי שהות בארץ ולא ייספרו עוד במניין הימים בחו"ל (מ-2019).
- על פי חוות דעת (מאוקטובר 2020), שקבעה ששטחי הרשות הפלסטינית אינם נחשבים שטח אויב, ייבחן בכפוף לתנאי זכאות בחו"ל המשך זכאותם של זכאים לקצבאות אזרח ותיק ושאיירים, העוברים לגור בשטחי הרשות.
- בעקבות נגיף הקורונה וסגירת השמיים לטיסות, הוחלט שלא לשלול, ממרץ עד נובמבר 2020, קצבאות אזרח ותיק ושאיירים מאלה שיצאו מהארץ אחרי ינואר 2020 ובמהלך מרץ 2020 היו זכאים בדין להמשך תשלום קצבה בחו"ל (ממרץ 2020).

### מענק הסתגלות לבני 67 ומעלה – הוראת שעה

בשל משבר הקורונה התקינה ממשלת ישראל תקנות לשעת חירום, ולפיהן ישלם המוסד לביטוח לאומי החל במרץ 2020 מענק הסתגלות שמטרתו לתת תמיכה כלכלית לאדם שעבד ופוטרו מהעבודה או יצא לחל"ית שלא מרצון, אך מפאת גילו אינו זכאי לדמי אבטלה.

### התייחסות לדמי אבטלה כאל הכנסה מעבודה – הוראת שעה

בין החודשים מרץ 2020 לדצמבר 2021 ייחשבו דמי אבטלה כהכנסה מעבודה לצורך מבחני הכנסות לקצבאות אזרח ותיק ושאיירים ולתוספת השלמת הכנסה. אין השינוי חל על מבחני הכנסות למקבלי קצבאות מיוחדות ועל מבחני הכנסות לצורך הגדרת תלויים.

## מקבלי הקצבאות

### מקבלי קצבת אזרח ותיק ושאיירים

בשנת 2020 שילם המוסד לביטוח לאומי ל-978,000 איש בקירוב בממוצע לחודש קצבאות אזרח ותיק, לפי חוק הביטוח הלאומי (להלן **לפי חוק**) ולפי הסכמים אחרים (להלן **גמלאות מיוחדות**) ול-92,000 איש בקירוב בממוצע לחודש קצבאות שאירים (לוח 1 להלן). בסך הכול גדל ב-2020 מספרם של מקבלי קצבאות אזרח ותיק ב-4% ושל כלל מקבלי קצבאות אזרח ותיק ושאיירים בשיעור של 3.5%. מספר המקבלים קצבת אזרח ותיק לפי חוק גדל ב-4.4%, ומספר המקבלים קצבת שאירים לפי חוק (לא כולל מחצית שאירים) ירד ב-1.7%.

## אזרח ותיק ושאיירים

כ-126,000 ממקבלי קצבת אזרח ותיק קיבלו גם מחצית שאירים, וכ-89,000 קיבלו השלמה לקצבת נכות (ראו להלן).

**לוח 1: מקבלי קצבאות אזרח ותיק ושאיירים לפי סוג הקצבה (ממוצע לחודש), 2020-2018**

גידול שנתי (%)		מספר המקבלים (ממוצע)			סוג הקצבה
2020	2019	2020	2019	2018	
3.5	3.4	1,070,109	1,033,927	1,000,274	סך הכול
4.0	3.9	977,869	940,112	905,143	אזרח ותיק – סך הכול
4.4	4.3	935,339	895,505	858,682	לפי חוק הביטוח הלאומי
-4.7	-4.0	42,530	44,607	46,461	לפי הסכמים אחרים
-1.7	-1.4	92,240	93,815	95,131	שאיירים – סך הכול
-1.7	-1.4	92,014	93,577	94,887	לפי חוק הביטוח הלאומי
-4.6	-2.5	227	238	244	לפי הסכמים אחרים

מספר המקבלים קצבאות מיוחדות (מקבלי אזרח ותיק ושאיירים שהם בדרך כלל עולים) הוסיף לרדת ב-2020 בשיעור של 4.7%. בין 1990 ל-1996 גדל חלקם בכלל המקבלים מ-8.4% ל-18.7%, אך מ-1997 החל לרדת בהדרגה עד לשיעור של 4% ב-2020. נתונים אלה משקפים את מגמת ההאטה בקצב הגידול של אוכלוסייה זו, שהחלה במחצית השנייה של שנות ה-90 עקב הירידה במספר העולים שעלו בגיל מבוגר והתמותה בקרב הקשישים שבהם.

רוב מקבלי הקצבאות הם נשים (63.2%). הפער בין מספר הנשים המקבלות קצבת אזרח ותיק לבין מספר הגברים מוסבר בין היתר בהבדלים בתוחלת החיים ובגיל הפרישה בין נשים לגברים: גיל הפרישה של נשים נמוך מזה של הגברים, בעוד תוחלת חייהן גבוהה יותר, ולכן נשים עשויות לקבל קצבת אזרח ותיק שנים רבות יותר מגברים. את הפער המגדרי בקצבאות שאירים אפשר להסביר במבחני ההכנסות הנדרשים מאלמנים ללא ילדים אך לא מאלמנות (לוח 2 להלן).

