

Jaarrapportage 2023

definitief

d.d. 8 april 2024



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	4
Hoofdstuk 1 Mantelfoon, hét stedelijk mantelzorgsteunpunt.....	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 De opdracht	5
1.3 De organisatie.....	5
1.4 Team Mantelfoon	5
Hoofdstuk 2 Monitoring.....	7
2.1 Aantal bellers en mantelzorgvragen Mantelfoon	7
2.1.1 Responssnelheid en duur gesprek telefonisten Mantelfoon.....	8
2.1.2 Chat Mantelfoon.....	8
2.1.3 Afhandeltijd backoffice Mantelfoon	9
2.1.4 Bellers per gebied	9
2.1.5 Leeftijdscategorie bellers	10
2.2 Soorten hulpvragen.....	10
2.2.1 Veel gestelde vragen	11
2.3 Wijze van afhandeling van de hulpvraag.....	11
2.3.1 Doorverwijzing naar partners.....	12
2.3.2 Vindbaarheid en bekendheid Mantelfoon	13
Hoofdstuk 3 Stedelijke verbinding	14
3.1 Dag van de Mantelzorg 2023.....	14
3.1.1. Activiteiten voor mantelzorgers in de gebieden.....	14
3.1.2 Mantelzorgpresentje vanuit Mantelfoon.....	14
3.2 Netwerkbijeenkomsten en workshops	15
3.2.1. Stedelijke bijeenkomsten	15
3.2.2 Gemeente	15
3.2.3 Welzijn en zorg	16
3.2.4 Beoordeling workshops door deelnemers	18
3.3 Relatiebeheer en nieuwe kennismakingen.....	18
3.4 Focus op doelgroepen	19
Hoofdstuk 4 Proces van uitvoering (implementatie).....	21
4.1 Verlenging opdracht.....	22
4.2 Evaluatie mantelzorgcadeau	22
4.3 Datagedreven werken.....	22
4.4 Klanttevredenheidsonderzoek en Partnertevredenheidsonderzoek.....	22
4.5 Mantelfoon onderzoekt	24



Hoofdstuk 5 Communicatie en PR	25
5.1 Strategisch communicatieplan	25
Kaders communicatiestrategie	25
5.2 Mediaplanning.....	25
5.3 Promotiemateriaal	26
5.4 Website	27
5.5 Mantelfoon nieuwsbrief.....	27
Hoofdstuk 6. Mantelfoon in beeld	27



Voorwoord

De druk op mantelzorg blijft toenemen, zowel landelijk als stedelijk. In aanloop naar de Tweede Kamerverkiezingen op 22 november 2023 werd deze toename in elk partijprogramma erkend en was er veel aandacht voor mantelzorg in debatten tijdens de verkiezingscampagne. Er is veel aan de hand in Nederland: de druk op zorg, migratie, stikstof, klimaat, woningnood en daarmee ook de strijd tegen armoede. De doorzettende vergrijzing, de druk op de professionele én informele zorg blijven de gemoederen in Den Haag bezighouden. Maar in het bijzonder de mensen die hier dagelijks mee te maken hebben: mantelzorgers en professionals in zorg, welzijn en het sociaal domein.

De samenwerking tussen formele en informele zorg wordt steeds belangrijker. Hoe kan deze samenwerking op een efficiënte manier tot stand komen en gehouden worden? Het begint met herkenning en erkenning van de mantelzorg. Zowel door de mantelzorg zelf als door de professional.

De term mantelzorg niet iets waar iemand zichzelf snel in herkent.

Zorgen voor een ander doe je gewoon, dat hóórt erbij, dat dóe je erbij.

Het ondersteunen van mantelzorgers is één van de actiepunten binnen het *thema sociale basis*, valt op te maken uit het *Gezond en Actief Leven Akkoord* (GALA - een Akkoord dat is opgesteld tussen de rijksoverheden, gemeenten (VNG) en zorgverzekeraars). Vanuit het Akkoord gaan gemeenten aan de slag met een integrale visie en aanpak op thema's die bijdragen op het gebied van preventie, gezondheid en een stevige sociale basis, waaronder mantelzorgondersteuning.

Met Mantelfoon als hét mantelzorgsteunpunt van Rotterdam samen met de welzijnsopdracht om mantelzorgondersteuning een integrale plek te geven in het sociale beleid geeft de gemeente antwoord op de vele uitdagingen die mantelzorgondersteuning met zich meebrengt. De grootste uitdaging ligt echter bij de mantelzorgers; dagelijks staan zij klaar om voor hun naaste te zorgen en te ondersteunen. Uit (naasten)liefde, maar toch ook omdat het van je verwacht wordt.

Dit jaar heeft Mantelfoon geïnvesteerd in verschillende onderzoeken: het klant- en partnertevredenheidsonderzoek door een extern bureau, maar ook hebben we zelf een aantal onderzoeken uitgevoerd zoals het behoefteonderzoek en focusgroepbijeenkomsten met mantelzorgers, een literatuurstudie en diverse data-analyses. Vanuit de tevredenheidsonderzoeken zien we dat we op de goede weg zijn, met mooie (hoge) rapportcijfers. Vanuit de Mantelfoon-onderzoeken zien we aanknopingspunten om de dienstverlening te blijven verbeteren.

We kijken terug op een mooi jaar waarin we de fundering verder hebben verstevigd om de komende jaren op verder te bouwen.

Veel leesplezier!

Mieke Melis-Jacobs,
Teamcoach Mantelfoon



Hoofdstuk 1 Mantelfoon, hét stedelijk mantelzorgsteunpunt

Mantelfoon is sinds 1 mei 2020 hét mantelzorgsteunpunt in Rotterdam. Rotterdammers met een vraag over mantelzorg kunnen terecht bij Mantelfoon. Deze telefonische dienst is 24 uur per dag, 365 dagen per jaar gratis bereikbaar voor praktische vragen of dilemma's, een luisterend oor of advies op maat via 0800 - 777 33 33 of per chat via www.mantelfoon.nl. Ook professionals en IZO-partijen kunnen gebruik maken van Mantelfoon voor expertise en ondersteuning bij casuïstiek.

1.1 Aanleiding

Mantelfoon komt voort uit gesprekken met mensen en organisaties in de stad over de verbetering van de ondersteuning voor vrijwilligers(organisaties) en mantelzorgers. Een vaak gehoorde wens tijdens dit traject was een mantelzorgsteunpunt waar mantelzorgers persoonlijk advies kunnen krijgen, op weg geholpen kunnen worden in de veelheid van regels en wetgeving én hun hart kunnen luchten. Mantelfoon geeft gehoor aan deze wens.

1.2 De opdracht

Per 1 februari 2020 heeft wmo radar de opdracht 'De beste stedelijke ondersteuning voor mantelzorgers in Rotterdam' gegund gekregen van de gemeente Rotterdam. In april 2022 is de opdracht opnieuw met twee jaar verlengd tot 30 april 2024. De verlenging tot 30 april 2025 is afgegeven, waarna nog één keer een verlenging van een jaar mogelijk is. Het belangrijkste doel van het stedelijk mantelzorgsteunpunt is dat mantelzorgers zich voldoende gesteund, gewaardeerd en gefaciliteerd voelen. Daarbij dient Mantelfoon als schakel tussen informele en formele zorg en de gemeente.

1.3 De organisatie

Mantelfoon is een samenwerking tussen De ZorgCentrale en wmo radar, beide onderdeel van Includio. De ZorgCentrale is specialist in bereikbaarheidsdiensten, alarmering en zorg op afstand. Wmo radar bouwt als welzijnsorganisatie dagelijks aan de nieuwe samenleving. Een samenleving waarin iedereen meetelt, meedoet én zo min mogelijk afhankelijk is van overheden en loketten.

1.4 Team Mantelfoon

Goede bemensing van het mantelzorgsteunpunt is essentieel. Binnen Mantelfoon werkt de frontoffice (centralisten van De ZorgCentrale) nauw samen met de backoffice (wmo radar) om de mantelzorgers in Rotterdam zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Het frontofficeteam

Maandelijks evalueren de klantcoördinator van De ZorgCentrale en de data-analist van Mantelfoon de dienstverlening. Deze evaluaties hebben geresulteerd in de volgende verbeteringen:

- De klantcoördinator wijst de telefonisten in individuele besprekingen op het zorgvuldig afhandelen en registreren van alle telefoontjes. Ook wordt het protocol wekelijks onder de aandacht gebracht in nieuwsbrieven en de groeps whatsapp. Hierdoor is de kwaliteit van de rapportages verbeterd en worden telefoontjes vaker doorgeschakeld naar de backoffice;
- De klantcoördinator is op werkdagen extra alert op het tijdig opnemen van de telefonie. Het werkrooster werd aangepast wat ervoor zorgt dat er meerdere centralisten aanwezig zijn op piektijden;
- Op basis van het protocol heeft De ZorgCentrale een online training ontwikkeld, waardoor de centralisten nog meer inzicht krijgen in de werkwijze van Mantelfoon. Huidige en nieuwe centralisten volgden in de periode mei tot en met november deze verplichte training. Voorheen werden centralisten enkel individueel ingewerkt. Naast deze training reserveren we ruimte voor intervisiebijeenkomsten waarbij ook



de backoffice aanwezig is;

- De kwaliteit van de afhandeling van de chats verdient continue aandacht. Het beantwoorden van chats vergt andere competenties dan het afhandelen van telefoongesprekken. Vanuit de backoffice, samen met de klantcoördinator van De ZorgCentrale, wordt de kwalitatieve én inhoudelijke verbetering in 2024 voortgezet middels onder meer intervisiesessies met en voor de centralisten van De ZorgCentrale.

Het Backofficeteam

Personele wisselingen

Binnen het backoffice team van Mantelfoon hebben er een aantal personele verschuivingen plaatsgevonden. We hebben Daniëlle van Veen per 1 maart 2023 mogen verwelkomen als communicatieprofessional. Er is afscheid genomen van Anniek Oomens als mantelzorgcoach. Gelukkig hebben we snel een opvolger weten te vinden; op 1 juli 2023 startte Janika Steenhoek als de nieuwe mantelzorgcoach met aandachtsgebied *jonge mantelzorger*. Van half mei t/m half juli hebben we een beroep gedaan op interim mantelzorgcoach Mirjan Hijink, waardoor de continuïteit geborgd kon worden.

Op 31 augustus 2023 heeft Merel van der Sar afscheid genomen als projectleider Mantelfoon. Haar opvolger is teamcoach Mieke Melis-Jacobs. Mieke is sinds 2018 werkzaam bij wmo radar als Seniorencoach en later als projectleider Senioren. Sinds 1 oktober 2023 is zij teamcoach van het team Ouderen en Mantelfoon.

Deskundigheidsbevordering

Binnen het backofficeteam staat deskundigheidsbevordering hoog in het vaandel. In de dagelijkse praktijk betekent dit kennis met elkaar te delen en casuïstiek te bespreken en te analyseren. Ook worden webinars gevolgd en trainingen bijgewoond.

