

## **Het Mantelzorgcompliment 2017**

(evaluatie 2016 en de werkwijze in 2017 ev.)

Door: Niek Zwinkels

Datum: 22 maart 2017

---

### **Aanleiding**

In de Wmo 2015 is de waardering van mantelzorgers bij gemeenten neergelegd. Gemeenten leggen in de Verordening en nadere regels vast op welke wijze zij vorm willen geven aan hun blijk van waardering. In de nadere regels Sociaal Domein 2015, 2016 en 2017 werd vastgelegd dat de gemeente Alphen aan den Rijn het Mantelzorgcompliment, dat tot 2015 werd uitgevoerd door de Sociale Verzekeringsbank, in stand wil houden. Toegezegd werd de regeling jaarlijks te evalueren en op basis van de bevindingen aan te passen.

### **Doelgroep en budget**

In 2014, voor de overgang naar de gemeente, deden circa 1.850 inwoners een beroep op het Mantelzorgcompliment. Criterium voor toekenning door de Sociale Verzekeringsbank was geweest dat de inwoner in het bezit was van een indicatie voor extramurale zorg. Vooronderstelling was dat zij dan ook wel mantelzorg ontvangen. De groep kwam niet 1 op 1 overeen met de doelgroep die de gemeente voor ogen had: inwoners voor wie daadwerkelijk een mantelzorger actief is. De voorwaarde voor toekenning die de gemeente Alphen aan den Rijn vanaf 2015 stelde was dat de mantelzorger gedurende een periode van minimaal drie aaneengesloten maanden, minimaal acht uur per week mantelzorg biedt.

De gemeente reserveerde een budget van € 250.000 voor mantelzorgwaardering. Hiermee kunnen maximaal dus 1.250 mantelzorgers een Mantelzorgcompliment van € 200 ontvangen.

### **Wat werd vastgelegd in de Nader regels Sociaal Domein (2015, 2016 en 2017)**

In Artikel 31 is over Mantelzorgwaardering het volgende in de nadere regels opgenomen:

1. Het college verstrekt een geldbedrag van maximaal € 200 voor de jaarlijkse waardering van mantelzorgers van inwoners.
2. De inwoner die mantelzorg ontvangt kan, eventueel met hulp van iemand uit zijn sociaal netwerk, één geldbedrag aanvragen voor zijn mantelzorger(s).
3. Voor de beoordeling of de mantelzorger in aanmerking komt voor het geldbedrag, wordt als richtlijn aangehouden dat iemand gedurende een periode van minimaal drie aaneengesloten maanden minimaal acht uur per week mantelzorg verricht.
4. De woonplaats van de inwoner die mantelzorg ontvangt, is bepalend dus de mantelzorger kan in een andere gemeente wonen.
5. De inwoner die mantelzorg ontvangt kan, als hij een beroep wil doen op het geldbedrag, eventueel met hulp van iemand uit zijn sociaal netwerk, een melding doen bij een medewerker van het integraal ondersteuningsteam.
6. De mantelzorgwaardering kan, afhankelijk van de persoonlijke situatie, verstrekt worden voor een bepaalde periode of voor onbepaalde tijd.
7. Bij verstrekking voor onbepaalde tijd wordt de mantelzorgwaardering ingetrokken als:
  - a. de inwoner die mantelzorg ontvangt verhuist naar een andere gemeente;
  - b. de inwoner die mantelzorg ontvangt overlijdt;
  - c. de mantelzorger van de inwoner niet meer voldoet aan de richtlijn zoals omschreven in lid 3.
8. Het geldbedrag wordt jaarlijks door de gemeente uitbetaald aan de inwoner die mantelzorg ontvangt.

## **De werkwijze 2015 en 2016**

Op de gemeentelijke site was alle informatie over het Mantelzorgcompliment + het aanvraagformulier te vinden. In “Week in beeld” waren periodiek berichten opgenomen hoe het Mantelzorgcompliment kon worden aangevraagd en welke voorwaarden daaraan verbonden zijn. Daarnaast werd elke professional die betrokken was bij intensieve mantelzorgontvangers geïnstrueerd over de werkwijze. Uiteraard was Tom in de buurt een belangrijk kanaal om mensen te informeren.

