

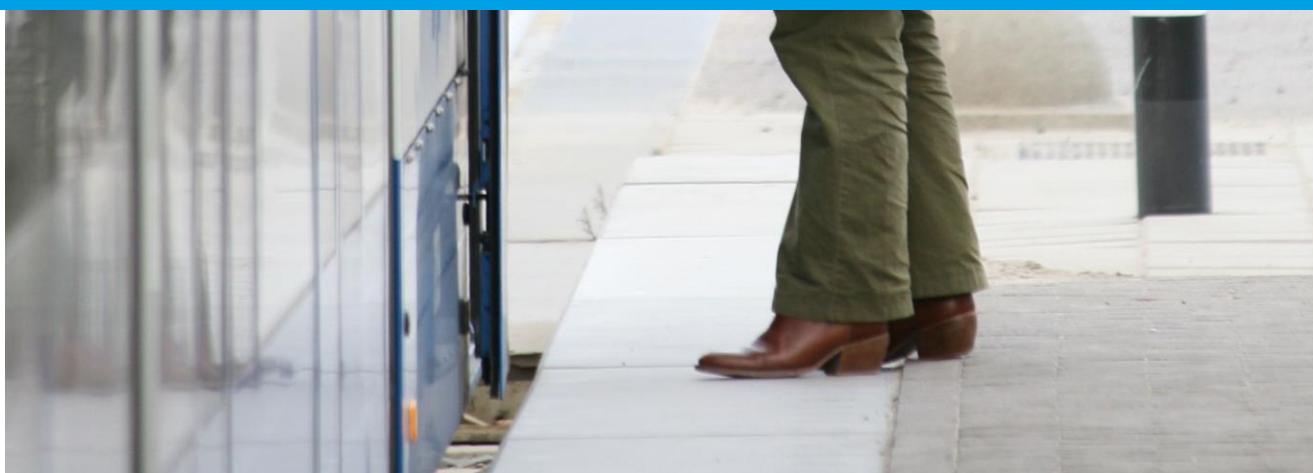


Gemeente
Amsterdam



Evaluatie Tegemoetkoming OV minima mantelzorgers

Onderzoek, Informatie en Statistiek



In opdracht van: rve Inkomen

Projectnummer: 17321

Soufyan Ahamiane

Laure Michon

Clemens Wenneker

Lotje Cohen

Bezoekadres: Oudezijds Voorburgwal 300

Postbus 658, 1000 AR Amsterdam

l.michon@amsterdam.nl

Telefoon 020 251 0402

www.ois.amsterdam.nl

Amsterdam, mei 2018

Foto voorzijde: Tramlijn 26 naar IJburg, fotograaf Edwin van Eis (23 maart 2006)

Inhoud

Inleiding	4
Onderzoeksmethode	4
Leeswijzer	5
1 Profiel TOVM-ontvangers	6
1.1 TOVM-ontvangers: vooral vrouwen, 51-60 jaar	6
1.2 Meeste toegekende aanvragen in eerste kwartaal 2017	7
1.3 Een derde woont 10 tot 50 km van verzorgde vandaan	7
1.4 Respondenten veelal laag- en middelbaar opgeleid	8
2 Tevredenheid gebruikers TOVM	9
2.1 TOVM bekend via gemeentelijke folder	9
2.2 59% vond aanvraag TOVM makkelijk	9
2.3 Voorwaarden kosten weinig moeite	10
2.4 Rapportcijfer TOVM: 8,2	12
2.5 Veel opmerkingen en suggesties van ontvangers	12
3 Effectiviteit vanuit perspectief ontvangers	13
3.1 Zonder TOVM zou grote groep minder vaak mantelzorg verlenen	13
3.2 TOVM wekelijks gebruikt voor reizen van/naar verzorgde	13
3.3 TOVM dekt gemiddeld 41% van de reiskosten	14
3.4 Veel behoefte aan overige hulp maar geen eenduidig beeld	15
4 De behoeften van minima mantelzorgers	16
4.1 Landelijk onderzoek: vooral veel reis- en telefoonkosten; weinig vergoedingen	16
4.2 GGD-cijfers: 10.000 mantelzorgers met weinig inkomen in Amsterdam	17
4.3 Volgens professionals behoefte aan vergoeding reis- en parkeerkosten	18
4.4 Professionals: TOVM is nuttige regeling die verbeterd kan worden	18
4.5 Voor professionals ook andere aandachtspunten: zorgkosten, respijt, ontspanning	19
Conclusie	21
Ontvangers tevreden over TOVM	21
Aanwijzingen voor effectiviteit TOVM, wel laag bereik	21
Aanbevelingen: meer bekendheid, geen 3 km-regel	22
Ook aandacht voor andere behoeften van minima mantelzorgers	22
Bijlage 1: vragenlijst enquête	24
Bijlage 2: open antwoorden enquête	29

Inleiding

Sinds januari 2017 kunnen Amsterdamse minima mantelzorgers een tegemoetkoming aanvragen voor kosten van openbaar vervoer bij de gemeente Amsterdam. Zij kunnen via deze regeling, afgekort TOVM, € 20 tegemoetkoming per maand ontvangen op hun persoonlijke OV-chipkaart. In 2017 hebben 231 Amsterdamse minima de TOVM ontvangen.

De regeling kent een aantal voorwaarden:

- de aanvrager is niet jonger dan 18 jaar, en nog niet pensioengerechtigd;
- het huishoudinkomen is niet hoger dan 120% van het wettelijk sociaal minimum (WSM) en het huishouden heeft weinig vermogen (tot de toets voor de bijstand);
- de aanvrager verleent mantelzorg, gedefinieerd als langdurige, intensieve en onbetaalde zorg en ondersteuning aan een naaste die chronisch ziek is en/of een beperking heeft;
- de aanvrager heeft een persoonlijke OV-chipkaart;
- er is minstens drie kilometer tussen het woonadres van de aanvrager en het adres van verzorgde;
- de mantelzorgontvanger verklaart schriftelijk mantelzorg te ontvangen van de aanvrager.

De rve Inkomen, verantwoordelijk voor de uitvoering van de regeling, heeft OIS gevraagd de TOVM te evalueren. De evaluatie heeft als doel om twee vragen te beantwoorden:

1. In welke mate zijn rechthebbenden tevreden met de Regeling Tegemoetkoming openbaar vervoer voor minima mantelzorgers en voorziet deze regeling in de behoefte van deze doelgroep?
2. Aan welke vormen van ondersteuning hebben minima mantelzorgers het meest behoefte?

Deze vragen zijn onderzocht aan de hand van een enquête onder alle personen die de TOVM in 2017 hebben ontvangen. Ook is gekeken naar inzichten uit de wetenschappelijke literatuur. Verder zijn zeven gesprekken gevoerd met professionals die veel in contact zijn met minima mantelzorgers.

Onderzoeksmethode

OIS heeft van de rve Inkomen een bestand ontvangen met de contactgegevens van de 231 personen die in 2017 de TOVM hebben ontvangen. Dit bestand bevatte achtergrondkenmerken, de reisafstand tot de verzorgde, de woonplaats van de verzorgde en de datum van toegekende aanvraag. Dit bestand is geanalyseerd om het profiel van de ontvangers te schetsen.

Eind januari 2018 heeft OIS alle personen die in 2017 de TOVM hebben ontvangen een brief gestuurd met het verzoek om mee te doen aan een enquête. Een gedrukte versie van de vragenlijst is meegestuurd. In de brief werd aangegeven dat het ook mogelijk was om de vragenlijst online in te vullen en dat OIS kon bellen om de vragenlijst telefonisch af te nemen. Van de 231 personen hebben er 112 de vragenlijst tussen 30 januari en 22 februari ingevuld, een

respons van 48%. Verreweg de meeste respondenten hebben de schriftelijke vragenlijst ingevuld. Onderstaande figuur geeft schematisch de respons van het onderzoek weer.

Respons enquête onder TOVM-ontvangers naar methode



Daarnaast heeft OIS een aantal organisaties benaderd om meer te weten te komen over de behoeften van mantelzorgers met weinig inkomen op het gebied van medische ondersteuning, financiële ondersteuning, sociale ondersteuning en andere vormen van ondersteuning. Dit is aan de orde gekomen in zeven gesprekken met acht medewerkers van MaDi's, mantelzorgorganisaties en van een vrijwilligersorganisatie. Ook is er contact geweest met de GGD, omdat daar een onderzoek loopt naar het gemeentelijk aanbod van mantelzorgondersteuning en omdat de Amsterdamse Gezondheidsmonitor 2016 gegevens bevat over mantelzorgers.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 schetsen wij een profiel van de TOVM-ontvangers, dat wij vergelijken met de groep respondenten die heeft meegewerkt aan de enquête. In hoofdstuk 2 presenteren wij de uitkomsten van de enquête met betrekking tot de tevredenheid van gebruikers van de TOVM. Het gaat hierbij om de vraag hoe ontvangers bekend zijn geraakt met de regeling, wat hun ervaringen zijn bij de aanvraag en hoe ze in het algemeen oordelen over de TOVM. Hoofdstuk 3 gaat over de effectiviteit van de TOVM voor ontvangers, op basis van de uitkomsten van de enquête. In hoofdstuk 4 gaat we meer in het algemeen in op de behoeften van minima mantelzorgers. Dat doen we op basis van inzichten uit de wetenschappelijke literatuur en van de gesprekken met professionals. In de conclusie vatten we de uitkomsten samen om een antwoord te formuleren op de twee hoofdvragen van het onderzoek.

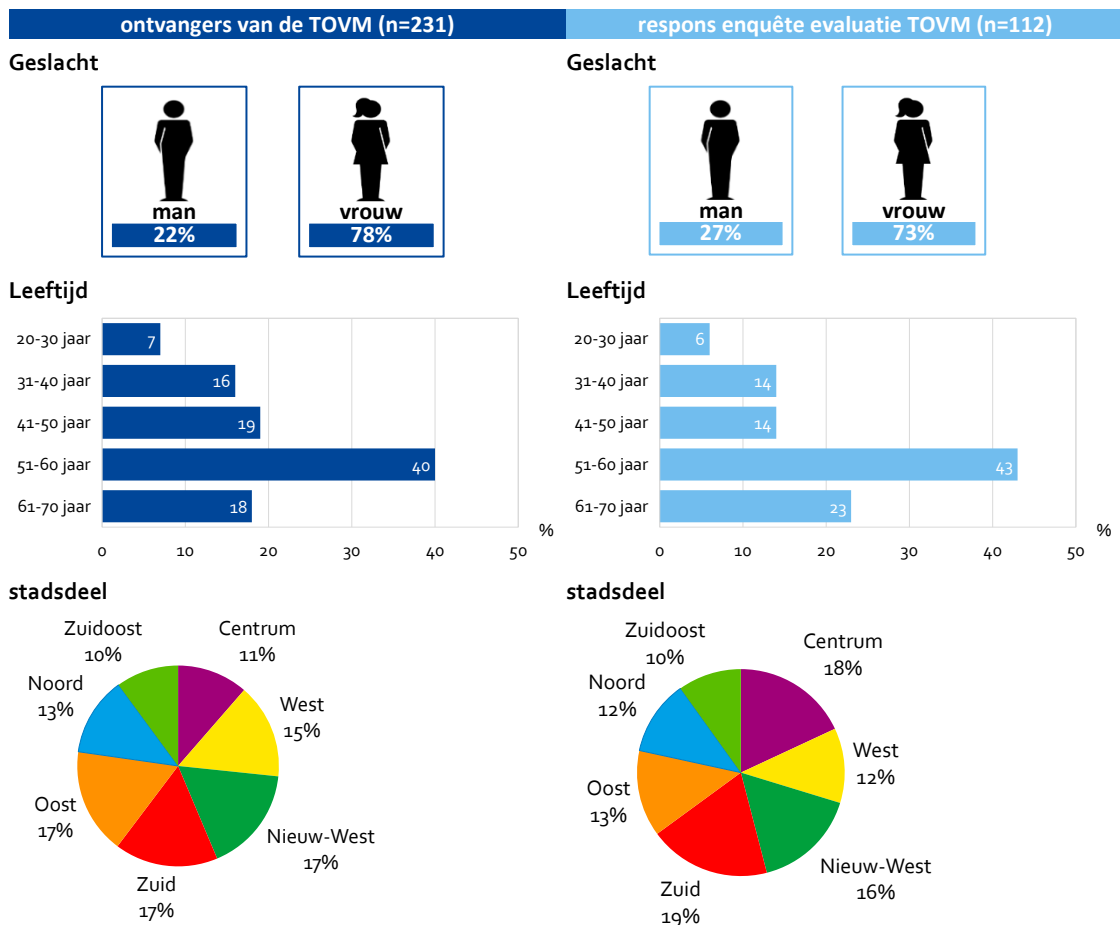
1 Profiel TOVM-ontvangers

In dit hoofdstuk presenteren wij enkele kenmerken van de 231 TOVM-ontvangers en van de 112 respondenten om een beeld te schetsen van beide groepen. We kijken hierbij naar geslacht, leeftijd, stadsdeel, reisafstand tot de verzorgde persoon en periode van aanvraag.