Het backofficeteam heeft als groep of individueel deelgenomen aan diverse (online) bijeenkomsten en congressen om hun deskundigheid te verbreden en te verdiepen, zoals:

- Kennissessie Persoongebonden budget;
- Kennissessie Mantelzorg in de Joodse cultuur;
- Congres JMZ Pro;
- Congres Samenwerken met de mantelzorger door MantelzorgNL;
- Conferentie Een nieuwe generatie ouderen, langer thuis;
- Congres Praat vandaag over morgen;
- Bijeenkomst Niet Aangeboren Hersenletsel;
- Bijeenkomst Zingeving in de praktijk;
- Cursus MHFA (Mental Health First Aid) door Indigo (4 keer 3 uur);
- Inspiratiesessie Mantelzorgers met een migrantenachtergrond door MantelzorgNL.



Hoofdstuk 2 Monitoring

In dit hoofdstuk worden de cijfers van januari 2023 tot en met december 2023 toegelicht.

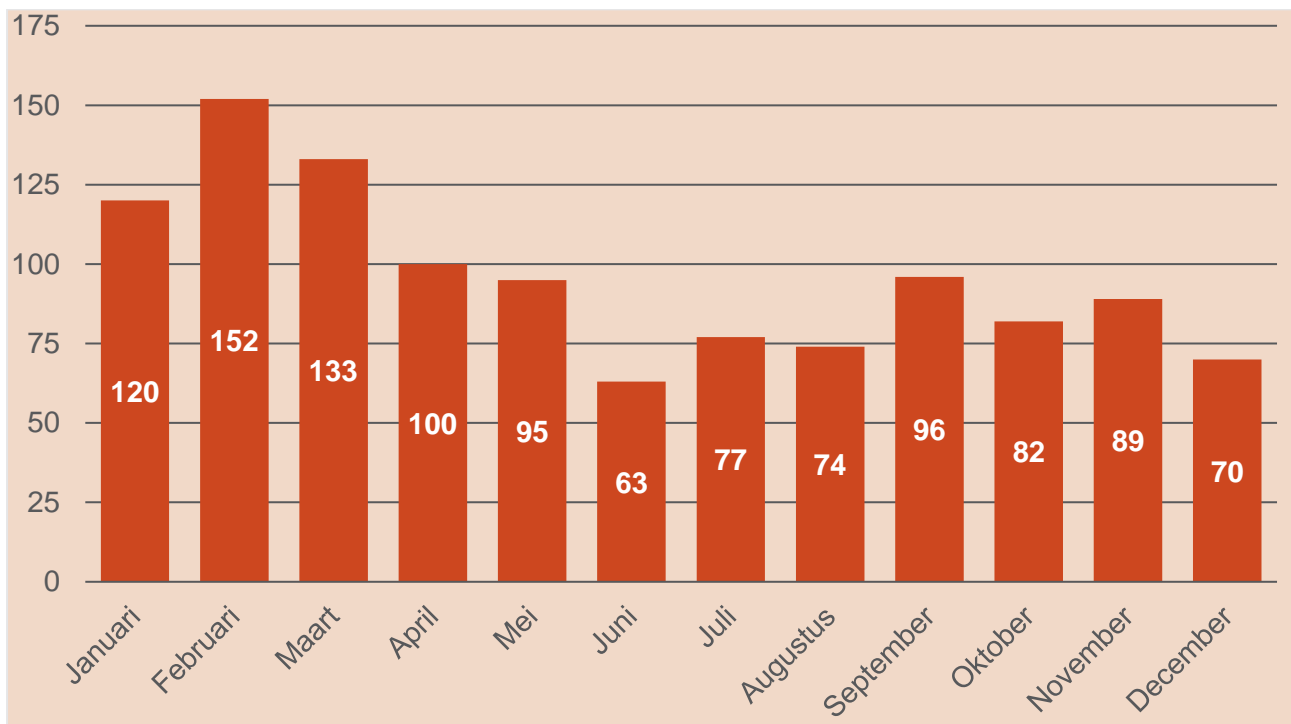
2.1 Aantal bellers en mantelzorgvragen Mantelfoon

Mantelfoon heeft het afgelopen jaar **1049 telefoongesprekken** ontvangen. Dit betekent dat de gele telefoon **gemiddeld 3 keer** per dag heeft gerinkeld¹. Omdat 130 telefoontjes voortijdig werden afgebroken hebben de telefonisten van Mantelfoon 919 bellers verder kunnen helpen. Hiervan zijn 359 gesprekken (39%) door de telefonisten van Mantelfoon zelf afgehandeld en 560 gesprekken (61%) doorgezet naar de backoffice van Mantelfoon.

Naast de vragen die via de telefoon zijn binnengekomen, zijn er 117 mantelzorgvragen per mail² (info@mantelfoon.nl), 67 mantelzorgvragen via direct contact met de backoffice, en 115 mantelzorgvragen via de chat binnengekomen. Alles bij elkaar opgeteld heeft Mantelfoon in 2023 in totaal **1218 mantelzorgvragen** ontvangen. Het aantal mantelzorgvragen is hiermee **19%** hoger dan in 2022 (1020 mantelzorgvragen).

Net als vorig jaar is er in februari en maart een piek te zien in het aantal telefoontjes (zie figuur 1.1).

Figuur 1.1 Totaal aantal bellers, chat gesprekken en mailverzoeken per maand in 2023



¹ In 2023 gemiddeld 3 bellers per dag, in 2022 gemiddeld 3 bellers per dag en in 2021 gemiddeld 2 bellers per dag.

² Deze verzoeken worden direct gemaild naar info@mantelfoon.nl of komen binnen via de website van Zorgzaam010 (www.zorgzaam010.nl) en de website van Mantelfoon (www.mantelfoon.nl).



Eind januari 2023 heeft de gemeente Rotterdam een brief over de mantelzorgwaardering verstuurd naar circa 10.000 mantelzorgers. Aanvullend is op de website van de gemeente Rotterdam informatie gepubliceerd over het aanvragen van de mantelzorgverklaring en mantelzorgcadeau. Mantelzorgers nemen in de maanden februari, maart en april contact met Mantelfoon op voor ondersteuning bij het invullen van de verklaring en het aanvragen van de waardering. Meer dan de helft van alle telefoontjes in de eerste helft van 2023 gaat over het mantelzorgcadeau. Door uitbreiding en moeilijkheden rondom de procedure is Mantelfoon overspoeld met vragen van (soms gespannen en ongeduldige) mantelzorgers.

Na een druk voorjaar is het in de zomer en najaar rustiger met telefoongesprekken, mails en chats. Toch is dit aantal vanaf mei tot en met september 2023 hoger dan voorgaande jaren.

De volgende piek is in november. Deze piek is, net als in voorgaande jaren, veelal te danken aan de Dag van de Mantelzorg, waar Mantelfoon aandacht aan geeft via de website, social media kanalen, nieuwsbrieven, radiocommercials en advertenties en redactionele artikelen in diverse kranten (online en offline).

2.1.1 Responsnelheid en duur gesprek telefonisten Mantelfoon

Mantelfoon streeft ernaar om 80% van de telefoontjes binnen 45 seconden te beantwoorden. In 2023 is 46% van de telefoontjes beantwoord binnen 45 seconden (in 2022 was dit 42%).

De responsnelheid in 2023 is als volgt:

- 483 telefoontjes zijn tussen 00 - 45 seconden (46%) beantwoord.
- 223 telefoontjes zijn tussen 45 - 90 seconden (21%) beantwoord.
- 92 telefoontjes zijn tussen 90 - 120 seconden (9%) beantwoord.
- 251 telefoontjes zijn na langer dan 120 seconden (24%) beantwoord.

Met De ZorgCentrale wordt voor 2024 een verbeterplan opgesteld om de responsnelheid te verbeteren. Naast de responsnelheid wordt ook geregistreerd hoe lang een gesprek heeft geduurd, wat de kortste en de langste duur van een gesprek is en op welke dagen er gebeld wordt:

De gemiddelde duur van een gesprek is 5 minuten. De langste duur van een gesprek was 32 minuten.

Mantelfoon wordt in 2023 vooral doordeweeks binnen kantoortijden (**83%**) gebeld; **17%** van de mensen bellen buiten kantoortijden en in het weekend.

2.1.2 Chat Mantelfoon

De live chat is beschikbaar op de website van Mantelfoon. De chat wordt bemenst door De ZorgCentrale en is, net als de telefonische dienstverlening, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar bereikbaar. De chat is het afgelopen jaar vaker bezocht (zie figuur 1.2), een toename van **41%** ten opzicht van 2022.

Ruim **37%** van de chatgesprekken vindt plaats buiten kantoortijden en ruim **17%** in het weekend. Vroeg in de ochtend, maar ook in de namiddag en in de avond nemen mantelzorgers vaak contact op.

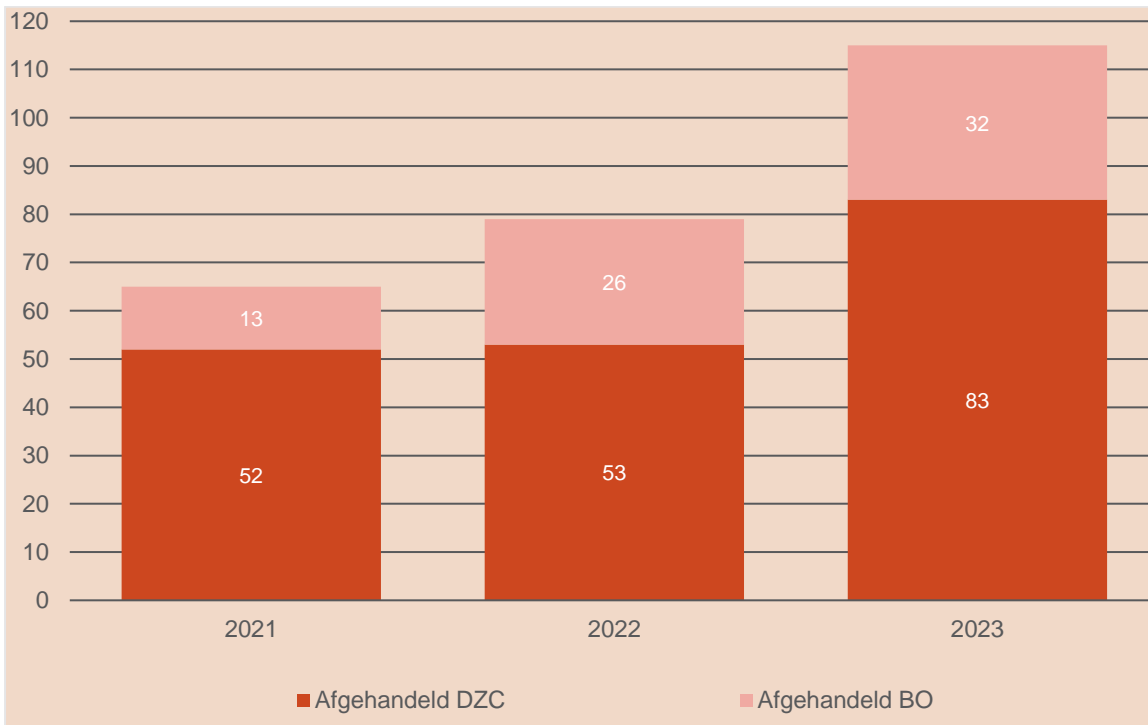
Onze mantelzorgcoaches hebben **32 van de 115 hulpvragen** die via de chat binnen zijn gekomen voor verdere ondersteuning opgepakt.