**לוח 2: מקבלי קצבאות אזרח ותיק ושאיירים לפי סוג הקצבה ומין. (ממוצע לחודש)**

שיעור המקבלים (%)		מספר המקבלים (ממוצע)			סוג הקצבה
נשים	גברים	נשים	גברים	סך הכול	
63.2	36.8	676,475	393,634	1,070,109	סך הכול
60.5	39.5	591,756	386,113	977,869	אזרח ותיק – סך הכול
60.3	39.7	564,178	371,161	935,339	לפי חוק הביטוח הלאומי
64.8	35.2	27,578	14,952	42,530	לפי הסכמים אחרים
91.8	8.2	84,719	7,522	92,241	שאיירים – סך הכול
91.8	8.2	84,494	7,520	92,014	לפי חוק הביטוח הלאומי
99.1	0.9	225	2	227	לפי הסכמים אחרים

### מקבלי תוספת השלמת הכנסה

מקבלי קצבאות אזרח ותיק ושאיירים שאין להם מקורות הכנסה נוספים, או שהכנסתם ממקורות נוספים נמוכה, זכאים לקבל השלמה לקצבתם מכוח חוק הבטחת הכנסה. ב-2020 עמד שיעור המשפחות המקבלות תוספת השלמת הכנסה, בקרב כלל מקבלי קצבאות אזרח ותיק ושאיירים, על 18%. מאז השיא ב-1992 (34%) ירד בהדרגה שיעור המשפחות המקבלות קצבאות אלה, בעיקר בגלל הירידה במספר המקבלים קצבאות מיוחדות (ראו לעיל ותרשים 1 להלן).

בעוד כ-4% בלבד ממקבלי קצבאות אזרח ותיק ושאיירים מקבלים קצבאות מיוחדות, מגיע שיעורם בקרב מקבלי השלמת הכנסה לכחמישית מהמקבלים. כ-86% ממקבלי הקצבאות המיוחדות מקבלים תוספת השלמת הכנסה לעומת כ-15.5% ממקבלי קצבאות לפי חוק.

בשנים 1990-2001, בעקבות הצטרפותם של עולים רבים למקבלי קצבאות מיוחדות, גדל מספר המשפחות המקבלות קצבאות מיוחדות עם השלמת הכנסה. מאז 1993 ועד היום יורד מספרן בהדרגה, בעיקר עקב הירידה במספר העולים האלה (תרשים 1). זאת ועוד, השינויים בחוק נכי רדיפות הנאצים ובחוק ההטבות להגדלת הסיוע לניצולי שואה והרחבת תנאי הזכאות (מ-2014) הביאו לירידה כבדת משקל במספר המשפחות שקיבלו קצבאות מיוחדות עם השלמת הכנסה, ולאחר מכן חזר קצב הירידה לעמוד על כ-5% בשנה.

### לוח 3: מקבלי קצבאות אזרח ותיק ושאיירים לפי סוג הקצבה ומספר התלויים\*, דצמבר 2020

מספר התלויים				סך הכול	סוג הקצבה
3 ויותר	2	1	ללא		
3,947	6,595	56,523	1,018,071	1,085,136	<b>אזרח ותיק ושאיירים – סך הכול</b>
17.5	18.0	38.0	16.9	<b>18.0</b>	מזה: המקבלים השלמת הכנסה (%)
					<b>אזרח ותיק</b>
876	2,704	43,959	905,181	952,720	לפי חוק הביטוח הלאומי
41.2	24.5	35.5	13.0	14.1	מזה: המקבלים השלמת הכנסה (%)
50	98	5,282	35,537	40,967	לפי הסכמים אחרים
94.0	85.7	90.9	85.8	86.5	מזה: המקבלים השלמת הכנסה (%)
					<b>שאיירים</b>
3,016	3,788	7,260	77,174	91,238	לפי חוק הביטוח הלאומי
9.3	11.6	14.2	31.8	28.8	מזה: המקבלים השלמת הכנסה (%)
5	5	22	179	211	לפי הסכמים אחרים
80.0	80.0	40.9	63.7	62.1	מזה: המקבלים השלמת הכנסה (%)

\* אצל אזרח ותיק – כולל בן זוג או ילדים; אצל שאירים – כולל ילדים.

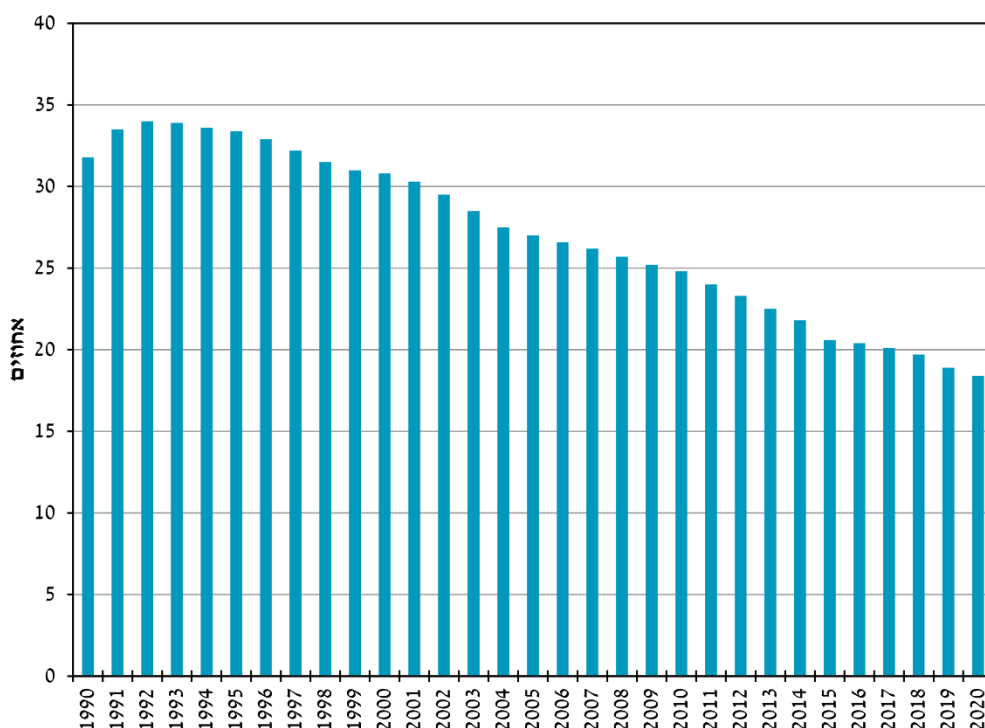
בשנים 2010-2014 חלה עלייה של כ-4% בשנה בקרב מקבלי קצבאות אזרח ותיק לפי חוק עם השלמת הכנסה. עלייה זו נבלמה בשנת 2015 עקב חוק נכי רדיפות הנאצים וחוק ההטבות להגדלת הסיוע לניצולי שואה והרחבת תנאי הזכאות, אך בשנים 2016-2018, לאור העלאת

