

Jaarrapportage Mantelfoon

Wmo radar

Jaar 2020

Rotterdam, 30 maart 2021



Merel van der Sar
Projectleider Mantelfoon
mvdsar@wmoradar.nl



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
1. Stedelijk mantelzorgsteunpunt Mantelfoon.....	4
Aanleiding	4
Opdracht	4
Organisatie.....	4
2. Geschikt personeel (subgunningscriterium 1)	5
Backoffice team	5
Frontoffice team.....	5
Betrokken klankbordgroep mantelzorgers.....	5
3. Stedelijke verbinding (subgunningscriterium 2).....	6
Zorgvuldige overdracht & informeren	6
Stedelijke verbindingsteam Informele Zorg en Ondersteuning (IZO)	6
Elkaar (leren) kennen	6
Online bijdrages.....	6
Zorgzaam010.....	6
4. Implementatieplan (subgunningscriterium 3).....	7
Regelmatig contact met de contractmanager.....	7
Inrichten werkprocessen.....	7
Koppeling registratiesystemen.....	7
Ontwikkelen, leren en evalueren	7
5. Communicatie en PR (subgunningscriterium 4).....	8
Visuele identiteit & concept Mantelfoon.....	8
Ondersteuning middels website	8
Publiekscampagnes.....	9
Dag van de Mantelzorg 2020	9
Mantelfoon video	10
Social media	10
Mantelfoon podcasts.....	10
6. Monitoring (subgunningscriterium 5)	11
6.1 Aantal bellers Mantelfoon	11
6.2 Soorten hulpvragen	14
6.3 Veel gestelde vragen (FAQ)	15
6.4 Wijze van afhandeling van de hulpvraag.....	16
6.5 Kenmerken mantelzorger en mantelzorgontvanger	16
Oogst	18



Voorwoord

Mantelzorg is mooi en soms ook moeilijk. Mantelzorgers zijn er in alle leeftijden. Mantelzorg varieert van eenvoudig tot enorm complex. Mantelzorg is ongelooflijk divers. Het zorgen voor een dierbare is voor velen betekenisvol en een verrijking van hun leven. Rotterdam telt ruim 85.0000 mantelzorgers. Stuk voor stuk kanjers die vrijwel dagelijks klaar staan voor een ander.

Eén van die kanjers is Anja (55). Deze ijverige, werkende mantelzorger belde Mantelfoon, omdat de zorg voor haar moeder met dementie te veel werd. Ze vertelde de telefonist van Mantelfoon dat ze meer zorg voor haar moeder nodig had, want haar emmer liep over. Mantelzorgcoach Anniek hielp haar op weg in het zorgwoud en stelde ook persoonlijke hulp voor Anja zelf voor, om ervoor te zorgen dat de hartkloppingen en slapeloze nachten over zouden gaan. In eerste instantie hield Anja die boot af, maar een paar weken later belde ze Anniek op om te vertellen dat ze toch contact had gezocht met de praktijkondersteuner om met zichzelf aan de slag te gaan. “En, o ja mijn neefje studeert en zorgt voor zijn moeder, wil jij contact met hem opnemen?”

Bij Mantelfoon staat de mantelzorger centraal. “Hoe kan de mantelzorger op de best mogelijke manier geholpen worden?” is de vraag die wij ons stellen. Geen vraag is ons te gek. Linksom of rechtsom, we samen mét de beller op zoek gaan naar de best mogelijke en passende oplossing. Daardoor voelen mantelzorgers zich gehoord, gewaardeerd en gefaciliteerd. In 2020 hebben we een mooie start gemaakt met Mantelfoon. Sinds 1 mei 2020 zijn we 24-uur per dag bereikbaar voor mantelzorgvragen via het gratis telefoonnummer 0800 – 777 33 33 of per chat via www.mantelfoon.nl.

Ondanks het vreselijke coronajaar is het gelukt om Mantelfoon binnen de gestelde deadline operationeel te hebben. Er is keihard gewerkt, in het bijzonder door De ZorgCentrale, wmo radar en Nieuw Creatief Peil. We kijken vol trots terug op het eerste jaar Mantelfoon. Dit jaarverslag is aanvullend op de [Infographic resultaten Mantelfoon 2020](#) (pdf) en bevat een samenvatting van alle kwartaalrapportages van 2020.

Veel leesplezier.

Merel van der Sar
Projectleider Mantelfoon



1. Stedelijk mantelzorgsteunpunt Mantelfoon

Mantelfoon is sinds 1 mei 2020 het nieuwe 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.

Aanleiding

Mantelfoon komt voort uit gesprekken met mensen en organisaties in de stad over de verbetering van de ondersteuning voor vrijwilligers(organisaties) en mantelzorgers. Wethouder Grauss van Armoedebestrijding, schuldenaanpak en informele zorg: "Een veel gehoorde wens tijdens dit traject was een mantelzorgsteunpunt waar individuele mantelzorgers hun hart kunnen luchten en persoonlijk advies kunnen krijgen. Met Mantelfoon geven wij gehoor aan deze wens. Heel belangrijk want mantelzorgers zijn met de zorg voor hun naasten onmisbaar voor deze stad."

Opdracht

Per 1 februari 2020 heeft wmo radar de opdracht 'De beste stedelijke ondersteuning voor mantelzorgers in Rotterdam' gegund gekregen van de gemeente Rotterdam. De looptijd van de gunning duurt tot 30 april 2022, met mogelijkheid tot verlenging. 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.

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.



2. Geschikt personeel (subgunningscriterium 1)

Goede bemensing van het mantelzorgsteunpunt is essentieel om mantelzorgers in Rotterdam goed van dienst te kunnen zijn. In de eerste maanden van Mantelfoon is de frontoffice (telefonisten van De ZorgCentrale) getraind en de backoffice (wmo radar) geïnstalleerd. De frontoffice en de backoffice werken nauw samen om de mantelzorgers in Rotterdam zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Backoffice team

Per 1 mei 2020 is het backoffice team gestart. Het backoffice team bestaat uit de volgende teamleden:

1. Merel van der Sar, projectleider Mantelfoon. Merel is als ervaren mantelzorgcoach ook geschoold op het thema dementie en mantelzorg.
2. Sabine Schilt, mantelzorgcoach met specialisme GGZ (geestelijke gezondheidszorg). Sabine heeft meer dan 15 jaar ervaring in de GGZ.
3. Sandro Toma, mantelzorgcoach met opleiding tot mantelzorgmakelaar. Door zijn vorige werk bij CVD heeft hij veel ervaring met het werken met mantelzorgers, vrijwilligersorganisaties en professionals. Hij is bekend met het Rotterdamse mantelzorgnetwerk.
4. Anniek Oomens, mantelzorgcoach met specialisme Jeugd. Anniek heeft ervaring in het begeleiden van jongeren en gezinnen binnen de GGZ en als docent op de Hogeschool Rotterdam, waar zij als studieloopbaancoach ook jonge mantelzorgers begeleidde.
5. Sevda Ulusoy-Sönmez, onderzoeker met sociologische achtergrond en houdt zich bezig met de big data bij Mantelfoon. Zij heeft tevens oog voor cultuursensitief werken.
6. Lotte Kloosterman-Elens, project assistent met oog voor detail.

Frontoffice team

In totaal zijn 50 telefonisten getraind om Mantelfoon telefonisch te kunnen bedienen. Alle telefonisten hebben een zorgachtergrond en zijn daardoor betrokken om iemand zo goed mogelijk op weg te helpen. Aan de hand van een protocol voorzien zij de beller van antwoorden. Mocht een vraag meer aandacht of tijd nodig hebben, dan wordt aangeboden om een mantelzorgcoach in te schakelen.

Om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en optimaliseren zijn er verschillende acties ondernomen om de deskundigheid van het personeel te bevorderen:

- Structureel overleg tussen frontoffice en backoffice.
- Per kwartaal is er intervisie met de telefonisten, waarbij o.a. aandacht is voor actief luisteren, de vraag achter de vraag achterhalen, overbelasting signaleren en cultuursensitiviteit.
- De training Meldcode Huiselijk Geweld is uitgevoerd door 3Harten.

Betrokken klankbordgroep mantelzorgers

Bij Mantelfoon zijn we ervan overtuigd dat we alleen een goed mantelzorgsteunpunt kunnen zijn, wanneer we dit samen mét mantelzorgers opzetten en ontwikkelen. We zijn daarom blij met onze betrokken klankbordgroep van mantelzorgers, met 16 deelnemers. Vanaf het begin denken deze veelal ervaren mantelzorgers mee met Mantelfoon. **“We gunnen het andere mantelzorgers dat zij niet het wiel opnieuw moeten uitvinden. Ik ben soms zo lang bezig geweest om iets voor elkaar te krijgen, een centraal mantelzorgsteunpunt waar je terecht kunt met al je mantelzorgvragen is dan erg fijn om te hebben.”** In totaal zijn er twee bijeenkomsten geweest met de klankbordgroep. Daarnaast hebben sommige deelnemers in kleinere groepjes of individueel een bijdrage geleverd, bijvoorbeeld middels een feedbackronde m.b.t. de Mantelfoon posters en door deelname aan een van de Mantelfoon podcasts.



