

Jaarrapportage 2024

Mantelfoon

Wmo radar

Versterken en verbinden

Definitief, 24 maart 2025



Voorwoord

We kijken terug op een mooi 2024, waarin we vele mantelzorgers verder hebben geholpen en een luisterend hebben geboden, waardoor zij zich geholpen, gehoord en gezien voelden. Waarin we mantelzorgers mochten ontmoeten bij activiteiten die door Mantelfoon en andere organisaties en samenwerkingspartijen werden georganiseerd. Waarin we kennismaakten met nieuwe netwerkpartners en samenwerkingen tot stand brachten. En waarin we onze dienstverlening en werkprocessen hebben geoptimaliseerd.

De sociale basis

Het zorgdomein en het sociaal domein verwachten steeds meer van *de sociale basis*. Belangrijke onderdelen van die sociale basis - **omzien naar elkaar, vrijwillige inzet en mantelzorg** - ontstaan vanuit inwoners en de samenleving. Bovendien kan de sociale basis niet aan verwachtingen voldoen als er onvoldoende ondersteuning is. Overheden en maatschappelijke partijen kunnen de sociale basis wel faciliteren en stimuleren, vertelt het rapport *De sociale basis versterken, investeren in de toekomst* van Movisie en het Verwey Jonker Instituut. Het versterken van de sociale basis vraagt daarom om een toegankelijke ondersteuning waar inwoners met hulpvragen terecht kunnen.

Wie zorgt voor de mantelzorg?

Uit onderzoek van onder andere MantelzorgNL blijkt dat waardering voor mantelzorg en het voorkomen van overbelasting cruciaal zijn. *Maar wie zorgt er voor de mantelzorg*, nu er steeds vaker een beroep wordt gedaan op ondersteuning?

Het eerdergenoemde rapport *De sociale basis versterken, investeren in de toekomst* geeft handvatten om overbelasting van mantelzorgers, waardoor een onderdeel van de sociale basis (verder) onder druk komt te staan, kan worden voorkomen door het bieden van waardering, erkenning en ondersteuning. Mantelfoon biedt samen met de mantelzorgondersteuners in Rotterdam een ondersteuningsstructuur, zowel op afstand als dichtbij de mantelzorg. De vele professionals in zorg en welzijn én vele *burgerinitiatieven* waarbij *omzien naar elkaar* de basis is, spelen een grote rol in mantelzorgondersteuning. Mantelfoon wil vanuit haar verbindende rol bijdragen aan een gelijkwaardige samenwerking tussen formele en informele zorg.

Het jaar 2024: versterken en verbinden

In 2024 versterkte Mantelfoon de samenwerking met netwerkpartners en breidde deze uit om daarmee de dienstverlening, bekendheid en stedelijke verbinding te optimaliseren. Belangrijk focuspunt hierin was het vergroten van de bekendheid, herkenning en erkenning voor mantelzorg in het algemeen. Om effectiever én efficiënter toegang te krijgen tot mantelzorgers lag de nadruk op het activeren van zorg- en welzijnspartners, waardoor de toeleiding naar én bekendheid over mantelzorgondersteuning en Mantelfoon vergroot werd.

Ook zette Mantelfoon in op het verbeteren van haar dienstverlening met een ondersteuningsaanbod dat past bij de individuele mantelzorg, samen met professionals die werken met mantelzorgers. Uit monitoring blijkt dat overbelasting van mantelzorgers steeds vaker op de loer ligt en individuele ondersteuning meer gewenst is waarbij juist aandacht is voor *het verhaal van de mantelzorg*. Thema's als *financiële tegemoetkoming voor mantelzorg* (zoals de mantelzorgparkeervergunning maar ook verlies van inkomen door toenemende mantelzorg) en *respijtzorg* komen veelvuldig voor. Ook valt op dat mantelzorgers steeds vaker een hulpvraag stellen over *de eigen gezondheid* in relatie tot het mantelzorg voor hun geliefde of naaste.

Mantelfoon haalt mantelzorgers uit de schaduw zodat zij niet alleen zichzelf als mantelzorg herkennen maar zij ook de erkenning, waardering en ondersteuning ontvangen die zij nodig hebben. Want, zorgen voor en omzien naar de ander is ook heel mooi.

Veel leesplezier!



Inhoud

Voorwoord.....2

Hoofdstuk 1. Mantelfoon, hét stedelijk mantelzorgsteunpunt.....5

 1.1 Aanleiding.....5

 1.2 De opdracht.....5

 1.3 De organisatie.....5

 1.4 Personele bezetting.....5

 1.4.1 Frontoffice.....5

 1.4.2 Backoffice.....5

 1.5 Kwaliteit, monitoring en deskundigheidsbevordering.....5

 1.5.1 Frontoffice.....6

 1.5.2 Het Backofficeteam.....6

Hoofdstuk 2. Monitoring.....8

 2.1 Aantal bellers en mantelzorgvragen Mantelfoon.....8

 2.1.1 Responsnelheid en duur gesprek telefonisten Mantelfoon.....9

 2.1.2 Chat op de Mantelfoon website.....9

 2.1.3 Afhandeltijd backoffice Mantelfoon.....10

 2.1.4 Bellers per gebied.....10

 2.1.5 Leeftijdscategorie bellers.....11

 2.2 Soorten hulpvragen.....11

 2.2.1 Veel gestelde vragen.....12

 2.3 Wijze van afhandeling van de hulpvraag.....13

 2.3.1 Doorverwijzing naar partners.....13

 2.3.2 Vindbaarheid en bekendheid Mantelfoon.....13

Hoofdstuk 3. Stedelijke verbinding.....15

 3.1 Netwerkbijeenkomsten.....15

 3.1.1 Stedelijk netwerk mantelzorgondersteuners.....15

 3.1.2 Workshops, presentaties en informatiemarkten.....16

 3.1.3 Projecten met samenwerkingspartners.....17

 3.2 Jonge mantelzorgers.....19

 3.3 Mantelzorgers met een migratieachtergrond.....19

 3.4 Activiteiten voor mantelzorgers.....20

Hoofdstuk 4. Implementatieplan.....21

 4.1 Bereikbaarheid.....21

 4.2 Registratie.....21

 4.3 Werkprocessen.....21

 4.4 Onderzoek door Mantelfoon.....21

 4.4.1 Ervaringen van mantelzorgers met Mantelfoon.....21



4.4.2	Het Breed Palet van Mantelzorgondersteuning in Rotterdam	22
Hoofdstuk 5. Communicatie en PR		23
5.1	Bekendheid Mantelfoon.....	23
5.1.1	Campagnes	23
5.1.3	Optimaliseren online bereikbaarheid.....	23
5.2.	Traditionele media: regionale krant en radio.....	23
5.2.1	Regionale kranten	23
5.2.2	Campagne RTV Rijnmond	24
5.3	Social media	24
5.3.1	Online campagne Week van de jonge mantelzorgers	24
5.4	Promotiemateriaal	24
5.4.1	Mantelfoon Magazine	24
5.4.2	Factsheets	25
5.4.3	Themanieuwsbrieven voor mantelzorgers	25
5.4.4	Nieuwsbrief voor mantelzorgondersteuners.....	25
5.5	Dag van de mantelzorg	25
5.5.1	Mediacampagne.....	25
5.5.2	Activiteiten voor mantelzorgers in de gebieden	25
5.5.3	Mantelzorgpresentje vanuit Mantelfoon	26
5.5.4	Stedelijke activiteit	26
Fotocollage		27



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, een luisterend oor of advies via 0800 - 777 33 33 of per chat via www.mantelfoon.nl. Ook professionals kunnen gebruik maken van Mantelfoon voor expertise en ondersteuning bij casuïstiek. Verder zijn deze partijen samenwerkingspartner van Mantelfoon.

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 was een mantelzorgsteunpunt waar mantelzorgers 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

Het voornaamste doel van het stedelijk mantelzorgsteunpunt is dat mantelzorgers zich voldoende gesteund, gewaardeerd en gefaciliteerd voelen. Daarbij dient het stedelijk mantelzorgsteunpunt als schakel tussen informele en formele zorg én de gemeente. Per 1 februari 2020 heeft wmo radar de opdracht 'De beste stedelijke ondersteuning voor mantelzorgers in Rotterdam' gegund gekregen van de gemeente. De laatst mogelijke verlenging binnen de huidige aanbesteding is afgegeven tot 30 april 2026. Medio 2025 stelt de gemeente Rotterdam de nieuwe aanbesteding voor een stedelijk mantelzorgsteunpunt open.

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 Personele bezetting

Goede bemensing van het mantelzorgsteunpunt is essentieel. Binnen Mantelfoon werkt de frontoffice nauw samen met de backoffice om de mantelzorgers in Rotterdam zo goed mogelijk van dienst te zijn.

1.4.1 Frontoffice

De frontoffice bestaat uit centralisten Welzijn en een klantcoördinator van De ZorgCentrale. De centralisten hebben een achtergrond in zorg en/of welzijn en bieden 24-uurs bereikbaarheid van Mantelfoon.

1.4.2 Backoffice

De backoffice bestaat uit een teamcoach, drie mantelzorgcoaches (1,86 fte), een communicatieadviseur (0,89 fte) en een data-analist (0,67 fte). De backoffice is verantwoordelijk voor het ondersteunen van mantelzorgers die een meer complexe vraag en/of begeleiding nodig hebben. Daarnaast vindt vanuit de backoffice het projectmanagement, monitoring en communicatie plaats.

1.5 Kwaliteit, monitoring en deskundigheidsbevordering

De kwaliteit van de dienstverlening van Mantelfoon heeft continu de aandacht, zowel bij de uitvoering door de medewerkers van de frontoffice als die van de backoffice. Ook draagt de backoffice bij aan deskundigheidsbevordering over het thema mantelzorg met kennisuitwisselingssessies die meermalen per jaar worden georganiseerd. Hiervoor leveren zowel de medewerkers van de frontoffice als de backoffice input waarbij specifieke onderwerpen én werkwijze (de uitvoering) de benodigde aandacht krijgen.