Driekwart van de chatgebruikers is mantelzorger. Hiervan zit **42%** in de leeftijd van 51 tot 70 jaar.

Via de chat worden algemene vragen gesteld over het mantelzorgen, maar ook vragen over het mantelzorgcadeau en het persoonsgebonden budget. Daarnaast hebben mantelzorgers, ook via de chat, behoefte aan een luisterend oor.



Figuur 1.2 Totaal aantal chatgesprekken Mantelfoon 2021, 2022, 2023



2.1.3 Afhandeltijd backoffice Mantelfoon

De backoffice van Mantelfoon heeft in totaal **529 mantelzorgvragen** in behandeling genomen die per telefoon en via de chat door de centralisten van De Zorgcentrale zijn doorgezet. Dit is een toename van **26%** procent ten opzichte van 2022 (418 mantelzorgvragen).

Een vraag die doorgezet is naar de backoffice van Mantelfoon of die per mail/chat binnen is gekomen, wordt maximaal **binnen twee werkdagen** opgepakt.

2.1.4 Bellers per gebied

Mantelfoon is in 2023 het vaakst benaderd door mantelzorgers uit **Prins Alexander, Feijenoord en mantelzorgers die buiten Rotterdam wonen, maar voor iemand zorgen die in Rotterdam woont.**

Mantelzorgers uit de gebieden Charlois, Noord, Hillegersberg-Schiebroek en Kralingen-Crooswijk weten Mantelfoon in 2023 beter te vinden dan in voorgaande jaren. Ditzelfde geldt voor het gebied Prins Alexander waar een forse toename te zien is.

Naast de gebieden waar vanuit Mantelfoon veel wordt gebeld, zijn er ook gebieden waaruit we (vrijwel) geen bellers hebben gehad. Zo zijn er, voor zover het bij ons bekend is, geen bellers uit Pernis; Hoek van Holland en Rozenburg blijft ook achter met het aantal bellers. Dit zijn relatief kleine gebieden, waar mantelzorgondersteuners vanuit welzijnsorganisaties actief zijn.

Verder is Mantelfoon benaderd door mensen die **buiten de gemeente Rotterdam** wonen maar zorgen voor een naaste wonend in Rotterdam of worden verzorgd door een mantelzorgverzorger wonend Rotterdam. Mantelzorgers woonachtig buiten Rotterdam bellen met name met vragen over het mantelzorgcadeau, de mantelzorgparkeervergunning en de mantelzorgverklaring.



2.1.5 Leeftijdscategorie bellers

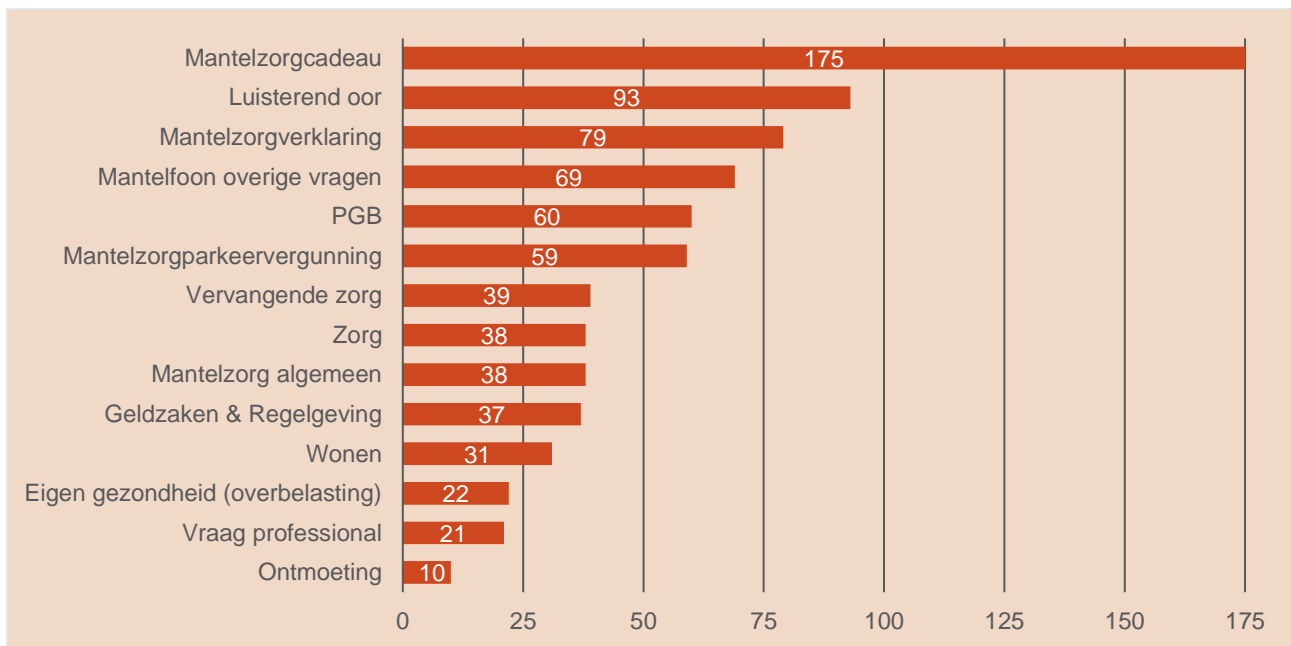
De meeste mantelzorgers die onze mantelzorgcoaches hebben geholpen, behoren tot de leeftijdscategorieën **50 tot en met 59 jaar (27%)** en **60 tot en met 69 jaar (27%)**.

Verder blijkt het aantal **jonge mantelzorgers in de leeftijd tot en met 30 jaar** dat contact zoekt het afgelopen jaar licht gestegen is ten opzichte van de voorgaande jaren. Zij hebben behoefte aan informatie en advies, bijvoorbeeld rondom geldzaken en regelgeving, het persoonsgeboden budget, wonen en het aanvragen van de mantelzorgcadeau. Zij bellen minder vaak voor praktische ondersteuning of een luisterend oor. Oudere mantelzorgers vanaf 70 jaar oud hebben vooral behoefte aan een luisterend oor en praktische ondersteuning.

2.2 Soorten hulpvragen

De meeste hulpvragen die de mantelzorgcoaches van Mantelfoon in 2023 hebben ontvangen, zijn vragen omtrent het mantelzorgcadeau (175), het bieden van een luisterend oor (93) en de mantelzorgverklaring (79). In figuur 1.3 is het totaal aantal hulpvragen weergegeven.

Figuur 1.3 Top 15 aantal hulpvragen (meer dan één hulpvraag) backoffice Mantelfoon per categorie



Onderstaand kader geeft inzage in de Top 5 hulpvragen die Mantelfoon (zowel door de frontoffice als de backoffice) de afgelopen jaren heeft ontvangen.

Top 5 hulpvragen 2021:	Top 5 hulpvragen 2022:	Top 5 hulpvragen 2023:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zorg 2. Mantelzorgcadeau 3. Vraag professional 4. Anders 5. Persoonsgebonden budget 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantelzorgcadeau 2. Mantelzorgverklaring 3. Luisterend oor 4. Zorg 5. Mantelzorg algemeen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantelzorgcadeau 2. Luisterend oor 3. Mantelzorgverklaring 4. Mantelfoon overige vragen 5. Persoonsgebonden budget

2.2.1 Veel gestelde vragen

De top 5 van veel gestelde vragen is als volgt:

1. Ik heb nog geen code ontvangen om mijn *mantelzorgcadeau* te activeren. Wat moet ik doen?
2. Ik zorg elke dag voor mijn ernstig zieke moeder, maar het wordt me soms allemaal teveel. Ik zou het zo fijn vinden om *mijn hart te luchten*.
3. Het lukt me niet om de *mantelzorgverklaring* in te dienen in het systeem. Kunnen jullie mij helpen?
4. Ik kan de zorg voor mijn vader met dementie niet langer meer alleen geven. Hoe kan ik *vervangende, professionele hulp* inschakelen om de zorg te delen, waardoor ik weer wat tijd voor mijzelf kan krijgen en de zorg voor mijn vader beter aankan?
5. De intensieve zorg voor mijn zieke dochtertje kan ik niet combineren met een betaalde baan. Kan ik als mantelzorger een *persoonsgebonden budget* aanvragen?

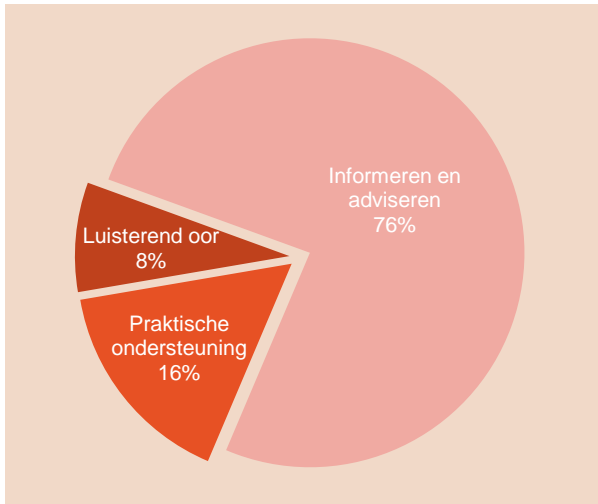
Professionals benaderen, evenals vorig jaar, veelvuldig Mantelfoon. Zo benaderden professionals Mantelfoon 63 keer per mail voor advies en verzoek om informatie. Ook nemen professionals contact op met de vraag voor samenwerking zoals bij events en bijeenkomsten en aansluiten tijdens een multidisciplinair overleg.

2.3 Wijze van afhandeling van de hulpvraag

De bellers van Mantelfoon zijn het meest geholpen door het bieden van **informatie en advies (76%)** omtrent het mantelzorgen (zie figuur 1.4). Na de geboden informatie en advies zijn de bellers het meest geholpen met **praktische ondersteuning (16%)**. Vaak wordt bij het geven van informatie en advies of praktische ondersteuning ook een luisterend oor geboden, terwijl dit niet de eerste hulpvraag was. Het percentage luisterend oor ligt daardoor in werkelijkheid hoger.