1.1 TOVM-ontvangers: vooral vrouwen, 51-60 jaar

Van de 231 personen die in 2017 de TOVM hebben ontvangen is driekwart vrouw. De TOVM-ontvangers zijn tussen 22 en 66 jaar oud; 40% is tussen 51 en 60 jaar. TOVM-ontvangers wonen vrijwel gelijk verspreid over alle stadsdelen. Inwoners van Nieuw-West en Noord lijken daarmee enigszins ondervertegenwoordigd (er wonen daar relatief veel minima en relatief veel mantelzorgers). In onderstaande figuur vergelijken we de totale groep TOVM-ontvangers met de groep respondenten aan de enquête.

Figuur 1.1 Ontvangers van de TOVM versus de respons van de enquête naar geslacht, leeftijd en stadsdeel

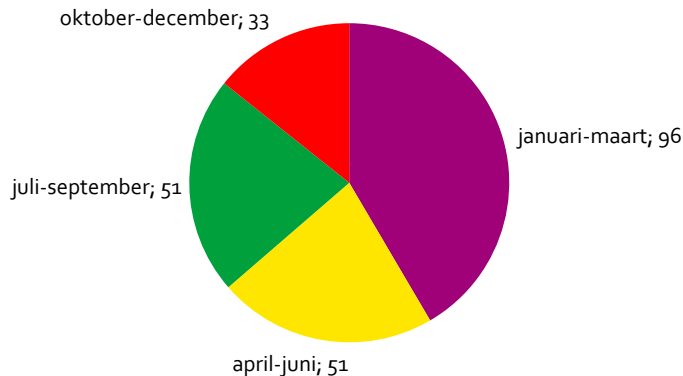


In totaal hebben 112 TOVM-ontvangers mee gedaan aan het onderzoek: 48% van alle TOVM-ontvangers. Ook onder de respondenten is driekwart vrouw maar zijn er relatief iets meer mannen dan onder alle TOVM-ontvangers. De leeftijd van de respondenten varieert van 25 jaar tot en met 66 jaar, met als gemiddelde leeftijd 51 jaar. Zowel wat betreft geslacht, leeftijd en het stadsdeel waar zij wonen vormt de groep respondenten een goede afspiegeling van de totale groep TOVM-ontvangers. Wel zijn de respondenten woonachtig in Centrum relatief iets oververtegenwoordigd, en degenen in West en Oost licht ondervertegenwoordigd.

1.2 Meeste toegekende aanvragen in eerste kwartaal 2017

De 231 ontvangers van de TOVM hebben in de loop van 2017 een toegekende aanvraag voor de regeling gedaan. Vier van de tien TOVM-ontvangers hebben de regeling in januari, februari of maart 2017 aangevraagd en vervolgens toegekend gekregen. In zowel het tweede als het derde kwartaal zijn 51 toegekende aanvragen gedaan; in het laatste kwartaal zijn de minste toegekende aanvragen gedaan. Onder de groep respondenten is deze verdeling vrijwel gelijk. Het aantal toegekende aanvragen neemt met andere woorden af in de loop van het jaar. De gemeente geeft aan dat het aantal aanvragen niet afneemt (en daarmee de bekendheid met de regeling stabiel lijkt) maar dat er later in het jaar relatief meer aanvragen zijn afgewezen dan aan het begin van het jaar.

Figuur 1.2 Aantal toegekende aanvragen TOVM per kwartaal (n=231)



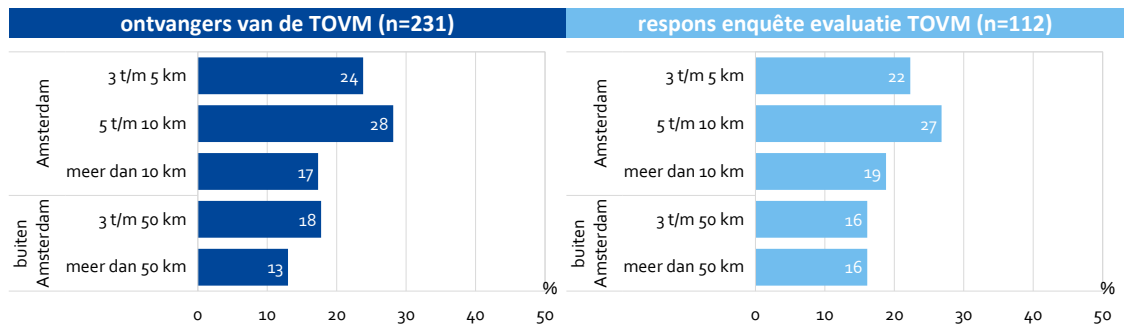
1.3 Een derde woont 10 tot 50 km van verzorgde vandaan

Van alle TOVM-ontvangers is de afstand bekend tussen hun adres en dat van de verzorgde en de woonplaats van de verzorgde. Van de 231 TOVM-ontvangers verzorgen er 160 iemand die in Amsterdam woont (69%) en 71 iemand die buiten Amsterdam woont (31%). Onder de respondenten van de enquête zijn deze verhoudingen vrijwel gelijk.

Een kwart van de TOVM-ontvangers woont op een afstand van 3 t/m 5 km van de verzorgde en verplaatst zich binnen Amsterdam. Voor 28% is deze afstand tussen 5 en 10 km en voor 17% meer dan 10 km, maar nog wel in Amsterdam. Daarnaast verleent 31% mantelzorg aan iemand die niet in Amsterdam woont: 18% reist t/m 50 km buiten de stad en 13% meer dan 50 km. De gemiddelde reisafstand is 21,8 km. Dat ligt voor een deel aan een paar uitschieters boven de 100

km. De groep respondenten vormt een goede afspiegeling van de totale groep wat betreft reisafstand, met wel relatief iets meer mensen die langere afstanden reizen. Daarmee is de gemiddelde reisafstand onder de respondenten met 23,9 km relatief iets hoger.

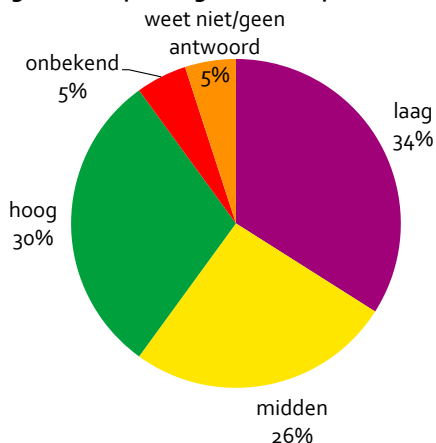
Figuur 1.3 Afstand tussen mantelzorgers en verzorgde voor alle ontvangers van de TOVM en de groep respondenten van de enquête



1.4 Respondenten veelal laag- en middelbaar opgeleid

Een derde van de respondenten heeft een laag opleidingsniveau en een kwart is middelbaar opgeleid. Drie op de tien zijn hoog opgeleid; van een tiende is het opleidingsniveau onbekend. Er is geen informatie beschikbaar over het opleidingsniveau van de totale groep TOVM-ontvangers, maar aangezien de respondentengroep een goede afspiegeling is van de totale groep, kunnen deze cijfers als een valide indicatie worden beschouwd van het opleidingsniveau van alle TOVM-ontvangers.

Figuur 1.4 Opleidingsniveau respondenten enquête evaluatie TOVM, (n=112, procenten)



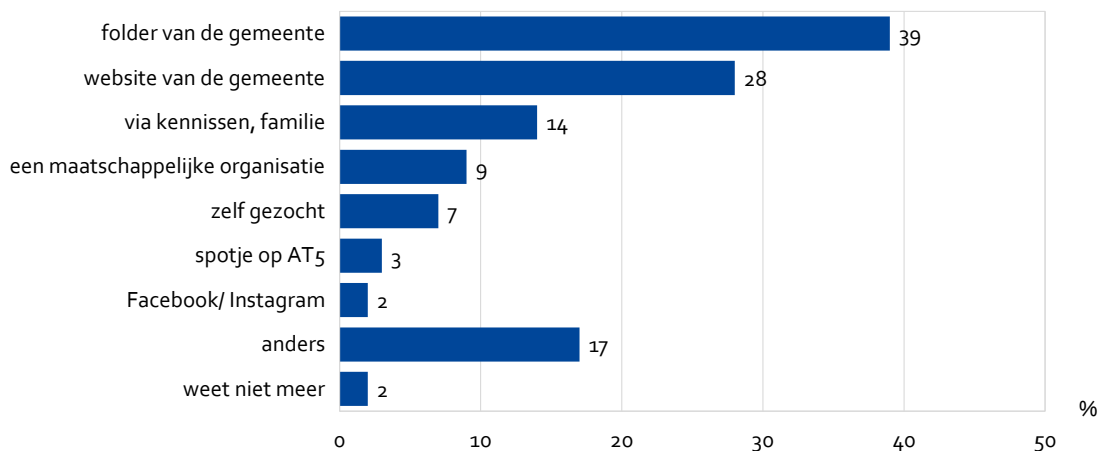
2 Tevredenheid gebruikers TOVM

In dit hoofdstuk komt het oordeel van TOVM-gebruikers aan de orde. Gebruikers van de TOVM geven hun oordeel over de regeling als geheel. Daarnaast presenteren we hun ervaringen met betrekking tot de aanvraagprocedure en de verschillende voorwaarden.

2.1 TOVM bekend via gemeentelijke folder

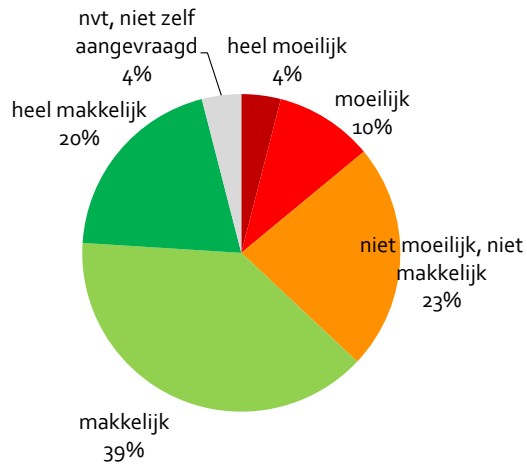
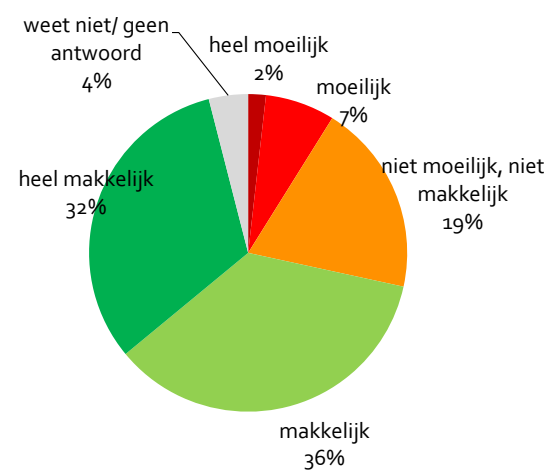
De meeste mantelzorgers hebben van de TOVM gehoord via de gemeente. Vier op de tien respondenten geven aan dat ze via een folder van de gemeente hebben gehoord van de TOVM en 28% geeft aan via de website van de gemeente op de hoogte te zijn gesteld. Er zijn maar weinig respondenten die van de TOVM hebben gehoord via sociale media (2%), een spotje op AT5 (3%) of het zelf hebben uitgezocht (7%). In de categorie 'anders' komen de mantelzorgdag of -lunch aan de orde, maar ook klantmanagers of 'pak je kans'.

Figuur 2.1 Hoe heeft u gehoord over de TOVM? (n=112, procenten)



2.2 59% vond aanvraag TOVM makkelijk

Een ruime meerderheid van de TOVM-ontvangers had geen moeite om de regeling aan te vragen. De grootste groep respondenten vond de aanvraag makkelijk (39%) en een vijfde vond het heel makkelijk. In totaal zijn het bijna zes van de tien ontvangers die geen moeite hebben ondervonden om de TOVM aan te vragen. Daarentegen vond 14% van de ontvangers de aanvraag (heel) moeilijk.