1.5.1 Frontoffice

Samenwerking, evaluatie en managementinformatie

- Het regulier overleg met klantcoördinator en teamleider Welzijn van De ZorgCentrale is opgevoerd naar een maandelijks overleg (in plaats van eenmaal per kwartaal), met als doel de samenwerking te intensiveren en adequater in te kunnen spelen op het behouden van de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast is kennisgemaakt met de nieuwe klantmanager.
- De ZorgCentrale levert wekelijks een rapportage van de calls, waarvan de data wordt gebruikt voor monitoring. Aandachtspunten worden verzameld en wekelijks gedeeld met de klantcoördinator en teamleider Welzijn. Dringende kwesties, zoals oplopende wachttijden, afgebroken calls of inadequate beantwoording, worden direct teruggekoppeld voor snelle actie. Indien nodig geven mantelzorgcoaches aanvullende inhoudelijke feedback op deze aandachtspunten.

In het eerste halfjaar liepen van de wachttijden op. Hierover zijn met de klantcoördinator en teamleider Welzijn, de klantmanager en op directieniveau tussen wmo radar en De ZorgCentrale gesprekken gevoerd. De ZorgCentrale stuurde op de interne werkprocessen en procedures met als doel om vanaf het derde kwartaal 80% van de telefoontjes binnen 90 seconden wachttijd aan te nemen. Dit doel is grotendeels behaald: in kwartaal 3 en 4 werd 78% van de telefoontjes binnen 90 seconden beantwoord.

Kwaliteit en deskundigheidsbevordering

- Tweemaal per jaar wordt voor de centralisten Welzijn een kennisuitwisselingssessie (voorheen: intervisie) georganiseerd, om elkaars inzichten op een gelijkwaardig niveau te bespreken. Aan de hand van gespreknotities (weergaven van de gesprekken die bij De Zorgcentrale zijn binnengekomen) en chats werd uitgewisseld hoe de kwaliteit van de afhandeling verbeterd kan worden.
- Voor het afhandelen van calls en chats wordt gewerkt volgens een protocol: een script voor het afhandelen van calls en een script voor het afhandelen van chats. Het protocol voor beide scripts is geüpdatet en vereenvoudigd, zodat centralisten makkelijker vragen kunnen beantwoorden of kunnen bepalen of een contactmoment met een mantelzorgcoach nodig is. Het herziene chatscript geeft naast antwoordopties ook vraagopties waardoor het gemakkelijker wordt om de vraag (sneller) helder te krijgen waardoor de beller en chatter goed en adequaat verder geholpen is.
- In september 2024 is besloten dat de reports van alle calls, ook als er in eerste instantie geen opvolging van een mantelzorgcoach vanuit de backoffice noodzakelijk lijkt, naar de backoffice worden gemaild. Op elke call werd door de backoffice een extra controle uitgevoerd of opvolging wel of niet noodzakelijk was.
- De klantcoördinator wijst de telefonisten op het zorgvuldig afhandelen en registreren van alle telefoontjes. Ook wordt het herziene protocol regelmatig onder de aandacht gebracht in nieuwsbrieven en de groepswhatsapp.
- De klantcoördinator is op werkdagen extra alert op het tijdig opnemen van de telefonie.

1.5.2 Het Backofficeteam

Personele bezetting

In de periode januari tot en met juli was onze data-analist Maaïke van Mol door ziekteverlof afwezig. In december 2024 was zij weer volledig gere-integreerd. Een deel van haar werkzaamheden is overgenomen door Daniëlle van Veen (communicatie). Ook was er dit jaar babygeluk. Mantelzorgcoach Janika Steenhoek heeft op 11 september haar dochter mogen verwelkomen. Tijdens haar zwangerschaps- en bevallingsverlof in de periode van augustus tot en met december 2024 hebben we een beroep gedaan op interim mantelzorgcoach Mirjan Hijink, waardoor de continuïteit geborgd kon worden.

Deskundigheidsbevordering

Binnen de backoffice staat deskundigheidsbevordering hoog in het vaandel. Dit doen zij door kennis met elkaar te delen en casuïstiek te bespreken. 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 Geestelijke Gezondheidszorg (Antes en gemeente Rotterdam)
- Training Huiselijke geweld, inclusief Meldcode (wmo radar)
- Webinar 'Zeg Ja tegen Dementie' (Thebe Extra)
- Online sessie 'Oog voor naasten' (Parkinsonvereniging en project 'Oog voor naasten')
- Symposium 'Meer samen, samen meer' (Antes)
- Kennissessie Wet maatschappelijke ondersteuning (gemeente Rotterdam – wmo)
- Training Familiezorg en het familiegesprek (Mantelzorg NL)
- Intervisie Familiezorg en het familiegesprek, als vervolg op de training (Mantelzorg NL)
- Workshop Fotografie met de smartphone
- Webinar Werk en mantelzorg (Mantelzorg NL)
- 5-daagse opleiding Socratisch coachen (gevolgd door één van de mantelzorgcoaches)
- Inspiratiesessie inclusieve mantelzorg (MantelzorgNL)



Hoofdstuk 2. Monitoring

In dit hoofdstuk worden de cijfers van januari 2024 tot en met december 2024 toegelicht.

2.1 Aantal bellers en mantelzorgvragen Mantelfoon

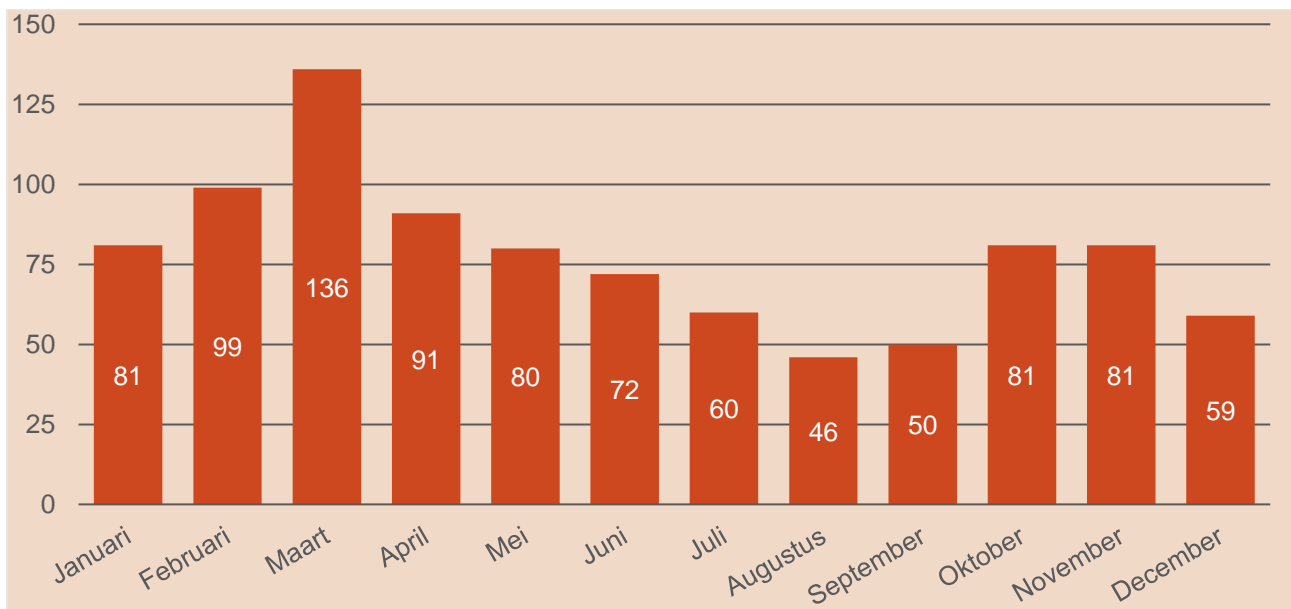
Mantelfoon heeft het afgelopen jaar **847 telefoongesprekken** ontvangen. Van deze gesprekken werden 107 voortijdig afgebroken. De telefonisten hebben daardoor 740 bellers verder kunnen helpen. Hiervan zijn 367 gesprekken (50%) door Mantelfoon zelf afgehandeld. De overige 373 gesprekken (50%) zijn doorgezet naar de backoffice.

In 2023 werd 60% van de gesprekken doorgezet naar de backoffice. Dit jaar is dat percentage gedaald door een verbeterd belprotocol, waardoor gesprekken efficiënter worden afgehandeld. Veel mantelzorgers en naasten zoeken een luisterend oor vanwege overbelasting, verdriet of persoonlijke situaties. De centralisten bieden zelfstandig ondersteuning, waarna bellers vaak aangeven dat hun behoefte is vervuld.

Naast de telefoongesprekken ontving Mantelfoon 77 mantelzorgvragen per e-mail¹ (info@mantelfoon.nl), Ook kwamen er 60 vragen binnen via direct contact met de backoffice, 119 vragen via de chat en 10 vragen via het telefoonnummer voor professionals. In totaal heeft Mantelfoon in 2024 **1006 mantelzorgvragen** ontvangen. Dit aantal is 17% lager dan in 2023 (1218 vragen), maar vergelijkbaar met 2022 (1020 vragen).

De daling in vragen komt door minder complexiteit bij het aanvragen van het mantelzorgcadeau in 2024. Hierdoor was de hulp van Mantelfoon minder vaak nodig. Hoewel er nog vragen over het cadeau binnenkomen, ontbreekt de piek in februari (zie figuur 1.1). Het aantal telefoontjes per maand bleef stabiel, met een daling in de zomer- en kerstvakantie.

Figuur 1.1 Totaal aantal bellers, chat gesprekken en mailverzoeken per maand in 2024



¹ 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).