De Wmo-adviesraad adviseerde om het aanvragen van een Mantelzorgcompliment ook te gebruiken als signalerende functie. Vanaf 2015 werd daarom als vraag in het aanvraagformulier toegevoegd of mensen naast de ontvangen mantelzorg ondersteuning nodig hebben ter ontlasting van de mantelzorger of dat er behoefte is aan professionele ondersteuning op andere levensdomeinen.

	<b>toegekend</b>	<b>maximum</b>	<b>benutting</b>
Mantelzorgcomplimenten 2015	801	1250	64%
Mantelzorgcomplimenten 2016	977	1250	87%

## **Cijfers 2016:**

Er werden 977 aanvragen gedaan en toegekend. De kosten bedroegen daarmee € 195.400.

- 16 personen deden een dubbele aanvraag.
- 1 persoon deed een driedubbele aanvraag waarvan twee t.b.v. dezelfde mantelzorgers.
- Vanuit 3 adressen werden drie Mantelzorgcomplimenten aangevraagd
- Vanuit 1 adres werden vier Mantelzorgcomplimenten aangevraagd.
- Bij 509 personen was het woonadres van de aanvrager hetzelfde als dat van de mantelzorger (huisgenoot c.q. de partner of registratiefout?).
- Bij 331 adressen kan op basis van de naamgeving sprake zijn van echtparen (naamgeving) waarvan de ene partner, voor de andere partner een Mantelzorgcompliment aanvraagt.

- Drie echtparen deden een aanvraag voor elkaar.
- 11 mantelzorgers kregen twee complimenten; 4 als gevolg van een dubbele aanvraag en 7 vanwege twee aanvragen uit hetzelfde huishouden.
- 2 mantelzorgers kregen 3 complimenten; 2 complimenten uit hetzelfde huishouden + een compliment van een ander.
- 441 mantelzorgers wilden dat in het vervolg te nieuwsbrief wordt toegezonden.
- 62 mantelzorgers wilden nadere informatie.

### **Evaluatie werkwijze 2016**

- De verwerking van aanvragen en de toekenning van Mantelzorgcomplimenten werd uitgevoerd door het Officemanagement van de afdeling Samenleving.
- De voorwaarden voor het Mantelzorgcompliment zijn relatief vrijblijvend. Een zorgvuldige controle op rechtmatigheid bleek te arbeidsintensief.
- In de regeling van de Sociale Verzekeringsbank van vóór 2015 kreeg de ontvanger van het Mantelzorg eenmalig een bedrag als Mantelzorgcompliment op zijn/haar rekening gestort. Met dit bedrag kon hij/zij de eigen mantelzorgers op de dag van de mantelzorg een extraatje geven. Sinds 2015 wordt het bedrag door de gemeente rechtstreeks op de rekening van de mantelzorger gestort. Hierdoor denkt de gemeente haar rechtstreekse signalerende en informerende rol richting mantelzorgers beter vorm te kunnen geven. Consequentie hiervan is dat beeld dat de regeling oproept is dat de mantelzorger een “vergoeding” krijgt voor de geboden hulp. Dit terwijl de doelstelling zou moeten zijn om het voor ontvangers van mantelzorgondersteuning mogelijk te maken “een aardigheidje” (uitje, etentje, kado) aan hun mantelzorgers te geven. Er is nu een prikkel om voor iedere mantelzorger een vergoeding aan te vragen of, als partners, voor elkaar een vergoeding aan te vragen.
- Enkele mantelzorgers kregen vanuit één gezin meerdere Mantelzorgcomplimenten. Een stapeling van complimenten gaat voorbij aan het doel van de regeling; het moet een compliment zijn en geen vergoeding.