Figuur 2.2 Hoe moeilijk of makkelijk was het om... (n=112, procenten)**de TOVM aan te vragen?****het bedrag op uw OV-chipkaart te krijgen?**

De respondenten konden een toelichting geven als zij aangaven dat het aanvragen van de TOVM (heel) moeilijk was. In totaal hebben 14 respondenten (13%) deze vraag beantwoord. De helft van hen geeft aan dat de aanvraagprocedure te lang duurde en/of niet soepel verliep. Daarbij was de communicatie soms moeizaam. Daarnaast zijn er ook twee deelnemers die de taal niet goed begrijpen, waardoor zij de aanvraagprocedure moeilijk vonden. Alle antwoorden die zijn gegeven op deze vraag, zijn terug te vinden in de bijlage.

Niet alleen de aanvraag vonden de meeste respondenten makkelijk, ook het ontvangen van de regeling ging voor de meesten goed: 68% vond het (heel) makkelijk om het bedrag van de TOVM op hun OV-chipkaart te zetten. Er waren maar heel weinig respondenten die dit moeilijk vonden (9% in totaal). Een vijfde vond het ontvangen van het bedrag niet moeilijk maar ook niet makkelijk.

'Ik heb het 4x opnieuw moeten aanvragen. Elke keer weer papier invullen en opsturen'

'Ik spreek slecht Nederlands. Ik wist de weg niet in de administratie'

2.3 Voorwaarden kosten weinig moeite

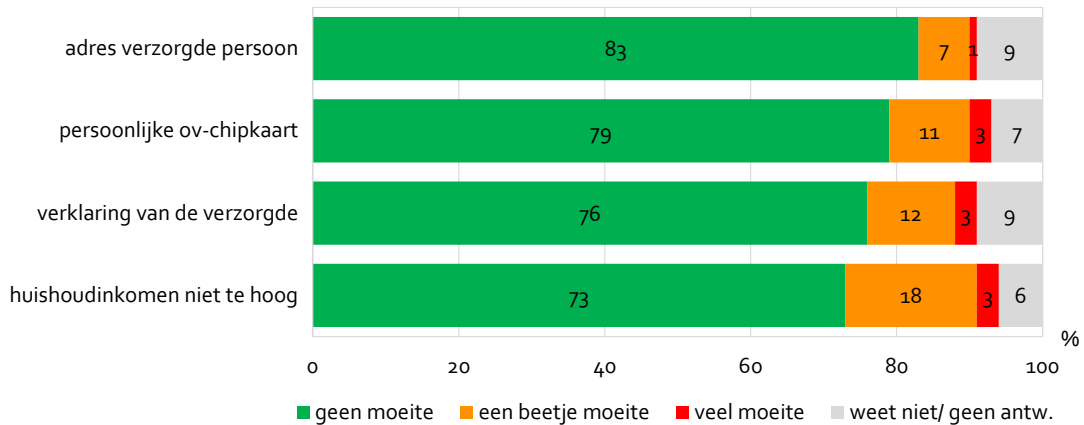
Om de TOVM aan te vragen moet er bewijs worden geleverd van een aantal voorwaarden. Voor vier voorwaarden is aan respondenten gevraagd hoeveel moeite het heeft gekost om bewijs te leveren:

- 'bewijs dat mijn huishoudinkomen niet hoger is dan 120% van het wettelijk sociaal minimum (WSM) en het huishouden heeft weinig vermogen (tot de toets voor de bijstand)';
- 'bewijs dat ik in het bezit ben van een persoonlijke OV-chipkaart';
- 'adres van de door mij verzorgde persoon';
- 'de verklaring van de verzorgde persoon dat ik mantelzorg geef'.

De meeste respondenten hebben geen moeite gehad om bewijs te leveren voor alle vier de voorwaarden (tussen de 73% en 83%). De voorwaarde die het vaakst moeite kost betreft het inkomen en het vermogen: 18% had moeite om daar bewijs over te leveren. De voorwaarde die

voor respondenten het minste moeite kostte was het aanleveren van het adres van de verzorgde persoon. Dat wordt simpelweg ingevuld in de mantelzorgverklaring.

Figuur 2.3 Hoeveel moeite heeft het gekost om bij de aanvraag bewijs te geven van de volgende voorwaarden om de TOVM te ontvangen? (n=108, procenten)



Indien de respondenten veel moeite of een beetje moeite hebben gehad om bij de aanvraag bewijs te geven van de bovenstaande voorwaarden, konden zij een toelichting geven. In totaal hebben 24 respondenten (21%) dit gedaan. Een paar respondenten geven aan dat ze het moeilijk vonden om de verzorgde een handtekening te laten zetten onder een verklaring, omdat de verzorgde bijvoorbeeld te ziek is. Verder geven een paar respondenten aan dat ze een anonieme ov-chipkaart hadden en dus extra moeite moesten doen om een persoonlijke ov-chipkaart aan te vragen. Daarnaast waren er voor een aantal respondenten onduidelijkheden tijdens de aanvraagprocedure, bijvoorbeeld hoe ze hun huishoudinkomen konden berekenen. Alle antwoorden die zijn gegeven op deze vraag, zijn terug te vinden in de bijlage.

'De persoon woont ver weg (Den Haag) en heeft angst voor van alles. Ook voor z'n handtekening te geven'

'Omdat ik een anonieme OV chipkaart bezit. Uiteindelijk is het toch goed gekomen'

2.4 Rapportcijfer TOVM: 8,2

De respondenten geven gemiddeld een 8,2 als rapportcijfer aan de TOVM. In totaal hebben 95 respondenten (85%) dit cijfer ook toegelicht. Een kwart van de respondenten geeft aan dat zij meer dan € 20 per maand uitgeven aan reiskosten. Vooral de respondenten die een lager rapportcijfer geven (tussen de 1 en 6) geven vaak aan in de toelichting dat ze het bedrag te laag vinden. De meeste respondenten vinden het echter fijn dat ze niet alle reiskosten zelf hoeven te betalen en zijn tevreden over de regeling. Verder zien een paar respondenten deze regeling als erkenning van, en waardering voor, het werk dat ze verrichten. Daarnaast zorgt de tegemoetkoming ook voor extra motivatie, waardoor de respondenten meer mantelzorg kunnen geven, zonder zich teveel zorgen te maken om de reiskosten (zie citaat). Alle antwoorden die zijn gegeven op deze vraag, zijn terug te vinden in de bijlage.

'Dit motiveert mij toch om gemakkelijker de deur uit te komen zonder dat het veel uit eigen zak kost. Ik help graag'

2.5 Veel opmerkingen en suggesties van ontvangers

De helft van de respondenten heeft advies of tips voor de gemeente over hulp aan mantelzorgers met weinig geld. Een groot deel hiervan (58%) geeft aan dat ze behoefte hebben aan (extra) financiële ondersteuning. Een aantal respondenten vindt dat er bij de TOVM rekening moet worden gehouden met de totale kosten van de mantelzorger, en op basis hiervan een bedrag zou moeten worden uitgekeerd. Verder geven sommige respondenten aan dat ze liever geld ontvangen in plaats van een specifieke tegemoetkoming zodat ze zelf kunnen bepalen waar ze het aan besteden. Daarnaast wil een aantal respondenten meer informatie over welke regelingen er allemaal bestaan voor mantelzorgers. Alle antwoorden die zijn gegeven op deze vraag, zijn terug te vinden in de bijlage.

'Bedrag (vergoeding) meer op maat i.p.v. standaardbedrag'.

'Meer info over ondersteunende hulp bijv. vrijwilligersorganisatie'.

'Niet alleen reiskostenvergoeding maar bijvoorbeeld 50 euro algemene vergoeding'.

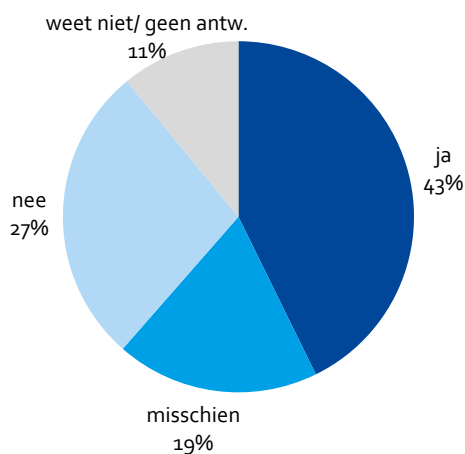
3 Effectiviteit vanuit perspectief ontvangers

De effectiviteit van de TOVM vanuit het perspectief van de ontvangers analyseren we in dit hoofdstuk vanuit verschillende invalshoeken. Zo hebben we aan respondenten gevraagd of zij zonder de TOVM minder mantelzorg zouden kunnen verlenen. Daarnaast brengen we in kaart voor welke reisdoelen de TOVM wordt gebruikt. Ten slotte kijken we naar de verhouding tussen de hoogte van de TOVM en de totale extra kosten die mantelzorgers maken.

3.1 Zonder TOVM zou grote groep minder vaak mantelzorg verlenen

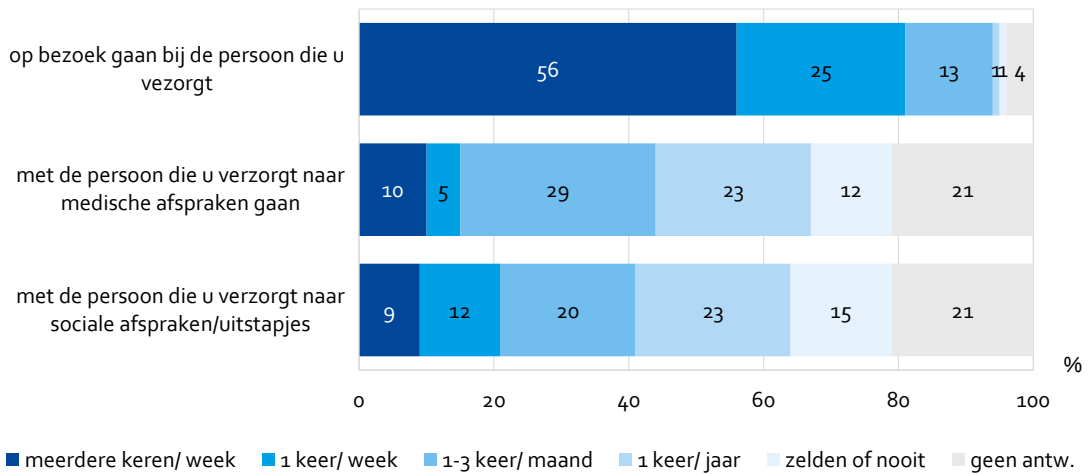
Vier van de tien respondenten geven aan dat zij zonder de TOVM minder vaak mantelzorg zouden verlenen. Daarentegen zegt ruim een kwart dat zij zonder TOVM evenveel mantelzorg zouden geven. Een op de vijf neemt een positie in tussen deze twee opties. De uitkomsten zijn daarom niet heel eenduidig, maar voor een grote groep maakt de TOVM veel uit.

Figuur 3.1 Zou u zonder de TOVM minder vaak mantelzorg verlenen? (n=112, procenten)



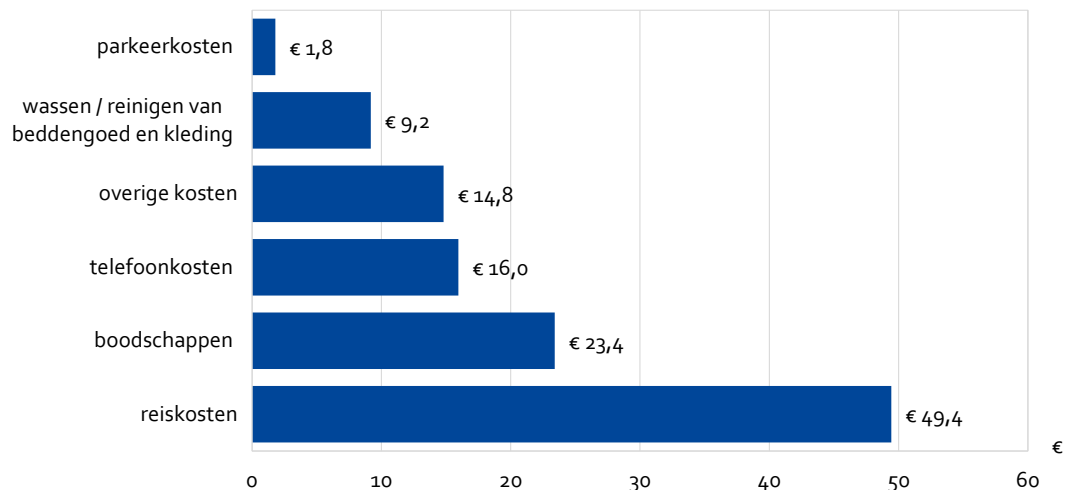
3.2 TOVM wekelijks gebruikt voor reizen van/naar verzorgde

Respondenten gebruiken de TOVM voor verschillende reisdoelen; de frequentie voor elk doel varieert. In lijn met de opzet van de regeling gebruiken de mantelzorgers de TOVM vooral om op bezoek te gaan bij de persoon die zij verzorgen. In totaal doet ruim 80% dit minstens een keer per week. Verder gaan ruim vier van de tien respondenten een paar keer per maand met de persoon die ze verzorgen naar medische afspraken. Sociale afspraken en uitstapjes ondernemen eveneens vier van de tien mantelzorgers minstens een keer per maand met de verzorgde.