2.1.1 Responsnelheid en duur gesprek telefonisten Mantelfoon

Mantelfoon streeft ernaar om 80% van de telefoontjes binnen 45 seconden te beantwoorden. In 2024 is dit bij **45%** van de telefoontjes gelukt. De responsnelheid in 2024 is als volgt:

- 384 telefoontjes zijn tussen 00 - 45 seconden (45%) beantwoord.
- 173 telefoontjes zijn tussen 45 - 90 seconden (20%) beantwoord.
- 72 telefoontjes zijn tussen 90 - 120 seconden (9%) beantwoord.
- 218 telefoontjes zijn na langer dan 120 seconden (26%) beantwoord.

Samen met De ZorgCentrale is in 2024 een verbeterplan opgesteld om de responsnelheid te verhogen. De resultaten hiervan zijn duidelijk zichtbaar in de tweede helft van het jaar. Tussen juli en december is **78%** van de telefoontjes binnen 90 seconden beantwoord, waarvan **55%** binnen 45 seconden.

Naast de responsnelheid registreert Mantelfoon ook de gespreksduur, de kortste en langste gesprekken, en de dagen waarop gebeld wordt:

- De gemiddelde gespreksduur is 5 minuten.
- Het langste gesprek duurde 49 minuten.
- Mantelfoon wordt vooral doordeweeks binnen kantoortijden gebeld (75%).

Buiten kantoortijden en in het weekend belt 25% van de mensen. Dit is een verdubbeling ten opzichte van vorig jaar. Mensen bellen vaker in de vooravond of in het weekend, wanneer zij niet aan het werk zijn.

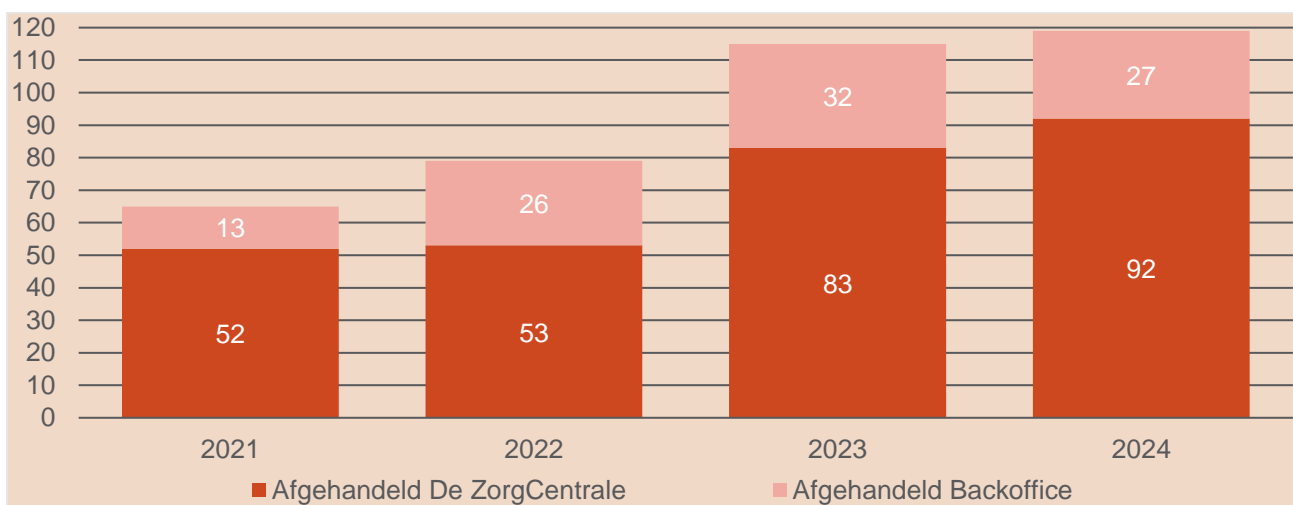
2.1.2 Chat op de Mantelfoon website

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. In 2024 werd de chat door 119 mensen bezocht, wat een lichte stijging is ten opzichte van vorig jaar (zie figuur 1.2).

Ruim **25%** van de chatgesprekken vindt plaats buiten kantoortijden, en **8%** in het weekend. Vroeg in de ochtend, maar ook in de namiddag en avond, nemen chatters contact op. Onze mantelzorgcoaches hebben **27** van de **119 hulpvragen** die via de chat binnenkwamen, opgepakt voor verdere ondersteuning.

Driekwart van de chatgebruikers is mantelzorger. Meer dan de helft van de chatters is jonger dan 50 jaar, **34%** zelfs jonger dan 40 jaar. Via de chat worden zowel vragen gesteld over het mantelzorgcadeau- en verklaring, als algemene vragen over mantelzorg, zorg, wonen en de mantelzorgparkeervergunning.

Figuur 1.2 Totaal aantal chatgesprekken Mantelfoon 2021, 2022, 2023, 2024



2.1.3 Afhandeltijd backoffice Mantelfoon

De backoffice van Mantelfoon heeft in totaal **474 mantelzorgvragen** in behandeling genomen die via telefoon of de chat door de centralisten van De ZorgCentrale zijn doorgezet.

Een vraag die naar de backoffice van Mantelfoon is doorgezet of per mail/chat binnenkomt, wordt maximaal binnen twee werkdagen opgepakt. Gemiddeld wordt een vraag binnen **9 werkdagen** afgerond, en er vinden gemiddeld **2 contactmomenten** plaats.

2.1.4 Bellers per gebied

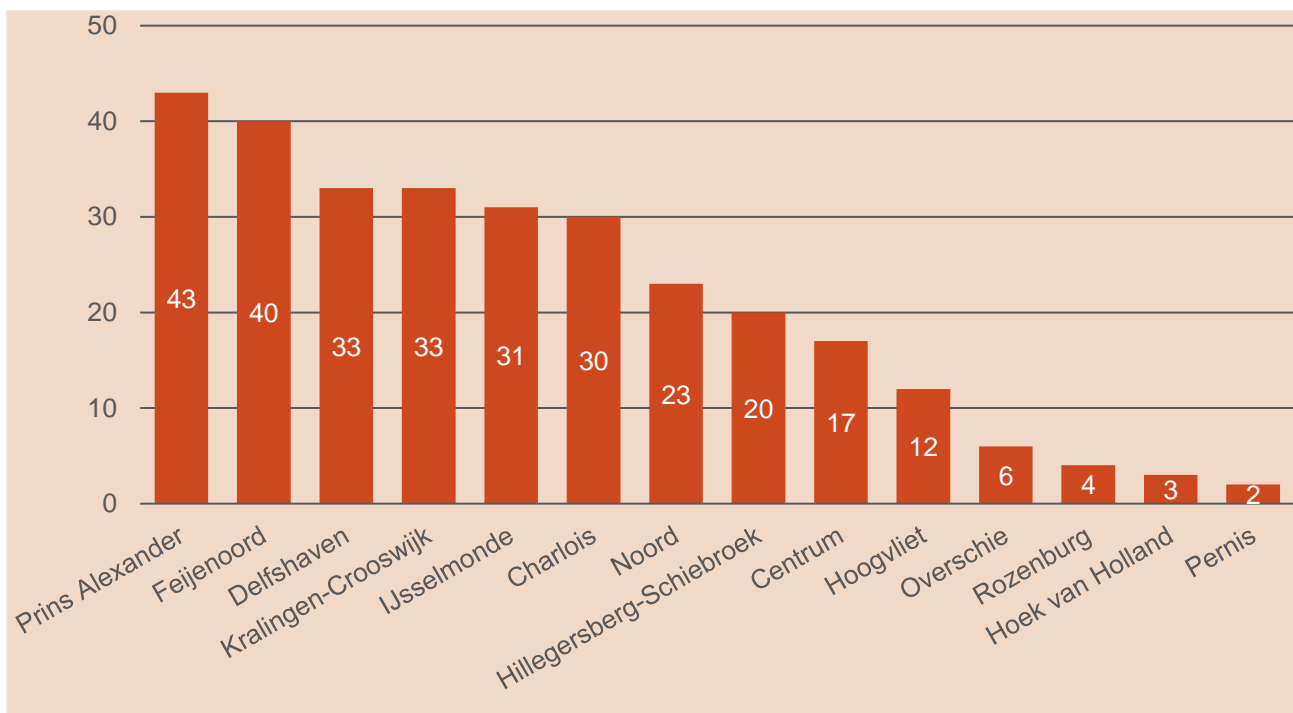
In 2024 is Mantelfoon het vaakst benaderd door mantelzorgers uit **Prins Alexander, Feijenoord, Delfshaven en Kralingen-Crooswijk**.

Verder hebben mensen **buiten de gemeente Rotterdam**, die zorgen voor een naaste in Rotterdam of zelf mantelzorg ontvangen van iemand die in Rotterdam woont, regelmatig contact opgenomen. Veelgestelde vragen van deze mantelzorgers gingen over het mantelzorgcadeau, de mantelzorgparkeervergunning en diverse zorg gerelateerde onderwerpen. Een terugkerend thema is de zorg over het ontbreken van zorg of de kwaliteit van zorg voor de hulpbehoevende. Deze zorgen worden regelmatig met Mantelfoon gedeeld.

Een opvallende ontwikkeling is het verdubbelde aantal mantelzorgontvangers uit **Charlois** dat contact heeft gezocht met Mantelfoon ten opzichte van vorig jaar. Ook het aantal professionals dat contact opneemt vanuit Charlois, het Centrumgebied, Hillegersberg-Schiebroek en Hoogvliet is gestegen. Vooral de stijging van professionals uit **Charlois** en **Hoogvliet** valt op in vergelijking met voorgaande jaren.

Hoewel Mantelfoon veel wordt gebeld vanuit de hierboven genoemde wijken, zijn er ook gebieden waar nauwelijks contact vandaan komt. Het aantal bellers uit Rozenburg, Hoek van Holland en Pernis blijft, net als in voorgaande jaren, minimaal. Dit zijn relatief kleine gebieden waar mantelzorgondersteuners vanuit welzijnsorganisaties actief zijn, wat mogelijk de lage belcijfers verklaart.