אזרח ותיק ושאיירים

סכומי הקצבה, שבה והתחזקה מגמת העלייה. בשנים 2019-2020 נרשמה יציבות במספר המשפחות שמקבלות קצבת אזרח ותיק לפי חוק עם תוספת השלמת הכנסה.

הירידה במספר המשפחות המקבלות קצבאות מיוחדות עם השלמת הכנסה, כמו גם ההתמתנות במספר המשפחות המקבלות קצבת אזרח ותיק לפי חוק עם תוספת השלמת הכנסה, הובילו ליציבות בסך מספר המשפחות המקבלות תוספת השלמת הכנסה.

תרשים 1: שיעור מקבלי קצבאות אזרח ותיק ושאיירים בתוספת השלמת הכנסה (ממוצע לחודש), 1990-2020



מקבלי קצבאות אזרח ותיק ומחצית שאיירים

לקצבת אזרח ותיק ושאיירים (להלן **שתי הקצבאות**) זכאים רק המקבלים לפי חוק הביטוח הלאומי מכוח זכויותיהם בענפים אלה (ולא אלה המקבלים קצבאות מכוח הסכמים מיוחדים). גובה התשלום הוא מלוא קצבת אזרח ותיק ומחצית מקצבת השאיירים.

בדצמבר 2020 קיבלו את שתי הקצבאות כ-128,000 אלמנות ואלמנים (שהם 13.6% בכלל המקבלים קצבת אזרח ותיק לפי חוק הביטוח הלאומי), 93.2% מהם נשים (לוח 4 להלן). שיעורן הגבוה של הנשים אינו מפתיע, מסיבות אלה: (1) שיעור הגברים המבוטחים גבוה משיעור הנשים המבוטחות, שכן רק נשים המבוטחות כעובדות מקנות לבן זוגן ביטוח בקצבת שאיירים, בעוד

הגברים כולם מקנים זכויות לביטוח לבנות זוגם. (2) גבר אלמן ללא ילדים זכאי לקצבת שאירים בכפוף למבחן הכנסות, ואילו אישה אלמנה ללא ילדים זכאית ללא מבחן הכנסות. (3) נשים נישאות בדרך כלל לגברים מבוגרים מהן, ותוחלת חייהן גבוהה יותר. שיעור הגידול במספרם של מקבלי מחצית קצבת שאירים נמוך משיעור הגידול של כלל מקבלי קצבת אזרח ותיק לפי חוק (3.4% ו-4.4% בשנה בהתאמה).

מכיוון שבני הזוג נפטרים בדרך כלל בגיל מתקדם יותר, גילם הממוצע של מקבלי שתי הקצבות גבוה מגילם של כלל הזכאים לקצבת אזרח ותיק לפי חוק: גברים – 79.1 לעומת 75.9 בהתאמה, ונשים – 78.8 לעומת 73.4 בהתאמה.

בדצמבר 2020 עמד הסכום הממוצע של שתי הקצבות יחד על 3,559 ש"ח, כשליש ממנו קצבת שאירים. קצבת השאירים הממוצעת לנשים גבוהה משל הגברים, משום שתוספת הוותק לקצבה משולמת על פי ותק הביטוח של הנפטר, וזה נוטה להיות גבוה יותר אצל גברים. לעומת זאת, הסכום הממוצע של שתי הקצבות גבוה במעט אצל הגברים, מכיוון שקצבת אזרח ותיק שלהם בדרך כלל גבוהה יותר, בעיקר בגלל תוספת ותק גבוהה יותר.

#### לוח 4: מקבלי קצבת אזרח ותיק ומחצית קצבת שאירים לפי מאפיינים שונים, דצמבר 2020

נשים	גברים	סך הכול	
119,112	8,656	127,768	סך כל המקבלים
7.5	12.9	7.8	מקבלי השלמת הכנסה (%)
3,558	3,656	3,559	קצבה ממוצעת (ש"ח)
1,167	1,067	1,161	מזה: חצי קצבת שאירים (ש"ח)
78.8	79.1	78.8	גיל ממוצע

#### מקבלי קצבת אזרח ותיק לנכה

קצבת נכות משולמת עד גיל הפרישה, ומגיל הפרישה משולמת במקומה קצבת אזרח ותיק, הכוללת השלמה לגובה קצבת הנכות ששולמה לפני גיל הפרישה.