Figuur 3.2 Voor welke reisdoelen gebruikt u de TOVM? (n=112, procenten)

3.3 TOVM dekt gemiddeld 41% van de reiskosten

De effectiviteit van de TOVM kan ook worden bekeken op basis van de verhouding tussen de totale extra kosten van mantelzorgers en het bedrag van de regeling (€ 20). Daarbij moet wel worden opgemerkt dat het een tegemoetkoming betreft; de intentie is niet om de reiskosten volledig te vergoeden.

Figuur 3.3 Uitgaven aan verschillende kostenposten per maand (gemiddelden)

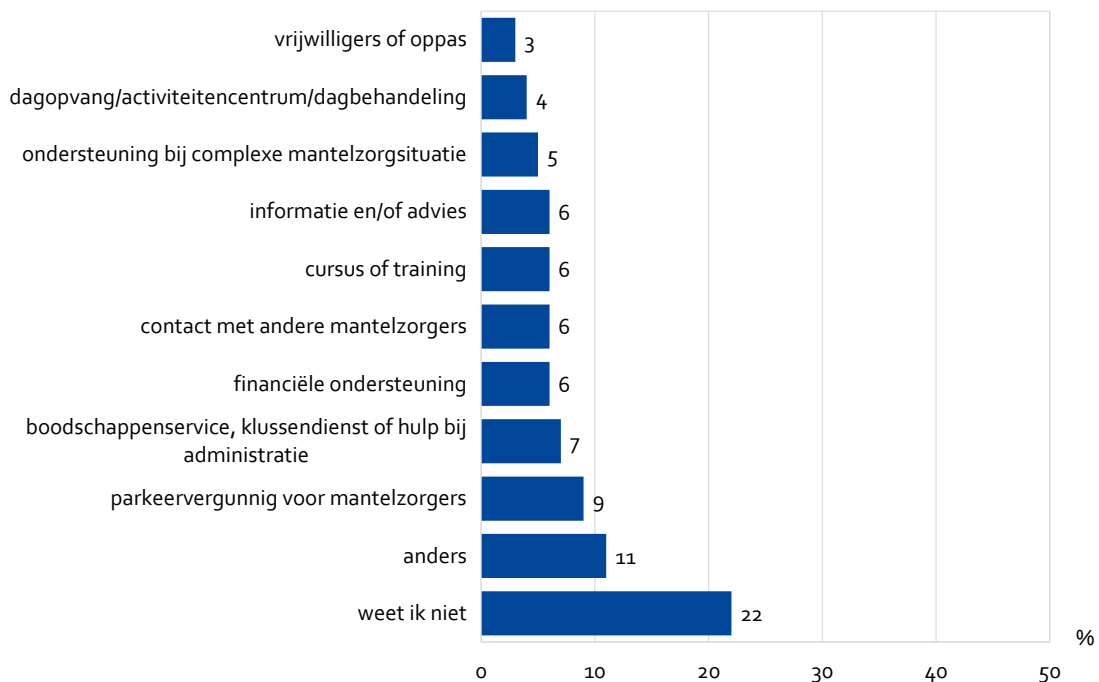
Gemiddeld geven de respondenten € 49 per maand uit aan reiskosten vanwege bezoek aan de verzorgde. Daarmee dekt de TOVM gemiddeld 41% van de extra reiskosten die respondenten maken vanwege mantelzorg. Ongeveer zeventig procent geeft aan meer dan de € 20 per maand van de TOVM uit te geven aan reiskosten van en naar de verzorgde; gemiddeld geeft deze groep € 55 uit. Van alle respondenten geven er 12% precies € 20 of minder uit per maand aan extra reiskosten. De rest van de respondenten weet niet hoeveel ze per maand kwijt zijn (17%).

In totaal maken de respondenten gemiddeld ruim € 115 aan kosten voor mantelzorg per maand, waarvan reiskosten van en naar de verzorgde de belangrijkste kostenpost vormen. Naast reiskosten zijn de kosten voor boodschappen (€ 23) en telefoonkosten (€ 16) gemiddeld per maand het hoogst. De laagste kostenpost voor deze groep zijn parkeerkosten (€ 2). De antwoorden die gegeven zijn bij de categorie 'overig' zijn terug te vinden in de bijlage.

3.4 Veel behoefte aan overige hulp maar geen eenduidig beeld

Een ruime meerderheid van de mantelzorgers (71%) geeft aan dat ze zelf graag extra hulp of ondersteuning willen ontvangen. Wanneer gevraagd wordt naar welke hulp of ondersteuning gewenst zou zijn, komt er echter geen duidelijke categorie naar voren. Het vaakst genoemd worden parkeervergunning, boodschappenservice, klussendienst of hulp bij administratie en financiële ondersteuning. De antwoorden die gegeven zijn bij de categorie 'anders' zijn terug te vinden in de bijlage.

Figuur 3.4 Zou u extra hulp of ondersteuning als mantelzorgers willen ontvangen en zo ja, welke? Meerdere antwoorden mogelijk (n=112, procenten)



Ondanks de grote behoefte aan hulp ontvangt 69% van de respondenten zelf geen hulp of ondersteuning. Daarnaast krijgt ruim de helft van de mantelzorgers (52%) geen hulp of ondersteuning om de mantelzorg tijdelijk over te nemen. Sommige mantelzorgers krijgen hulp van een familielid (13%) en anderen ontvangen ondersteuning bij een complexe mantelzorgsituatie (8%) of dagopvang (7%).

4 De behoeften van minima mantelzorgers

In dit hoofdstuk kijken we in bredere zin naar de behoeften van minima mantelzorgers. Dit doen we allereerst op basis van bestaande literatuur en cijfers. Dit wordt aangevuld met de uitkomsten van een ronde gesprekken met acht professionals van mantelzorgorganisaties, MaDi's en een vrijwilligersorganisatie. Ook is er overleg geweest met de GGD, omdat daar een onderzoek loopt naar het gemeentelijk aanbod van mantelzorgondersteuning. De gesprekken hadden als doel om de TOVM in een breder kader te plaatsen. Hoofdvraag daarbij was: wat zijn belemmeringen voor de doelgroep en waar hebben minima mantelzorgers vooral behoefte aan? Ook is tijdens de gesprekken verkend in welke mate minima mantelzorgers gebruik maken van het bestaande ondersteuningsaanbod.

4.1 Landelijk onderzoek: vooral veel reis- en telefoonkosten; weinig vergoedingen

Uit onderzoek van Mezzo in 2015¹ blijkt dat drie kwart van de Nederlandse mantelzorgers extra kosten heeft; gemiddeld € 1.100 per jaar, oftewel ruim € 90 per maand. In het vorige hoofdstuk zagen we dat respondenten van de enquête gemiddeld meer extra kosten hebben (€ 115), maar dat kan liggen aan de Amsterdamse context en/of aan de kenmerken van de TOVM-ontvangers (bovendien ligt er drie jaar tussen de twee onderzoeken). Het betreft kosten voor vervoer, telefoon, wassen, reinigen, hulpmiddelen en levensonderhoud van de verzorgde. In eerder onderzoek van het SCP (2009) kwamen vergelijkbare gegevens naar voren.² Uit dat onderzoek blijkt verder dat de uitgaven voor mantelzorg onder de groep met lage inkomens vijf procent van het huishoudinkomen vormen, twee keer zo veel als gemiddeld onder alle mantelzorgers. De extra uitgaven zijn hoger naarmate de intensiteit van de hulp en de belasting van de mantelzorger groter is. Het SCP-onderzoek toont verder aan dat mantelzorgers naast extra kosten ook geld mislopen omdat zij minder gaan werken: 17% van de mantelzorgers heeft daarmee te maken.

Het onderzoek van Mezzo laat zien dat mantelzorgers vooral veel extra telefoonkosten hebben (bijna twee derde, gemiddeld € 40 per maand) en extra reiskosten. Onder reiskosten vallen zowel de kosten voor vervoer van en naar de verzorgde voor 52% van de mantelzorgers (48% woont samen met de verzorgde) als het vervoer van de verzorgde naar afspraken, voor 85% van de mantelzorgers.

De eerder genoemde studie van het SCP (2009) toont aan dat 13% van de mantelzorgers met extra kosten enige vergoeding ontving, terwijl tussen de 25% en 50% hier behoefte aan had.

¹ Mezzo (2015), *Onderzoeksresultaten Extra kosten mantelzorg*, <https://www.mezzo.nl/artikel/mantelzorgers-gaan-ver-ook-financieel>

² de Boer, A., M. Broese van Groenou en J. Timmermans (2009), *Mantelzorg*, Den Haag: SCP. https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2009/Mantelzorg

Mantelzorgers die minder lang en intensief zorg verlenen, hebben relatief weinig behoefte aan een vergoedingsregeling. Een derde van de mantelzorgers wist niet dat zij überhaupt een vergoeding konden ontvangen. Uit ander landelijk onderzoek blijkt dat veel mantelzorgers de ondersteuning vanuit de thuiszorg onvoldoende vinden, of slecht afgestemd op hun behoeften.³

4.2 GGD-cijfers: 10.000 mantelzorgers met weinig inkomen in Amsterdam

Voordat de TOVM werd aangeboden, is een schatting gemaakt van de doelgroep. Op basis van de toen bestaande cijfers waren er naar schatting ruim 8.850 minima die mantelzorg verlenen aan iemand op minimaal 3 km afstand.⁴

De meest recente cijfers om de doelgroep te schatten zijn afkomstig uit de Amsterdamse Gezondheidsmonitor 2016: daaruit blijkt dat negen procent van de Amsterdammers van 19 jaar en ouder mantelzorg verleent.⁵ Het gaat om 57.000 Amsterdammers die drie maanden of langer en/of minstens 8 uur per week zorgen voor een naaste. Amsterdammers in de laagste inkomenscategorie (met een gestandaardiseerd huishoudinkomen tot € 16.100) verlenen relatief minder vaak mantelzorg: 6,7% van hen is mantelzorger. Omgerekend gaat het om afgerond 10.000 Amsterdammers met een laag huishoudinkomen.

Voor de totale groep mantelzorgers geldt dat vrouwen vaker mantelzorg verlenen dan mannen, en personen tussen 45 en 74 jaar vaker dan jongeren. Verder zijn gescheiden Amsterdammers, inwoners zonder migratieachtergrond en inwoners zonder betaald werk vaker mantelzorger. Van de Amsterdamse mantelzorgers woont 20% samen met de verzorgde, een derde op een reisafstand van minder dan 5 km en de helft op een reisafstand van 5 km of meer. Overbelasting komt vooral voor bij mantelzorgers die in huis wonen bij de zorgvrager of mantelzorg geven aan hun kind(eren).

Deze cijfers over Amsterdamse mantelzorgers kunnen niet eenvoudig worden afgezet tegen het aantal ontvangers van de TOVM. De omvang en kenmerken van de doelgroep van de regeling kunnen niet worden bepaald op basis van de GGD-cijfers. In de Amsterdamse Gezondheidsmonitor vraagt de GGD naar het huishoudinkomen, waarbij de gekozen grenzen niet geheel overeenkomen met de gemeentelijke grens van 120% WSM. Er wordt verder niet gevraagd naar vermogen. Daarnaast is niet bekend hoeveel van de mantelzorgers hulp verlenen aan iemand die op minstens 3 km afstand woont. De schatting die bij het invoeren van de regeling is gemaakt lijkt met al die kanttekeningen overeind te blijven. Op basis van deze cijfers moet de conclusie worden getrokken dat de huidige groep ontvangers slechts een kleine fractie van de Amsterdamse minima mantelzorgers vormt.