Figuur 1.3 Verdeling van mantelzorgers backoffice Mantelfoon per gebied 2024



2.1.5 Leeftijdscategorie bellers

De meeste mantelzorgers die in 2024 ondersteuning hebben ontvangen van onze mantelzorgcoaches, vallen in de leeftijdscategorieën **50 tot en met 59 jaar (25%)** en **60 tot en met 69 jaar (26%)**.

Deze mantelzorgers nemen contact op met vragen over zorg, het persoonsgebonden budget (PGB) en de mantelzorgparkeervergunning. Daarnaast komen ook vragen over overbelasting regelmatig naar voren, met name wanneer mantelzorg wordt gecombineerd met werk.

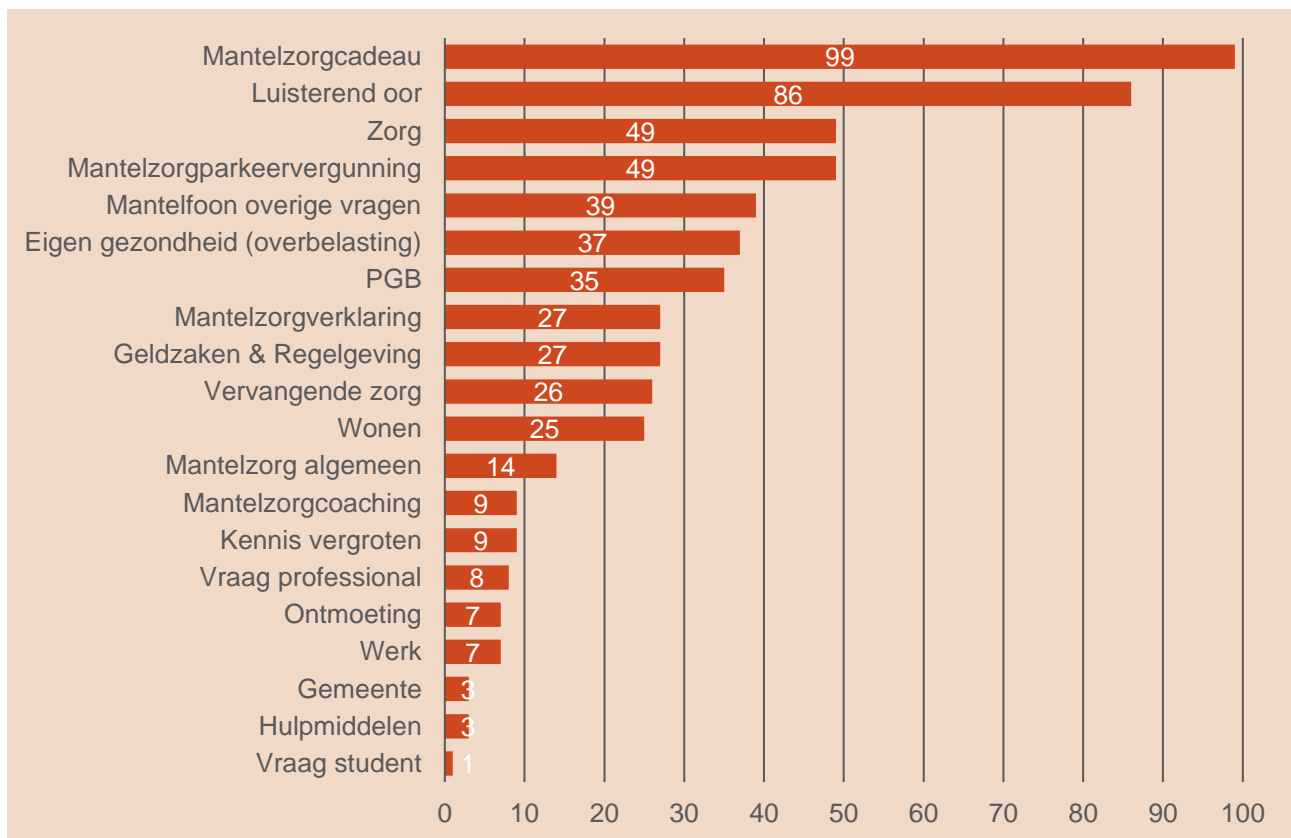
Mantelzorgers van 60 jaar en ouder bellen vaak voor een luisterend oor. Tegelijkertijd geven zij aan dat zij overbelast zijn en dat hun eigen gezondheid lijdt onder de verantwoordelijkheden van het mantelzorgen.

Het percentage mantelzorgers **tot en met 39 jaar** dat contact opneemt met Mantelfoon is met **15%** gelijk gebleven ten opzichte van 2023. Deze jonge mantelzorgers stellen vooral vragen over de mantelzorgparkeervergunning, financiële zaken en regelgeving en huisvesting. In vergelijking met oudere mantelzorgers bellen zij minder vaak voor praktische ondersteuning of een luisterend oor.

2.2 Soorten hulpvragen

In 2024 hebben de mantelzorgcoaches de meeste hulpvragen ontvangen over het mantelzorgcadeau (99), zorg (49), de mantelzorgparkeervergunning (49) en het bieden van een luisterend oor (86). Deze onderwerpen weerspiegelen de belangrijkste behoeften van mantelzorgers, variërend van praktische ondersteuning tot emotionele begeleiding. Figuur 1.4 geeft een overzicht van het totale aantal hulpvragen en de verdeling per categorie.

Figuur 1.4 Aantal hulpvragen (minimaal één hulpvraag) backoffice Mantelfoon per categorie



Onderstaand kader biedt een overzicht van de Top 5 hulpvragen die Mantelfoon, zowel via de frontoffice als de backoffice, de afgelopen jaren heeft ontvangen.

Top 5 hulpvragen 2022:	Top 5 hulpvragen 2023:	Top 5 hulpvragen 2024:
<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 algemeen 5. Persoonsgebonden budget 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantelzorgcadeau 2. Luisterend oor 3. Zorg 4. Mantelzorgparkeervergunning 5. Mantelfoon algemeen

2.2.1 Veel gestelde vragen

De top 5 van veel gestelde vragen is als volgt:

1. Hoe kan ik het OV-tegoed van mijn *mantelzorgcadeau* op mijn Rotterdampas zetten?
2. Mijn partner heeft hersenletsel en gaat steeds verder achteruit. Ik combineer de zorg voor hem, onze kinderen en mijn werk, maar ik voel me alleen en uitgeput. Mag ik even *mijn verhaal kwijt*?
3. Ik vermoed dat mijn partner beginnende dementie heeft en maak me zorgen over de toekomstige zorgtaken. Welke aanvullende *zorgmogelijkheden* zijn er voor ons beschikbaar?
4. Ik reis vaak naar mijn vader om voor hem te zorgen, maar hij heeft nog geen Wmo-indicatie. Kan ik toch in aanmerking komen voor een *mantelzorgparkeervergunning*?
5. Is er een *financiële regeling of tegemoetkoming* voor mijn dochter als zij straks meer voor mij gaat zorgen en daardoor minder kan werken?

Mantelfoon ontvangt onder de categorie '**algemeen**' uiteenlopende hulpverzoeken, variërend van algemene vragen over de definitie van mantelzorg tot ondersteuning bij het gebruik van hulpmiddelen en het regelen van documenten. Daarnaast vragen bellers om emotionele steun bij zorgen over dementie en alternatieven voor dagbesteding, en zoeken ze sociale ondersteuning, zoals maatjes of vrijwilligers. Mantelfoon biedt hierbij hulp door praktische ondersteuning te regelen, en bellers door te verwijzen naar passende instanties of mantelzorgondersteuners. Bovendien voorziet Mantelfoon in advies en informatie over uiteenlopende onderwerpen, waaronder wijkactiviteiten en ICT-ondersteuning.

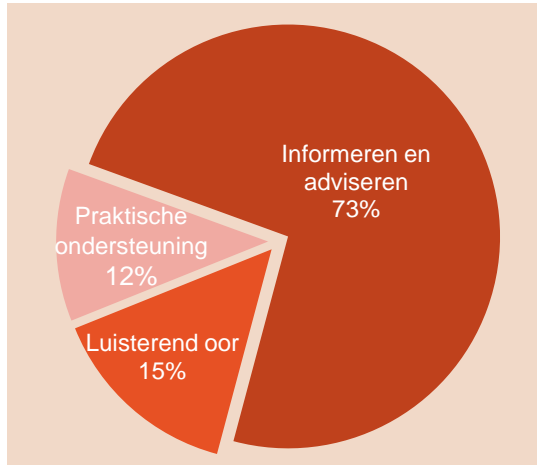
Professionals benaderen Mantelfoon, net als vorig jaar, regelmatig voor advies en informatie. In 2024 namen zij **51 keer** contact op via e-mail en **45 keer** via telefoon met verzoeken om advies of informatiemateriaal. Daarnaast zoeken professionals samenwerking met Mantelfoon, bijvoorbeeld door deelname aan events, bijeenkomsten of multidisciplinaire overleggen.



2.3. Wijze van afhandeling van de hulpvraag

De meeste bellers van Mantelfoon zijn in 2024 geholpen door het bieden van informatie en advies (**73%**) met betrekking tot mantelzorgtaken (zie figuur 1.5). Naast informatie en advies is het bieden van een luisterend oor de op één na meest voorkomende vorm van ondersteuning (**15%**).

Figuur 1.5 Geboden ondersteuning door de backoffice van Mantelfoon in 2024



Opvallend is dat dit percentage bellers dat om een luisterend oor vroeg, dit jaar aanzienlijk hoger ligt dan vorig jaar.