בדצמבר 2020 קיבלו כ-89,000 איש (מחציתם נשים) קצבת אזרח ותיק עם השלמה לסכום קצבת הנכות – עלייה של 5.1% לעומת דצמבר 2019 (לוח 5 להלן). קצב הגידול היה גבוה מזה שב-2019, 4.2%, ונמוך משנים קודמות (כ-10% ב-2018, כ-7% בשנים 2016-2017 וכ-13% בשנים 2013-2015). נראה שהסיבה העיקרית לעלייה בקצב הגידול ב-2020 היא שינויי החקיקה לעניין הגדלת קצבת הנכות שבעקבותיהם גדל מספר מקבלי הנכות. בשנת 2020 שולם מענק "חלף קצבה" לפי רמת אי כושר – רוב המקבלים היו זכאים למענק בסך 190 ש"ח (להסבר ראו סעיף שינויי חקיקה ותיבה על מענקי חלף קצבה בפרק נכות כללית). הסכום הממוצע של הקצבה היה 3,464 ש"ח, 23% ממנו השלמה לקצבת נכות ועוד 5% מענק חלף קצבת נכות. 18% מן המקבלים השלמה לנכות היו זכאים גם להשלמת הכנסה (16,041 איש), 51.2% מהם נשים.



## אזרח ותיק ושאיירים

מענק חלף קצבה לא נחשב כהכנסה במבחן הכנסות לקצבת השלמת הכנסה. שיעור הגברים שקיבלו השלמת הכנסה היה נמוך במעט משיעור הנשים – 17.5% ו-18.6% בהתאמה.

בקרב הזכאים לקצבת אזרח ותיק שהצטרפו ב-2020 (להלן **המצטרפים**) היו 11.6% (8,513 איש) זכאים לתוספת השלמה לנכות בדצמבר 2020, 43.9% מהם נשים. 344 איש היו זכאים גם לתוספת השלמת הכנסה. שיעור מקבלי השלמת הכנסה בקרב מקבלי השלמה לנכות נמוך בהרבה בקרב המצטרפים בהשוואה לכלל המקבלים (4% ו-18% בהתאמה). ההשלמה הממוצעת לנכות, שהם זכאים לה, גבוהה יותר, ולכן קצבתם של המצטרפים כוללת כל התוספות גבוהה יותר, ושיעור מקבלי השלמת הכנסה נמוך יותר.

## לוח 5: מקבלי קצבת אזרח ותיק לנכה לפי מאפיינים שונים. דצמבר 2020

נשים	גברים	סך הכול	
44,721	44,587	89,308	<b>סך כל המקבלים</b>
18.6	17.5	18.0	מזה: מקבלים השלמת הכנסה (%)
3,419	3,510	3,464	קצבה ממוצעת (ש"ח)
796	781	789	מזה: השלמה לנכות (ש"ח)
179	183	181	מענק חלף קצבה (ש"ח)
69.4	73.6	71.5	גיל ממוצע

## מקבלי תוספת ותק

תוספת ותק משולמת בעבור כל שנת ביטוח, ושיעורה 2% מהקצבה הבסיסית (הכוללת תוספות ביטוחיות) לכל שנת ביטוח ולא יותר מ-50% מהקצבה. מ-2017, בעקבות השינוי לעניין תוספת הוותק (ראו לעיל **שינויי חקיקה**), החלה עלייה בשיעור המקבלים את התוספת, כמו גם במספר השנים הממוצע שבעבורן היא משולמת. שיעור המקבלים (בקרב מקבלי קצבת אזרח ותיק לפי חוק ביטוח הלאומי) הגיע ב-2020 ל-98.1% (96.9% מהנשים ו-100% מהגברים), ושיעור התוספת הגיע ל-42.4% מהקצבה הבסיסית בעבור 21.2 שנים בממוצע (47.2% לגברים ו-39.1% לנשים) (לוח 6 להלן).

שיעורה הממוצע של תוספת ותק עמד על 43.2%, והמשמעות היא תשלום בעבור 21.6 שנים בממוצע. השיעור הממוצע לגברים היה גבוה משל הנשים – 47.3% לעומת 40.4% בלבד בהתאמה.

העלייה בשיעור התוספת בין 2017 ל-2020 ניכרת בקרב הנשים (מ-28.2% ל-39.1% בהתאמה) יותר מאשר בקרב הגברים (43.1% ו-47.2% בהתאמה), משום ששיעור הגברים שקיבלו תוספת מרבית היה גבוה משיעור הנשים שקיבלו תוספת מרבית (בדצמבר 2017 76.7% מהגברים ו-28.8% בלבד מהנשים, ובדצמבר 2020 84.8% מהגברים ו-53.3% בלבד מהנשים).

העלייה שחלה עם השנים בשיעור הזכאים לתוספת ובמספר הממוצע של שנות הוותק נובעת בין היתר ממאפייניהם של הזכאים החדשים (להלן **המצטרפים**): התוספת גבוהה יותר אצל המצטרפים לעומת כלל המקבלים (גברים – 48.9% לעומת 47.2%; נשים – 43.5% לעומת 39.1%

בהתאמה). בשנת 2020 היו מעט פחות מצטרפות חדשות שקיבלו תוספת ותק מאשר בשנת 2019 (98.2% ו-98.4% בהתאמה), אך התוספת הממוצעת בקרב המצטרפות ב-2020 הייתה גבוהה במעט מזו שב-2019 (43.5% ו-43% בהתאמה). כלומר: לא חלה עלייה במספר הנשים הצוברות ותק ביטוחי, אך מספר שנות הוותק הנצברות גדל עם השנים (לוח 6 להלן).