³ Schermer, M. (2004), 'Mantelzorg', in: Raad voor de Volksgezondheid en Zorg, *Signalering ethiek en gezondheid 2004*, Zoetermeer: Raad voor de Volksgezondheid en Zorg, pp.127-151.

https://www.gezondheidsraad.nl/sites/default/files/Signalering_CEG_2004_final2_0.pdf

⁴ Gemeente Amsterdam (15 november 2016), 'Afhandeling motie T: onderzoek gratis openbaar vervoer mantelzorgers met laag inkomen', <https://repository.officiële-overheidspublicaties.nl/externebijlagen/exb-2017-6873/1/bijlage/exb-2017-6873.pdf>

⁵ GGD Amsterdam (2017), *Gezondheid in Beeld, Resultaten Amsterdamse Gezondheidsmonitor 2016* https://www.ggdgezondheidinbeeld.nl/documenten/amsterdam/gib_amsterdam_volwassenen_in_amsterdam_2016.pdf

4.3 Volgens professionals behoefte aan vergoeding reis- en parkeerkosten

In de gesprekken bleek het nuttig om het eerst te hebben over de definitie van mantelzorg. De meeste professionals verwijzen naar de definitie van Cliëntenbelang⁶, maar daarbij hanteren zij verschillende criteria. Zo moet volgens de een de mantelzorger minstens drie maanden 8 uur per week voor iemand zorgen, de ander gaat uit van minimaal 8 uur per week en een aantal is nog flexibeler. Sommige gesprekspartners vinden het daarom wenselijk dat de gemeente meer praktische richtlijnen geeft in de definitie van mantelzorg.

In de gesprekken met professionals komt naar voren dat alle mantelzorgers te maken hebben met extra kosten en met een teruggang in financiën. Reis- en/of parkeerkosten en zorgkosten (voor hulpmiddelen, behandelingen en/of medicijnen) zijn hierbij het vaakst genoemd. Verder kunnen mantelzorgers soms minder of helemaal niet meer werken, waardoor ze minder inkomen hebben. Sommige mantelzorgers kunnen die extra kosten of inkomsteruggang opvangen, maar voor minima betekent mantelzorg dat hun financiële positie verder achteruit kan gaan en soms schrijnend wordt.

Alle professionals met wie een gesprek is geweest zijn van mening dat reis- en parkeerkosten een van de belangrijkste kostenposten vormen. Daarbij benadrukken zij dat alle mantelzorgers deze kosten maken, ook als ze samenwonen met de verzorgde. Ook dan zijn er regelmatig bezoeken aan artsen en/of ziekenhuizen waarvoor kosten worden gemaakt. Het is daarom goed dat de gemeente zowel de TOVM als een parkeervergunning voor mantelzorgers aanbiedt.

4.4 Professionals: TOVM is nuttige regeling die verbeterd kan worden

Uit de gesprekken blijkt dat de TOVM in een duidelijke behoefte voorziet, maar de professionals benoemen ook vijf verbeterpunten die we hier elk toelichten.

1. Het afschaffen van de 3 km-voorwaarde

Alle minima mantelzorgers zouden in aanmerking moeten komen voor de TOVM: ook mantelzorgers die zorgen voor een gezinslid hebben extra reiskosten die kunnen drukken op het inkomen.

2. Duidelijkheid over tegemoetkoming

De professionals zijn van mening dat het belangrijk is om te erkennen dat de daadwerkelijke reiskosten bijna altijd hoger liggen dan de tegemoetkoming van € 20. Het moet voor de doelgroep duidelijk zijn dat het een tegemoetkoming is en geen vergoeding. Verhoging van de tegemoetkoming zou goed zijn.

3. Eventueel gratis persoonlijke OV-chipkaart

Verder maken een paar professionals mee dat de kosten van een persoonlijke OV-chipkaart een drempel vormen voor sommige minima om de TOVM aan te vragen. Zij hebben meegemaakt

⁶ "Mantelzorg is zorg en ondersteuning gegeven aan een naaste die chronisch ziek is en/of een beperking heeft. Zoals een partner, ouder, kind, vriend, buur, of kennis. De mantelzorger geeft langdurig, intensief en onbetaald zorg en ondersteuning aan iemand met wie hij/zij een persoonlijke band heeft."
<https://www.clientenbelangamsterdam.nl/platforms/platform-mantelzorg-amsterdam> (bezoekt 17-04-2018).

dat rechthebbenden om die reden afzien van het aanvragen van de TOVM, omdat zij het te veel gedoe vinden om aan te vragen of opzien tegen de kosten van een persoonlijke OV-chipkaart. Deze ervaren drempel toont volgens onze gesprekspartners vooral aan hoezeer de doelgroep kampt met regeldruk.

4. Alternatief voor mantelzorgverklaring

Een aantal professionals ervaart dat de mantelzorgverklaring een groep mantelzorgers uitsluit: degenen die dementerende ouderen verzorgen, of mantelzorg verlenen aan personen met psychische klachten. Deze verzorgde personen zijn niet in staat om een verklaring te ondertekenen. Bij de aanvraag van de TOVM kan in deze gevallen wordt afgezien van de verklaring door de verzorgde, maar dat is bij de professionals met wie wij hebben gesproken niet bekend. In de gesprekken met professionals is geopperd dat er een andere mogelijkheid zou moeten zijn om een mantelzorgverklaring te verkrijgen. Een dergelijke verklaring wordt op dit moment niet door een officiële instantie geleverd kan belangrijk zijn, bijvoorbeeld bij het aanvragen van vrijstelling van sollicitatieplicht, urgentieverklaring of een aanvraag voor medehuurderschap. Een aantal gemeenten levert wel een mantelzorgverklaring. Dat zou Amsterdam ook kunnen doen.

5. Verbetering communicatie richting doelgroep en professionals

Tot slot kan veel gewonnen worden op het gebied van informatie en communicatie over de TOVM. Dat geldt zowel voor het informeren van intermediairs, als voor het informeren van de doelgroep. Zo vertelden twee gesprekspartners dat ze in de voorbereiding van het gesprek een paar collega's hadden gevraagd naar ervaringen met de TOVM, maar dat niet iedereen deze regeling kende. Het informeren van de doelgroep is lastig omdat vindplaatsen niet eenduidig zijn, maar adverteren in trams en bussen zou een goede optie zijn. Verder vragen meerdere gesprekspartners verdere aandacht voor het taalniveau van de gemeentelijke communicatie. Zo is de term 'tegenoetkoming' niet voor iedereen duidelijk.

4.5 Voor professionals ook andere aandachtspunten: zorgkosten, respijt, ontspanning

Voor de professionals met wie is gesproken voorziet de vergoeding van reiskosten in een duidelijke behoefte van minima mantelzorgers. De professionals benadrukken daarnaast dat de doelgroep ook andere extra kosten heeft, met name zorgkosten. Deze kosten ontstaan veelal als er sprake is van mantelzorg binnen het gezin en ontstaan door het betalen (zelfs gespreid) van het eigen risico voor zorgkosten, en/ of door niet vergoede medicijnen en therapieën. Onze gesprekspartners zien dat in deze gezinnen wordt afgezien van zorg vanwege de kosten. Zorgkosten kunnen ook ontstaan doordat de mantelzorgers kosten voorschieten voor de verzorgde. Bij deze kosten geldt dat ze sterk afhankelijk zijn van de situatie van de verzorgde. Financiële voorlichting voor minima mantelzorgers dat vooral praktisch is ingericht (waar heb je recht op en hoe vraag je het aan) is daarom in meer algemene zin wenselijk.

Meer nog dan de problemen in de financiële situatie benadrukken de professionals dat mantelzorgers met minder geld meer problemen ondervinden, meer stress en meer zorgen. Er komt veel op hen af, ze moeten veel regelen. Ze komen in aanmerking voor hulp als minima en als mantelzorger. Ze moeten daarbij keuzes maken, goede informatie hebben over alles wat ze

moeten regelen en de consequenties van hun keuzes goed overzien. Dat geldt bijvoorbeeld voor het aanvragen van een persoonsgebonden budget (PGB) door de verzorgde om het inkomen van de mantelzorger te verhogen. Daarbij realiseren mantelzorgers zich niet altijd goed wat dit met zich meebrengt. Goede, heldere Informatie aan de doelgroep is belangrijk, maar men moet ook erkennen dat de doelgroep sterk afhankelijk is van hulp van professionele hulpverleners, met name van MaDi's en van andere hulpinstanties. Deze professionals moeten daarom altijd adequate kennis hebben die up-to-date is.

Wat minima mantelzorgers verder kenmerkt is dat ze vaak niet de middelen hebben om hun situatie te verlichten, dat wil zeggen te zorgen voor hun eigen ontspanning en/of voor incidenteel respijt. Daarmee heeft de groep minima mantelzorgers een groot risico op overbelasting. Daarom is kwalitatief goede respijtzorg (waarbij de zorg tijdelijk wordt overgenomen) van groot belang voor deze groep. Het huidige aanbod voor respijtzorg vinden mantelzorgers onvoldoende, en het sluit vaak niet aan op hun wensen (bijvoorbeeld: in de buurt, iemand met dezelfde achtergrond). Pas als er goede respijtzorg geboden kan worden kunnen mantelzorgers meedoen aan sociale activiteiten, aan een mantelzorgdag of –lunch, of zelf voor eigen ontspanning zorgen. Ook zou het goed zijn als mantelzorgers worden gewezen op het nut of zelfs de noodzaak om goed voor zichzelf te zorgen en daar aanbod voor ontwikkelen (bijvoorbeeld door middel van mindfulness- of ontspanningscursussen). Ook het contact met lotgenoten kan ontlastend werken: vaak denken mensen dat ze er alleen voor staan, contact met anderen kan helpen. Dergelijke contacten zijn belangrijk omdat sociaal isolement een groot risico is onder mantelzorgers, zeker als ze minima zijn.

Conclusie

Sinds januari 2017 stelt de gemeente Amsterdam een tegemoetkoming voor kosten van openbaar vervoer beschikbaar voor Amsterdamse minima mantelzorgers (afgekort: TOVM). Met deze regeling kunnen mantelzorgers met weinig geld € 20 per maand ontvangen op hun OV-chipkaart. In 2017 hebben 231 Amsterdamse minima de TOVM ontvangen. In opdracht van de rve Inkomen heeft OIS de TOVM geëvalueerd, aan de hand van twee onderzoeksvragen:

1. In welke mate zijn rechthebbenden tevreden met de Regeling Tegemoetkoming openbaar vervoer voor minima mantelzorgers en voorziet deze regeling in de behoefte van deze doelgroep?
2. Aan welke vormen van ondersteuning hebben minima mantelzorgers het meest behoefte?

Om deze vragen te beantwoorden heeft OIS meerdere methoden ingezet: literatuuronderzoek, een enquête onder alle 231 ontvangers van de TOVM in 2017, en zeven gesprekken met professionals in contact met de doelgroep.

Ontvangers tevreden over TOVM

De eerste onderzoeksvraag kan worden uitgesplitst; het gaat allereerst over de tevredenheid ten aanzien van de regeling. Dit is onderzocht aan de hand van de enquête onder ontvangers van de TOVM. De enquête toont aan dat de ontvangers tevreden zijn over de regeling. Dat blijkt uit het feit dat zij de regeling gemiddeld een 8,2 geven. Daarnaast is hun oordeel positief over de aanvraagprocedure en de voorwaarden van de regeling. Deze uitkomsten van de enquête kunnen als betrouwbaar worden beschouwd aangezien de deelname aan het onderzoek hoog was en de groep respondenten wat betreft achtergrondkenmerken een goede afspiegeling vormt van de totale groep ontvangers.

De onderzoeksvraag gaat om een bredere groep, namelijk alle rechthebbenden. Die doelgroep valt niet te identificeren op basis van bestaande gegevens en het is daarom niet mogelijk om een antwoord te formuleren op de vraag of de totale doelgroep tevreden is over de regeling. Hoewel de precieze omvang van de doelgroep van de TOVM niet bekend is blijkt uit GGD-cijfers over mantelzorgers met een laag inkomen dat de huidige groep ontvangers slechts een kleine fractie vormt van de Amsterdamse minima mantelzorgers. Het is niet duidelijk of dit komt door onbekendheid met de TOVM of doordat de meerderheid van de doelgroep geen behoefte heeft aan de regeling in de huidige vorm.