Het is belangrijk op te merken dat bij het geven van informatie, advies of praktische ondersteuning vaak ook een luisterend oor wordt geboden. Hoewel dit niet altijd de eerste hulpvraag is, speelt deze aanvullende emotionele ondersteuning een belangrijke rol in de ondersteuning van Mantelfoon.

2.3.1 Doorverwijzing naar partners

Onze mantelzorgcoaches doen hun uiterste best om bellers zo goed mogelijk te helpen. Ze nemen de tijd om te luisteren naar de hulpvraag en zoeken indien nodig aanvullende informatie op. In veel gevallen kunnen zij de hulpvraag volledig zelf beantwoorden. Wanneer dat niet mogelijk is, verwijzen zij de beller door naar een passende organisatie of professional.

In 2024 is het percentage bellers dat door Mantelfoon is doorverwezen naar een partnerorganisatie gestegen van **39%** naar **48%**. Mantelfoon verwijst het vaakst door naar de **gemeente Rotterdam**. De medewerkers van de Vraagwijzer helpen bellers met het aanvragen van de mantelzorgverklaring of mantelzorgparkeervergunning.

Naast doorverwijzingen naar de gemeente Rotterdam worden bellers van Mantelfoon regelmatig verwezen naar een mantelzorgondersteuner in de wijk waar de mantelzorger of mantelzorgontvanger woont. Soms blijkt tijdens het gesprek dat de beller behoefte heeft aan aanvullende ondersteuning. In dergelijke gevallen koppelt Mantelfoon de hulpvrager aan een van de mantelzorgondersteuners die werkzaam is bij een **welzijnsorganisatie** in de betreffende wijk. Deze organisaties bieden niet alleen ondersteuning, maar organiseren ook activiteiten in de wijk waar de beller of diens naaste aan kan deelnemen.

Daarnaast bestaat een andere belangrijke categorie van doorverwijzingen uit **specialistische organisaties**. Dit betreft uiteenlopende instanties zoals Het Juridisch Loket, De Belastingdienst, het CAK, Indigo en de Luisterlijn. Deze organisaties zijn gespecialiseerd in specifieke vraagstukken en bieden maatwerkoplossingen voor de hulpvragers van Mantelfoon.

2.3.2 Vindbaarheid en bekendheid Mantelfoon

Uit figuur 1.6 blijkt dat in 2024 de meeste bellers via het **internet** kennis hebben gemaakt met Mantelfoon. Het aandeel dat Mantelfoon via online kanalen heeft gevonden, is verdubbeld van **14%** in 2023 naar **26%** in 2024. Deze bellers kwamen in contact met Mantelfoon via Google of door het volgen van Mantelfoon op Instagram, Facebook en LinkedIn.

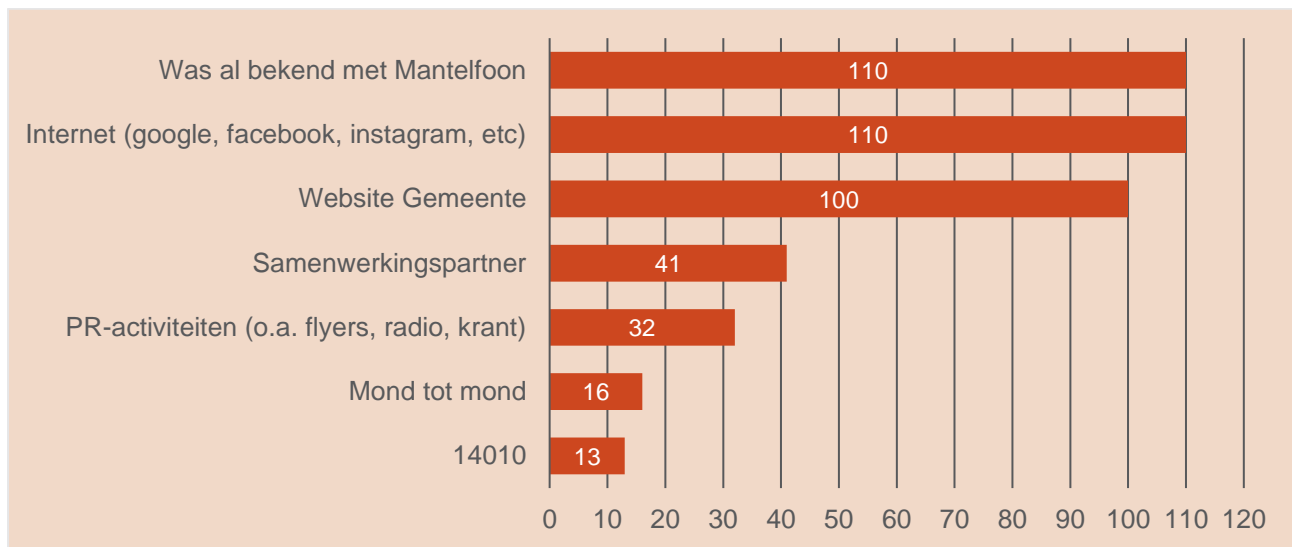


Daarnaast geven veel bellers aan Mantelfoon al te kennen en eerder te hebben gebeld. Het percentage terugkerende bellers is vergelijkbaar met dat van vorig jaar.

Het aantal mensen dat via de **gemeente Rotterdam** op de hoogte is gebracht van Mantelfoon blijft hoog. Deze bellers ontdekten Mantelfoon door middel van de brief over het mantelzorgcadeau, de website van de gemeente Rotterdam, de Vraagwijzer of het telefoonnummer 14010.

Het percentage bellers dat door een **samenwerkingspartner** is doorverwezen, is gestegen van **7%** in 2023 naar **10%** in 2024. Deze toename is mede te danken aan de doorverwijzingen van mantelzorgcoaches en hun zichtbaarheid tijdens bijeenkomsten en workshops, waardoor professionals Mantelfoon vaker onder de aandacht brengen.

Figuur 1.6 Hoe zijn bellers in 2024 terechtgekomen bij Mantelfoon



Hoofdstuk 3. Stedelijke verbinding

Mantelfoon is als stedelijk mantelzorgsteunpunt de verbinder in het grote mantelzorgweb van gemeente Rotterdam. We zijn er voor mantelzorgers, IZO-partijen en professionals in Rotterdam. We weten steeds beter wat er speelt onder mantelzorgers, bij organisaties en professionals. Deze kennis is veel waard en benutten we om de mantelzorgondersteuning in de stad te blijven ontwikkelen. Het versterken en verbreden van het netwerk draagt bij aan de samenwerking en stedelijke verbinding.

3.1. Netwerkbijeenkomsten

3.1.1 Stedelijk netwerk mantelzorgondersteuners

Netwerken in de mantelzorgondersteuning

Op 18 januari organiseerde Mantelfoon een bijeenkomst waar mantelzorgondersteuners hun netwerk in kaart brachten en ervaringen deelden. De volgende vragen kwamen naar voren:

- Hoe ken je dit contact?
- Hoe vaak en op welke manier heb je contact?
- Hoe onderhoud je warm en wederkerig contact binnen je netwerk?
- Wat bied jij je netwerkpartner?
- Met hoeveel mantelzorgers ben je via je netwerkpartner in contact gekomen?

De top 5 netwerkcontacten van de mantelzorgondersteuners zijn:

- 1 Zorgdomein- vooral vanuit de gezondheidscentra waar Rijnmond dokters actief is
- 2 Huisbezoek 75+
- 3 Laagdrempelige spreekuren van de welzijnsorganisatie in de wijk
- 4 Collega's
- 5 Bezoekers van het Huis van de Wijk

Sommige mantelzorgondersteuners geven aan dat ze mensen met een migratieachtergrond bereiken, terwijl anderen dit juist als een uitdaging ervaren. Vrijwel iedereen is het erover eens dat jonge mantelzorgers het moeilijkst te bereiken zijn. Een mogelijke oorzaak is dat deze groep al wordt benaderd door jeugdcoaches en jongerenwerkers van welzijnsorganisaties. Daarom zijn deze professionals uitgenodigd voor de volgende bijeenkomst rondom het thema "jong zorgen".

Jong zorgen en bezoek aan fototentoonstelling 'Zie je mij'?

Op 26 maart vond een stedelijke bijeenkomst plaats voor mantelzorgondersteuners en jeugdwerkers, met als thema 'jong zorgen'. Na het bekijken van portretten van jonge mantelzorgers uit de fototentoonstelling "Zie je mij?" gingen de deelnemers, onder begeleiding van Mantelfoon en InMovement, in gesprek over dit onderwerp en de Week van de Jonge Mantelzorger van 1 tot en met 7 juni. Zij werden aangemoedigd om tijdens deze week activiteiten voor jonge mantelzorgers te organiseren.

Kennismaking met De Roodkapjes en Zorgzaam 010

Op 20 juni organiseerde Mantelfoon aan de rand van Het Park onder de Euromast met De Roodkapjes een bijeenkomst voor de mantelzorgondersteuners. De Roodkapjes: "Contact onderhouden binnen ons netwerk vinden wij belangrijk. Samen met de mantelzorgondersteuners uit de gebieden van de stad Rotterdam en Mantelfoon krijgen wij mantelzorgers beter in beeld en horen wij waar hun behoeften liggen".

Ook Zorgzaam010, het platform voor vrijwilligers in Rotterdam, was aanwezig. Mantelzorgers kunnen soms ondersteuning gebruiken bij taken waar zij zelf niet aan toekomen, en vrijwilligers kunnen hierin een waardevolle rol spelen. Deze zonnige middag bood een mooie gelegenheid voor (hernieuwde) kennismaking en versterking van de samenwerking tussen initiatieven op het gebied van informele zorg.



Dag van de Mantelzorg

Op 24 september stond de stedelijke bijeenkomst in het teken van de voorbereidingen voor de Dag van de Mantelzorg. Rond 10 november organiseren de verschillende gebieden activiteiten om mantelzorgers in het zonnetje te zetten. Mantelzorgondersteuners deelden hun plannen en inspireerden elkaar. Een mooi voorbeeld van samenwerking tussen de gebieden Noord, Hillegersberg-Schiebroek en Overschie was de theatervoorstelling: Zeikwif in Mantelzorgland.