**לוח 6: מקבלי קצבת אזרה ותיק לפי חוק הביטוח הלאומי לפי התוספת המשולמת ושיעורה הממוצע, 2015-2020 (דצמבר)**

שנה	שיעור המקבלים תוספת בכלל המקבלים (אחוזים)			שיעור התוספת הממוצעת לכלל מקבלי הקצבה (אחוזים)		
	סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים
<b>תוספת ותק</b>						
*2015	85.4	95.2	79.3	32.1	42.3	25.7
**2015	92.7	98.7	87.9	36.8	43.5	31.5
*2016	86.3	95.5	80.4	32.6	42.5	26.3
**2016	93.7	98.8	89.4	37.4	43.8	32.1
*2017	88.4	96.6	83.1	34.0	43.1	28.2
**2017	95.4	99.0	91.9	39.6	45.0	34.4
*2018	94.8	99.9	91.5	38.6	45.4	34.2
**2018	97.5	100.0	95.2	43.0	47.4	38.8
*2019	97.9	100.0	96.6	42.0	47.1	38.6
**2019	99.2	100.0	98.4	45.8	48.7	43.0
*2020	98.1	100.0	96.9	42.4	47.2	39.1
**2020	99.0	100.0	98.2	46.1	48.9	43.5
<b>תוספת דחיית קצבה</b>						
*2015	13.4	13.6	13.2	2.2	2.1	2.4
**2015	15.0	13.5	16.2	2.4	1.6	2.9
*2016	13.7	13.9	13.6	2.3	2.1	2.4
**2016	16.6	15.9	17.2	2.6	1.9	3.1
*2017	14.1	14.2	14.1	2.3	2.1	2.5
**2017	17.3	16.2	18.5	2.8	2.1	3.5
*2018	14.5	14.5	14.5	2.4	2.1	2.6
**2018	17.4	16.0	18.8	2.8	2.0	3.6
*2019	15.0	14.8	15.0	2.5	2.1	2.7
**2019	18.5	16.6	20.3	3.0	2.0	3.9
*2020	15.5	15.3	15.7	2.5	2.1	2.9
**2020	20.0	18.1	22.0	3.2	2.1	4.2

\* כלל המקבלים.  
\*\* המצטרפים באותה שנה.

## אזרח ותיק ושאיירים

זאת ועוד, תוספת הוותק הממוצעת לכלל המצטרפים ב-2020 הייתה גבוהה מזו שב-2019, והפער (לטובת הגברים) הצטמצם מ-12 נקודות האחוז ב-2016 ל-5 נקודות האחוז ב-2020. עם הגידול בשיעור הנשים המועסקות ובמספר שנות העבודה, שיעור תוספת הוותק לנשים צפוי להוסיף ולעלות, ואיתו צפוי לגדול שיעורן של המקבלות תוספת מרבית.

בקרב המצטרפים ירד בשנים 2008-2010 שיעור העולים<sup>3</sup>, ועלה לאחר מכן בין 2012 ל-2019: שיעור הגברים עלה מ-13.8% ל-17.3%, ושיעור הנשים מ-21.2% ל-22.0% בהתאמה. בשנת 2020 ירד שיעור העולים בקרב המצטרפים החדשים, שיעור הגברים ל-15.9%, ושיעור הנשים ל-21.9%. מטבע הדברים תוספת הוותק הממוצעת למצטרפים עולים נמוכה בהרבה מזו של המצטרפים החדשים שאינם עולים (גברים – 44.2% לעומת 49.8%, ונשים – 38.0% לעומת 45.1% בהתאמה).

למקבלי קצבת שאירים (לרבות אזרח ותיק ומחצית שאירים) מוענקת תוספת הוותק שהנפטר היה זכאי לה. רובם – 98.8% – זכאים לתוספת, וכצפוי שיעור הנשים בקבוצה זו גבוה משיעור הגברים – 99.1% לעומת 95.1% בהתאמה. התוספת הממוצעת של כלל הנשים מקבלות הקצבה גבוהה מזו של הגברים: 41.6% לעומת 37.2% בהתאמה. התוספת הממוצעת בקרב הזכאים לה היא 41.3% בממוצע, ומשמעותה תוספת בעבור 20.6 שנים.

### מקבלי תוספת דחיית קצבה

קצבת אזרח ותיק המשולמת בגיל הפרישה עד גיל הזכאות מותנית במבחן הכנסות מעבודה או מהון. יחיד שהכנסתו אינה עולה על 57% מהשכר הממוצע זכאי לגמלה מלאה (לזוג – 76% מהשכר הממוצע). על כל שקל שמעל הכנסה זו מנוכות מהקצבה 60 אג' (קצבה מופחתת) עד איפוס הקצבה. אדם שהכנסתו גבוהה יותר אינו זכאי לקצבה. אדם שאינו יכול לקבל קצבה בשל הכנסותיו מעבודה יקבל תוספת דחיית קצבה (להלן: תוספת) בשיעור 5% מהקצבה הבסיסית לכל שנה של דחייה. אדם הזכאי לקצבה מופחתת רשאי לבחור שלא לקבל את הקצבה ויהיה זכאי לתוספת. תוספת דחיית קצבה נמוכה מתוספת הוותק, וגם מספר מקבליה קטן יותר.

לאחר שנים של עלייה מ-2016, הוסיף ועלה שיעור הגברים שקיבלו ב-2020 את התוספת ל-15.3% (לוח 6 לעיל). התוספת הממוצעת לגברים נותרה 2.1%. שיעור הנשים המקבלות עלה אף הוא בין 2019 ל-2020 מ-15% ל-15.7%, ושיעור התוספת – מ-2.7% ל-2.9%. התוספת הממוצעת לנשים הייתה גבוהה משל הגברים, משום שבשל גיל הפרישה הנמוך יותר שלהן, נשים יכולות לדחות את קבלת הקצבה שנים רבות יותר מאשר גברים (הסבר להלן). התוספת הממוצעת למקבליה הייתה 16.1%, כלומר דחיית קצבה ממוצעת של 3.2 שנים.