Figuur 1.4 Geboden ondersteuning door de backoffice van Mantelfoon in 2023

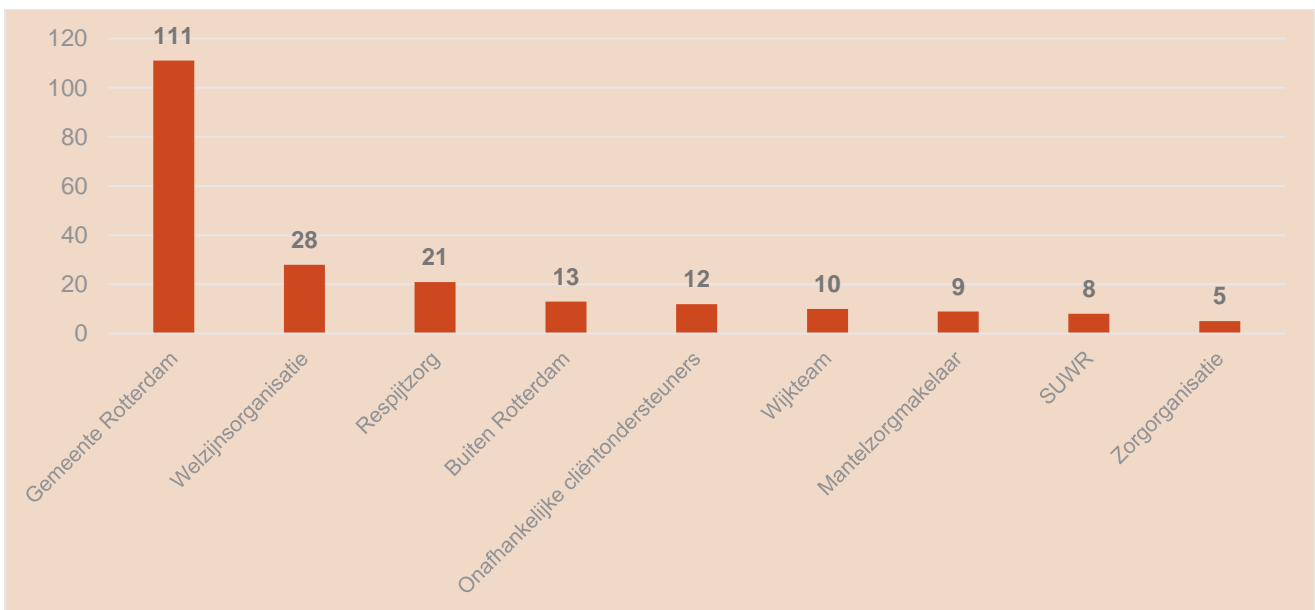


2.3.1 Doorverwijzing naar partners

Onze mantelzorgcoaches proberen de bellers zo goed mogelijk verder te helpen. Ze nemen de tijd om te luisteren en zoeken informatie op. In veel gevallen kunnen zij zelf volledig de hulpvraag beantwoorden; als dit niet het geval is verwijzen ze door naar een andere organisatie of professional. Het percentage bellers waarbij sprake is geweest van **een doorverwijzing naar partners** is de afgelopen drie jaar gestegen van **29% in 2021 naar 39% in 2023**.

Zoals in figuur 1.5 is af te leiden, verwijst Mantelfoon in 2023 met name door naar de gemeente Rotterdam. Zo helpt de Vraagwijzer van de gemeente Rotterdam inwoners verder met het aanvragen van een mantelzorgverklaring als zij geen DigiD hebben of bij het indienen van een mantelzorgparkeervergunning.

Figuur 1.5 Doorverwijzing naar partners in 2023



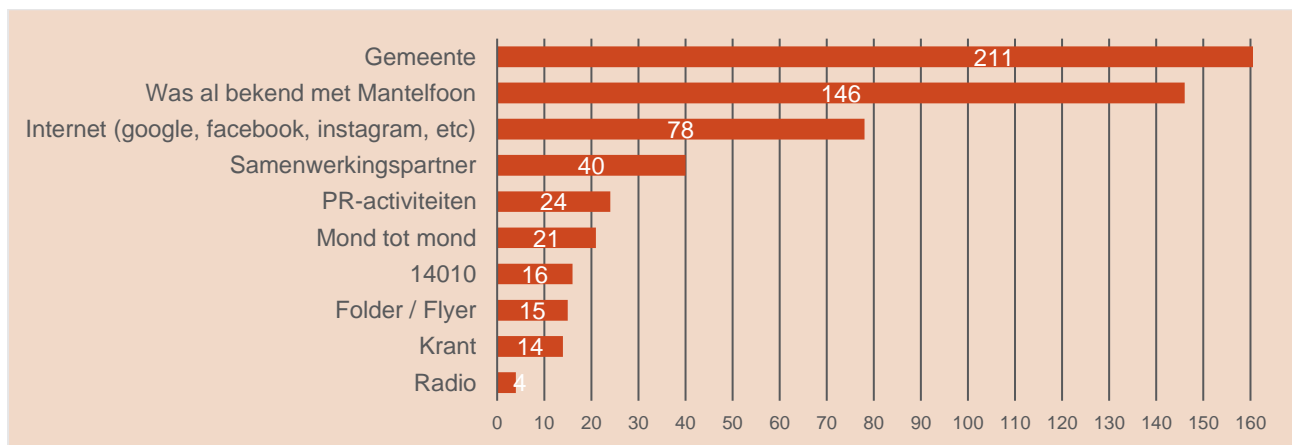
Soms blijkt een beller behoefte te hebben aan verdere ondersteuning van een *mantelzorgondersteuner in de wijk waar de mantelzorger of de mantelzorgontvanger woont*. Mantelfoon koppelt de hulpvrager met één van de mantelzorgondersteuners werkzaam bij een welzijnsorganisatie in de wijk. Ook organiseren deze organisaties activiteiten in de wijk waar een beller of diens naaste aan deel kan nemen. Mantelzorgers die buiten het werkgebied wonen of mantelzorgen, worden door onze mantelzorgcoaches gekoppeld aan een welzijnsorganisatie in de eigen gemeente. Mantelfoon is niet altijd bekend met de regelingen en procedures in andere gemeenten, maar zoekt binnen of buiten het eigen netwerk naar een contactpersoon.

2.3.2 Vindbaarheid en bekendheid Mantelfoon

Zoals uit figuur 1.6 blijkt, geven de meeste bellers ook in 2023 (**37%**) aan **via de gemeente** op de hoogte te zijn gebracht van Mantelfoon, ten opzichte van 2022 is dit een **toename van 6%**. Deze bellers hebben Mantelfoon gevonden via de brief over het mantelzorgcadeau, de website van de gemeente Rotterdam, de Vraagwijzer en telefoonnummer 14010. Vervolgens zien we dat steeds meer bellers (**26%**) aangeven **Mantelfoon al te kennen en al eerder hebben gebeld**. Als derde veelgebruikt kanaal dat bellers heeft geleid naar Mantelfoon staat **het internet (14%)**. Zij vinden Mantelfoon via Google en/of volgen Mantelfoon op Instagram, Facebook en/of LinkedIn. Ook is een ruime verdubbeling te zien in het **aandeel PR activiteiten en inzet van communicatiemiddelen en –kanalen**, ten opzichte van het voorgaande jaar.

Bijna **7%** van de bellers is door een samenwerkingspartner op de hoogte gebracht. De netwerkacties en de aanwezigheid van de mantelzorgcoaches tijdens bijeenkomsten en workshops hebben er aan bijgedragen dat professionals Mantelfoon vaker benoemen. Van **17%** van de bellers is niet bekend hoe zij van Mantelfoon gehoord hebben.

Figuur 1.6 Hoe zijn bellers in 2023 terechtgekomen bij Mantelfoon



Hoofdstuk 3 Stedelijke verbinding

Als stedelijk mantelzorgsteunpunt zorgt Mantelfoon voor de verbinding tussen mantelzorgers, informele zorg en formele zorg en gemeente. In 2023 heeft Mantelfoon op verschillende manieren stedelijke verbinding gerealiseerd door aan te sluiten bij bestaande initiatieven of op uitnodiging van samenwerkingspartners aan te sluiten bij nieuwe initiatieven waarbij kennis is gemaakt met nieuwe relaties. Er zijn mantelzorginhoudelijke bijdragen geleverd, onder meer in de vorm van netwerkbijeenkomsten en workshops aan professionals.

We hebben bijgedragen aan projecten zoals *de fototentoonstelling 'Zie je mij?'* met en voor jonge mantelzorgers en het *project 'Ze zijn toch niet gek?'* over psychische gezondheidzorg gericht op het bij migranten vergroten van de kennis over ernstige psychische ziekten, het taboe hieromtrent te doorbreken en familieleden vroegtijdig hulp en ondersteuning te bieden. Dit draagt eraan bij dat meer stedelijke samenwerkingspartners elkaar én Mantelfoon leerden kennen waardoor er gericht kan worden doorverwezen en mantelzorgers beter kunnen worden ondersteund.

3.1 Dag van de Mantelzorg 2023

Elk jaar vindt de Dag van de Mantelzorg plaats op 10 november. Dé dag om mantelzorgers in het zonnetje te zetten. Mantelfoon vervult rond de Dag van de Mantelzorg een verbindende rol met samenwerkingspartners in de stad organiseert een publiekscampagne, diverse krantenadvertenties en artikelen en social media.

3.1.1. Activiteiten voor mantelzorgers in de gebieden

In 2023 zijn in elk gebied door de mantelzorgondersteuners in de gebieden één of meerdere activiteiten voor mantelzorgers georganiseerd. De activiteiten liepen uiteen van een heerlijke high tea in een Huis van de wijk en op de Euromast, tot ontspannende en leerzame workshops, interessante lezingen, wandelingen in de natuur, tot een uitgebreid buffet. Naast de wervingsactie door de mantelzorgondersteuners is op de website van Mantelfoon een actiepagina ingericht waarop alle activiteiten per gebied toegelicht werden en informatie over hoe men zich aan kon melden voor de activiteiten. De mantelzorgcoaches van de backoffice hebben meerdere activiteiten bezocht en boden een helpende hand.

3.1.2 Mantelzorgpresentje vanuit Mantelfoon

Voor de Dag van de Mantelzorg heeft Mantelfoon het *Mantelfoon Magazine* uitgebracht als mantelzorgpresentje. Het magazine staat boordevol praktische tips, uitleg over regelingen en wetgeving, mooi verhalen van mantelzorgers, informatie over respijtzorg en hoe je als mantelzorger (ook) goed voor jezelf kunt zorgen en contactgegevens van mantelzorgondersteuners in de gebieden en organisaties en partijen waar mantelzorgers (mogelijk) mee te maken hebben of krijgen.

De mantelzorgondersteuners hebben allen een voorraad magazines ontvangen, om cadeau te geven aan de mantelzorgers; niet alleen tijdens de activiteiten, maar ook op andere momenten in het jaar en volgende jaar. Daarnaast is het Mantelfoon Magazine via de gemeente verspreid bij de locaties van Vraagwijzer en wijkhubs. De totale oplage (eerste en tweede druk) is respectievelijk 5000 en 3200 stuks.

Om mantelzorgers in het zonnetje te zetten én om mantelzorg op een creatieve en luchtige manier bespreekbaar te maken heeft Mantelfoon in samenwerking met Stichting Cretopia Rotterdam een *muurschildering over mantelzorgen* laten maken. Internationaal streetartist I am Eelco (Eelco van den Berg) heeft in opdracht van Mantelfoon een kleurrijke muurschildering in de Gouvernestraat gemaakt, dat op 8 november door wethouder Achbar werd onthuld. De muurschildering is opgenomen in het programma van het Rotterdam Streetart Museum.