- Aanvragen werden in 2016 vanaf 1 mei 2016 in behandeling genomen Om de werkzaamheden te stroomlijnen werden alle aanvragen begin november beoordeeld en werd het bericht van toekenning verstuurd. De tussenliggende radiostilte leidde tot veel vragen over de status van de aanvraag.
- De administratie kostte veel tijd; controleren van bankrekeningnummers, aanvragen en invoeren van gegevens, het opmaken van brieven en het beantwoorden van mails.
- De nadere regels Sociaal Domein 2015, 2016 en 2017 dekken niet de door de gemeente gevolgde werkwijze rond het Mantelzorgcompliment:
  - o de in artikel 31.6 beschreven toekenning voor een bepaalde periode wordt niet toegepast;
  - o de in artikel 31.7 beschreven intrekking wordt niet toegepast;
  - o in artikel 31.8 is beschreven dat het compliment aan de ontvanger van mantelzorg wordt toegekend terwijl dit wordt toegekend aan de mantelzorger zelf;
  - o in de nadere regels is niet opgenomen dat het Mantelzorgcompliment kan worden geweigerd wanneer niet aan de gestelde eisen wordt voldaan.

### **Conclusies uit de evaluatie van de in 2016 gevolgde werkwijze**

- Verbeter de controle van de aanvragen door gebruik van de gemeentelijke ICT-toepassing “Zaaksysteem”.
- Richt het toewijzingsproces “lean” in (maak formats van alle brieven die mogelijk moeten worden verzonden).
- Handel de toekenning zo snel als mogelijk na ontvangst van de aanvraag af; dit voorkomt veel vragen over de actuele status van de aanvraag.
- Zie erop toe dat per ontvanger van mantelzorg, slechts 1 aanvraag in behandeling wordt genomen.
- Zie erop toe dat per huishouden de mantelzorger slechts één Mantelzorgcompliment ontvangt; het Mantelzorgcompliment is bedoeld als “compliment” en niet als vergoeding.
- Pas de nadere regels 2018 aan op de actueel gehanteerde werkwijze.

## Hoe gaan wij het in 2017 uitvoeren?

De conclusies n.a.v. de werkwijze 2016 zijn verwerkt in het werkproces 2017:

- Mantelzorgcomplimenten kunnen worden aangevraagd tussen 1 mei en 15 oktober.
- Zoals gebruikelijk zal alle informatie over het Mantelzorgcompliment + het aanvraagformulier op de gemeentelijke site te vinden zijn. In “Week in beeld” zullen weer periodiek berichten opgenomen worden hoe het Mantelzorgcompliment kan worden aangevraagd en welke voorwaarden daaraan verbonden zijn.
- Professional die betrokken is bij intensieve mantelzorgontvangers zullen worden geïnstrueerd over de werkwijze. Uiteraard blijft Tom in de buurt een belangrijk kanaal om mensen te informeren.
- In het aanvraagformulier 2017 zijn de voorwaarden nadrukkelijker omschreven.
  - o De ontvanger van mantelzorg heeft tussen 1 mei en 15 oktober 2017 een aanvraag gedaan voor een Mantelzorgcompliment.
  - o De ontvanger van mantelzorg woont in de gemeente Alphen aan den Rijn.
  - o De mantelzorger ondersteunde meer dan 8 uur per week.
  - o De ontvanger van mantelzorg heeft één aanvraag gedaan voor een Mantelzorgcompliment. Een tweede aanvraag worden niet in behandeling genomen.
  - o Per huishouden wordt aan een mantelzorger maximaal € 200,- toegekend.

Daarnaast wordt van de aanvrager een uitleg gevraagd van hulp die de mantelzorger biedt.

- De eis dat de mantelzorger gedurende het jaar meer dan 8 uur per week, gedurende minimaal 3 maanden mantelzorg moet hebben geboden maakte een regeling noodzakelijk ingeval tussen de datum van aanvraag en 31 december van dat jaar, de mantelzorg beëindigt. Daarmee zou in een aantal gevallen (een deel van) het Mantelzorgcompliment (naar rato)

moeten worden teruggevorderd. Omdat dit niet te controleren is werd het in de praktijk niet toegepast. Voor 2017 is ervoor gekozen de eis te stellen voor de periode 1 oktober 2016 – 1 oktober 2017, dus achteraf.