בקרב המצטרפים עלה שיעור המקבלים תוספת וגדל סכומה הממוצע. עלייה זו נבעה, הן מהעלייה בשיעור הנשים הזכאיות לתוספת בקבוצה זו – מ-20.3% ב-2019 ל-22% ב-2020 –

ובשיעור התוספת שלהן מ-3.9% ל-4.2%, והן מעלייה בשיעור הגברים הזכאים לה – מ-16.6% ל-18.1%.

התוספת לגברים המצטרפים דומה לזו של כלל הגברים, 2.1%, ושיעור מקבליה עלה מ-16.6% ל-18.1%. כלומר: גברים רבים יותר דוחים את מועד קבלת הקצבה, אך ללא שינוי במספר שנות הדחייה. הנשים המצטרפות, לעומתם, נוטות לדחות את קבלת הקצבה יותר מאשר כלל הנשים וזאת גם בגלל שהן יכולות לדחות ביותר שנים מבעבר – שמונה (מגיל 62 עד 70) לעומת חמש (מגיל 60 עד 65).

הגברים המצטרפים שדחו את קצבתם זכאים לתוספת של 11.6% בממוצע; כלומר: הקצבה נדחית בממוצע ב-2.3 שנים, כ-80% מתקופת הדחייה האפשרית (שלוש שנים). בקרב הנשים תקופת הדחייה המרבית ארוכה יותר, והמצטרפות שדחו את קצבתן היו זכאיות לתוספת של 19.1%, כלומר כ-3.8 שנים, שהן כ-50% מתקופת הדחייה האפשרית (שמונה שנים).

בעקבות חוק גיל הפרישה צפוי שיעור התוספת בקרב הנשים לרדת, מכיוון שגיל הפרישה לנשים צפוי לעלות בהדרגה ל-65, ואילו גיל הזכאות נותר 70; כלומר: מספר השנים המזכות נשים בתוספת יקטן בהדרגה ויחזור להיות חמש שנים.

## רמת הקצבאות והיקף התשלומים

### רמת הקצבאות

בשל אי עליית המדד לא השתנו בשנים 2015-2017 קצבאות אזרח ותיק ושאיירים ללא השלמת הכנסה. ב-2018 הן עלו ב-0.3%, ב-2019 ב-1.2% וב-2020 ב-0.3% – בהתאם לעליית המדד<sup>4</sup> (לוח 7 להלן). הקצבה הבסיסית, כשיעור מהשכר הממוצע לשכיר, ירדה אצל בני פחות מ-80, שאין עימם תלויים, מ-16% ב-2016 ל-14.8% ב-2019 ול-14% ב-2020. כלומר: הקצבה נשחקה בהתמדה בשל עדכונה לפי המדד ולא לפי השכר הממוצע, הנמצא בעלייה. עם זאת, השחיקה שנצפתה ב-2020 נובעת בחלקה מעלייה חריגה בשכר הממוצע למשרת שכיר עקב השינויים שחלו בהתפלגות השכר במשק, עם יציאתם לחליית של עובדים בשכר נמוך.

הקצבאות עם תוספת השלמת הכנסה נותרו ללא שינוי עד דצמבר 2015, ואז הן הוגדלו, לאלה שאין עימם תלויים ב-4.5%-6.9% (לפי קבוצת הגיל), ולאלה שיש עימם בן/בת זוג התלוי בהם – ב-11.4%-12.2%. בינואר 2017 הן הוגדלו שוב בשיעור דומה לכלל המקבלים, ובינואר 2018 הוגדלו שוב<sup>5</sup>: לבני 70 ומטה ב-2.2%, לבני 70-79 ב-2.3% ולבני 80 ומעלה ב-1%.

4 העדכון נעשה בינואר ונקבע לפי מדד נובמבר ביחס לנובמבר שלפניו.  
5 ראו שינויי חקיקה בפרק זה ורמת הגמלאות בפרק 1.

אזרה ותיק ושאיירים

לוח 7: קצבאות אזרה ותיק ושאיירים בסיסיות לפי הרכב המשפחה וקבוצת הגיל, 2014-2020

שנה	ללא תלויים		עם בן/בת זוג תלוי/ה		אלמנ/ה עם 2 ילדים*	
	מחירי 2020 (ש"ח)	אחוז מהשכר הממוצע למשרת שכיר	מחירי 2020 (ש"ח)	אחוז מהשכר הממוצע למשרת שכיר	מחירי 2020 (ש"ח)	אחוז מהשכר הממוצע למשרת שכיר
<b>טרם מלאו 80 שנה</b>						
2014	1,533	16.7	2,304	25.1	2,502	32.4
2015	1,543	16.4	2,318	24.6	2,518	31.7
2016	1,551	16.0	2,331	24.1	2,532	31.0
2017	1,547	15.5	2,325	23.3	2,525	30.1
2018	1,539	15.1	2,313	22.6	2,513	29.2
2019	1,545	14.8	2,321	22.3	2,523	24.2
2020	1,558	14.0	2,342	21.0	2,544	22.8
<b>מלאו 80 שנה</b>						
2014	1,619	17.7	2,390	26.1	2,588	33.4
2015	1,629	17.3	2,405	25.5	2,604	32.7
2016	1,638	16.9	2,418	25.0	2,619	31.9
2017	1,634	16.4	2,412	24.2	2,612	31.0
2018	1,626	15.9	2,400	23.5	2,600	30.0
2019	1,631	15.7	2,408	23.1	2,610	25.0
2020	1,646	14.7	2,430	21.8	2,632	23.6

\* לא כולל קצבאות ילדים.