3. Stedelijke verbinding (subgunningscriterium 2)

Stedelijke verbinding is voor het slagen van een nieuwe dienstverlening zoals Mantelfoon ontzettend belangrijk. Mantelfoon is de spin in het web als het gaat om mantelzorg in Rotterdam. Mantelfoon staat niet op zichzelf. Het is aanvullend op al het mantelzorgondersteuningsaanbod in de stad. Als stedelijk mantelzorgsteunpunt zorgen we voor de verbinding tussen mantelzorgers, informele zorg en formele zorg.

Zorgvuldige overdracht & informeren

Er heeft een zorgvuldige overdracht plaats gevonden tussen het Centrum van Dienstverlening (CVD) en Mantelfoon. Zodat reeds opgedane kennis en netwerkcontacten rondom het thema mantelzorg niet verloren gaan. O.a. de mantelzorgondersteuners in de gebieden, Vraagwijzers en Wijkteams zijn na de gunning middels een mailing en promotieflyers geïnformeerd over de start van Mantelfoon.

Stedelijke verbindingsteam Informele Zorg en Ondersteuning (IZO)

Tijdens het overleg met het stedelijke verbindingsteam IZO d.d. 12 maart 2020 heeft de projectleider een toelichting gegeven op de opdracht voor het stedelijke mantelzorgsteunpunt. De vragen van de aanwezige IZO-partijen werden beantwoord en contactgegevens zijn uitgewisseld om onderlinge samenwerking verder te benutten. Begin mei hebben we een aantal IZO-partners laten testbellen naar Mantelfoon, zodat de eerste kinderziektes konden worden weggenomen, voordat de officiële opening zou plaatsvinden. Dit hebben wij als zeer waardevol ervaren. De meeste IZO-partners blijven op de hoogte middels de Mantelfoon nieuwsbrief. Vanwege corona hebben er geen bijeenkomsten meer plaatsgevonden in 2020.

Elkaar (leren) kennen

Gedurende 2020 zijn er meer dan 36 kennismakingsgesprekken gevoerd met diverse partners binnen en buiten Rotterdam. Voorbeelden hiervan zijn: mantelzorgondersteuners van welzijn- & zorgorganisaties zoals Aafje, Lelie Zorggroep, Buurtwerk, DIA Rozenburg, Dock, wmo radar, Pit010, Sol netwerk, Vraagwijzers, Gezondheidscentrum Beverwaard, Logeerhuis de Buren, Hogeschool Rotterdam, JMZ Pro, Antes, Avant Sanare, Indigo, Saar aan Huis, Geheugenpaleis, De Roodkapjes, IZER, Unie van Vrijwilligers, Mantelaar, MantelzorgNL en NOOM. Een voorwaarde voor een goede samenwerking is elkaars aanbod en werkwijze te leren kennen. Informatie en promotiemateriaal is uitgewisseld. Vervolgens heeft dit in een aantal gevallen al tot wisselwerkingen geleid op casusniveau en geleid tot (online) bijeenkomsten. Bovendien heeft Mantelfoon een verbindende rol gehad tijdens de Dag van de Mantelzorg, zie hoofdstuk 5 Communicatie en PR.

Online bijdrages

Naast kennismakingsgesprekken in kleine kringen heeft Mantelfoon ook diverse online bijdragen geleverd om zichzelf bekend te maken. Zo heeft er een online startbijeenkomst plaatsgevonden voor mantelzorgondersteuners uit de stad, zijn er bij wmo radar intern twee informatieve digitale bijeenkomsten geweest. Er is aangesloten bij diverse netwerkoverleggen in de gebieden zoals in Prins Alexander. En er is in samenwerking met Mantelaar een online werkbezoek ontwikkeld en uitgevoerd voor activeringscoaches van de gemeente Rotterdam. Mantelfoon was aanwezig op het Jaarcongres Arts & Leefstijl en heeft een digitale gastles verzorgd voor de Hogeschool Rotterdam.

Zorgzaam010

Met NLvoorElkaar, de organisatie achter het platform Zorgzaam010 (voorheen Rotterdammersvoorelkaar) is regelmatig contact. Mantelfoon heeft een organisatieprofiel op het platform en binnen het netwerk Zorgzaam010. Hierop worden ook activiteiten zoals de Dag van de Mantelzorg gepromoot. Daarnaast maakt Mantelfoon actief onderdeel uit van de klankbordgroep van Zorgzaam010.



4. Implementatieplan (subgunningscriterium 3)

Na de bekendmaking van de gunning is er een vliegende start gemaakt om de voorgestelde samenwerkingen te formaliseren, werkafspraken te maken en vooral een groot aantal zaken in gang te zetten. Werkprocessen zijn inmiddels ingericht, er is regelmatig overleg en oog voor risicomanagement. De implementatie werd uitgevoerd in nauwe samenwerking met de gemeente Rotterdam en andere betrokken partners zoals De ZorgCentrale en communicatiebureau Nieuw Creatief Peil.

Regelmatig contact met de contractmanager

In de eerste paar maanden is er intensief contact geweest met Rianne Kasse, de contractmanager van de gemeente Rotterdam. Er was wekelijks overleg met de projectleider van Mantelfoon om tot een goede afstemming te komen en ter verduidelijking van de opdracht. Ook werd een communicatieadviseur van de gemeente betrokken bij het ontwikkelproces van de merkidentiteit en het concept van Mantelfoon in samenwerking met creatief bureau Nieuw Creatief Peil. Het contact verloopt prettig met de gemeente, we weten elkaar goed te vinden. Het goede contact maakte snel schakelen mogelijk.

Het coronavirus en de daarbij behorende RIVM-richtlijnen maakten dat niet alles volgens planning kon worden uitgevoerd. De risico's en gevolgen zijn met de contractmanager besproken. De Rotterdamse doorpakmentaliteit en een flinke dosis flexibiliteit hebben er voor gezorgd dat Mantelfoon volgens planning, sinds 1 mei operationeel is.

Inrichten werkprocessen

De telefonisten van De ZorgCentrale zijn expert op het gebied van zorg en 24-uur dienstverlening. Mantelfoon is een geheel nieuwe dienstverlening, dus daar dient de organisatie ook op ingericht te worden. Wmo radar heeft als expert op het gebied van mantelzorg een protocol opgesteld van circa 50 pagina's waarin de meeste informatie over mantelzorgvraagstukken zijn opgenomen. In samenwerking met De ZorgCentrale is een belscript opgesteld dat als leidraad dient voor elk telefoongesprek. Hierbij is rekening gehouden met het pakket van eisen zoals gesteld vanuit de Gemeente Rotterdam. Daarnaast is er vanuit het 'bellersperspectief' nagedacht wat de meest klantvriendelijke manier is om bellers naar Mantelfoon te woord staan.

Koppeling registratiesystemen

De registratie van de vragen die bij Mantelfoon binnenkomen en worden behandeld is van groot belang. Zowel kwantitatieve als kwalitatieve gegevens zijn nodig om een analyse te kunnen maken van de vragen die mantelzorgers hebben. Een goed registratiesysteem is de basis om een gedegen analyse te kunnen maken. De ZorgCentrale en wmo radar werken beiden met verschillende registratiesystemen; Facman en RegiPro. In samenwerking met de onderzoeker van Mantelfoon zijn de registratiesystemen ingericht. Daarom wordt een zo goed mogelijke koppeling gemaakt tussen de systemen, zodat analyse van de data mogelijk is. Dit resulteert in overzichtelijke rapportages zoals te zien in hoofdstuk 6 Monitoring.

Ontwikkelen, leren en evalueren

Mantelfoon is een nieuwe dienstverlening, dus we zijn continu aan het ontwikkelen en leren. In feite doorlopen we telkens de PDCA-cyclus (plan-do-check-act). Door regelmatig stil te staan, te reflecteren en elkaar (kritische) vragen te stellen, blijven we leren, wat uiteindelijk de kwaliteit van dienstverlening ten goede komt. Er vinden minimaal elk kwartaal evaluaties plaats met de gemeente, de ZorgCentrale en Nieuw Creatief Peil.



5. Communicatie en PR (subgunningscriterium 4)

Voor de communicatiestrategie en uitvoering werkt Mantelfoon samen met Nieuw Creatief Peil (NCP), een Rotterdams creatief bureau voor strategie en vormgeving. Het positioneren van een nieuwe dienstverlening zoals Mantelfoon, het creëren van een eigen identiteit en een goede communicatiestrategie met aansprekende en herkenbare uitingen is van groot belang om bekend te raken bij de mantelzorgers, IZO-partijen en professionals in Rotterdam.