- De aanvrager dient ook in 2017 een aantal referenties aan te geven die kunnen bevestigen dat de mantelzorger inderdaad de intensieve mantelzorg verricht. Referenties kunnen zijn: een huisarts, een wijkverpleegkundige, een medewerker van het JGT of van Tom in de buurt, een andere mantelzorger of een vrijwilliger die ook bij de aanvrager betrokken is. Steekproefsgewijs worden de referenties gebeld.
- Het Officemanagement van de afdeling Samenleving zal de aanvragen 2017 behandelen. De afhandeling is lean ingericht; er zijn formats gemaakt van alle correspondentie die in het werkproces wordt gebruikt.
- Aanvragen worden op volgorde van binnenkomst beoordeeld en direct afgehandeld (toekenning en afwijzing).
- De betaling vindt plaats aan de mantelzorger zelf.

### **Monitoring**

Het aantal toegekende Mantelzorgcomplimenten is in de jaren 2015 en 2017 gestegen van 801 naar 977. In 2016 werd 87% van het beschikbare budget gebruikt. Ook in 2017 zullen we de ontwikkelingen monitoren en zo nodig actie ondernemen.

- aanvragen worden individueel beoordeeld;
- steekproefsgewijs worden referenties opgevraagd;
- wanneer het aantal aanvragen te beperkt blijkt zullen we extra publiciteit inzetten;

Echter; wanneer het aantal aanvragen de verwachtingen overtreft is dit niet meer bij te sturen. Het blijft in principe een open einde regeling. We evalueren de werkwijze in december 2017 en nemen vervolgens zo nodig een besluit over bijstelling voor 2018.

### **Aanpassing van de Verordening Sociaal domein 2018 en de nadere regels.**

De werkwijze zoals in 2015 en 2016 werd gehanteerd wijkt op kleine onderdelen af van de regeling zoals opgenomen in de Nadere regels. Dit is

ook in 2017 het geval. De gemeentelijke verordening Sociaal Domein en de nadere regels wordt jaarlijks geactualiseerd. Voor aanpassing geldt een zware procedure (college en raad moeten instemmen). Medio augustus 2017 wordt weer een reguliere jaarlijkse aanpassing van de verordening en de nadere regels aan college en raad voorgelegd. Voorstel is om de tekst van de nadere regels Sociaal Domein 2018, dus achteraf, als volgt aan te passen:

#### Artikel 31. Mantelzorgwaardering

1. Het college verstrekt jaarlijks een geldbedrag van € 200 voor waardering van mantelzorgers van inwoners.
2. De inwoner die mantelzorg ontvangt kan jaarlijks een aanvraag indienen in de periode van 1 mei t/m 15 oktober.
3. De inwoner die mantelzorg ontvangt kan de aanvraag doen met hulp van familie, het sociaal netwerk, Serviceplein, Participe of Tom in de buurt
4. Voor toekenning van het geldbedrag gelden de volgende voorwaarden:
  - a. de aanvrager is woonachtig in de gemeente Alphen aan den Rijn.
  - b. de aanvrager doet slechts één aanvraag;
  - c. de mantelzorg(er) voldoet aan de in de toelichting bij de nadere regels opgenomen beschrijving;
    - de mantelzorger heeft in het jaar vóór de sluitingsdatum (1 oktober), minimaal drie aaneengesloten maanden voor minimaal acht uur per week mantelzorg verricht;
  - d. per huishouden worden per mantelzorger slechts één aanvraag in behandeling genomen.
5. Wanneer de aanvraag niet aan de voorwaarden voldoet wordt de aanvraag afgewezen.
6. Het geldbedrag wordt jaarlijks op de dag van de Mantelzorg door de gemeente naar de rekening van de mantelzorger overgemaakt.