Aanwijzingen voor effectiviteit TOVM, wel laag bereik

Daarmee komen we op het tweede onderdeel van de eerste onderzoeksvraag: voorziet de regeling in de behoefte van de doelgroep? Om deze vraag te beantwoorden zijn verschillende bronnen gebruikt: de enquête, de literatuur en de gesprekken met professionals. Uit deze

verschillende bronnen komt duidelijk naar voren dat reiskosten een van de belangrijke kostenposten vormen van mantelzorgers, zeker voor minima mantelzorgers. Gesteld kan worden dat minima mantelzorgers behoefte hebben aan een tegemoetkoming voor reiskosten. Het belang van de TOVM wordt verder ondersteund door de uitkomst dat 43% van de TOVM-ontvangers aangeeft dat zij zonder de TOVM minder vaak mantelzorg zouden verlenen. Verder laat de enquête zien dat de TOVM 41% van de extra reiskosten vanwege mantelzorg dekt. Dat zijn belangrijke aanwijzingen voor de effectiviteit van de regeling.

Toch zijn er ook enkele kanttekeningen. De belangrijkste betreft het aantal verstrekkingen, 231 in 2017. Daarbij is het aantal toegekende aanvragen gedaald in de loop van het jaar. Het bereik van de regeling is naar alle waarschijnlijkheid relatief laag: de regeling wordt naar schatting gebruikt door een klein deel van de Amsterdamse minima mantelzorgers.

Aanbevelingen: meer bekendheid, geen 3 km-regel

Onbekendheid met de TOVM speelt waarschijnlijk een rol in dit lage bereik. Dat blijkt uit de gesprekken met professionals. Zij kaarten aan dat niet alle professionals op de hoogte zijn van deze regeling, laat staan de doelgroep. Het is ook lastig om goed geïnformeerd te zijn en te blijven op het gebied van de grote hoeveelheid regelingen waar deze doelgroep (als minima en als mantelzorgers) voor in aanmerking komt.

Er zijn ook aanwijzingen dat de regeling een belangrijk deel van de minima mantelzorgers uitsluit. Vanwege de voorwaarde van 3 km afstand tussen de verzorgde en de mantelzorgers kunnen de vele personen die mantelzorg geven aan een gezinslid de regeling niet aanvragen. Zowel uit de enquête, als uit de literatuur en de gesprekken met professionals is echter duidelijk dat *alle* mantelzorgers extra reiskosten hebben. Ook degenen die mantelzorg verlenen binnen hun eigen gezin moeten onder anderen regelmatig artsen of ziekenhuizen bezoeken.

Uit de gesprekken met professionals bleek ook dat de mantelzorgverklaring wordt ervaren als een belemmering voor een groep minima mantelzorgers. Verzorgden die psychische problemen hebben of ouderen met dementie kunnen een dergelijke verklaring niet ondertekenen. Bij de aanvraag van de TOVM is een uitzondering in een dergelijk geval mogelijk, maar die mogelijkheid is niet bekend onder alle professionals.

Ook aandacht voor andere behoeften van minima mantelzorgers

Aan welke vormen van ondersteuning hebben minima mantelzorgers het meest behoefte? Het antwoord op deze tweede onderzoeksvraag overlapt deels met de eerder besproken uitkomsten. Zoals eerder aangekaart komt zowel uit de literatuur, als uit de enquête en de gesprekken naar voren dat er een duidelijke behoefte is aan een tegemoetkoming voor reiskosten. Voor alle mantelzorgers vormen reiskosten een belangrijke kostenpost. Daarmee is er een duidelijk draagvlak voor de TOVM.

Lastiger is het bij de andere belangrijke kostenpost voor minima mantelzorgers: zorgkosten van de verzorgde. Die zijn sterk afhankelijk van de problematiek van de verzorgde en hangen ook af

van de relatie tussen verzorgde en mantelzorger. De professionals benadrukken dat ondersteuning op dit gebied alleen effectief kan zijn als er sprake is van maatwerk. Ondersteuning vanuit de gemeente is in de praktijk lastig als een mantelzorger te maken heeft met verschillende juridische kaders en regelgeving (Wmo, Jeugdwet, Zorgverzekeringswet, Wet Langdurige Zorg), waarbij de gemeente alleen direct gaat over de Wmo en Jeugdwet.

In de enquête kaarten respondenten aan dat ze behoefte hebben aan extra financiële ondersteuning. Zo stellen zij voor om rekening te houden met degenen die meer kosten maken dan de € 20 tegemoetkoming. Ook geeft een aantal respondenten aan dat ze liever geld ontvangen in plaats van een specifieke tegemoetkoming zodat ze zelf kunnen bepalen waar ze het aan besteden.

Uit de ronde gesprekken met professionals komt verder naar voren dat er grote behoefte is aan aandacht voor het welzijn van minima mantelzorgers. Omdat bij hen problemen cumuleren, ze veel stress én veel aan het hoofd hebben en omdat zij weinig middelen hebben om voor de eigen ontspanning te zorgen en/of sociaal geïsoleerd zijn lopen zij grote risico's om overbelast te raken. Aandacht voor dit vraagstuk en een ondersteuningsaanbod gericht op ontspanning en verlichting zijn daarom eveneens een belangrijke behoeften van minima mantelzorgers volgens de professionals.

Bijlage 1: vragenlijst enquête

De gemeente Amsterdam heeft een aantal regelingen voor Amsterdammers met weinig geld. Sinds begin 2017 heeft de gemeente Amsterdam ook een tegemoetkoming voor het openbaar vervoer voor mantelzorgers met weinig geld. Voor het gemak noemen we deze regeling in het vervolg de TOVM. In opdracht van de gemeente bekijkt OIS of de TOVM aan de verwachtingen voldoet.

1. Volgens de informatie die wij hebben gekregen heeft u in 2017 de TOVM ontvangen. Klopt dit?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

2. Hoe tevreden bent u in het algemeen met de TOVM? U kunt dit aangeven met een rapportcijfer van 1 (helemaal niet tevreden) tot 10 (heel tevreden).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet

3. Kunt u in een paar woorden vertellen waarom u dit rapportcijfer heeft gegeven?

Geen antwoord

4. Hoe heeft u gehoord over de TOVM?

- Via kennissen, familie
- Folder van de gemeente
- Website van de gemeente
- Spotje op AT5
- Facebook/ Instagram
- Een maatschappelijke organisatie
- Zelf opgezocht
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet meer

5. Hoe moeilijk of makkelijk was het om de TOVM aan te vragen?

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Niet moeilijk, niet makkelijk
- Makkelijk
- Heel makkelijk

- Weet ik niet
- Niet van toepassing, ik heb het niet zelf aangevraagd

6. Kunt u aangeven waarom het voor u (heel) moeilijk was om de TOVM aan te vragen?

Geen antwoord

7. Er zijn voorwaarden om de TOVM te ontvangen. Hoeveel moeite heeft het u gekost om bij de aanvraag bewijs te geven van de volgende voorwaarden?

	Veel moeite	een beetje moeite	Geen moeite	Weet niet
Bewijs dat mijn huishoudinkomen niet hoger is dan 120% van het wettelijk sociaal minimum (WSM) en het huishouden heeft weinig vermogen (tot de toets voor de bijstand)				
Bewijs dat ik in het bezit ben van een persoonlijke OV-chipkaart				
Adres van de door mij verzorgde persoon				
De verklaring van de verzorgde persoon dat ik mantelzorg geef				

8. (indien een beetje of veel moeite) Kunt u uitleggen waarom het moeite heeft gekost?

Geen antwoord

9. Hoe moeilijk of makkelijk was het om het bedrag van de TOVM op uw OV-chipkaart te krijgen? (t/m juni 2017 was het bedrag € 16,67 per maand, sindsdien € 20 per maand)

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Niet moeilijk, niet makkelijk
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Weet ik niet
- Nvt, ik heb het niet zelf aangevraagd

10. Kunt u aangeven waarom het voor u (heel) moeilijk was om het bedrag op uw OV-chipkaart te krijgen?

Geen antwoord

11. Zou u zonder de TOVM minder vaak mantelzorg verlenen?

- ja
- misschien
- nee
- weet ik niet

12. Voor welke reisdoelen gebruikt u de TOVM en hoe vaak?

	Meerdere keren per week	Een keer per week	Een tot drie keer per maand	Een paar keer per jaar	Zelden of nooit
op bezoek gaan bij de persoon die u verzorgt					
met de persoon die u verzorgt naar medische afspraken gaan					
met de persoon die u verzorgt naar sociale afspraken/ uitstapjes					
Anders, namelijk:					

13. Met de TOVM ontvangt u € 20 per maand op uw OV-chipkaart. Hoeveel euro reiskosten maakt u gemiddeld per maand voor het openbaar vervoer van en naar het mantelzorgadres?

- Minder dan €20, namelijk_____
- Precies €20
- Meer dan €20, namelijk_____
- Weet niet/ geen antwoord.

14. Welke kosten maakt u verder voor mantelzorg per maand voor onderstaande kostenposten? Als u het precieze bedrag niet weet kunt u daar een schatting van maken. Als u geen kosten maakt voor een kostenpost, kunt u '0' aangeven.

	Bedrag per maand (ongeveer)
boodschappen	
parkeerkosten	
telefoonkosten	
wassen/ reinigen van beddengoed en kleding	
anders, namelijk:	

15. Ontvangt u hulp om de mantelzorg tijdelijk over te nemen en zo ja welke?
- dagopvang of dagbesteding
 - vrijwilligers of oppas die de hulp even overneemt
 - nachtopvang of logeerverzorging
 - ondersteuning bij een complexe mantelzorgsituatie
 - anders, namelijk:
 - geen enkele
 - weet ik niet
16. Ontvangt u zelf hulp als mantelzorger en zo ja welke?
- informatie en/of advies
 - cursus of training
 - contact met andere mantelzorgers
 - parkeervergunning voor mantelzorgers
 - boodschappenservice, klussendienst of hulp bij administratie
 - anders, namelijk:
 - geen enkele
 - weet ik niet
17. Zou u extra hulp of ondersteuning als mantelzorger willen ontvangen en zo ja, welke?
Meerdere antwoorden zijn mogelijk.
- dagopvang/activiteitencentrum/dagbehandeling
 - vrijwilligers of oppas die de hulp even overneemt
 - nachtopvang of logeerverzorging
 - ondersteuning bij complexe mantelzorgsituatie
 - Informatie en/of advies
 - cursus of training
 - contact met andere mantelzorgers
 - parkeervergunning voor mantelzorgers
 - boodschappenservice, klussendienst of hulp bij administratie
 - anders, namelijk:
 - geen enkele
 - weet ik niet
18. Heeft u een advies of tip voor de gemeente over hulp aan mantelzorgers met weinig geld?

Geen antwoord

Tot slot hebben we een paar vragen voor de statistiek.

19. Wat is uw leeftijd?

Geen antwoord

20. Wat is uw geslacht?

- man
- vrouw
- anders
- geen antwoord

21. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

- geen opleiding gevolgd of enkele jaren lagere school, basisschool gevolgd
- lagere school, basisschool, speciaal onderwijs
- VSO, voortgezet speciaal onderwijs
- VBO/LBO (huishoud-, ambachtschool, LTS, interne bedrijfsopleiding), MBO-KORT, BBL/BOL 1-2, leerlingwezen, ULO
- MAVO, MULO, VMBO
- MBO-lang, interne opleiding op mbo-niveau, BBL/BOL 3-4
- HAVO, VWO, HBS, MMS
- HBO, interne opleiding op hbo-niveau
- WO, universiteit, kandidaatsexamen
- opleiding in buitenland gevolgd
- anders, namelijk
- weet niet/ geen antwoord

Dat waren onze vragen. Dank voor uw medewerking!

Bijlage 2: open antwoorden enquête

Kunt u in een paar woorden vertellen waarom u dit rapportcijfer heeft gegeven?