Visuele identiteit & concept Mantelfoon

NCP heeft in samenwerking met Mantelfoon, mantelzorgers uit de klankbordgroep, de contractmanager en communicatieadviseur van de Gemeente Rotterdam én onderzoek een visuele identiteit en communicatie concept ontwikkeld voor Mantelfoon. Kernelementen hiervan zijn:

- Mantelzorg doe je vanuit liefde, het komt uit je hart.
- Oprechte aandacht, verbinding en zoveel mogelijk op maat, vormen kernwaarden voor Mantelfoon.
- Mantelzorgers identificeren zichzelf niet met het woord 'mantelzorg' en weten vaak niet eens dat ze mantelzorg zijn, dus is het niet wenselijk ze op die manier aan te spreken.
- Mantelzorgers zijn niet zielig. Er moet niet geproblematiseerd worden maar er moet uit worden gegaan van een positieve krachtige boodschap.
- Mantelfoon moet laagdrempelig zijn voor alle Rotterdammers. Daarom moeten korte en krachtige zinnen worden gebruikt en praktisch van aard zijn.
- Kleurgebruik moet niet associëren aan de Gemeente Rotterdam.
- Rotterdams en ook niet commercieel 'schreeuwerig'.

Op basis hiervan zijn campagne beelden, een logo en een huisstijl ontwikkeld. Dit uit zich o.a. in de Mantelfoon flyer, de website, posters, Mantelfoon pennen en notitieblokken, banners, vlaggen, Word - & PowerPoint templates, nieuwsbrief, social media, Mantelfoon bestickering voor de mantelkar en twee levensgrote gele opblaastelefoons.



Ondersteuning middels website

Sinds maart 2020 heeft Mantelfoon een website. In eerste instantie een concept website, waarbij een vooraankondiging van de lancering van Mantelfoon op 1 mei te lezen was. En vanaf de lancering is de huidige website www.mantelfoon.nl in de lucht, waarbij rekening is gehouden met de Europese toegankelijkheidseisen. In eerste instantie was de website ingericht om al zo veel mogelijk vragen te kunnen beantwoorden, maar na evaluatie hierop zijn er geregeld wijzigingen doorgevoerd, want te veel informatie belemmert de laagdrempeligheid voor de gebruiker. Middels Google Analytics worden statistieken bijgehouden en gekeken welke pagina's het meest bezocht worden. Deze data worden ook weer gebruikt om de website te optimaliseren. Het optimalisatieproces heeft onder andere geleid tot het toevoegen van een visuele weergave van het proces hoe Mantelfoon werkt, een [Mantelfoon video](#) en wijzigingen in de structuur van de website. Ook is er een copywriter ingeschakeld om de teksten laagdrempelig en uitnodigend te maken, zodat de teksten ook voor laaggeletterde lezers beter te begrijpen zijn. Per 10 november 2020 is de live chat beschikbaar, ook 24 uur per dag, voor mantelzorgvragen.



Publiekscampagnes

Er hebben diverse publiekscampagnes plaats gevonden:

1. Mei / Juni: Lancering Mantelfoon
 - Persbericht start Mantelfoon, na feestelijke start met de wethouder
 - Artikel in Stadskrant
 - Abri campagne van 10 t/m 17 juni 2020

2. Juli / September: Straatactie
 - In gesprek met mantelzorgers op diverse markten met gele opblaastelefoon
 - Social media advertentiecampaagne
 - Diverse media aandacht; Radio Rijnmond, FunX, kranten

3. Oktober / November: Dag van de Mantelzorg
 - Abri campagne van 27 oktober t/m 10 november 2020
 - Mantelfoon video, ingezet voor social media advertentiecampaagne
 - Artikel in Algemeen Dagblad Rotterdam
 - Artikel in Stadskrant

Uitgebreide toelichting op de publiekscampagnes is te vinden in de kwartaalrapportages van 2020. Helaas hebben we nauwelijks gebruik kunnen maken van de *Deel je zorg*-campagnes vanuit het ministerie van VWS, omdat de *call to action* naar MantelzorgNL leidde en niet gewijzigd mocht worden naar Mantelfoon.

Dag van de Mantelzorg 2020

Tijdens de campagne van de Dag van de Mantelzorg heeft Mantelfoon een verbindende rol met alle samenwerkingspartners in de stad. Normaal gesproken organiseren zorg- & welzijnsorganisaties tijdens de Dag van de Mantelzorg diverse leuke bijeenkomsten om mantelzorgers in het zonnetje te zetten; van



gezellige high-teas, tot muziekworkshops, theatervoorstellingen en aardige goodiebags. We merkten dat veel partners moeite hadden om aanpassingen te doen om ondanks de verscherpte covid-19 maatregelen tóch iets leuks voor mantelzorgers te organiseren. Waar mogelijk hebben we met ze meegedacht en tips gegeven. Gelukkig is het toch gelukt en zijn er leuke en creatieve alternatieven bedacht. Zie de collage hiernaast met de ontvangen foto's van partners. Op de speciale actiepagina www.mantelfoon.nl/dvdmz staat een overzicht van alle activiteiten die vanuit de zorg- & welzijnspartners aangeboden werden. Dit overzicht is ook gedeeld op de mantelzorgpagina van de gemeente Rotterdam.

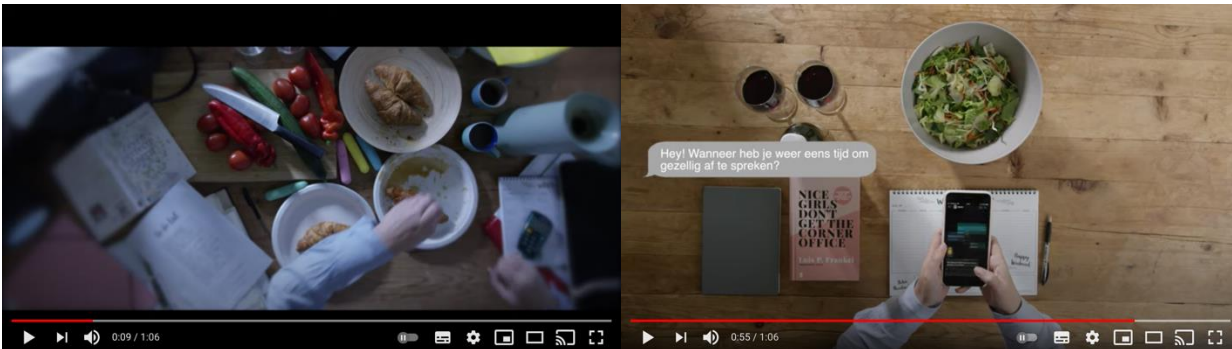
Tot slot is er een aftermovie van het vloggen en de acties rondom de Dag van de Mantelzorg gemaakt, deze is te bekijken via <https://youtu.be/vcr3E2hX9w0>.



Mantelfoon video

Er is een Mantelfoon video gemaakt met een meerledig doel. 1) Om Mantelfoon uit te leggen in gesproken woord (non-tekstueel) en zodoende laaggeletterde doelgroepen beter te kunnen informeren. 2) Om een visuele herkenning op te roepen bij mantelzorgers voor de situatie waar ze (vaak) in zitten. 3) Om de aandacht voor het thema mantelzorg rondom de Dag van de Mantelzorg te ondersteunen.

In de video, welke in spoken-word-stijl is opgenomen, wordt de drukke agenda van mantelzorgers uitgelicht en wordt als oplossing Mantelfoon geboden onder het credo "Mantelfoon is er voor je, altijd". De video is ingezet op en rondom de Dag van de Mantelzorg en ontwikkeld om deze op meerdere communicatiemomenten gedurende het jaar in te zetten. De video is te bekijken via: <https://youtu.be/uhYB-qwUzKA>.



Social media

Mantelfoon is actief op diverse social media. Per week worden 2 posts op Facebook en Instagram geplaatst. Hierbij worden interessante mantelzorgweetjes gedeeld, televisie kijktips, een kijkje achter de schermen bij Mantelfoon, vlogs met andere mantelzorgondersteuners in de wijk en wordt er ingehaakt op actualiteiten zoals Wereld Alzheimer Dag. In samenwerking met bureau Today's Specials zijn er twee social media ad campagnes geweest. Eind 2020 telt het Facebook account 234 volgers en het Instagram 160 volgers.

Ook op persoonlijke titel zijn medewerkers van de backoffice actief op LinkedIn en Twitter, waar vooral het professionele netwerk wordt aangesproken op ontwikkelingen rondom Mantelfoon, zoals de komst van de webinar begin 2021.