3.2 Netwerkbijeenkomsten en workshops

3.2.1. Stedelijke bijeenkomsten

In 2023 hebben drie stedelijke bijeenkomsten met mantelzorgondersteuners uit de gebieden plaatsgevonden op: 26 januari, 12 juni en 14 september. De vierde bijeenkomst die gepland stond op 21 november kon helaas niet doorgaan en is doorgeschoven naar 18 januari 2024.

Tijdens elke bijeenkomst staat een thema centraal, respectievelijk: lezing 'Mantelzorg en veerkracht', behoefteonderzoek onder mantelzorgersondersteuners (aan welke ondersteuning vanuit Mantelfoon hebben zij behoefte én hoe zien zij hun rol als onderdeel van de mantelzorgondersteuning in Rotterdam), profilering van de mantelzorgondersteuner en voorbereidingen voor de jaarlijkse Dag van de Mantelzorg.

Uitkomst behoefteonderzoek onder mantelzorgondersteuners

Om inzicht te verkrijgen in de behoeften van mantelzorgondersteuners is een onderzoek uitgevoerd met een online vragenlijst met meerkeuzevragen en open vragen. Een link naar de vragenlijst is per mail verstuurd naar 12 mantelzorgondersteuners in Rotterdam. Gedurende de maand juli 2023 konden zij de vragenlijst invullen. In totaal hebben 7 mantelzorgondersteuners de vragenlijst ingevuld (responspercentage: 58%).

Mantelfoon vormt samen met de welzijnsorganisaties het **stedelijk mantelzorgnetwerk** van Rotterdam. Dit netwerk moet volgens de mantelzorgondersteuners voorzien in:

- deskundigheidsbevordering voor persoonlijke ontwikkeling;
- kennis en informatie uitwisseling;
- uitbreiden van netwerkcontacten; en
- signaleren van knelpunten en het bespreken van casuïstiek.

Verder geven zij aan behoefte te hebben aan een online gereedschapskist met o.a. informatie over regelingen, organisaties, gesprekstechnieken, etc. Mantelzorgondersteuners zien het stedelijk netwerk als een manier om vaardigheden uit te breiden en staan open voor diverse manieren waarop ze dit kunnen doen. Om het netwerk effectief in te kunnen (blijven) zetten ontvangen de mantelzorgondersteuners graag meer kennis over het opbouwen en inzetten van hun netwerk en het profileren van zichzelf als mantelzorgondersteuner in de wijk. Aanvullend wil men graag meer leren over het organiseren van bijeenkomsten waarbij men in contact komt met mantelzorgers en professionals.

De mantelzorgondersteuners zijn tevreden met de huidige frequentie van de stedelijke bijeenkomsten (vier keer per jaar).

3.2.2 Gemeente

Workshop Werk & Mantelzorg

Gemeente Rotterdam organiseerde op 3 februari de bijeenkomst '**Vitale mantelzorgers op de werkvloer**' om werkgevers handvatten aan te reiken om overbelasting bij deze werknemers te voorkomen. Mantelfoon heeft op deze dag twee keer de workshop 'Werk en mantelzorg' gegeven.

Workshop voor medewerkers gemeente Rotterdam

Op 23 maart verzorgde Mantelfoon een interactieve workshop tijdens een medewerkers-evenement van de afdeling PGW&Z van gemeente Rotterdam. Er werd stilgestaan bij de definitie van mantelzorg, wie van de deelnemers in de zaal mantelzorger is, of bekend is wat de gemeente aan mantelzorgers biedt en wat Mantelfoon voor hen kan betekenen. Middels een quiz, informatie en advies, vragen en de uitwisseling van persoonlijke ervaringen werd het een zeer nuttige en waardevolle bijeenkomst.



Workshop Prestatie010

Op 4 april heeft mantelzorgcoach Sandro samen met Nuran Köse, activeringscoach bij de gemeente Rotterdam, een workshop gegeven tijdens een studiedag voor activeringscoaches.

Het doel van de workshop was om de activeringscoaches handvatten te geven om bij mantelzorgers die zij begeleiden overbelasting te voorkomen, door niet alleen gericht te zijn op het mantelzorgen maar ook oog te blijven houden voor hun eigen ontwikkeling.

De onderwerpen die aan de orde kwamen waren:

- Wanneer ben je mantelzorg(er)?
- De instrumenten om (over)belasting te peilen. Hoe kan overbelasting verminderd worden?
- Samenwerking met mantelzorgcoach Welzijn, Prestatie010 en Mantelfoon.

Workshop ‘Als mantelzorg ontspoort’

Op 15 juni heeft Mantelfoon op uitnodiging de gemeente Rotterdam tijdens de Internationale Dag tegen ouderenmishandeling een workshop verzorgd. Tijdens deze workshop, mede gebaseerd op ervaringen met ontspoorde mantelzorg, werden de vormen, oorzaken en signalen van ontspoorde mantelzorg besproken. Wat je als professional aan deze vorm van mantelzorg kunt doen én wat Mantelfoon hierin kan betekenen.

Focusdag gemeente Rotterdam

Op 20 november werd de jaarlijkse Focusdag voor medewerkers van gemeente Rotterdam georganiseerd. Aanvankelijk zou Mantelfoon een workshop verzorgen, maar door ziekte van drie collega's kon de workshop helaas niet doorgaan. De informatiekraam van Mantelfoon werd goed bezocht. Er ontstondengesprekken vanuit deels een eigen mantelzorgsituatie en deels op professioneel niveau (informatie-uitwisseling, samenwerkingsmogelijkheden).

Brainstormsessie Gedrag en Mantelfoon met gemeente Rotterdam

Aan de hand van het model Behaviour Change Wheel, wat uitgaat van gedrag dat voortkomt uit capaciteit, gelegenheid en motivatie, is door de gemeente Rotterdam een brainstormsessie geïnitieerd met als doel om knelpunten en kansen te identificeren zodat gericht nagedacht worden over 'gedragsinterventies' bij mantelzorgers. Bijvoorbeeld: 'weet de doelgroep wel wat ze zou moeten doen, maar is het te moeilijk om het te doen? Dan heeft informeren weinig zin maar zou het *gedrag* gemakkelijker gemaakt moeten worden.' Op 11 december is Mantelfoon betrokken bij een brainstormsessie met twee gedragsadviseurs, twee communicatieadviseurs en beleidsadviseur. In 2024 krijgt dit een vervolg.

3.2.3 Welzijn en zorg**Pilot Depressie Preventie afgerond**

Op 9 februari vond in Overschie de laatste bijeenkomst plaats in het kader van de *pilot Depressie preventie van mantelzorgers* van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Alle deelnemers lieten zich positief uit over het resultaat. De mantelzorgcoach in Overschie van wmo radar gaat zorgdragen voor de continuering van het overleg met de betrokken partners.

Straatacties – promotie Mantelfoon

Mantelfoon is drie keer de markt opgegaan om de dienstverlening onder de aandacht te brengen van marktbezoekers. Zo gingen de mantelzorgcoaches in koppels op 9 augustus naar de markt op het Arikaanderplein, 17 augustus de markt op de Herenwaard in IJsselmonde en op 23 augustus de markt aan de Hesseplaats in Ommoord. Naast het uitdelen van flyers en het geven van informatie over onze dienstverlening, werden interessante en waardevolle gesprekken gevoerd.



Mantelzorgparticipatie ziekenhuiszorg

Het Franciscus Vlietland Ziekenhuis, Erasmus MC en het Ikazia Ziekenhuis hebben Mantelfoon uitgenodigd om een bijdrage te leveren aan mantelzorgparticipatie. Het Franciscus Vlietland Ziekenhuis en het Ikazia Ziekenhuis zetten in op *werk en mantelzorg*. Beide ziekenhuizen, hebben onafhankelijk van elkaar, Mantelfoon uitgenodigd bij personeelsbijeenkomsten met dit thema. Dit resulteerde niet alleen in een bijdrage van Mantelfoon over het genoemde thema, maar ook in samenwerking in mantelzorgparticipatie. Op de afdeling Geriatrie van het Franciscus Vlietland Ziekenhuis wordt aan familieleden en naasten actief informatie meegegeven over Mantelfoon. Met het Ikazia Ziekenhuis is in 2023 gestart met het onderzoeken van mogelijkheden om ziekenhuisbreed mantelzorgparticipatie vorm te geven met zogenoemde mantelzorgspreekuren.

Ook met het Erasmus MC zijn contacten aangehaald en nieuwe contacten gelegd. Dit resulteerde in een samenwerking tijdens Wereld Alzheimerdag in het Erasmus MC. Ook de afdeling Neurologie informeert familieleden en naasten over Mantelfoon. In 2024 wordt onderzocht of andere afdelingen hierbij aan kunnen sluiten.

Workshop Oog voor (jouw) mantelzorgers – PG-afdelingen Humanitas

Op 31 oktober is voor medewerkers van PG-afdelingen van Humanitas een workshop georganiseerd met het thema om oog te hebben voor mantelzorgers, waarbij overbelasting en stressfactoren centraal stonden naast de dienstverlening van Mantelfoon.

Voorlichting Mantelfoon bij verschillende mantelzorgcafés

In verschillende gebieden in Rotterdam worden door mantelzorgondersteuners mantelzorgcafés georganiseerd voor mantelzorgers in de buurt.

Creatieve workshops SKVR

In het voorjaar organiseerden SKVR in samenwerking met wmo radar speciaal voor mantelzorgers vier gratis kunstworkshops in Huis van de Wijk de Kip. Mantelfoon is vooraf gevraagd om via de nieuwsbrief een oproep te doen. In totaal meldden tien mantelzorgers zich aan.

Tijdens de workshops werd er onder begeleiding van een kunstenaar van de SKVR en een activiteitenbegeleider van wmo radar getekend, geschilderd, geboetseerd en een gedicht geschreven. Na afloop vertelden de deelnemers te hebben genoten van de workshops én het samenzijn. Het gaf hen ontspanning en afleiding van het mantelzorgen. Omdat de deelnemers elkaar graag na de workshops wilden blijven zien, heeft Mantelfoon ook dit najaar vier SKVR-workshops aangeboden.

Bij deze workshops zijn ook nieuwe mantelzorgers aangesloten. Eén van de mantelzorgcoaches begeleidde de workshops én de gesprekken die de mantelzorgers onderling voerden. Ook deze reeks werd gewaardeerd.

De meerwaarde van de workshops is dat, naast ontspanning, het ook een mooie ingang biedt om het gesprek met elkaar aan te gaan over allerlei aspecten van mantelzorg; de fijne momenten, de belasting, het verdriet. Hiervoor worden de lesbrieven in overleg met SKVR aangepast, zodat ook stadsbreed de workshops aan mantelzorggroepen aangeboden kan worden. Mantelfoon geeft in het voorjaar 2024 hier een vervolg aan in de vorm van een pilot in één van de 14 gebieden, samen met een mantelzorgondersteuner.