Intervisie Familiegesprek

In mei 2024 organiseerde MantelzorgNL, op verzoek van Mantelfoon, de training Familiezorg en het Familiegesprek voor mantelzorgcoaches en mantelzorgondersteuners. Op 31 oktober vond een online intervisie plaats als vervolg op de training. Het familiegesprek is een krachtige methode om mantelzorgers en hun families te ondersteunen. Het succes hiervan hangt sterk af van de vaardigheden en eigenschappen van de mantelzorgcoach, terwijl de mantelzorgondersteuner een faciliterende rol kan vervullen. Tijdens de intervisie werden handvatten gedeeld voor de dagelijkse praktijk.

Inspiratiesessie Inclusieve mantelzorg door MantelzorgNL

Op 27 november verzorgde MantelzorgNL een inspiratiesessie over inclusieve mantelzorg, waarbij de mantelzorgondersteuners in de gebieden waren uitgenodigd. Mantelzorgers met een migratieachtergrond vormen, zeker gezien de vergrijzing, een belangrijke groep om te bereiken. Zij vinden vaak moeilijker de weg naar regelingen en professionele ondersteuning. Het bereiken van deze groep vraagt om gerichte inspanningen, culturele sensitiviteit en samenwerking met hun gemeenschappen. Tijdens de sessie werden tips en adviezen gedeeld om hen effectief te ondersteunen.

3.1.2 Workshops, presentaties en informatiemarkten

Ouderenpanel Franciscus Gasthuis

Op 6 juni was Mantelfoon te gast bij de vergadering van het Ouderenpanel van het Franciscus Gasthuis om te vertellen over de dienstverlening. Dit werd enthousiast ontvangen door de panelleden en medewerkers. Afgesproken is om contact te houden en later te bespreken hoe Mantelfoon mantelzorgers in het Franciscus Gasthuis kan ondersteunen.

Presentatie Kennisbijeenkomst tegen Ouderenmishandeling

Op 18 juni organiseerde de gemeente Rotterdam de Kennisbijeenkomst tegen Ouderenmishandeling. Mantelfoon verzorgde een presentatie over de eigen dienstverlening en de samenwerking met partners om overbelaste mantelzorgers te ondersteunen en ouderenmishandeling te voorkomen.

Zorgmarkt op Heijplaat

Op 20 juni nam Mantelfoon deel aan de Zorgmarkt op Heijplaat. Bezoekers ontvingen een flyer en kregen informatie over de dienstverlening van Mantelfoon. De aanwezigen waardeerden de ondersteuning van Mantelfoon, aangezien ze eerder veelal op eigen kracht moesten uitvinden. Naast het voeren van gesprekken werd er ook genetwerkt, wat waardevolle contacten opleverde, zoals met Trevvel en STAR.

Alzheimercafé Ommoord

Tijdens het Alzheimercafé in Ommoord op 16 september gaf Mantelfoon een presentatie. Na een inleiding over de dienstverlening werd de interactie met bezoekers gezocht. Deze werden uitgenodigd om na te denken over hun behoeften. Vervangende mantelzorg en samenwerking met zorgprofessionals kwamen hierbij aan bod. Daarnaast werd het ondersteuningsaanbod besproken. Onder de deelnemers bevonden zich ook casemanagers dementie en mantelzorgondersteuners, waardoor vanuit verschillende disciplines werd ingegaan op de input van mantelzorgers.



Wereld Alzheimerdag

Net als in 2023 heeft Mantelfoon dit jaar voor Wereld Alzheimerdag, op 17 september, samen met verpleegkundigen en artsen van het Alzheimercentrum aandacht gevraagd voor dementie. De locatie was de centrale hal van het Erasmus MC, waar gesproken werd met studenten, medisch ondersteunend personeel en naasten van mensen met dementie.

Workshop Prestatie 010 'De ene mantelzorger is de andere niet'

Mantelfoon was uitgenodigd om op 9 oktober een workshop te geven aan activeringscoaches van Prestatie 010. Het doel was om de coaches meer inzicht te geven in wat verwacht kan worden van mantelzorgers die naast het zorgen ook andere verantwoordelijkheden hebben, zoals werk, gezin en opleiding.

Door de persoonlijke (mantelzorg)situaties van de deelnemers als uitgangspunt te nemen, werd de diversiteit onder mantelzorgers goed zichtbaar. De deelnemers nemen de verkregen inzichten mee in het contact met Prestatie 010-deelnemers die ook mantelzorger zijn.

Workshop 'Oog voor de mantelzorger'

Op Wereld COPD-dag, 13 november, organiseerde het Ikazia Ziekenhuis een programma voor patiënten en naasten. Terwijl de patiënten hun programma volgden, verzorgde Mantelfoon voor naasten de workshop 'Oog voor de mantelzorger'. Het was waardevol om met elkaar in gesprek te gaan. Mantelzorgers die al jarenlang voor hun partner of familielid met COPD zorgen, benadrukten het belang om eigen tijd te blijven nemen, zoals een wandelvakantie met een vriendin of hulp vragen aan de kinderen. Hun boodschap voor anderen was om niet te aarzelen om professionele hulp in te schakelen.

Evenement Toekomst van de Rotterdamse Zorg

Op 18 november organiseerde de gemeente Rotterdam in De Doelen een evenement om partijen in zorg en welzijn met elkaar in gesprek te laten gaan over de toekomst van de Rotterdamse zorg. De behoefte aan zorg en ondersteuning neemt toe, terwijl de druk op het personeel in het sociaal domein groot is. Mantelfoon had een stand op de informatiemarkt, waar we in gesprek gingen met professionals van onder meer DementTalent en het wijkteam. Ook ontmoetten we professionals die zelf mantelzorger zijn en vragen hadden over de combinatie van werk en mantelzorg.

Samen voor Elkaar, werkconferentie over de zorgzame sociale basis in Rotterdam

Op 27 november organiseerde de gemeente Rotterdam de werkconferentie Samen voor Elkaar. Tijdens de conferentie bespraken sprekers het Movisierapport 'De sociale basis versterken, investeren in de toekomst'. Ook werden lokale initiatieven gepresenteerd en vond een paneldiscussie en werksessie plaats.

De werksessie 'Mantelzorgers: De ruggengraat van een zorgzame samenleving' werd begeleid door de beleidsadviseur informele zorg van de gemeente, InMovement en Mantelfoon. Hier werd besproken hoe we binnen de 'sociale basis' steun kunnen bieden aan mantelzorgers. De uitkomsten worden teruggekoppeld, waarna een volgende conferentie georganiseerd zal worden, waarbij Mantelfoon haar bijdrage levert.

3.1.3 Projecten met samenwerkingspartners

Onderzoek naar dienstverlening Mantelfoon met de Erasmus Universiteit

In de periode april tot juni hebben studenten van de Erasmus Universiteit Rotterdam onderzoek uitgevoerd naar de bekendheid en dienstverlening van Mantelfoon in de gebieden Charlois, Centrum en Prins-Alexander. Het onderzoek richtte zich op de mate waarin de dienstverlening een aanvulling kan zijn op die van zorgprofessionals in gezondheidscentra. De conclusie benadrukt het belang van Mantelfoon als waardevolle ondersteuning voor mantelzorgers. Door voort te bouwen op huidige inspanningen en zorgprofessionals te informeren, kan Mantelfoon nog effectiever worden. Daarnaast werd de suggestie gedaan om foldermateriaal voor mantelzorgers in meerdere talen aan te bieden.



Samenwerking casemanagers dementie Laurens

Eerder dit jaar legde Mantelfoon contact met de casemanagers dementie van Laurens. De wachtlijsten voor casemanagement dementie liepen in het eerste halfjaar van 2024 fors op. Het samenwerkingsverband tussen Laurens en Mantelfoon richt zich op het ondersteunen van mensen met dementie en hun mantelzorgers terwijl zij op de wachtlijst staan. Op uitnodiging van Laurens woonde Mantelfoon op 18 juni de vergadering van casemanagers bij. Met hen werd afgesproken dat mantelzorgers rechtstreeks kunnen worden doorverwezen naar de mantelzorgcoaches van Mantelfoon, zonder tussenkomst van De ZorgCentrale. Inmiddels is er geen wachtlijst meer en heeft Mantelfoon overbruggende ondersteuning kunnen bieden aan deze mantelzorgers.

Pilot mantelzorgspreekuur Ikazia ziekenhuis

Het Ikazia Ziekenhuis heeft een tijdelijk mantelzorgspreekuur ingericht op de polikliniek Longziekten en gezocht naar samenwerking met Mantelfoon. Mantelfoon verzorgt tijdens de pilotperiode van 6 maanden eenmaal per maand het mantelzorgspreekuur. De pilotperiode loopt door tot en met april 2025, waarna een evaluatie plaatsvindt. Daarnaast verwijst het ziekenhuis actief en warm door naar Mantelfoon, met een terugbelverzoek waarbij één van de mantelzorgcoaches contact opneemt met de mantelzorgers. Vanwege het vertrek van de teamleider is de informatie over het spreekuur dit jaar nog niet goed verspreid. In november heeft 1 mantelzorgers het spreekuur bezocht. Op verzoek van het Ikazia is in december geen mantelzorgspreekuur gehouden. In januari 2025 worden de spreekuren hervat. Om bekendheid te geven aan de pilot en Mantelfoon, zijn medewerkers van het Ikazia geïnformeerd via een bericht op hun intranet.

Samenwerking met de afdeling Neurologie van het Erasmus MC

Met de afdeling Neurologie van het Erasmus MC is een mooie samenwerking tot stand gekomen. Eenmaal per kwartaal vindt een afstemmingoverleg plaats en tussentijds wordt van elkaars expertise gebruik gemaakt.