Mantelfoon podcasts

Verdieping geven aan de casuïstiek. Vanuit deze gedachte is er een podcast over mantelzorg ontwikkeld om mantelzorg en de thema's rondom mantelzorg bespreekbaar te maken. Gespreksleider Peter Robbemond gaat maandelijks in gesprek met drie gasten, bestaande uit minstens één mantelzorger en één professional.



In 2020 zijn er in totaal zeven podcasts opgenomen, waarvan er zes zijn gepubliceerd. Omdat een opname niet bruikbaar bleek vanwege de scherpe toon van de podcastgasten. Thema's die aanbod kwamen waren: Start van Mantelfoon (met o.a. wethouder Grauss), respijtzorg (vanuit Logeerhuis de Buren), jonge mantelzorgers, geldzaken, balans en om het jaar af te sluiten *terugkijken en vooruitblikken*. In totaal zijn de podcasts 505 keer gestreamd in 2020.



6. Monitoring (subgunningscriterium 5)

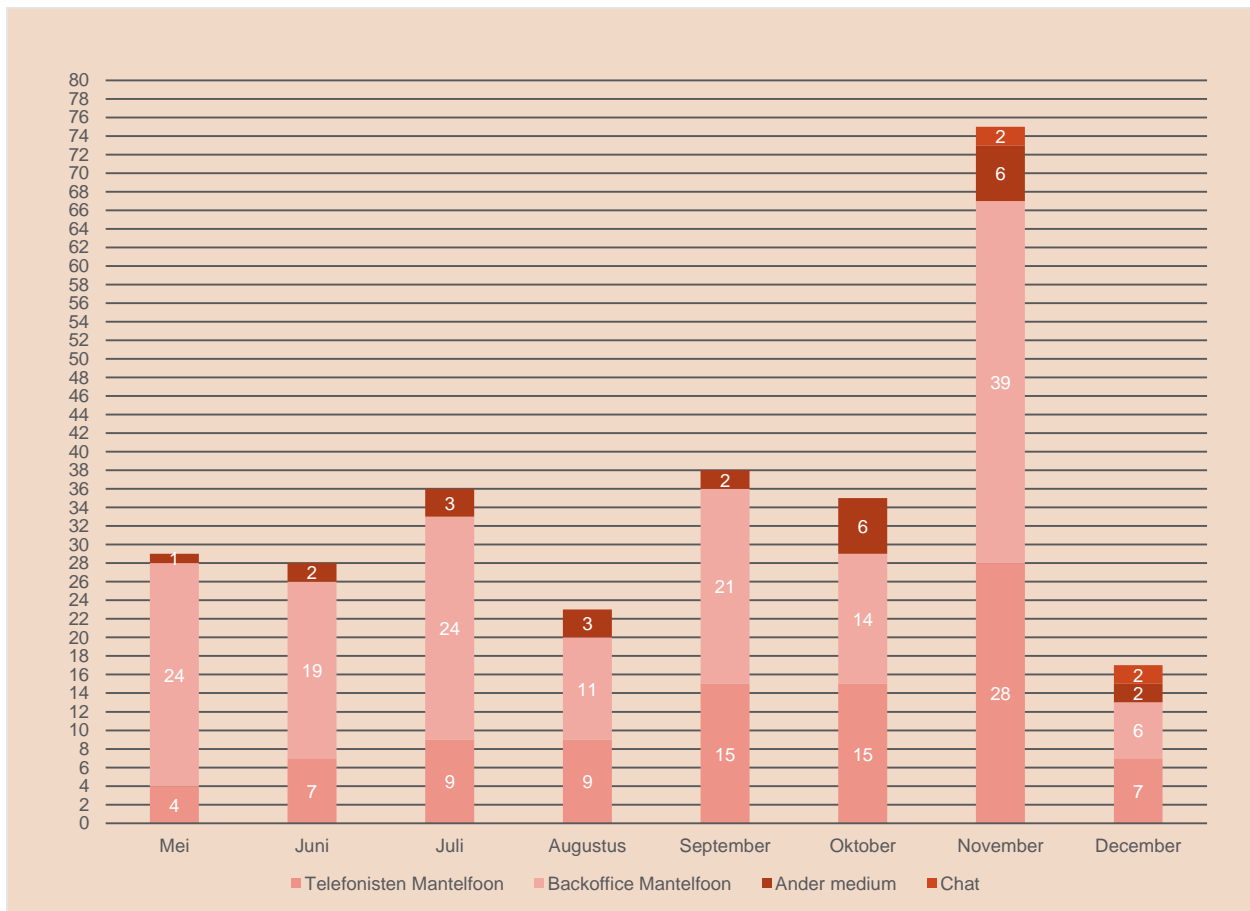
In dit hoofdstuk worden de cijfers van mei 2020 tot en met december 2020 besproken. Dit is een aanvulling op de [infographic resultaten van Mantelfoon 2020](#) (pdf).

6.1 Aantal bellers Mantelfoon

Mantelfoon heeft in 8 maanden maar liefst 311 bellers gehad. Dit betekent dat de gele telefoon gemiddeld 1 keer per dag heeft gerinkeld. De ene week was drukker dan de andere week, maar elke week zijn mantelzorgers, mantelzorgontvangers en/of professionals geholpen met mantelzorgvragen.

In figuur 6.1 zijn het totaal aantal mantelzorgvragen die Mantelfoon per maand heeft ontvangen (telefonisch, e-mail of chat) weergegeven.

Figuur 6.1 Per maand ontvangen mantelzorgvragen¹



De telefonisten van Mantelfoon hebben uiteindelijk 273 bellers verder kunnen helpen. Er zijn van de 273 gesprekken 115 gesprekken (42%) door de telefonisten van Mantelfoon zelf afgehandeld en 158 gesprekken (58%) doorgezet naar de backoffice van Mantelfoon. Naast de vragen die via de telefonisten van Mantelfoon bij de backoffice van Mantelfoon zijn terecht gekomen, zijn er 25 vragen per mail (info@mantelfoon.nl) en 4 chat gesprekken² binnengekomen. Al met al heeft Mantelfoon in totaal 302 mantelzorgvragen ontvangen.

Zoals in figuur 6.1 opvalt was november de drukste maand van het jaar. Deze piek is deels te danken aan de Dag van de Mantelzorg. Er is rond de periode van de Dag van de Mantelzorg meer publiciteit geweest. Zo is

¹ Totaal aantal afgehandelde verzoeken van telefonisten van Mantelfoon is in de grafiek 94 (in plaats van 115). Er zijn gesprekken die telefonisten van Mantelfoon niet hebben geregistreerd, omdat de beller daar geen tijd voor had of geen toestemming heeft gegeven.

² Per 10 november is de Mantelfoon chat live op www.mantelfoon.nl.

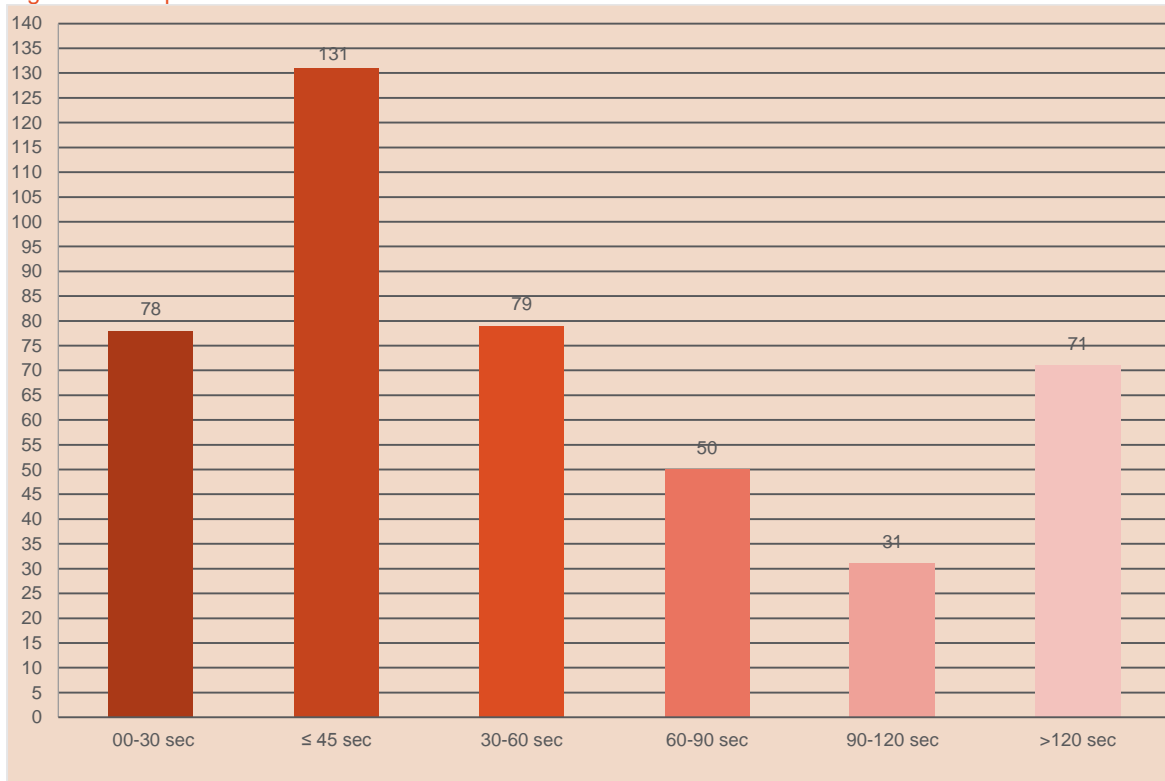


er vanaf eind oktober middels een outdoor campagne aandacht gevraagd voor de Dag van de Mantelzorg en hebben de mantelzorgcoaches vlogs gemaakt, waarin mantelzorgondersteuners in de verschillende gebieden werden geïnterviewd.