Mantelfoon heeft een actieve bijdrage geleverd aan

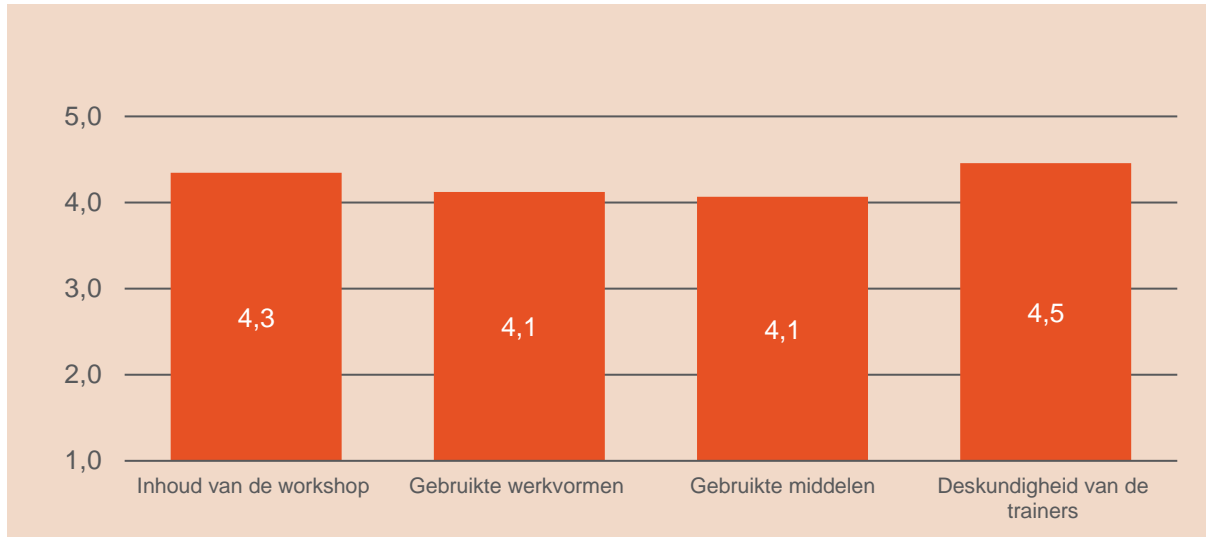
- Familie-avond bij Antes;
- Familie-avond bij Humanitas;
- Voorstelling Yemma voor én door mantelzorgers met een migrantenachtergrond;
- Fitfestivals en Groenfestival in gemeente Rotterdam;
- Workshop Mantelzorg en tegenprestatie.



3.2.4 Beoordeling workshops door deelnemers

Na afloop van een workshop wordt aan de deelnemers gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen waarin zij onder meer de inhoud, en het kennisniveau van de workshopbegeleider(s) (mantelzorgcoaches) beoordelen. Figuur 1.8 laat de gemiddelde scores van de workshops in 2023 zien, op een schaal van 1 tot 5.

Figuur 1.8 Gemiddelde scores workshops Mantelfoon 2023



3.3 Relatiebeheer en nieuwe kennismakingen

Bouwen aan relatiebeheer en investeren in nieuwe relaties is de basis van de stedelijke verbinding en het vergroten van de bekendheid van de Mantelfoon en haar dienstverlening. In 2023 is verder gebouwd aan het relatiebeheer en nieuwe kennismakingen.

Mantelfoon heeft kennismakingsgesprekken gevoerd met onder meer:

- NSN Zorg, kleinschalige interculturele zorgaanbieder
- Mantelzorgmakelaar Centrum Maatwerk
- Project Slim in huis
- Alzheimer Rotterdam
- Marcella Braamskamp (actieplan dementie gemeente Rotterdam)
- Fondsenwerving Erasmus MC
- Afdeling Neurologie van het Erasmus MC
- Afdeling Geriatrie Franciscus Vlietland Ziekenhuis
- Mantelzorgparticipatie Ikazia Ziekenhuis
- Hogeschool Rotterdam, lectoraat Verpleegkunde
- Schoolmaatschappelijk werk Albeda Rosestraat
- Penta College Rozenburg
- CMD en projectenbureau Aafje
- Voorschoolmaatschappelijk werk SMWR
- Netwerkregisseur Prins Alexander CJG Rijnmond
- Jeugd- en gezinscoach van Enver
- Nederlandse Vereniging voor Autisme Zuid-Holland
- Multifunctioneel Centrum De Paladijn (Pameijer)
- Middin
- Onafhankelijk Cliënt Ondersteuning (sociaal domein en Wet langdurige zorg)
- Seniorenmakelaars gemeente Rotterdam
- Breinlijn
- Rode Kruis Rotterdam
- Sociaal raadsman gemeente Rotterdam
- Stichting Mijn Held
- Stichting Anders
- Stichting Present (locatie Rotterdam)
- Stichting Magneet



Mantelfoon is deelnemer aan:

- ConForte groep wanneer het thema mantelzorg besproken wordt
- Stedelijk verbindingsteam Informele Zorg en Ondersteuning
- Klankbordgroep Zorgzaam010

3.4 Focus op doelgroepen

3.4.1 Jonge mantelzorgers

In 2023 lag de focus op onder meer het bereiken van jonge mantelzorgers. Deze groep is veelal onzichtbaar; jonge mantelzorgers geven zichzelf (of elkaar) niet snel het label 'mantelzorger' omdat zij zich hier niet in herkennen, evenals hun omgeving. Mantelfoon investeert daarom nadrukkelijk in het netwerk om deze doelgroep zo goed mogelijk te bereiken en via events bewustwording te creëren voor deze jongeren.

Mantelfoon heeft een actieve bijdrage geleverd aan:

- Week van de jonge mantelzorger (1 tot en met 6 juni)
- Eurekaweek Erasmus Universiteit Rotterdam
- Project Zie je mij?– fototentoonstelling jonge mantelzorgers

Week van de jonge mantelzorger

Meeting voor professionals Jonge mantelzorgers in beeld

Voor de aftrap van de Week van de jonge mantelzorger organiseerde Mantelfoon op donderdag 1 juni een meeting voor (zorg)professionals genaamd *Jonge mantelzorgers in beeld*. Lauren Landreth en Vera Duivenvoorden, twee jonge mantelzorgers, vertelden over hun dagelijks leven en welke signalen professionals op kunnen pakken om jongeren als mantelzorger te herkennen én hulp en ondersteuning te bieden. Er werden waardevolle tips en ideeën met elkaar uitgewisseld. De verhalen van Vera en Lauren maakten diepe indruk en legde de vinger op de zere plek. Met de boodschap om beter samen te werken en meer oog hebben voor elkaar werd de inspirerende avond afgesloten.

Theatervoorstelling over jonge mantelzorgers @ Pentacollege Rozenburg

Op donderdag 8 juni vond er een gastles met een interactieve theatervoorstelling over jonge mantelzorgers plaats voor 180(!) leerlingen van het Penta College in Rozenburg. De succesvolle dag is te danken aan initiatiefnemer Lauren Landreth, zelf jonge mantelzorger en netwerkregisseur bij CJG Rijnmond – Hoek van Holland en Rozenburg - en samenwerkingspartners, Avant Sanare, DIA Rozenburg, Stichting InMovement, en Mantelfoon.

Elke leerling ontving aan het einde van de voorstelling een informatiepakketje, waaronder informatie van Mantelfoon en een multifunctionele oplaadkabel aan een Mantelfoon-sleutelhanger (ff opladen bij Mantelfoon). Dit betekent dat in circa 180 gezinnen in Rozenburg en omgeving informatie over en voor jonge mantelzorgers terecht is gekomen.

Eurekaweek Erasmus Universiteit Rotterdam

In de week van 21 tot en met 25 augustus vond de Eurekaweek voor studenten van de Erasmus Universiteit Rotterdam plaats. Op 22 augustus werd op het terrein van de Campus een informatiemarkt georganiseerd waar Mantelfoon samen met DIA een stand bemenste met aandacht voor de studerende mantelzorger. Ter voorbereiding werd een werkgroep samengesteld met een afvaardiging van EUR (studentebegeleiding), Dona Daria, Avant Sanare, InMovement en Mantelfoon.

Mantelfoon richtte op haar website een zogenoemde activiteitenpagina in waar studerende mantelzorgers informatie kunnen vinden over de deelnemende organisatie, filmpjes voor en door studerende mantelzorgers en een aanbod voor cursussen en workshops.

Deze webpagina is na de Eurekaweek ingericht voor studerende mantelzorgers, met voor hen interessante content én informatie over wat Mantelfoon voor hen kan betekenen.



Project Zie je mij? – fototentoonstelling jonge mantelzorgers

'Hoe is het om op te groeien als jonge mantelzorger?'

Vera Duivenvoorden, fotografe en zelf mantelzorgers, volgde vijf jongeren – Bieneke, Julian, Jeltje, Kai en Hanane – op zoek naar een antwoord. Samen met Vera, die persoonlijk ook vaak met deze vraag geconfronteerd wordt, nemen de jongeren je mee in hun leefwereld en laten je zien hoe het is om samen te leven met iemand die extra zorg nodig heeft. Hoe vinden zij de ruimte voor hun eigen ontwikkeling? Waarin maakt het je rijker en wat zijn de moeilijkheden? Hoe zorg je er voor dat je niet onzichtbaar wordt?

De fototentoonstelling reist langs verschillende scholen en onderwijsinstellingen. Ook delen de jongeren hun verhaal tijdens gastlessen. Op deze manier wordt meer (h)erkenning gecreëerd voor jonge mantelzorgers.

Als één van de samenwerkingspartners heeft Mantelfoon een actieve bijdrage geleverd aan de fototentoonstelling op het Albeda Rosestraat. In januari 2024 verhuist de fototentoonstelling naar Albeda Zuster Hennekenplein.

Ter voorbereiding op de fototentoonstelling in het Onderwijscentrum van het Erasmus MC in maart 2024 werd in het najaar van 2023 de samenwerking gestart met Erasmus MC, Erasmus Universiteit, DIA en Mantelfoon.

Workshop studentbegeleiders Erasmus Universiteit Rotterdam

Samen met InMovement gaf Mantelfoon een workshop over jonge mantelzorgers aan een groep van negen studentbegeleiders op de Erasmus Universiteit Rotterdam. De deelnemers kregen naast inzichten ook praktische handvatten mee om jonge mantelzorgers beter te herkennen en het gesprek aan te gaan.

Verkenning samenwerking Stichting Mijn Held

Het bereiken van jonge mantelzorgers is een uitdaging op zich. Zoals gezegd, jongeren die zorgen voor een naaste herkennen zichzelf vaak niet als mantelzorger en voelen zich niet als zodanig aangesproken. Een zogenoemd boegbeeld voor jonge mantelzorgers kan helpend zijn met het bereiken van jonge mantelzorgers; een bekend persoon die jongeren aanspreekt en, bij voorkeur, affiniteit heeft met mantelzorg. Hiervoor is samenwerking gezocht met René van Winden van Stichting Mijn Held. Deze stichting heeft aangeboden om ons te helpen in de zoektocht naar een BN'er door zijn netwerk hiervoor aan te wenden. Tot op heden is het helaas nog niet gelukt om een BN'er hiervoor bereid te vinden.

Stichting Mijn Held maakt wensen van jonge mantelzorgers mogelijk én organiseert events voor jonge mantelzorgers waarbij *zij weer even kind kunnen zijn*. Mantelfoon levert een actieve bijdrage aan het werven van jonge mantelzorgers voor deze events die in de regio Rotterdam door Stichting Mijn Held worden georganiseerd.