- Alles gaat op tijd
- Als mantelzorg soms moet je eigen geld voor tram komsten, soms moet het en dan kost het meer.
- Bedrag niet kosten dekkend
- Behalve een waardering en een stukje erkenning ook heel fijn deze tegemoetkoming in reiskosten.
- Belangrijke bijdrage om zorg te kunnen verlenen is materieel en ook ondersteund in wat ook zorg last is (2 dementerende tantes zonder kinderen)
- Ben blij met de tegemoetkoming.
- Ben wel tevreden dat er zo iets voor mensen is die het krab hebben.
- beter iets dan niets
- Dat het een kleine beetje help om de kosten die ik maakt te vergeoede
- dat is een goede gebaar van gemeente amsterdam voor mensen die goed bezig met een goed doel
- De regeling bestaat. Is goed. Maar 20 euro is te weinig.
- De TOVM dekt de kosten van mij dus dat is prima.
- De uitkering maakt het voor makkelijker, om zo nodig naar de verzorgde in Schagen te gaan
- Dekt omkosten die ik anders heb
- Dit motiveert mij toch om gemakkelijker de deur uit te komen zonder dat het veel uit eigen zak kost. Ik help graag.
- Duidelijk aanvraagformulier + snelle afhandeling
- Er zijn maanden dat je meer moet doen, meerdere keren weg moet met de persoon waarvoor ik zorg.
- Fijn dat het er is. Jammer dat het voor mij zo laat komt (na al zo veel jaren zorgen).
- Fijn, tegemoetkoming openbaar vervoer
- geen omkijken naar en blij mee
- Gemeente denkt ook aan mensen die mantelzorgen voor familie.
- Geweldig. Het scheelt zo in de vervoerskosten als je een uitkering hebt. Ik heb geen auto en afhankelijk van OV.
- Goed is altijd op tijd overgemaakt.
- Helpt goed voor mijn vervoerskosten.
- Het bedrag kan dit jaar hoger worden voor een beter motivatie voor ieder mantelzorger.
- Het dekt lang niet alle reiskosten.
- Het fijn dat je dit krijgt.
- Het helpt me om mijn ouders vaak te bezoeken want vervoerkosten is erg duur
- Het helpt me. Ik heb een uitkering.
- Het helpt mij.
- Het is geweldig is dat het bestaat. Heel attent.

- Het is goed om een beetje mee te helpen. Ik kan mijn moeder niet vragen om mijn reiskosten te betalen.
- Het is heel fijn, maakt mobiliteit groter
- Het is veel te weinig
- Het kan altijd meer. Het brengt verlichting. Ik moet mijn moeder helpen.
- Het reizen is minder bezwaarlijk geworden.
- Het stelt mij in staat om voor een aantal mensen in mijn kring te zorgen zonder dat ik me zorgen hoeft te maken over de kosten van het vervoer. In de bijstand telt elke euro.
- Het wordt maar voor 6 maanden toegekend terwijl het voor lange periode nodig is.
- Ik ben blij dat ik TOVM krijg, maar ik geef 3x zoveel uit.
- Ik ben blij met 20 euro maar het is niet voldoende. Of niet altijd.
- Ik ben blij met de TOVM zodat ik mijn taak als mantelzorger kan vervullen.
- ik ben dankbaar om te merken dat er zorg en aandacht is voor de lage bijstandsnorm waar mee ik moet zien rond rond te komen . tot nu toe staat het geld er ook in het begin van de maand op mijn ov pas saldo . Heel erg fijn . Alle kleine beetjes helpen . Nadat mijn vader van 94 gevallen was en in een revalidatie proces was gekomen en we daar als gezin heel druk mee waren , ontdekte ik wat later dat deze mogelijkheid er was voor financiële ondersteuning. Mijn wens om een paar maanden met terug werkende kracht de vergoeding te krijgen werd ingewilligd . Ik was daar zo blij mee . ! Pleister op de wond in een hectische tijd. Dank u wel hier voor .
- Ik ben veel meer kwijt. Maar het is fijn dat er iets bestaat. In andere steden niet.
- Ik heb een auto. Gebruik voor mijzelf geen OV. Maar parkeren is duur bij mijn moeder. Dan gebruik ik de OV-kaart.
- Ik heb het geld echt nodig.
- Ik heb meer geld. Zo houd ik wat geld over. Gebruik ik voor fruit.
- Ik kies voor een middencijfer omdat het aangeeft dat ik de cadeaubon waardeer en de OV kosten maar et geeft ook aan dat ik nog wel andere ideeën heb.
- Ik krijg precies op tijd geld. Makkelijk, niet ingewikkeld.
- Ik maak kosten voor openbaar vervoer. Druppel op de gloeiende plaat
- Ik moet een of twee keer per maand naar iemand toe. Anders zou ik niet gaan.
- Ik vind het heel sympathiek dat deze regeling er is. Alle bedragen zijn meegenomen. Als ik altijd met het ov zou gaan ben ik 15 per week kwijt dus daarom geen 10 maar een 8.
- Ik voel me gezien en gehoord! het is al erg zwaar, mantelzorg. En dit verzacht de omstandigheid. Juist omdat ik weinig inkomen heb.
- Ik waardeer de tegemoetkoming heel erg, echter is het financieel erg mager. Daar ik vaker per week zorg verleen zijn mijn de kosten vele malen meer.
- Ik woon zelf in Amsterdam en ouder(s) nu in Epe en Ferhorne. Maar alle beetjes helpen!
- Je mag een gegeven paard niet in de bek kijken maar met een paar keer op een neer ben je bijna door de TOVM heen.
- k ben mantelzorg voor iemand in Den Haag en voor mijn moeder in 'Buitenhof'. De TOVM is alleen genoeg om mijn moeder te bezoeken helaas hier in Buitenveldert.
- Liever een vergoeding i.p.v. ov tegoed.
- Mantelzorg is voor mij een stille vanzelfsprekendheid die ik koester. Reiskosten, het aanschaf van hulpmiddelen voor de hulpbehoevende (brillen), en gereedschap voor het aanbrengen van woningaanpassingen zijn allemaal kosten waarvoor ik opdraai. Natuurlijk komt het mij niet op om voor een compensatie te vragen, omdat mantelzorg voor mij een intrinsiek

plichtsgevoel is. Het bieden van ondersteuning voor mijn hulp waardeer ik daarom enorm, en vind het een zeer aangenaam project van de gemeente!

- mantelzorg kunnen verlenen met een maandelijkse bijdragen voor OV.
- Met het bedrag ben ik best tevreden. Het is blijkbaar het maximaal mogelijke. Echter aan de vorm van overdracht schoort wat.
- Mijn reiskosten zijn hoog, met deze vergoeding kan ik 1 retour per maand betalen.
- Moet toch geld bij leggen
- Netjes de aanvraag, snel, altijd staat het bedrag op de eerste van de maand erop.
- Omdat 20 Euro per maand veel te weinig is alleen al binnen Amsterdam. Beschamend weinig voor echte mantel- zorg. Het is al niet genoeg om heen- en weer te komen tussen de twee huisadressen. Laat staan als je met je cliënt naar medische afspraken moet. Uitstedige mantelzorg is totaal onmogelijk met 20 Euro.
- Omdat de TOVM de bereikbaarheid en mobiliteit van mijn moeder verhoogt.
- Omdat het bedrag te laag is. Dit is niet 1/2 van het bedrag dat ik moet betalen.
- Omdat het een welkome tegemoetkoming is.
- Omdat het mij toch scheelt qua kosten met het openbaar vervoer.
- Omdat het te weinig is voor de keren dat ik naar mijn vader reis.
- Omdat het toch een kleine vergoeding is. Komt tegemoet in de zorg die ik doe.
- Omdat ik blij ben met de tegemoetkoming.
- Omdat ik heel tevreden ben met de tegemoetkoming.
- Omdat ik het hartstikke goed vindt da tik deze bijdrage krijg, anders moet ik zelf mijn ov betalen en dat heb ik niet.
- Omdat ik kan met ov chipkaart reis naar de persoon die ik zorg heb.
- Omdat ik nu na mijn zus kom zijn woont in Hoorn en heeft mij nodig om haar te help met haar handicap.
- Omdat ik tevreden ben
- Omdat ik veel meer reiskosten maak dan ik krijg.
- Op elke 1ste woensdag van de maand kreeg ik netjes 20 euro op mijn OV kaart.
- OV is duur. Ik ben er blij mee.
- Prettig de tegemoetkoming
- Scheelt me bakken met geld voor OV.
- scheelt veel reiskosten, zorgvrager woont buiten A'dam.
- Snel, efficiënt, zorgvuldig.
- tevreden dat ik tegemoetkoming krijg. Het is wel snel op. Abonnement zou heel fijn zijn, dat ik niet steeds moet bijladen. Het OV is te duur voor mij.
- Tevreden met de tegemoetkoming OV mantelzorgers maar ontoereikend vanwege kosten vanwege reisafstand en tarief openbaar vervoer Amsterdam vanaf woonlocatie in Middenveldsche Akerpolder (Nieuwwest) naar Amsterdam Zuidoost
- Tot nu toe ging alles goed.
- Vanwege terugwerkende kracht
- Voldoet aan verwachtingen
- Voor openbaar vervoer een prima vergelijking maar voor het AOV niet bruikbaar.
- Was erg blij met de vergoeding, ging 2x per week naar mijn vader en dat is ongeveer 5 euro per keer. Nu nog het probleem, ik ga 2x per week naar mijn moeder, 85 jaar in Hoofddorp. Het kost me 3 euro per keer, vanaf Schiphol stopt de bus van G.V.A. en ga ik verder met Connexion. Deze moet ik betalen. Dus ik zou graag weer voor tegemoetkoming OV

mantelzorgers in aanmerking komen. De gemeente Haarlemmermeer verwijst me naar de gemeente Amsterdam waar ik woon.

- Was handig de stadspas en tegemoetkoming OV-kosten.
- Was net voldoende om naar het huis van mijn tante te gaan 2x per maand.
- Weinig inkomen, dit scheelt weer in de uitgaven.

Kunt u aangeven waarom het voor u (heel) moeilijk was om de TOVM aan te vragen?

- Er was iets fout gegaan, mijn aanvraag was blijven liggen. Heeft een paar maanden geduurd.
- Het duurt lang voor dat alles is aangevraagd en op je ov gestort kan worden.
- Ik heb het 4x opnieuw moeten aanvragen. Elke keer weer papier invullen en opsturen.
- Ik moest acht weken wachten
- Ik spreek slecht Nederlands. Ik wist de weg niet in de administratie
- Ik vroeg er in 2016 naar bij mijn gesprek met de manager UWV en ook werd mij beloofd maar nooit gehad in 2016.
- Ik weet niet meer hoe het ging.
- Ik wist niet hoe ik moest opladen. Heeft paar maanden geduurd.
- In juli gelezen en opgegeven. Half september is toegekend. In oktober kon ik het pas krijgen.
- Indirecte info via mailing van zorgplussmagazine en niet direct vooraf begin jaar via Gemeente Amsterdam klantmanager Dienst Werk, Participatie en Inkomen! Hierdoor is de aanvraag TOVM te laat in 2017 verkregen ivm vertraging
- Kon niet makkelijk vinden.
- lastig omdat ik het digitaal wilde of moest doen en dat lukte mij niet in enen. Kreeg toen tijd gebrek omdat ik door de zorg ook tijdelijk niet thuis woonde. Daardoor liep ik ook nog eens vertraging op met de aanvraag . Hoop stress dus eigenlijk hierbij.
- Omdat ik de taal niet beheers.
- Ze deden moeilijk op het gemeentehuis. Kreeg lastige vragen.

Kunt u uitleggen waarom het moeite heeft gekost? [om bij de aanvraag bewijs te geven van de voorwaarden]

- Alle papieren moesten gezocht worden
- Als armoedzaaier moet je wel eerst een persoonsgebonden kaart kopen bij de GVB. En dat net na de dure feestdagen!
- Dat het in de aanvraag niet duidelijk was voor de persoon die ik mantel verzorg dat die moest ondertekenen. Hierover contact gehad met de gemeente en die wist van niets
- De persoon woont ver weg (Den Haag) en heeft angst voor van alles. Ook voor z'n handtekening te geven.
- de schroom om te ontdekken dat ouders zelf geen initiatief geven in deze vorm en de angst dat ze het zou afwijzen bij de vraag om een handtekening .
- De uitleg aan de verzorgende persoon.
- Het verschil tussen inkomen en belastbaar inkomen was niet uitgelegd in relatie met formulering op de jaaropgave. Misschien een uitleg toevoegen.
- Het was niet duidelijk gemaakt door de Gemeente dat mijn OV chipkaart was niet goed omdat dit geen persoonlijke kaart was. Ik moet nog geld krijgen vanaf het eerste 3 maanden (april, maart juni). Ik was betaald alleen vanaf juli tot nu.