3.1.4 Netwerken algemeen

Kennismaking met de Onafhankelijke Clientondersteuners (OCO)

Op 30 januari heeft Mantelfoon kennisgemaakt met de Onafhankelijke Clientondersteuners (OCO) van Zorgbelang en Stichting Mee. Wederzijdse verwachtingen werden uitgesproken en aan de hand van casuïstiek werd duidelijker waar wij elkaar kunnen aanvullen en versterken. Dit resulteerde in overleg en samenwerking waarbij de OCO de zorgvraag oppakt en Mantelfoon zicht ontfermt over de mantelzorgers.

Gesprek met filosofiestudent Jesse Grootveld over mantelzorg

Op 13 maart sprak Mantelfoon met een filosofiestudent over mantelzorg in relatie tot een financiële vergoeding. Hij vroeg zich enerzijds af of overbelasting van mantelzorgers en oplopende zorgkosten opgelost kunnen worden als mantelzorgers betaald worden en anderzijds of betaling implicaties kan hebben voor de zorgrelatie. Omdat er veel aspecten meespelen kan geld slechts sporadisch een oplossing bieden.

Bijeenkomst Samenwerking informele zorg en formele zorg

Op 2 juli vond de tweede brainstormsessie van de Samenwerking informele en formele zorg plaats, met een vertegenwoordiging vanuit de ziekenhuizen, huisartsen, vvt, ggz, welzijnsaanbieders, Win010 en gemeente. Vanuit Mantelfoon werden de mantelzorgers én wmo radar vertegenwoordigd.

Workshop netwerkbijeenkomst SVKO010

Jaarlijks wordt er door het samenwerkingsverband 'Samen Voor Kwetsbare Ouderen 010' een bijeenkomst georganiseerd voor transferverpleegkundigen, zorgbemiddelaars en beleidsmedewerkers. Dit jaar vond deze bijeenkomst plaats op 2 december in Akropolis. Workshops volgden na het plenair deel met sprekers vanuit onder andere Rijnmond Dokters. Mantelfoon verzorgde samen met de beleidsadviseur informele zorg van de gemeente Rotterdam een workshop over 'Samenwerken formele en informele zorg'. Hierbij werd informatie gedeeld over de dienstverlening van Mantelfoon en mantelzorgondersteuning vanuit de gemeente.



3.2 Jonge mantelzorgers

Fototentoonstelling ‘Zie je mij?’

Ook in 2024 reisde de fototentoonstelling ‘Zie je mij?’, een initiatief van fotograaf en mantelzorger Vera Duivenvoorden (directeur Stichting Magneet), langs onderwijslocaties in Rotterdam. Zo werd het Onderwijscentrum van het Erasmus MC bezocht evenals drie locaties van het Albeda. Op de locatie Weena werd een actieve inloop georganiseerd, waarbij individuele gesprekken plaatsvonden.

Mantelfoon maakt, samen met InMovement, deel uit van dit project waarbij jonge mantelzorgers hun verhaal delen en aandacht vragen voor wat het voor hen betekent om op te groeien in een gezin of familie waarin zorg voor een naaste aanwezig is. Mantelfoon is lid van het projectteam, verzorgt presentaties en fungeert als gesprekspartner tijdens de opening en vervolgmomenten. Daarnaast initieert en organiseert Mantelfoon publiciteit rondom de opening op de onderwijslocaties, zoals een artikel in de Stadskrant en een item op RTV Rijnmond. Dit item werd zelfs op het NOS Journaal gedeeld!

Netwerkbijeenkomst JMZpro en presentatie ‘Jonge mantelzorgers’

Op 19 maart organiseerde JMZpro in Gouda een bijeenkomst waarbij Mantelfoon en de mantelzorgondersteuners Jeugd waardevolle contacten legde. Hieruit is een uitwisseling met het mantelzorgsteunpunt voor jongeren in Breda voortgekomen.

In samenwerking met het mantelzorgsteunpunt Breda en een stagiair medisch maatschappelijk werk van het Erasmus MC – Sophia Kinderziekenhuis is Mantelfoon op 9 april in gesprek gegaan met medisch maatschappelijk werkers over jonge mantelzorgers. Het was een waardevolle presentatie met uitwisseling waarin is ingegaan op de betekenis en gevolgen van jong zorgen.

Voorlichtingsbijeenkomst over studerende mantelzorgers bij Erasmus Universiteit Rotterdam

Op 17 oktober werd er voor studentenbegeleiders in de Erasmus Universiteit Rotterdam een voorlichtingsbijeenkomst over studerende mantelzorgers georganiseerd. Dit initiatief was een samenwerking tussen Mantelfoon, Jenny Dijkstra van de Erasmus Universiteit, Marlies de Kok van InMovement en Jolanda Groen van Avant Sanare. De aanwezigen werden geïnformeerd over de dienstverlening van Mantelfoon. De studentenbegeleiders kunnen studenten helpen bij het erkennen van hun rol als mantelzorger. Zodra een studerende mantelzorger in beeld komt bij Mantelfoon verwijzen wij door naar de studentenbegeleiders. Daarnaast is Mantelfoon ook voor studentenbegeleiders een belangrijke sparringpartner.

3.3 Mantelzorgers met een migratieachtergrond

Project ‘Ze zijn toch niet gek?!’

Indigo Preventie, Dona Daria en Ypsilon hebben een methode ontwikkeld om de sociale omgeving van migranten met verward gedrag te bereiken en te ondersteunen. Deze methode richt zich op de verbinding tussen informele en formele zorg, waarbij sleutelfiguren een belangrijke rol spelen. Sleutelfiguren zijn personen binnen migrantengroepen die actief zijn als vrijwilliger.

Ook voor 2024 heeft de gemeente subsidie toegekend voor het project ‘Ze zijn toch niet gek?!’. Vier ambassadeurs van de groep uit 2023 blijven actief, en er zijn in juni vier nieuwe ambassadeurs getraind. Het onderdeel van de training over mantelzorg is verzorgd door Mantelfoon. Verder heeft Mantelfoon voorlichtingsbijeenkomsten bijgewoond en twee interviewsessies met de ambassadeurs georganiseerd. Mantelfoon vindt het belangrijk dat de ambassadeurs weten wie de mantelzorgondersteuners zijn. Daarom zijn in verschillende gebieden, in samenwerking met welzijnsaanbieders, kennismakingsbijeenkomsten georganiseerd. In 2025 wil Mantelfoon met behulp van de ambassadeurs van ‘Ze zijn toch niet gek?!’ de mantelzorgcafés in de gebieden inclusiever maken.



Bijeenkomst bij SPIOR (Stichting Platform Islamitische Organisaties)

SPIOR is de koepelorganisatie van islamitische organisaties in Rotterdam. SPIOR neemt deel aan het programma "Ouderdom komt met vragen", waarbij vrijwilligers in moskeeën, verpleeghuizen en wijkcentra spreekuren houden voor oudere moslims die de Nederlandse taal niet beheersen. Op 14 juni was Mantelfoon uitgenodigd voor de vrijwilligersbijeenkomst. Hierbij werd ingegaan wat Mantelfoon voor de oudere mantelzorgers en de vrijwilligers kan betekenen. Ook werden een casussen besproken. De vrijwilligers komen regelmatig schrijnende situaties tegen. Bijvoorbeeld ouderen waarvoor de zorg voor volwassen kinderen met beperkingen of voor de partner te zwaar wordt, maar die niet weten waar ze hulp kunnen krijgen. SPIOR is nu beter bekend met Mantelfoon.

3.4 Activiteiten voor mantelzorgers

Human Forever in Pathé Schouwburgplein

Op 24 mei organiseerde Mantelfoon voor mantelzorgers en professionals een evenement rondom de film Human Forever in Pathé Schouwburgplein in Rotterdam. De film van maker Teun Toebes, die zelf ook aanwezig was, gaat over mensen met dementie en hoe daar in verschillende culturen mee omgegaan wordt; een film die je aanzet tot denken zet over hoe wij met mensen met dementie omgaan.

Creatieve workshop Schilder je mee?

In het tweede halfjaar van 2024 zocht Mantelfoon wederom de samenwerking met SKVR. Onder leiding van een docente van SKVR zijn vier creatieve schilderworkshops voor mantelzorgers verzorgd. Het thema was "Stad van de Toekomst": is Rotterdam een stad met aandacht voor elkaar, zorg voor naasten, met mooie plekken om samen te zijn? In januari 2025 wordt het gemaakte werk tentoongesteld in het Timmerhuis.

Webinar Werk & mantelzorg

Werkende mantelzorgers moet veel ballen in de lucht houden. MantelzorgNL organiseerde voor deze groep mantelzorgers op 10 oktober een online webinar waarin onder andere de volgende vragen centraal stonden: Van welke regelingen kan een werkende mantelzorger gebruik maken? Wat mag je verwachten van je werkgever? Mantelfoon heeft mantelzorgers en professionals, onder andere via de nieuwsbrief, uitgenodigd om gratis deel te nemen. Ook de mantelzorgondersteuners werd gevraagd om de webinar bekend te maken. De deelnemers waren tevreden over de inhoud. Ook was er gelegenheid om onderling met elkaar te praten. Zo werden onder meer tips over respijtzorg met elkaar gedeeld.

Mantelfoon had bij de aanbieder, MantelzorgNL, plaatsen ingekocht. Een webinar specifiek voor over de ondersteuningsmogelijkheden in Rotterdam, met medewerking van de gemeente en werkgevers, zou een mooie aanvulling zijn op het aanbod van MantelzorgNL.