Netwerken

De mantelzorgcoach die jonge mantelzorgers in portefeuille heeft, na het vertrek van haar voorganger, met de netwerkcontacten voor jonge mantelzorgers kennismakend en de contacten weer aangehaald. Daarnaast heeft zij het netwerk rondom jonge mantelzorgers verder uitgebreid; deze zijn opgenomen in paragraaf 3.2.



3.4.2 Mantelzorgers met een migratieachtergrond

Naast de focus op jonge mantelzorgers, lag in 2023 ook de focus op mantelzorgers met een migratieachtergrond. Om beter aan te kunnen sluiten op de wensen en behoeften van mantelzorgers met een migratieachtergrond die zorgen voor een naaste met (beginnende) dementie heeft Mantelfoon *verdiepend (literatuur)onderzoek* verricht. Verder wordt ingezet op het voeren van verkennende gesprekken met organisaties die expert zijn in het werken met én bereiken van deze doelgroep. Tevens is er een samenwerking gestart voor het pilot 'Ze zijn toch niet gek'.

Project 'Ze zijn toch niet gek?'

Mantelfoon participeert in het project 'Ze zijn toch niet gek?!', een programma over GGZ-problematiek voor mantelzorgers met een migratieachtergrond. Hiervoor zijn sleutelfiguren getraind om buurtgenoten te informeren over mantelzorgondersteuning. Samenwerkingspartners die hieraan meewerken zijn: Indigo, Dona Daria en de mantelzorgondersteuners van de welzijnsorganisaties.

Donna Daria heeft gezorgd voor de werving van ambassadeurs, de sleutelpersonen uit de verschillende gemeenschappen, die laagdrempelige groepsvoorlichtingen kunnen verzorgen. Indigo heeft de trainingen voor de ambassadeurs verzorgd over de EPA; psychose, schizofrenie, zware depressie, verslavingsproblematiek. De familie ervaringsdeskundige van Ypsilon is steeds bij de trainingen aanwezig geweest en gaat ook mee wanneer de ambassadeurs op huisbezoek gaan. Eén van de mantelzorgcoaches heeft een training verzorgd over mantelzorg, de signalen van overbelasting en de verschillende vormen van ondersteuning. Van de trainingen is een hand-out gemaakt voor de ambassadeurs die zij kunnen gebruiken voor hun groepsvoorlichtingen.

Via de ambassadeurs kan de bekendheid met Mantelfoon binnen migrantengroepen vergroot worden. De signalen van de ambassadeurs over de behoeften van de mantelzorgers willen we gebruiken om het ondersteuningsaanbod goed aan te laten sluiten. Het project heeft een looptijd van april 2023 tot april 2024.

Hoofdstuk 4 Proces van uitvoering (implementatie)

Na drieënhalf jaar Mantelfoon staat er een stevig fundament waarop we verder kunnen bouwen. We zijn een betrouwbare samenwerkingspartner gebleken, met een waardering van 8,4. Mantelzorgers waarderen onze dienstverlening met een 8,2. In de factsheet *Mantelfoon voor de Rotterdamse mantelzorger* staan feiten en cijfers over mantelzorg in Rotterdam én de resultaten van drie jaar Mantelfoon. Deze waardering stelt ons gerust om verder te bouwen aan onze bekendheid en de stedelijke samenwerking uit te breiden, zodat nog meer Rotterdamse mantelzorgers gebruik kunnen maken van onze dienstverlening.

Mantelfoon heeft doorlopend aandacht voor het waarborgen van de kwaliteit en continuïteit van dienstverlening. Ook in 2023 met De ZorgCentrale de kwaliteit van de dienstverlening besproken en stilgestaan bij de bereikbaarheid en de responsnelheid. Waar nodig werden verbeterplannen gemaakt en is hieraan tijdens de intervisiesessies aandacht besteed.

De centralisten beantwoorden de vragen en bieden ondersteuning volgens een call- en chatscript. In december 2023 is gestart met een revisie van het chatscript, waarbij naast een update ook, samen met de klantcoördinator, gekeken wordt naar de werkbaarheid van het script én op welk moment de vraag doorgezet moet worden naar de mantelzorgcoaches van de backoffice. In 2024 wordt dit proces voortgezet en tevens toegepast op het callscript.



4.1 Verlenging opdracht

Gemeente Rotterdam is tevreden over de dienstverlening van Mantelfoon en verlengde de opdracht tot en met 31 maart 2024, met een mogelijkheid tot tweemaal een verlenging van een jaar. Inmiddels is de verlenging van de opdracht tot 1 april 2025 gegeven.

Mantelfoon rapporteert een aantal maal per jaar: van kwartaal 1 en 3 wordt er summier een kwantitatieve cijfer-rapportage van circa 1 A4 aangeleverd. In de halfjaarlijkse rapportage wordt iets uitgebreider gerapporteerd en in de jaarrapportage worden de doelen, resultaten en activiteiten toegelicht en beschreven. Ook vond er elk kwartaal een inhoudelijk overleg met de contractmanager van de gemeente Rotterdam plaats. Het contact met de gemeente verloopt prettig en we weten elkaar te vinden. Met de komst van de communicatieprofessional vond vanaf april driewekelijks overleg plaats met de communicatieadviseur informele zorg van de gemeente. Dit resulteert in een intensieve samenwerking.

4.2 Evaluatie mantelzorgcadeau

Meer dan de helft van het totaal aantal telefoongesprekken in de eerste helft van 2023 ging over het mantelzorgcadeau. Mantelzorgers kregen de mogelijkheid om te kiezen voor de gratis Rotterdampas met € 25,- OV-tegoed óf een cadeaubon ter waarde van € 50,-, te verzilveren via de webshop van Absoluta. De procedure hiervoor liep allesbehalve soepel, waardoor we veel gespannen, boze en ongeduldige mantelzorgers aan de lijn kregen. Inmiddels is het aanvraagproces voor de mantelzorgcadeau geëvalueerd met de gemeente en alle betrokken partijen.

4.2.1 Hack mantelzorgverklaring en mantelzorgcadeau

Op 5 september bereikte de gemeente het bericht dat opvallend veel cadeaubonnen via de webshop van Absoluta waren besteld, met het vermoeden dat het systeem gehackt moest zijn. Absoluta heeft daarop de mogelijkheid voor het verzilveren van de cadeaubon voor langere tijd af moeten sluiten. Ook de mogelijkheid tot het aanvragen van nieuwe cadeaubonnen was niet meer mogelijk. Gemeente Rotterdam heeft alle betrokken partijen hierover geïnformeerd én een mededeling op haar website geplaatst.

4.2.2 Mantelzorgcadeau 2024

De hack heeft gevolgen voor het mantelzorgcadeau voor 2024; de keuze voor een cadeaubon wordt niet meer aangeboden en vervangen door een gratis Rotterdampas en 40 euro OV-tegoed.

4.3 Datagedreven werken

4.3.1 Registratie

De mantelzorgcoaches registreren ieder contact in RegiCare. Het is belangrijk dat het registreren zo efficiënt mogelijk verloopt. Samen met de beheerder van het registratiesysteem is gesproken over dit registratieproces en zijn diverse verbeteringen doorgevoerd.

4.4 Klanttevredenheidsonderzoek en Partnertevredenheidsonderzoek

Mantelfoon heeft door DSP Groep BV twee tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd: het *klanttevredenheidsonderzoek* (score: **8,2**) en het *partnertevredenheidsonderzoek* (score: **8,5**).



4.4.1 Klanttevredenheidsonderzoek

Voor het klanttevredenheidsonderzoek interviewde DSP tussen januari en mei 2023 mantelzorgers die hebben gesproken met de front- en/of backoffice van Mantelfoon. De mantelzorgers zijn geworven via een oproep in de Mantelfoon nieuwsbrief en via de mantelzorgcoaches van de backoffice. DSP sprak met 72 mantelzorgers,.

De conclusie van het onderzoek laat zien dat de meeste mantelzorgers vinden dat zij goed zijn geholpen door het mantelzorgsteunpunt en 96% zouden anderen in hun omgeving aanraden om ook contact op te nemen. Mantelzorgers geven een hoog rapportcijfer aan Mantelfoon: 8,2.

Duidelijk komt naar voren dat mantelzorgers blij zijn met de functie die Mantelfoon vervult als luisterend oor. Desgevraagd geven mantelzorgers vooral aan dat zij in de toekomst nogmaals zullen bellen voor praktisch advies. Een luisterend oor wordt ook, maar in mindere mate genoemd als reden om te bellen in de toekomst. Dit duidt er mogelijk op dat mantelzorgers het gevoel hebben dat zij een aanwijsbare aanleiding moeten hebben om te bellen, dat simpelweg 'je hart luchten' niet voldoende is.

De meeste mantelzorgers vinden dat Mantelfoon zowel goed vindbaar is als goed bereikbaar: de nieuwsbrief en sociale media zijn de belangrijkste kanalen waardoor mantelzorgers bekend zijn geraakt met Mantelfoon, maar ook andere kanalen worden genoemd.

Ook is een aantal mantelzorgers doorverwezen door een professional, bijvoorbeeld de huisarts of een wijkteammedewerker. Het aantal mantelzorgers dat door medewerkers van de gemeente is doorverwezen, is beperkt.

4.4.2 Partnertevredenheidsonderzoek

Voor het partnertevredenheidsonderzoek zijn dertig samenwerkingspartners van Mantelfoon benaderd voor een telefonisch interview. Vijf van hen zijn gevraagd voor een uitgebreider gesprek. Vijftwintig interviews hebben plaatsgevonden, waarvan vier uitgebreide gesprekken. Van twee organisaties zijn meerdere professionals in aparte interviews gesproken.

De conclusie van het onderzoek laat zien dat Mantelfoon een stevige positie heeft in het Rotterdamse netwerk en voor samenwerkingspartners een belangrijke partner is in het veld om mantelzorgers van dienst te kunnen zijn. Het onderzoek laat zien dat ketenpartners zeer tevreden zijn over de dienstverlening van Mantelfoon met het gemiddelde rapportcijfer van een 8,5. Samenwerkingspartners zijn blij zijn dat de dienstverlening bestaat en dat Mantelfoon goed bereikbaar is. De meesten vinden dat Mantelfoon vooral moet doorgaan met waar ze mee bezig zijn.

Om mantelzorgers te bereiken worden (vooral) kansen gezien om nog meer te doen om (nieuwe) professionals te informeren over Mantelfoon. Samenwerkingspartners zien kansen om de onderlinge samenwerking verder te versterken.



4.5 Mantelfoon onderzoek

Naast de (externe) klant- en partnerstevredenheidsonderzoeken, voert Mantelfoon ook zelf onderzoek uit. Zo heeft Mantelfoon in 2023 de volgende onderzoeken uitgevoerd:

- Literatuurstudie naar mantelzorgers met een migratie achtergrond (specifiek: dementie);
- Behoeftesonderzoek onder mantelzorgondersteuners;
- Behoeftesonderzoek onder mantelzorgers;
- (vervolg) Verdiepende focusgroepgesprekken met mantelzorgers over Mantelfoons' dienstverlening;
- Feiten en cijfers bij vragen over dementie;
- Feiten en cijfers bij vragen van oudere mantelzorgers;
- Feiten en cijfers bij vragen over respijtzorg.