לוח 8: קצבאות אזרה ותיק ושאיירים ממוצעות לפי סוג הזכאות, דצמבר 2020

סוג הזכאות	ללא השלמת הכנסה		עם השלמת הכנסה	
	ש"ח	אחוז מהשכר הממוצע למשרת שכיר	ש"ח	אחוז מהשכר הממוצע למשרת שכיר
יחיד המקבל קצבה בזכות עצמו	2,569	24.4	3,238	30.7
יחיד המקבל תוספת בגין בן/בת זוג*	3,464	32.8	5,111	48.4
זוג שכל אחד מקבל קצבה בזכות עצמו	5,116	48.5	5,111	48.4
אלמנ/ה המקבלת תוספת בגין 2 ילדים	4,515	42.8	6,705	63.5

\* בן הזוג אינו זכאי לקצבה בזכות עצמו.

רוב הזכאים מקבלים קצבה בסכום הגבוה מהקצבה הבסיסית (כמפורט בלוח 7 להלן) בשל התוספות השונות (תוספת ותק, תוספת דחיית קצבה, תוספת לבן זוג או לילד, תוספת גיל, תוספת השלמת הכנסה ועוד). לוח 8 להלן מציג את הקצבאות הממוצעות להרכבי משפחה

נפוצים בקרב מקבלי הקצבה. בזוגות בהם שני בני הזוג הגיעו לגיל פרישה, במרבית המקרים משולמות שתי קצבאות אזרח ותיק ליחיד, 5,116 ש"ח בממוצע.

### היקף התשלומים

ב-2020 גדל סכום התשלומים של ענף אזרח ותיק ושאיירים (ללא הוצאות מנהל) במונחים ריאליים בשיעור של 4.4%. תשלומי הגמלאות לפי חוק הביטוח הלאומי (להלן **לפי חוק**) עלו ריאלית ב-5.2% ושל הגמלאות לפי הסכמים אחרים ירדו ריאלית ב-1.2% (לרבות תוספת השלמת הכנסה לכלל הקצבאות, בהן הקצבאות לפי חוק). העלייה בתשלומים לקצבאות לפי חוק נבעה בעיקר מגידול במספר המקבלים ומעליית מדד המחירים לצרכן (ראו לעיל), והירידה בתשלומים לגמלאות לפי הסכמים אחרים נבעה מירידה במספר המקבלים, מרביתם עולים.

חלקם של תשלומי הענף מתוך תשלומי כלל הקצבאות ירד מ-37.7% ב-2019 ל-30.6% ב-2020 (לוח 9 להלן). הירידה נובעת מהגידול העצום בתשלומי האבטלה שעלו בשנת 2020 פי 5 בהשוואה לשנת 2019 בעקבות משבר הקורונה, זאת לצד עלייה בתשלומי קצבאות אחרות. יחד עם זאת, גם לפני הגידול הבולט בתשלומי האבטלה ניכרה מגמה של ירידה בתשלומי הענף ביחס לשאר הקצבאות. תשלומי אזרח ותיק עומדים על 38.2% מתשלומי הקצבאות ללא תשלומי דמי אבטלה. לצורך השוואה, בשנת 2018 הם עמדו על 40% מתשלומי הקצבאות ללא דמי אבטלה וב-2019 – על 39.3%. כלומר: ההוצאה על קצבאות אזרח ותיק ושאיירים ממשיכה לגדול, אך חלקה בקרב כלל תשלומי הקצבאות קטן, גם ללא קשר לגידול בדמי אבטלה עקב משבר הקורונה.

לוח 9: תשלומי קצבאות בענף אזרח ותיק ושאיירים\* (מיליוני ש"ח).  
2020-2016

2020	2019	2018	2017	2016	
<b>מחירים שוטפים</b>					
<b>36,605</b>	<b>35,265</b>	<b>33,428</b>	<b>31,187</b>	<b>29,727</b>	<b>סך כל התשלומים</b>
32,621	31,207	29,061	26,897	25,596	לפי חוק הביטוח הלאומי
3,979	4,053	4,361	4,285	4,127	לפי הסכמים אחרים
<b>מחירי 2020</b>					
<b>36,605</b>	<b>35,059</b>	<b>33,511</b>	<b>31,517</b>	<b>30,115</b>	<b>סך כל התשלומים</b>
32,621	31,024	29,134	27,181	25,929	לפי חוק הביטוח הלאומי
3,979	4,029	4,372	4,331	4,180	לפי הסכמים אחרים

\* לא כולל הוצאות מנהל.

## אזרח ותיק ושאיירים

## שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ולמשפחתו

הזכויות המוקנות לאדם בגיל פרישה בכסף או בעין (שירותים) – קצבת אזרח ותיק, קצבת שאירים, השלמת הכנסה וסיעוד – חשובות לקיומו. שירותי הייעוץ לאזרח הוותיק ולמשפחתו מתמקדים בדרך כלל בעזרה במיצוי הזכויות, בהנגשת השירותים ובניהול קשר חברתי קבוע ותומך לנזקקים לו. במהלך 2020 התאים שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ולמשפחתו ושינה את השירותים כדי לסייע במצב המורכב שנוצר עקב התפשטות נגיף הקורונה.

לוח 10: מקבלי השירותים בייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו לפי סוג השירות. 2020-2017

2020	2019	2018	2017	סוג השירות
219,099	184,389	186,820	182,992	ייעוץ
3,677	18,174	23,233	23,924	ביקורי בית ראשוניים
6,426	8,079	8,342	8,502	ביקורי בית שבועיים קבועים
34	74	70	78	קבוצות תמיכה
45	149	153	153	ימי מידע

## ייעוץ

אזרחים ותיקים מתקשים למצות את זכויותיהם בביטוח הלאומי או בגופים אחרים. מתנדבים של שירות הייעוץ מסייעים להם בכך בדרכים שונות – תרגום, שיחה, הפניה פעילה וסיוע מעשי. הייעוץ ניתן בשפות שונות בסניפים או במוקד טלפוני. בשנת 2020, בעיקר בתחילת ימי הקורונה, כשנכנסו למעלה מ-5,000 שיחות ביום, פעל מרכז התמיכה והמידע הארצי תחת עומס רב, והוקמו עוד 100 שלוחות ויותר.