6.1.1 Responsnelheid telefonisten Mantelfoon

In de afgelopen 8 maanden hebben de telefonisten van Mantelfoon 42% van de calls aangenomen binnen 45 seconden (zie figuur 6.2). De wachttijd van de bellers varieert tussen 5 seconden en 9 minuten (540 sec.). Mantelfoon streeft er naar om 80% van de calls binnen 45 seconden te beantwoorden. Dit is een enorme uitdaging geworden in deze hectische tijden. Covid-19 zorgt voor druk op de bezetting en dientengevolge ook op de responsnelheid van de telefonisten van Mantelfoon. Er wordt aan gewerkt om thuiswerkplekken uit te breiden om qua bezetting flexibeler te kunnen zijn.

Figuur 6.2 Responsnelheid telefonisten van Mantelfoon



Mantelzorgers staan dag en nacht klaar voor hun naaste(n), daarom is Mantelfoon ook 24/7 bereikbaar. Echter, we zien dat Mantelfoon toch voornamelijk doordeweeks (94%) en binnen kantoortijden (88%) wordt gebeld. Er is namelijk maar 1 keer gebeld in de nacht om 5:44 uur en was het laatste telefoontje van de dag om 23:29 uur. Enerzijds kan dit betekenen dat er meer aandacht nodig is voor het bekendmaken van 24/7 bereikbaarheid van Mantelfoon. En anderzijds lijkt de behoefte aan hulp en/of luisterend oor in het weekend en buiten kantoortijden minder. Daarnaast kan het ook zo zijn dat de bellers het niet anders gewend zijn, omdat gemeentelijke diensten en zorginstellingen vaak alleen binnen kantoortijden bereikbaar zijn.

6.1.2 Duur gesprek telefonisten van Mantelfoon

De telefonisten van Mantelfoon bieden een luisterend oor en/of zorgen ervoor dat de bellers van Mantelfoon zo goed mogelijk worden geholpen. Dit doen ze met behulp van het protocol. Hoe lang een gesprek duurt is afhankelijk van het verhaal van de beller of de complexiteit van de vraag. Indien de vraag complexer is en/of de mantelzorger meer aandacht nodig heeft, wordt aan de beller gevraagd of een mantelzorgcoach terug mag bellen. Als de beller toestemming hiervoor geeft, wordt de vraag van de beller genoteerd en met een terugbelverzoek doorgezet naar de backoffice van Mantelfoon. Een vraag die doorgezet is naar de backoffice van Mantelfoon of die per mail binnen is gekomen, wordt gemiddeld tussen 1 en 2 werkdagen



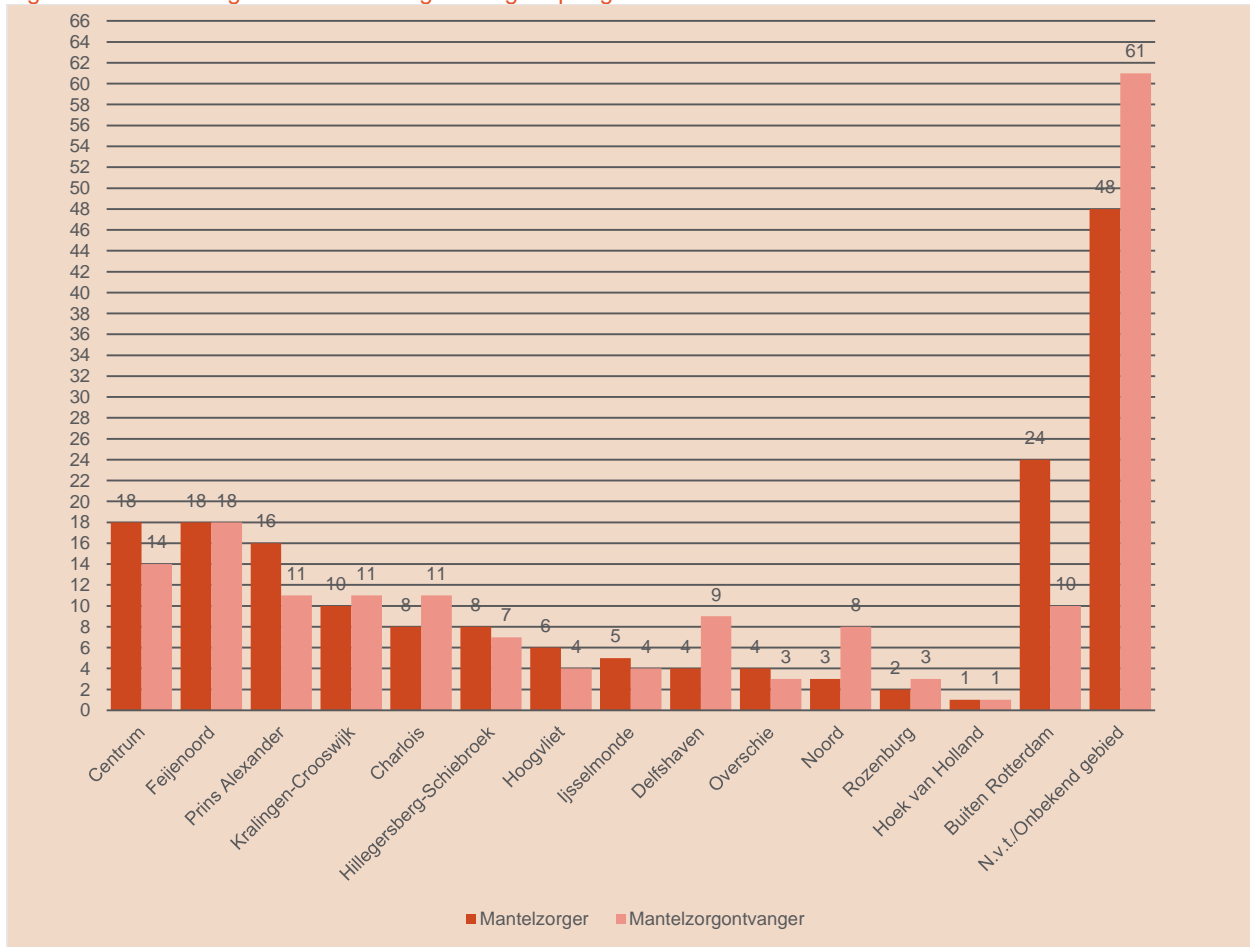
opgepakt. De gemiddelde afhandeltijd van een dossier is 9 werkdagen.

Gemiddeld duurt een gesprek 467 seconden (7 min. en 47 sec.). De duur van gesprekken variëren tussen 60 seconden (1 min.) en 2.337 seconden (38 min. en 57 sec.).

6.1.3 Bellers per gebied³

Mantelfoon is gebeld uit de 13 gebieden van gemeente Rotterdam (zie figuur 6.3). Mantelfoon is het meest gebeld uit Rotterdam Centrum (18 bellers), Feijenoord (18 bellers) en Prins Alexander (16 bellers). Er zijn ook bellers (24) die buiten gemeente Rotterdam wonen en zorgen voor een naaste die in Rotterdam woont.

Figuur 6.3 Mantelzorgers en mantelzorgontvangers per gebied



Naast de gebieden waaruit Mantelfoon veel wordt gebeld, zijn er ook gebieden waaruit we minder of zelfs geen bellers hebben gehad. Mantelfoon is, voor zover bij ons bekend, niet gebeld uit Pernis en heeft weinig bellers gehad uit Rozenburg en Hoek van Holland. Dit zijn tevens de kleinste gebieden binnen de gemeente Rotterdam.