In deze paragraaf lichten we het behoeftesonderzoek onder en de daarop volgende verdiepende focusgroepgesprekken met mantelzorgers toe.

Om inzicht te verkrijgen in de ervaringen van mantelzorgers is een onderzoek uitgevoerd door middel van een elektronische vragenlijst en bevat meerkeuzevragen en open vragen en is gedigitaliseerd via Google Forms. Een link naar de vragenlijst is opgenomen in de Mantelfoon nieuwsbrief van april 2023, welke naar 9.217 nieuwsbriefabonnees is verstuurd. Vanaf 28 april tot en met 10 mei 2023 konden mensen de vragenlijst invullen. In totaal hebben 205 personen de vragenlijst ingevuld.

Aan het eind van de vragenlijst werd gevraagd of zij interesse hebben in deelname aan een focusgroepgesprek met Mantelfoon en andere mantelzorgers. In totaal hebben 40 mantelzorgers aangegeven deel te willen nemen.

Dit resulteerde uiteindelijk in twee focusgroepgesprekken van in totaal 10 mantelzorgers. Het doel van de focusgroepgesprekken was het ophalen van meningen en ervaringen van mantelzorgers zodat Mantelfoon deze kan meenemen in de dienstverlening en signalen kan meegeven aan de gemeente.

De conclusie van beide (samengevoegde) onderzoeken:

- Mantelzorgondersteuning is maatwerk
Ruim driekwart van de bevroegde mantelzorgers heeft behoefte aan ondersteuning. Omdat wensen en persoonlijke omstandigheden uiteen lopen zijn ze gebaat bij maatwerk. Met name informatie en advies, praktische ondersteuning en een luisterend oor worden gewaardeerd. Ook hebben mantelzorgers behoefte aan ontspannende activiteiten en contact met andere mantelzorgers.
- Erkenning en herkenning vanuit de zorg
Dit is essentieel om de mantelzorger het gevoel te geven er niet alleen voor te staan. Goede samenwerking met zorgverleners is belangrijk om de zorg te verbeteren en overbelasting van de mantelzorger te signaleren en voorkomen.
- Het Mantelzorgcadeau wordt gewaardeerd
De bevroegde mantelzorgers zijn goed op de hoogte van het bestaan van het Mantelzorgcadeau. Zij waarderen het jaarlijkse presentje en de meerderheid heeft dit ook al aangevraagd. Zij kiezen met name voor de Rotterdampas met het OV-tegoed.
- Ontspanning en ontmoeting staan voorop tijdens de Dag van de Mantelzorg
Enerzijds willen mantelzorgers geen speciale aandacht tijdens de Dag van de Mantelzorg. Zij zorgen vanuit liefde en dat is vanzelfsprekend. Mede hierdoor nemen ze nog niet altijd deel aan de georganiseerde activiteiten. Tijdens de Dag van de Mantelzorg moeten ontspanning en ontmoeting voorop staan. Mantelzorgers staan open voor ontspannende, creatieve en leerzame activiteiten in de buurt.



Hoofdstuk 5 Communicatie en PR

Sinds maart 2023 is het backoffice team uitgebreid met een communicatieprofessional. Werken aan de bekendheid van Mantelfoon en de term mantelzorg is en blijft een belangrijk focuspunt. Hoe meer Rotterdammers Mantelfoon kennen, hoe beter we mantelzorgers verder kunnen helpen. In 2023 zijn er diverse ontwikkelingen geweest.

5.1 Strategisch communicatieplan

Vanuit het werkplan Mantelfoon 2023 is op basis van de daarin opgenomen communicatieparagraaf een strategisch communicatieplan geschreven. De communicatiestrategie geldt als leidraad voor de communicatie-inzet voor 2023. Speerpunt is om Mantelfoon blijvend onder de aandacht te brengen én te houden onder Rotterdamse mantelzorgers en hun omgeving, waarbij een mix van communicatiekanalen en communicatiemiddelen wordt ingezet, waarbij ook nieuwe wegen onderzocht worden. Daarnaast wordt ook ingezet op het bereiken en betrekken van professionals, en in het bijzonder de mantelzorgondersteuners in de gebieden.

Kaders communicatiestrategie

Bewustwording door kennis - informeren en kennistekorten wegwerken door:

- ✓ Bewustwording over 'wat is mantelzorg?';
- ✓ Bewustwording over het herkennen en erkennen van de mantelzorger;
- ✓ Bewustwording dat je er als mantelzorger niet alleen voor staat.

Houding – positieve gevoelens versterken en de negatieve gevoelens verzwakken door:

- ✓ Mensen die (intensief) voor een ander zorgen of onderdeel zijn van een (gezins) situatie waarin een naaste intensieve zorg nodig heeft, herkennen zichzelf als mantelzorger;
- ✓ Mantelzorgers erkennen de eventuele gevolgen van hun rol als mantelzorger;
- ✓ Mantelzorgers zien de meerwaarde van een ondersteuningsnetwerk en kennen Mantelfoon;
- ✓ Mantelzorgers staan open voor de dienstverlening van Mantelfoon op het moment dat zij deze dienstverlening nodig hebben.

Gedrag – actiebereidheid van de mantelzorger en zijn of haar directie beïnvloedingsomgeving, waardoor gewenst gedrag versterkt wordt door:

- ✓ Mantelzorgers weten waar zij informatie kunnen vinden over de mantelzorgondersteuning;
- ✓ Mantelzorgers staan open voor de dienstverlening van Mantelfoon en bereiken Mantelfoon op het moment dat zij ondersteuning nodig hebben;
- ✓ Mantelzorgers zijn tevreden over de dienstverlening van Mantelfoon en dragen dit uit door Mantelfoon aan te bevelen.

5.2 Mediaplanning

Om blijvend onder de aandacht van Rotterdamse mantelzorgers te blijven is media-aandacht van belang. Zowel social media als de traditionele media; krant en radio.

In voorgaande jaren is samengewerkt met de Havenloods, de Oud Rotterdammer en RTV Rijnmond. Voor 2023 werden met deze partijen ook weer afspraken gemaakt. Met de Havenloods en de Oud Rotterdammer werd maandelijks advertentieruimte ingekocht én wordt met regelmaat een (redactioneel) artikel aangeboden. Met RTV Rijnmond was voor de campagneperiode van de Dag van de Mantelzorg, met uitloop naar de maand december, online advertentieruimte ingekocht én zendtijd voor radiocommercials (algemene radiocommercial en actie radiocommercial). Voor de decembermaand werd een nieuwe radiocommercial ingesproken; voor de algemene- en actieradiocommercial is gebruik gemaakt van het bestaande materiaal.



5.2.1 Inzet en bereik mediaplanning

Havenloods

Aantal advertenties (alle edities): 11 keer 1/8^{ste} advertentie, 1 keer 1/4^e advertentie

Gemiddeld aantal views advertentie (online doorplaatsing): 17.814

Rectangle (online advertentie) periode 9 november – 16 december 2023: 18.369

RTV Rijnmond

Algemene radiocommercial en actiecommercial (rondom de Dag van de mantelzorg).

Periode: 1 september tot en met 30 november 2023

708 spots op Radio Rijnmond

De spot is bijna 5,7 miljoen keer gehoord, door 431.000 verschillende luisteraars.

Decembermaand commercial

Periode: 1 december tot en met 31 december 2023

236 spots op Radio Rijnmond

De spot is ruim 1,9 miljoen keer gehoord door 186.000 verschillende luisteraars.

Oud Rotterdammer

Aantal advertenties (periode 25 juli tot en met 26 december 2023): 12 keer 1/8^{ste} advertentie

Redactioneel artikel in twee themanummers.

Stadskrant

Rond de Week van de jonge mantelzorger en rondom de Dag van de Mantelzorg heeft Mantelfoon redactionele ruimte gekregen in de Stadskrant. Redactionele artikelen werden tevens gepubliceerd op rotterdam.nl. Bij artikelen over mantelzorg en mantelzorgondersteuning kreeg Mantelfoon ruimte in de informatiekolom met contactinformatie.

5.3 Promotiemateriaal

Mantelfoon heeft een uitgebreide middelenlijn en promotiemateriaal, met onder meer:

stationeries (briefpapier, enveloppen), notitieblok, pennen, zonnebril, flyers, posters, postcards, banners, infographics, rolbanner en linnen tasjes.

Gadget voor jonge en studerende mantelzorgers

Na inventarisatie hiervan is gekeken welke middelen en materialen een update verdienen en toegevoegd kunnen worden. Voor events voor jonge mantelzorgers, (interactieve theatervoorstelling op het Penta College én de Eureka-week voor nieuwe studenten van de Erasmus Universiteit) is een gadget ontwikkeld; een multifunctionele oplaadkabel aan een Mantelfoon sleutelhanger met de boodschap 'Effe opladen met Mantelfoon'.

Informatieflyer (A5)

Naast de informatiebrochure Mantelfoon (drieluikfolder) is een handzame informatieflyer in A5-formaat gemaakt met meer beknopte informatie over Mantelfoon. Door de QR-code op de flyer te scannen komt men op de website van Mantelfoon waar meer informatie te vinden is.

Infographic 3 jaar Mantelfoon

De resultaten van 3 jaar Mantelfoon en waardering door mantelzorgers en samenwerkingspartners zijn verzameld in een (losbladige) infographic. Onderdeel van de infographic is 'Hoe werkt Mantelfoon', met een



vernieuwende *look and feel* op de huidige graphic.

5.4 Website

De vindbaarheid van Mantelfoon kan vergroot worden door de inzet van zoekmachine optimalisatie. Het doel van zoekmachine optimalisatie, ook wel search engine optimization (SEO) genoemd, zorgt ervoor dat een website beter vindbaar is in zoekmachines. Door onze website te optimaliseren wordt deze steeds relevanter voor Google en zal hoger gaan scoren bij relevante zoektermen. Het optimaliseren van de website is een specialistische opdracht. Hiervoor werd met twee bureaus (Zuiver Media en Webureau 3110) verkennende gesprekken gevoerd. De aanzienlijke kosten die hierbij gemoeid zijn, is besloten om in 2024 alternatieven te onderzoeken én hierover met de gemeente van gedachten te wisselen.

De website is in de tweede helft van 2023 ge-update. Daarbij is ook gekeken naar de gebruiksvriendelijkheid van de website op verschillende devices. In 2024 worden met de hostingpartij afspraken gemaakt hoe hier een verbetering in gemaakt kan, evenals het gebruiksvriendelijker maken van het CMS.

5.5 Mantelfoon nieuwsbrief

Maandelijks verstuurt Mantelfoon haar nieuwsbrief met actuele informatie, interessante weetjes, toelichting op wet- en regelgeving en activiteiten. Mantelfoon telde op 31 december 2023 11.714 abonnees. Het gemiddelde openings-percentages is 45% (het landelijk gemiddelde ligt rond 18%). En gemiddeld wordt er in 8% doorgeklikt op de links in de nieuwsbrief (landelijk gemiddelde 3%).

6. Mantelfoon in beeld





2023