- Ik ben niet administratief aangelegd en mijn kennis is zeer gelimiteerd hierin. Ik vond het moeilijk te vinden waar ik precies mijn berekening huishoudinkomen kom aanvragen, hoe ik dat moest berekenen, en waar ik het bewijs van huishoudinkomen überhaupt vandaan zou moeten krijgen. Tevens raakte ik door de war met een inkomensverklaring, en welke van de twee ik nodig had. Het zou handig zijn als hier een soort van stappen plan van is, om zo een document aan te vragen.
- Ik heb veel aan me hoofd.
- Ik moets het aanvragen. had de kaart niet
- Ik spreek slecht Nederlands. Mijn docent Nederlands helpt mij.
- Ik vind het een drempel om die mensen te vragen om een handtekening en uit te moeten leggen dat ik weinig geld heb en wel moet.
- Informatie aan verzorgde persoon
- Mijn dochter moest alles voor mij opzoeken en invullen. Ik kan dit niet. Zij heeft het druk, maar ik kan alleen haar vragen.
- Mijn moeder was zo ziek dat ze niet kon schrijven.
- Moet overal bewijzen vergaren.
- Niet altijd heb ik extra geld voor mantelzorg
- Omdat ik alles zelf moet regelen. OV kaart duurt lang en is gecompliceerd om aan te vragen.
- Omdat ik een anonieme OV chipkaart bezit. Uiteindelijk is het toch goed gekomen.
- Pas in 2de instantie kreeg ik de tegemoetkoming, na bezwaarschrift te hebben ingediend.
- Te veel vragen.
- Ze waren streng. Moest bewijs hebben dat mijn moeder ziek was.
- Zoeken in moeilijke tijd naar oplossingen

Voor welke reisdoelen gebruikt u de TOVM en hoe vaak? (anders, namelijk)

- Administratie, advies, winkelen, huishouden.
- boodschappen
- Boodschappen doen
- Boodschappen doen
- dokter bezoek, helpen bij boodschappen tillen, huishoudelijk hulp,
- familie bezoek
- Haar helpen met de tuin en huis
- kerk 14 km verder (in Amsterdam)
- kerkdienst bezoeken ,
- naar schiphol
- Ook op ziekenbezoek in het ziekenhuis gaan.
- ouderen vervoer busje/ auto regelen
- reizen met de trein
- verzorgen van zijn huishouden (poetsen)
- wel eens zaken regelen/boodsch.
- Ziekenhuis

Welke kosten maakt u verder voor mantelzorg per maand voor onderstaande kostenposten?

- aanpassingen in huis
- bereiden van kant en klaar maaltijden
- bloemetje, lekkernijen
- Client betaalt boodschappen en waskosten.
- erg moeilijk te schatten
- Incidenteel huishoudelijk
- kado, donatie
- kosten ov fiets huur , + extra fiets in woonplaats moeder
- Minder kunnen werken
- ov
- Planten wateren, opruimen, vegen, haren+ nagels knippen, afwassen
- reizen per trein, uitstapjes hapjes drankje
- schoenen bijdrage
- Uitjes
- ziekenhuis parkeerkosten

Zou u extra hulp of ondersteuning als mantelzorger willen ontvangen en zo ja, welke?

- Als mijn zus mij niet meer kan helpen.
- andere financiële ondersteuning
- Degene die ik verzorgde is 14/2/2017 overleden.
- extra vergoeding OV
- familieoverleg & voorlichting
- financieel
- financiële tegemoetkoming
- het zijn mijn ouders
- Hij wil niemand anders dan zijn kinderen
- mijn ex-partner was heel ziek. Kostte mij heel veel geld. Kon het niet betalen. Nu gaat zijn gezondheid beter.
- mijn vader zit in AZC. Als hij een eigen woning zou het beste zijn voor mij. Hij moet zelfstandig zijn.
- misschien als mijn gezondheid slechter wordt
- nog niet echt nodig
- Ov abonnement en extra bijdrage voor onkosten
- Psychologische hulp. Je moeder is familie. Hoe ga je om met een eigenwijze ouder die ook je moeder is?
- thuiszorg om mij te ontlasten
- transport van/tot haar deur i.v.m. haar 83 jarige leeftijd

Heeft u een advies of tip voor de gemeente over hulp aan mantelzorgers met weinig geld?

- 20 euro is een lachertje
- Afhankelijk hoe ziek de patiënt is. In mijn geval was de mantelzorgpersoon een tijd erg ziek. Ik was heel veel geld kwijt aan kosten en ik kon niet werken. Hij was niet in staat voor zichzelf te zorgen maar werd wel naar huis gestuurd. Ik had graag meer informatie gewild van wat mogelijk zou kunnen zijn in tegemoetkoming kosten en andere hulp. Mijn ex-partner kon helemaal niets. En heel belangrijk: om aan een goed inkomen te komen moet je werken. Dat kon ik niet doordat ik een zorgtaak had. Voor hem en mijn kinderen.
- Als mantelzorger ben je net zo hard een ouder/ verzorger. De ouder wordt je kind, daar is geen tegemoetkoming voor en geen toeslagen krijg je ervoor. Dat zou moeten. Er is toch ook kinderbijslag en zorgtoeslag?
- Bedrag (vergoeding) meer op maat i.p.v. standaardbedrag.
- Blijft de mantelzorgers ondersteunen zodat ouderen langer thuis kunnen wonen.
- Buurtzorg neemt veel over maar ouders die ziek zijn of sterven willen je gezicht zien. De vergoeding zou omhoog kunnen, maar ik ga sowieso toch wel!
- De cursus Dementie online die op de Gem. site staat kost €500,- haal die maar weg. Van de Stichting Mirro, heb ik na veel zoek op die site begrepen, kosten gratis modules voor een jaar €7,-. Dat kan wel, maar ja dat doe je weer alleen achter een PC. De situaties zijn zo individueel, ik weet niet wat je collectief kunt bieden. Overbelasting:fysiek/mentaal, is het grootste probleem.
- De ene heeft meer hulp nodig dan andere mensen. Zijn eenzamer, hebben meer hulp nodig. Kijk daar extra naar. En voorrang nieuwe woningen voor ouderen.
- De gemeente doet het wel goed. Bij andere gemeentes doen ze dit niet.
- De zorg inventariseren, bundelen en in één keer aanvragen m.b.v. mantelzorgconsulent d.m.v. gesprek.
- Deze ov tegemoetkoming vind ik erg prettig
- Doe het met liefde anders doe het niet.
- een parkeerkaart ofzo, wat 3 uurtjes geldig is ofzo; uitje in de vorm van een cheque/ cadeau kaart
- Eens in het jaar een Mantelzorg-toeslag waarmee die extra kosten gedekt zijn die je gedurende het jaar extra maakt als, uitstapjes, drankje op terras, theater bezoek, de extra kosten die je maakt om te reizen met de trein. Noem het Hulp-toeslag
- Eerst een compliment voor deze regeling. En misschien een persoonlijk gesprek voor als de situatie anders is.
- Flinkke financiële tegemoetkoming omdat het zeer grote impact op je leven heeft en inkomsten misloopt.
- Geef een speciaal pakket aan mantelzorgers die tegelijkertijd student en werkloos zijn...
- Geef mantelzorgers gewoon meer geld i.p.v. alleen voor één bepaald doel. De mantelzorgen kan dan zelf beter maatwerk leveren.
- Geld voor fruit.
- Goede en heldere communicatie en kennis van zaken. Aan de telefoon zijn de één dit en de ander dat (met stelligheid). Uiteindelijk wist iemand het wel, maar het kost moeite om helder te krijgen.
- Graag zou ik willen dat er meer geld vrijkwam voor de onkosten.
- Het is altijd lekker om een beetje meer te krijgen

- Het ov is echt heel duur. Maar als mantelzorger ben je vaak op pad. Ook maak je veel kosten. juist die kleine kosten, die maken uiteindelijk een groot bedrag.
- Ik heb een bijstandsuitkering dus ik ben heel blij met het geld voor OV. Mag wat mij betreft wel hoger, mijn ouders wonen in Leiden dus ik moet zelf de treinreis betalen. Is duur dus wat extra geld erbij zou mooi zijn. En doordat ik een uitkering heb kan ik gelukkig mijn ouders ondersteunen. 84 en 77 jaar zijn ze en mijn moeder begint steeds meer alzheimer te krijgen. Is heftig!
- Ik wil advies over hoe ik financieel tegemoet kan worden gekomen. Hulp voor woning voor mijn psychiatrische zoon.
- In het verleden heb ik klantmanager gevraagd om financiële ondersteuning omdat ik toen echt nodig had, maar ik kreeg het niet. Speciaal potje was fijn geweest. Of beter gezegd: nodig.
- Ja de vervoerkosten zijn belangrijk
- Kijk vooral hoeveel een gemiddelde persoon krijgt om de hulpbehoevende te verzorgen en daar dan een gemiddelde bedrag aan ov koste te geven. 20 euro is te weinig per maand.
- Laat ze zelf beslissen en geen opgedwongen hulp.
- Liefst alle reiskosten vergoeden die nodig zijn.
- Mag het bedrag van 20 euro omhoog.
- Mantelzorg is heel belangrijk. Veel mensen zijn alleen. Problemen als ze ziek worden. Wil ik graag kwijt.
- mantelzorgers in een mindfulness setting elkaar laten ontmoeten . Bijv. mindfulness training doen samen. Of extra ontspannings mogelijkheid aanbieden van bijv. zomerse buiten activiteiten. Lekker wandelen in de natuur . een korting op een bioscoop pas .
- Meer (OV) vergoeding. Hoe kan ik recht hebben op financiële vergoeding indien de relatie met curatoren van m'n moeder (m'n broers) slecht is?
- -Meer geld -Gratis transport voor 65+ niet alleen voor een Amsterdammer maar ook voor een Hoofddorper -Ook een kerstdoos voor mensen boven 60 -(december) Cadeaukaart voor 50-90 Euro per jaar voor mensen met minimum pensioen.
- Meer info over ondersteunende hulp bijv. vrijwilligersorganisatie.
- Meer reisvergoeding, voor sommigen en meer activiteiten, alle mantelzorgers bij elkaar.
- Meer uitjes voor mantelzorg. Vooral voor mijn lichaam. Massages, ben vaak gespannen/gestrest.
- Mijn OV-kaart was verlopen. Duurt acht weken terwijl de nieuwe aanvraag al goedgekeurd is.
- Mijn zoon en schoondochter hebben mij geholpen met de aanvraag & ov-chipkaart. Hierin zou er betere begeleiding kunnen komen. En je bent makkelijk veel meer geld kwijt qua ov kosten, telefoon en hulp in huishouden.
- Naast de reiskostentegemoetkoming, ook een redelijke financiële tegemoetkoming in de gemaakte kosten.
- Niet alleen op 10 november in het zonnetje zetten maar het liefs nog een datum in het jaar
- Niet alleen reiskostenvergoeding maar bijvoorbeeld 50 euro algemene vergoeding
- Nog mooier zou zijn als de totale kosten, reis, vergoed konden. Gespreksondersteuning i.v.m. de situatie zou wel eens nodig zijn. (grote zorglast)
- OV gratis. Zo dat je meer kan doen met de persoon waarvoor je hulp hebt aangeboden.
- OV is duur. Kan ik niet betalen. Ik zou graag extra dingen met mijn oom willen doen.
- Per persoon is de situatie verschillend. Voor mij is 20 euro te weinig. Ik woon buiten Amsterdam. Maar ik ben wel blij dat ik iets krijg

- Sta het toe dat je voor meerdere mensen mantelzorg verzorgt en ook voor die extra personen een OV-vergoeding kunt aanvragen. Maar begrijp me niet verkeerd, ik ben al heel blij dat de gemeente dit doet en op die manier toch een blijk van waardering 'uitspreekt'. Dank u
- Tegemoetkoming in kosten zorgtaken die ik voor mijn vader uitvoer. En er wordt geen rekening gehouden met andere culturen. Bijvoorbeeld in maaltijden. Maaltijdenservice houden geen rekening met Surinaamse mensen, en andere buitenlanders.
- Vast bedrag per maand storten aan de mantelzorgers als extraatje voor de extra kosten die worden gemaakt.
- Veel mantelzorgers die ik ken zijn voldaan voer de zorg die ze verlenen en hebben eerder behoefte aan extra financiële ondersteuning dan aan allerlei activiteiten.
- Verhoging tegemoetkoming ivm vervoer, kosten levensonderhoud, medische kosten, kleding, dieet, enz
- Verhoog de TOVM zo snel mogelijk naar het niveau dat overeenstemt met de marktconforme OV tarieven. Met 20 Euro per maand red ik het bij lange na niet. En dan nog het volgende: 65+ minima gratis OV geven- en bijstandsminima niet is spijkerharde discriminatie.
- vooral de financiële ondersteuning handhaven, ook bij een rechts college van B&W
- Wederom mantelzorg bonus 1x per jaar terug.



Gemeente Amsterdam



Onderzoek, Informatie en Statistiek

Bezoekadres:
Oudezijds Voorburgwal 300
1012 GL Amsterdam

Postbus 658
1000 AR Amsterdam

www.ois.amsterdam.nl