Om de bellers zo goed mogelijk ondersteuning te kunnen bieden, wordt er na het luisteren naar het verhaal en/of de hulpvraag van de bellers gevraagd naar de postcodegegevens. Er zijn bellers die deze gegevens liever niet met ons willen delen (geregistreerd als *onbekend*), daarnaast zijn er professionals en studenten van wie de postcodegegevens ook niet altijd gedeeld en/of geregistreerd (geregistreerd als *n.v.t.*) zijn, omdat de vraag niet gebiedsafhankelijk was. Zodoende, zoals in figuur 6.3 is weergegeven, is van 48 bellers (en 61 mantelzorgontvangers) onbekend in welk gebied in Rotterdam de bellers en/of mantelzorgontvangers wonen.

³ In dit hoofdstuk zijn de registraties van de telefonisten van Mantelfoon niet meegenomen, omdat er van 87% van de bellers niet bekend is uit welk gebied van Rotterdam er is gebeld.



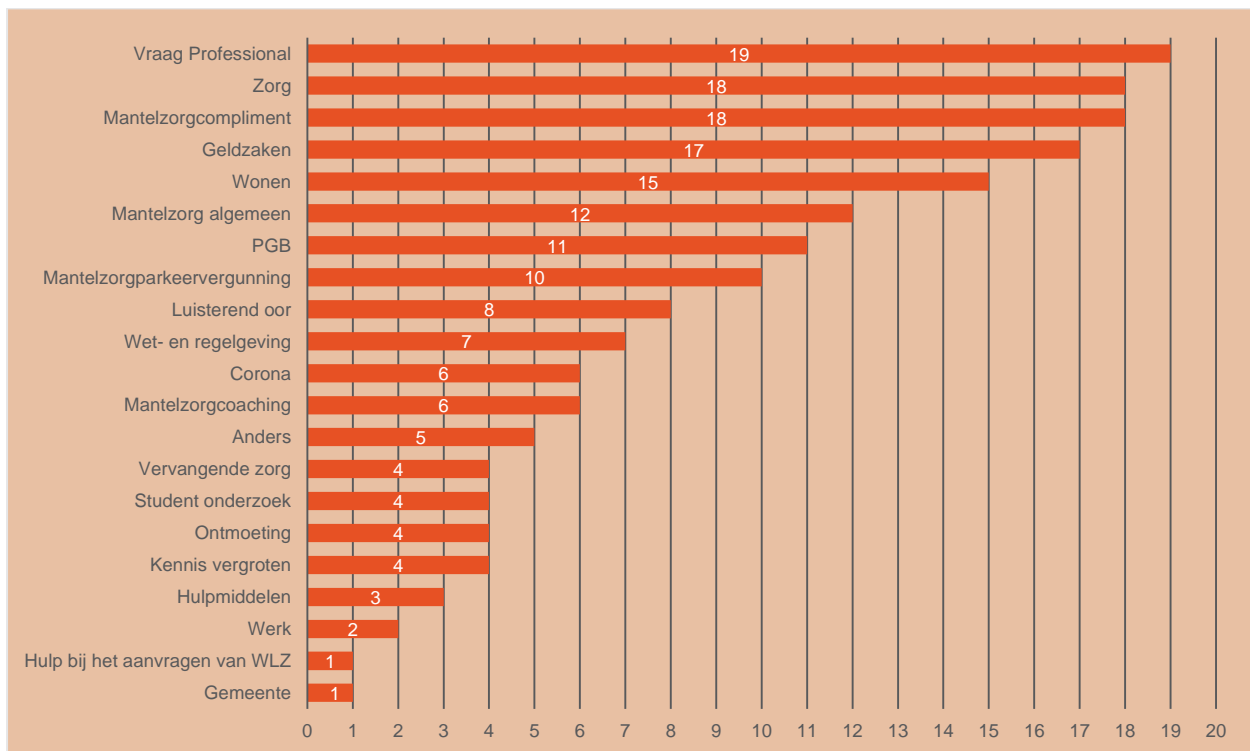
Zo belde bijvoorbeeld een professional (van wie de postcodegegevens niet zijn vastgelegd) van Standby Thuiszorg voor kennismaking:

Standby Thuiszorg wil graag dat Mantelfoon bekend is met hun aanbod, zodat wij bij ze kunnen aankloppen als we in contact komen met mantelzorgers die zorgen voor een naaste met dementie en hulp nodig hebben. Na een korte telefonische kennismaking heeft er online een uitgebreide kennismaking plaatsgevonden tussen de relatiemanager en een mantelzorgcoach. De mantelzorgcoach heeft verteld over het ontstaan van Mantelfoon en wat Mantelfoon te bieden heeft. Standby Thuiszorg kan vervolgens Mantelfoon ook bekend maken bij mantelzorgers die zij tegenkomen.

6.2 Soorten hulpvragen

In figuur 6.4 is een aantal hulpvragen – die de backoffice van Mantelfoon heeft ontvangen – per categorie weergegeven. Zo is te zien dat de categorie *vraag professional* het meest voorkomt. Onder deze categorie worden de vragen van professionals geregistreerd.

Figuur 6.4 Aantal hulpvragen per categorie



Professionals hebben gebeld of gemaïld voor meer informatie over mantelzorg en wat Mantelfoon kan betekenen voor mantelzorgers. Deze contacten hebben geleid tot kennismakingsoverleggen met professionals en een mooie stap voor verbinding. Zo hebben de mantelzorgcoaches mantelzorgers gekoppeld aan ondersteuners van verschillende partnerorganisaties. Daarnaast zijn er professionals die Mantelfoon hebben benaderd voor een mantelzorgvraag zoals:

“Ik heb een vraag namens een cliënt van mij, die sinds kort onze bijeenkomsten SAMen Parkinson bezoekt (in Capelle aan den IJssel). Haar partner heeft een combinatie van Parkinson en dementie en ze is bij ons terechtgekomen omdat er destijds niets in Rotterdam was. Al kan ik mij herinneren dat er een tijd geleden nog bijeenkomsten waren bij Laurens op de Oude Binnenweg. Weten jullie wellicht de huidige stand van zaken in Rotterdam wat betreft bijeenkomsten voor mantelzorgers in Rotterdam Zuid.”



Als we verder kijken naar de vragen van mantelzorgers en mantelzorgontvangers, dan zien we dat de hulpvragen zorg (10%), mantelzorgcompliment (10%), geldzaken (10%), wonen (9%) en mantelzorg algemeen (7%) het meest voorkomen. In het volgende kader wordt een casus van een hulpvraag zorg uitgelicht.

6.2.1 Casus hulpvraag zorg

“Mijn vriendin (Toos, 58 jaar) is geopereerd en heeft thuis 24-uurszorg nodig. Dit kregen wij op het laatste moment in het ziekenhuis te horen. Ik weet niet hoe en waar ik zo snel zorg kan regelen. Ik kan haar die zorg niet geven”.

De vraag van mantelzorger Ella (53 jaar) was duidelijk. Er is zorg nodig. Er zou gekeken moeten worden of de zorg informeel of formeel geregeld kan worden. Om de situatie goed in kaart te kunnen brengen vraagt onze mantelzorgcoach Sabine of de mantelzorgontvanger familieleden heeft die de nodige zorg wel kunnen verlenen en/of ze contact met ze mag opnemen. Ella gaf aan dat haar vriendin Toos (de mantelzorgontvanger) kinderen heeft, maar dat die het te druk hebben. Na toestemming van Toos belt Sabine – na het uitzoeken wat de mogelijkheden zijn, zo zou er contact opgenomen kunnen worden met de huisarts of kan het Buurtzorgpension ingeschakeld worden – de dochter (Anne) van Toos.

Sabine heeft met Anne de situatie besproken en haar geïnformeerd over de mogelijkheden en geadviseerd om contact op te nemen met de huisarts om de situatie voor te leggen. Anne was bereid om de zorg te verlenen. Al snel is Sabine in de avond teruggebeld dat de huisarts niets kon betekenen. Sabine heeft vervolgens gegevens van het Buurtzorgpension gedeeld met de dochter, omdat zij haar uitgebreider advies kunnen geven. Sabine heeft Anne ook gevraagd of er nog andere familieleden zijn die iets kunnen betekenen. De dochter zou dit uitzoeken. Na het weekend heeft Sabine Anne gebeld om te kijken of het is gelukt en hoe het verder gaat. Anne heeft aangegeven dat ze de zorg voor de moeder onderling (binnen de familie) hebben verdeeld en dat het goed gaat met de moeder. Ze kent de weg verder wel, omdat ze zelf ook in de thuiszorg werkt.

Verder is besproken of er behoefte is om – denkend aan de toekomst – van te voren de situatie van moeder Toos goed in kaart te brengen en alvast te kijken wat de mogelijkheden zijn om situaties als deze te voorkomen. Anne wil dit wel, maar heeft aangegeven dat ze eerst zelf wil kijken of ze het kan regelen. Mocht dit niet lukken weet ze Mantelfoon te vinden.