השיחות כללו פניות בנושאים אלה: אבטלה, מענקי הסתגלות, השלמת הכנסה, עדכון קצבאות אזרח ותיק, סיעוד, חשש מהכנסת מטפלות ומביקור במרכז יום, מחסור במענים לצרכים של סיעודיים, חובות מעסיקי עוזרות בית ועובדות זרות, פגיעה בעבודה עקב הידבקות בקורונה, זכויות תושבים חוזרים, הנחות, שירותים ומענים בקהילה. היו הרבה מאוד פניות של בני משפחה שחששו ודאגו לזקנים בגלל המרחק והניתוק שנכפה בסגרים.

תפקיד היועצים הטלפוניים היה חיוני ומרכזי מאוד: מתן תשובות, בירורים, הסברים, סיוע במילוי טפסים, הכוונה, הרגעה ותמיכה.

לצד המענה לשיחות נכנסות גויסו מתנדבים לערוך שיחות יזומות, לפי הגדרת אוכלוסיות יעד. נערכו כ-65,000 שיחות יזומות לבני 85 ומעלה, לאלמנים ולאלמנות, לזכאי סיעוד ועוד. מטרתן הייתה איתור צרכים, מתן ייעוץ מקצועי ומתן תמיכה רגשית ונפשית.

### ביקורי בית ראשוניים

ביקורי בית ראשוניים נערכים אצל אלה שהוגדרו כקבוצות בסיכון: בני 80 ומעלה; סיעודיים; אלה שמונה בעבורם מקבל גמלה; אלה שתביעתם לסיעוד נדחתה; אלמנות ואלמנים. הביקורים מאפשרים לאתר אנשים הנמצאים בסיכון ובהזנחה, ולוודא שהגמלאות שהם מקבלים אכן משמשות לטובתם. ביקורים אלה נועדו גם לסייע למוגבלים פיזית במיצוי זכויות (השלמת הכנסה, שאירים או גמלת סיעוד). המתנדב בביקור מקבל הכשרה והדרכה קבועה, והתרשמותו משמשת להערכת הצורך בהמשך ההתערבות ובהפניה לגורמים אחרים.

לאור התפרצות הקורונה והצורך בשמירה על ריחוק חברתי, בעיקר בקרב מבוגרים, צומצמו ביקורי הבית מאוד. מתנדבי השירות, מבקרי הבית, חזרו לערוך "ביקורי בית טלפוניים". בתקופת הקורונה הייתה משמעות רבה לשירות זה שסייע לזקנים בהתמודדות עם משברי הקורונה והזקנה – חולי, מוות, בדידות, ירידה בהכנסות ותחושות נפשיות קשות שאפיינו את התקופה הקשה.

ביקורי בית קבועים: אלה המרותקים לבתיהם ואינם מנהלים קשר חברתי קבוע ותומך עשויים לחוש בדידות, גם אם יש להם בן/בת זוג או מטפלים הבאים אליהם, ולכן אלה שהביעו את רצונם בכך מקבלים ביקורי בית קבועים. הקשרים הנרקמים בביקורים אלה, לעתים קשרי חברות קרובים, תורמים לאיכות חייו של הקשיש ולרווחתו. ב-2020 נערכו אצל כ-6,426 אנשים שונים כ-273,000 ביקורי בית שבועיים קבועים, כ-5,227 ביקורים בממוצע לחודש. מספר הביקורים הקבועים ירד בהדרגה עוד לפני הקורונה, ובקורונה המשיכה מגמת הירידה בעצימות גבוהה יותר.

### קבוצות תמיכה לאלמנות ואלמנים

כמו בכל גיל, גם התאלמנות בגיל מבוגר היא משבר קשה. שירות הייעוץ מציע מזה כ-30 שנה לאלמנות ואלמנים מבוגרים קבוצות תמיכה, המסייעות בהתארגנות להמשך החיים. הקשר נוצר בדרך כלל בסמוך לפטירת בני הזוג. ב-2020 פעלו ברחבי הארץ 34 קבוצות כאלה, מספר נמוך מאוד בהשוואה לשנים קודמות (לוח 10 לעיל).

### ימי מידע

ימי מידע הם אמצעי להסברה וליצירת קשר ישיר ומתמשך עם המבוטחים הוותיקים ועם בני משפחותיהם בנושאים כמו מיצוי זכויות בביטוח הלאומי ובקהילה, מידע לפורשים חדשים, זכויות אלמנות ואלמנים, זכויות ניצולי שואה ותמיכה בחולי דמנציה. מחלקות הייעוץ בסניפים מוזמינות אישית את קהל היעד לימי המידע לפי הנושא. ב-2020 נערכו 45 ימי מידע, פחות בהרבה מאשר בשנים קודמות (לוח 10 לעיל). בפריפריה, שבה השירותים ונציגות המוסדות הרשמיים זמינים פחות, נערכים ימי מידע בשיתוף המחלקות לשירותים חברתיים, ובהם ניתנות תשובות פרטניות לכל פונה בקהל.

בעקבות התפרצות הקורונה נערכו ימי מידע לפורשים ולבני משפחה מטפלים בזום, והתכנים הותאמו לתקופת הקורונה.