Tevens heeft Sabine de vriendin van de moeder (de mantelzorger die Mantelfoon heeft gebeld) gebeld om te vragen hoe het met mevrouw gaat. Ella was blij dat het beter gaat met haar vriendin en dat de zorg is geregeld. Sabine geeft aan dat ze ons altijd kan bellen als ze verder vragen heeft of in de mantelzorg tegen hobbels aanloopt.

Samenvattend: Sabine heeft de situatie in kaart gebracht, de mogelijkheden onderzocht, contact gezocht en informatie (huisarts, het Buurtzorgpension, familieleden inschakelen) gedeeld met de dochter en ervoor gezorgd dat de mantelzorg voor moeder binnen de familie wordt besproken en onderling verdeeld is. Zo is de zorg geregeld en zijn de mantelzorgontvanger en de vriendin, die mantelzorg verleende, geholpen.

6.3 Veel gestelde vragen (FAQ)

In willekeurige volgorde kwamen onderstaande vragen het meeste voor:

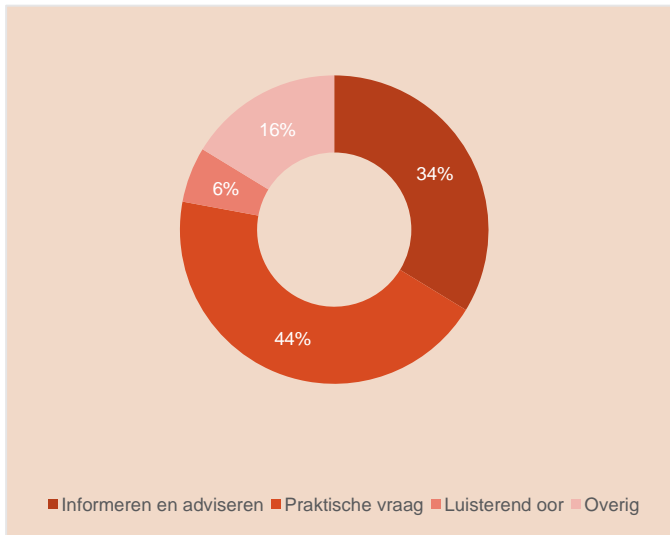
- Mijn moeder heeft meer zorg nodig en ik red het niet meer alleen. Wat kan er geregeld worden?
- Ik zorg voor mijn vader in Rotterdam. Ik wil bij hem in de buurt wonen. Kan ik urgentie aanvragen in verband met het mantelzorgen?
- Ik zorg voor mijn moeder, dit wil ik blijven doen, maar dan het liefst met PGB. Is dit mogelijk?
- Bestaat er een vergoeding voor de mantelzorg die ik verleen?
- Ik heb problemen met het aanvragen van een mantelzorgverklaring. Kunnen jullie mij helpen?



6.4 Wijze van afhandeling van de hulpvraag

Zoals in figuur 6.5 is weergegeven, zijn de bellers door de telefonisten van Mantelfoon het meest geholpen door het bieden van praktische informatie (38 van de 86 vragen) en zijn de bellers door de backoffice van Mantelfoon (zie figuur 6.6) het meest geholpen door het bieden van informatie en advies (121 van de 175 vragen) aangaande de hulpvraag.

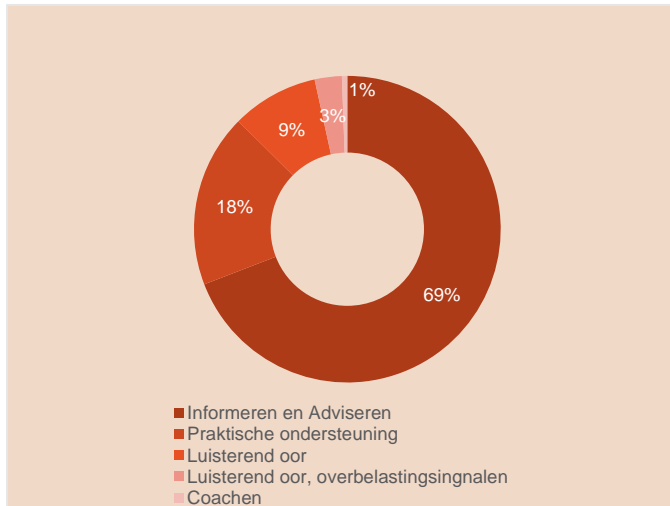
Figuur 6.5 Geboden ondersteuning door de telefonisten van Mantelfoon



Mantelfoon is het vaakst gebeld voor *informatie en advies*. De telefonisten van Mantelfoon hebben 29 van de 86 gesprekken geregistreerd onder categorie ‘*informer en adviseren*’. Van de in totaal 175 dossiers die de backoffice van Mantelfoon in behandeling heeft genomen, vallen 121 dossiers onder de categorie *informer en adviseren*.

Dit betekent dat 57% van de bellers het meest geholpen is door het bieden van informatie en advies over een mantelzorgvraag. Dus er is behoefte aan goede informatie en advies over vragen als ‘*Hoe regel ik de zorg voor mijn moeder? (zorg)*’ tot vragen als ‘*Ik kan werk en zorgen niet meer combineren. Ik wil het gesprek aangaan met mijn werkgever. Voordat ik dit doe wil ik weten wat er allemaal mogelijk is (werk)*’.

Figuur 6.6 Geboden ondersteuning door de backoffice van Mantelfoon



Na de geboden *ondersteuning informatie en advies* zijn de bellers het meest geholpen met *praktische ondersteuning* (27%). De telefonisten van Mantelfoon hebben 38 van de 86 mantelzorgvragen – die zij zelf hebben afgehandeld – met een praktische vraag geholpen en zijn er 32 van de 175 vragen door de backoffice van Mantelfoon afgehandeld door het bieden van praktische ondersteuning. Zo heeft een mantelzorgcoach van de backoffice van Mantelfoon een mantelzorger geholpen met het aanvragen van de Rotterdampas (mantelzorgcompliment). Dit lukte de mantelzorger zelf niet, omdat de website van Rotterdampas steeds vast liep. De mantelzorgcoach heeft praktische

ondersteuning geboden door een mail te sturen aan de organisatie achter de Rotterdampas met het verzoek of zij de mantelzorger kunnen helpen met het aanvragen van de pas.

6.5 Kenmerken mantelzorger en mantelzorgontvanger

6.5.1 Leeftijdscategorie mantelzorger en mantelzorgontvanger

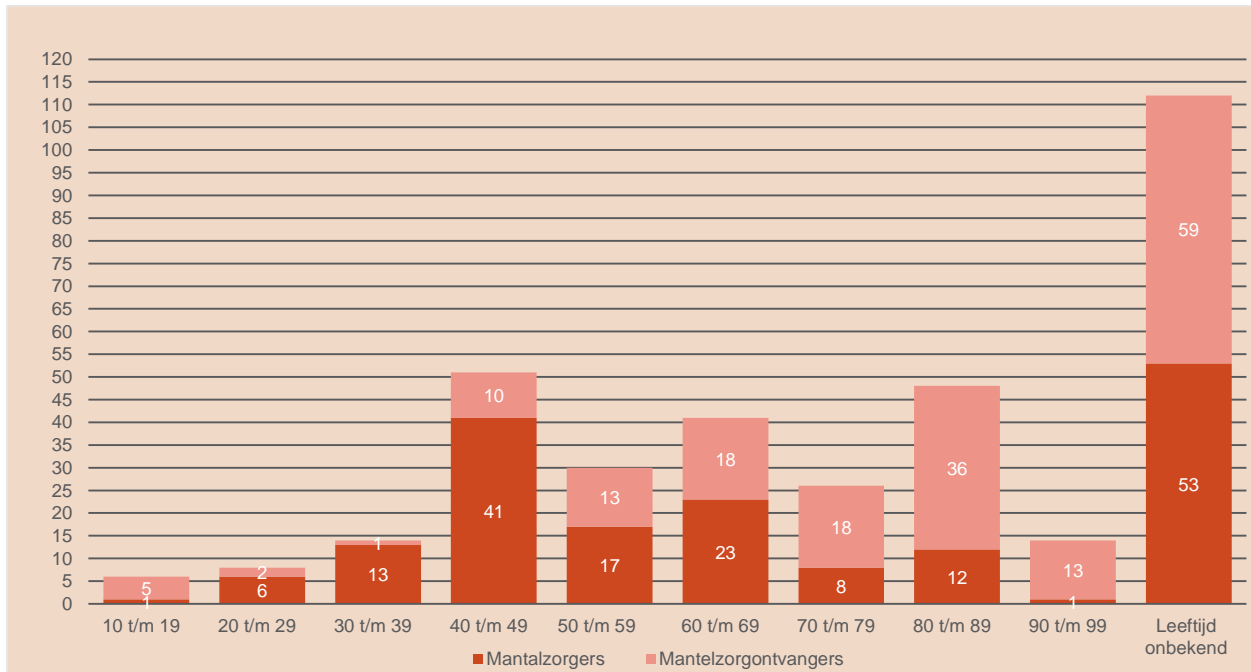
In figuur 6.7 zijn de leeftijdscategorieën opgenomen van de bellers die doorgezet zijn naar de backoffice van Mantelfoon. De meeste mantelzorgers die onze mantelzorgcoaches hebben geholpen zitten in de leeftijdscategorie 45 t/m 49 jaar (23%). Deze mantelzorgers zijn doorgezet naar de backoffice van



Mantelfoon, omdat ze ondersteuning van een mantelzorgcoach nodig hadden. De mantelzorgers in deze leeftijdscategorie zorgen voor hun (schoon)moeder, vader, partner en/of kind. De meeste mantelzorgontvangers voor wie de beller heeft gebeld, vallen in de leeftijdscategorie 80 t/m 89 jaar (21%).

Er is in vrijwel alle leeftijdscategorieën van de mantelzorgers – met name vanaf 45 jaar – behoefte aan *informatie en advies* en een *luisterend oor*. Verder zijn er op dit moment geen opvallende verschillen in leeftijdscategorieën en de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorgers.

Figuur 6.7 Leeftijdscategorie mantelzorgers en mantelzorgontvangers



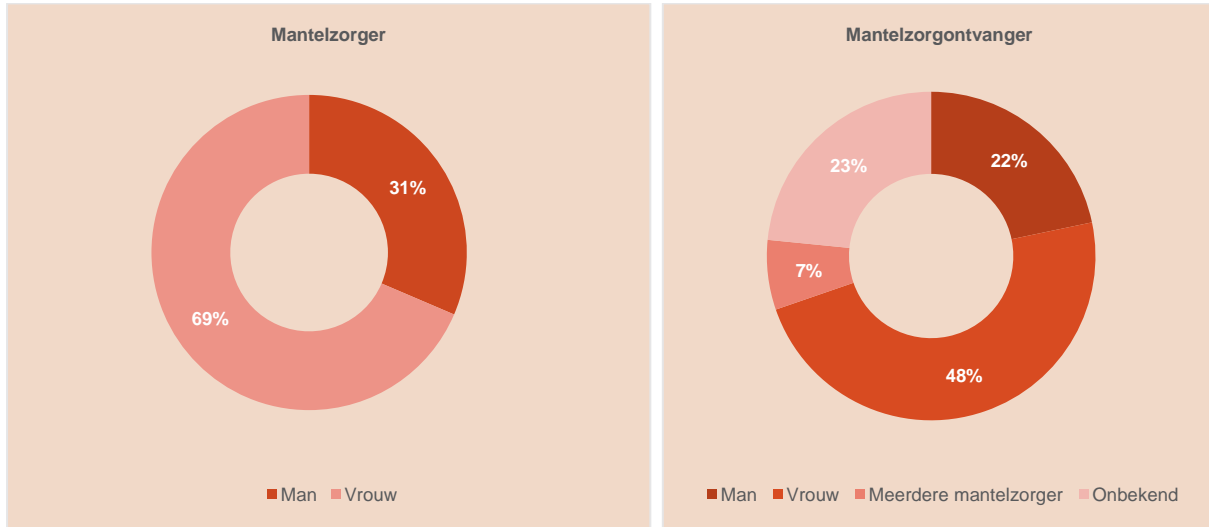
Het is van 30% van de bellers onbekend in welke leeftijdscategorie ze zitten. De onbekende gegevens zijn grotendeels terug te leiden naar professionals en studenten die gebeld hebben. Zoals bij de registratie van de postcodegegevens, is de leeftijd van deze bellers niet altijd geregistreerd. Daarnaast is het vastleggen van de geboortedatum van de bellers en mantelzorgontvangers later in onze registratie opgenomen. Hierdoor zijn er in de begin fase van Mantelfoon geen leeftijden vastgelegd.

6.5.2 Gender en relatie mantelzorgers en mantelzorgontvanger

De mantelzorgers die Mantelfoon hebben gebeld zijn voor het grootste gedeelte vrouwen (69%). Deze mantelzorgers zorgen voor een familielid (67%) en/of kennissen (8%) De mannelijke mantelzorgers (31%) zorgen ook voornamelijk voor een familielid (70%). Zodoende is het aantal mantelzorgers die zorgen voor een kennis erg klein.



Figuur 6.8 Gender mantelzorg en mantelzorgontvanger



Zoals in figuur 6.8 is weergegeven zijn de mantelzorgontvangers voor het grootste gedeelte ook vrouwen (48%). Naast de mantelzorgers die zorgen voor 1 persoon zijn er mantelzorgers (13%) die zorgen voor meerdere mantelzorgontvangers. Dus een mantelzorgert zorgt voor zowel zijn moeder als zijn vader of een mantelzorgert die zorgt voor haar moeder en een vriend.

6.5.3 Huidige hulp of zorg die de mantelzorgontvanger ontvangt

Om de mantelzorgers zo goed mogelijk te kunnen helpen en om de situatie van de mantelzorgert en/of de mantelzorgontvanger goed in kaart te brengen, wordt er door onze mantelzorgcoaches ook gevraagd welke hulp of zorg de mantelzorgontvanger reeds ontvangt. De meeste mantelzorgontvangers (29%) hebben naast de mantelzorg die ze van hun naasten ontvangen ook thuiszorg (hulp in huishouden, verpleging en/of verzorging). Vervolgens zien we dat 23% van de mantelzorgontvangers alleen zorg ontvangen van familie en/of vrienden en is 11% mantelzorgontvangers die zijn opgenomen. Er zijn van 37% van de bellers niet bekend welke zorg ze reeds ontvangen, omdat dit in de eerste maanden van Mantelfoon niet is vastgelegd.



Oogst

Het eerste jaar Mantelfoon heeft ons veel informatie opgeleverd, zowel via de bellers als via de geboden mantelzorgondersteuning. Graag delen we de oogst die de moeite waard is!

- Veel bellers hebben moeite met het zelfstandig aanvragen van de mantelzorgverklaring en het mantelzorgcompliment. Mantelfoon heeft mantelzorgers regelmatig geholpen bij de aanvragen. De procedure zou mogelijk eenvoudiger kunnen: het loont de moeite dit zorgvuldig uit te zoeken.
- Wij moedigen de Gemeente Rotterdam aan om het mantelzorgcompliment nog eens kritisch te bekijken. Sluit het aan bij de behoefte van mantelzorgers? Voor uitkeringsgerechtigde kost een Rotterdampas €5,- t.o.v. €60,- en 65-plussers hebben niets aan het €25,- OV-tegoed, want zij mogen toch al gratis reizen. En ook mantelzorgers buiten Rotterdam geven aan niets aan deze tegemoetkoming te hebben. Een keuze mogelijkheid voor een cadeaubon of de Rotterdampas zou een stap in de goede richting zijn.
- Mantelzorgers die geregistreerd staan bij de Gemeente Rotterdam hebben ons laten weten dat zij behoefte hebben om op de hoogte te worden gesteld van activiteiten rondom de Dag van de Mantelzorg. Wij adviseren een aardige brief of e-mail aan deze mantelzorgers te versturen in oktober. Wij willen in samenwerking met de gemeente Rotterdam een leuke (nieuws)brief of e-mail samentellen.
- De invoering van de avondklok veroorzaakt stress bij mantelzorgers. Niet vanwege het feit dat zij niet op tijd thuis kunnen zijn, maar omdat zij hiervoor een *Eigen verklaring avondklok* moeten regelen. Vanwege beperkte digitale vaardigheden en beperkte (print)mogelijkheden hadden veel mantelzorgers hier ondersteuning bij nodig. Het is belangrijk dat hier ook in de toekomst rekening mee gehouden wordt en in de campagne Rotterdammers digitaal vaardiger te maken ook mantelzorgers aandacht te geven
- Mantelzorgers krijgen vaak te maken met een woud van wet- & regelgeving. Dit werd onderstreept door de vele vragen van mantelzorgers over mogelijke (mantelzorg)ondersteuning. Mantelzorgers weten vaak niet wat er aan (mantelzorg)ondersteuning is of slechts gedeeltelijk. Vaak lukt het ook niet om dit zelf te organiseren. Mantelfoon helpt en ondersteunt mantelzorgers hierbij. Organiseer aandacht voor duidelijke informatievoorziening voor mantelzorgers, via de website van Mantelfoon, de website van de Gemeente Rotterdam maar ook via professionals en IZO-partijen. Mantelfoon denkt graag mee!