Dag van de mantelzorg: workshop LACHEN

Mantelfoon organiseerde tijdens de Dag van de Mantelzorg een ontspannen activiteit voor mantelzorgers; de workshop LACHEN. En dat was best spannend, want valt er nog wel wat te lachen voor mantelzorgers? Onder leiding van Sanne van Zoest van Alles Lach viel er gelukkig heel veel te lachen. Van voorzichtig gegiechel van een enkeling naar een groep bulderende lachende mensen. Sanne vertelde over de positieve effecten van lachen: door te lachen neemt de hoeveelheid stresshormoon in je lijf af. Na het lachen dalen je hartslag en je bloeddruk. Er werd geoefend met lachen zonder reden en hoe je ook juist dingen kunt opzoeken die je aan het lachen maken: een grappig filmpje of een goeie mop. En wat maakt lachen toch veel energie los, want het bracht naast ontspanning en plezier ook mooie gesprekken op gang.



Hoofdstuk 4. Implementatieplan

4.1 Bereikbaarheid

In 2024 is Mantelfoon telefonisch en via de chat 24 uur per dag bereikbaar geweest voor mantelzorgvragen. Professionals konden Mantelfoon tijdens kantooruren bereiken op het 010-nummer. Tijdens kantooruren werden ook vragen van mantelzorgers en professionals via het algemene mailadres én via de website beantwoord. De mantelzorgcoaches werden ook direct benaderd door mantelzorgers of professionals.

Van 3 juli tot 17 juli was de chat op de website onbereikbaar vanwege een technische fout. De webbeheerder en de aanbieder van de chat hebben gezamenlijk de technische fout opgespoord en opgelost. Sindsdien controleren we de website dagelijks, en de chat is sindsdien altijd bereikbaar gebleven.

4.2 Registratie

In de tweede helft van het jaar heeft De ZorgCentrale, in samenspraak met onze data-analist, het digitale registratieformulier (genaamd X-forms) van De ZorgCentrale geëvalueerd, waarna aanpassingen zijn doorgevoerd. Deze verbeteringen maken het registratieproces eenvoudiger en efficiënter.

De mantelzorgcoaches registreren elk contact in RegiCare. Het is belangrijk dat dit proces efficiënt verloopt. In het afgelopen jaar zijn er geen wijzigingen doorgevoerd in RegiCare. Wel houdt de data-analist het registratieproces nauwlettend in de gaten om mogelijke onvolledigheden of aanvullingen te identificeren.

4.3 Werkprocessen

In overleg met De ZorgCentrale is besloten om van alle calls het digitale registratieformulier direct per e-mail door te sturen naar de backoffice voor een extra controle door de mantelzorgcoach. Deze verbetering stelt de mantelzorgcoach in staat om direct te controleren of het gesprek goed is afgehandeld en of er toch extra ondersteuning nodig is. Hierdoor wordt de dienstverlening efficiënter en kan de zorg beter afgestemd worden op de behoeften van de beller, met behoud van hoogwaardige en persoonlijke ondersteuning.

Bij de re-design van de website is het idee ontstaan om de chatfunctie te evalueren. In 2025 zal, samen met de provider van de chat en de websitebeheerder, onderzocht worden welke mogelijkheden de chat biedt. Denk aan het integreren van een functie om chats direct om te zetten naar WhatsApp-gesprekken met de mantelzorgcoaches.

4.4 Onderzoek door Mantelfoon

4.4.1 Ervaringen van mantelzorgers met Mantelfoon

Mantelfoon werkt iedere twee jaar samen met DSP Groep BV aan twee tevredenheidsonderzoeken. In 2024 zijn voorbereidingen getroffen om deze onderzoeken in 2025 uit te voeren. Om ook in 2024 inzicht te krijgen in de ervaringen van mantelzorgers, heeft Mantelfoon in het derde kwartaal zelf een onderzoek, met behulp van een digitale vragenlijst, uitgevoerd onder 11 mantelzorgers die contact hadden met de backoffice.

De resultaten zijn unaniem positief: mantelzorgers waarderen de vindbaarheid, bereikbaarheid en ondersteuning van Mantelfoon. Hoewel de redenen voor contact verschillen, zoeken allen concrete hulp en begeleiding. Mantelfoon biedt een luisterend oor, deskundig advies en duidelijkheid over vervolgstappen, waardoor mantelzorgers zich gehoord en gewaardeerd voelen. Veel deelnemers geven aan opnieuw contact te zullen opnemen en bevelen Mantelfoon aan in hun netwerk.



4.4.2 Het Breed Palet van Mantelzorgondersteuning in Rotterdam

Om inzicht te krijgen in de diversiteit van de werkzaamheden van mantelzorgondersteuners in Rotterdam heeft Mantelfoon hen via een digitale vragenlijst gevraagd naar hun taken en werkwijze.

Uit het onderzoek blijkt dat mantelzorgondersteuners een breed scala aan ondersteuning bieden, variërend van praktische en financiële hulp tot emotionele steun en educatie. Informatie en advies vormen de kern van hun werk, waarbij persoonlijke gesprekken, folders, groepsbijeenkomsten en digitale middelen worden ingezet. De ondersteuning omvat hulp bij zorg- en financiële aanvragen, hulpmiddelen en respijtzorg. Persoonlijke begeleiding richt zich op maatwerk en het versterken van netwerken. Bij complexe vragen, zoals WLZ-indicaties, wordt vaak doorverwezen naar specialisten.

Ook organiseren mantelzorgondersteuners educatie en voorlichting, vaak in samenwerking met experts. Emotionele steun wordt geboden via individuele gesprekken, een luisterend oor en lotgenotencontact.



Hoofdstuk 5. Communicatie en PR

Om blijvend onder de aandacht te zijn van Rotterdamse mantelzorgers en hun omgeving, en professionals is media-aandacht belangrijk. Zowel social media als de traditionele regionale media: krant en radio (offline en online). De aanwezigheid op verschillende kanalen en een diversiteit aan middelen maakt dat mensen Mantelfoon als mantelzorgsteunpunt gaan herkennen én weten te bereiken. Welk kanaal wordt aangegeven bij uitvraag tijdens een call is meestal waar men je het laatst gezien of over je gehoord heeft.

5.1 Bekendheid Mantelfoon

De thema's bekendheid over Mantelfoon én mantelzorg in het algemeen kwamen herhaaldelijk terug gedurende het jaar. Hierbij werd ingezet op verschillende communicatiestrategieën, waarbij diverse communicatiemiddelen en -kanalen werden gebruikt: zichtbaarheid en herhaling van de boodschap draagt bij aan de herkenbaarheid. De mantelzorger zal zich eerst als zodanig moeten herkennen, daarna de mogelijkheid om hulp, ondersteuning en een luisterend oor te ontvangen.

Zorg jij voor een ander? Dan ben je mantelzorger.

Heb je een vraag, kom je ergens niet uit of wil je je verhaal kwijt? Bel of chat met Mantelfoon, het mantelzorgsteunpunt in Rotterdam.

5.1.1 Campagnes

Mantelfoon pakt twee belangrijke momenten aan om mantelzorg via een campagne onder de aandacht te brengen, te weten: de Week van de Jonge Mantelzorger (van 1 tot en met 7 juni) en de Dag van de Mantelzorg (10 november). Beide campagnes worden verderop toegelicht.

5.1.2 Versterken stedelijke verbinding en relatiebeheer

Er werd ook ingezet op het versterken van de stedelijke verbinding en relatiebeheer, waarbij bij huidige samenwerkingspartners meer aandacht werd besteed aan het herkennen van mantelzorgers en ondersteuningsmogelijkheden in het algemeen, en Mantelfoon in het bijzonder.

Daarnaast werd er gewerkt aan het benaderen van potentiële (samenwerkings)partners in zorg, welzijn en het sociaal domein (zie hoofdstuk 3 Stedelijke verbinding).

5.1.3 Optimaliseren online bereikbaarheid

Eind 2024 is het optimaliseren en re-design van de website gestart, waarbij zowel de gebruiksvriendelijkheid, ongeacht het apparaat waarop de website wordt bezocht, als de look & feel, evenals een update van de content, worden verbeterd. In het eerste kwartaal van 2025 zal de vernieuwde website live gaan. Gedurende deze periode blijft de huidige website online beschikbaar.

5.2. Traditionele media: regionale krant en radio

5.2.1 Regionale kranten

Ook in 2024 is, net als voorgaande jaren, samengewerkt met de Havenloods, de Oud Rotterdammer en RTV Rijnmond. In de Havenloods is maandelijks advertentieruimte ingekocht en wordt gebruik gemaakt van online advertorial-mogelijkheden. Voor de Week van de jonge mantelzorger is een mooi online artikel (advertorial) geplaatst over jonge mantelzorgers.

De Oud Rotterdammer brengt zesmaal per jaar een themanummer uit. Voor vier themanummers heeft Mantelfoon advertentieruimte en redactie ingekocht, waarbij aangehaakt wordt bij het thema. Bij gelegenheid en financiële ruimte werd ook gebruik gemaakt van zogenoemde stoppers.

Zowel de Havenloods als De Oud Rotterdammer worden via hun website digitaal aangeboden.

Ook de Stadskrant en de wijkbladen als de Buurtkrant Oude Westen en de Stadsruit werd met enige regelmaat ingezet voor redactionele artikelen over mantelzorg, waarin Mantelfoon wordt genoemd.



5.2.2 Campagne RTV Rijnmond

Voor de periode van september tot en met december werd bij RTV Rijnmond, net als vorige jaren, online advertentieruimte én zendtijd voor radiospots ingekocht. Deze campagne maakte onderdeel uit van de campagneperiode voor de Dag van de Mantelzorg, waarbij ook de focus werd gelegd op het herkennen van mantelzorg. Dit jaar werden twee nieuwe radiospots gemaakt met een langere duur (20 seconden in plaats van 10 seconden) waarbij meer ruimte was voor het overbrengen van de boodschap. Deze radiospots kunnen ook de komende jaren ingezet worden.

Met de accountmanagers van betreffende media worden de inzet en (tussentijdse) resultaten besproken, waarop de inzet al dan niet bijgestuurd kan worden. De online campagne op de website en social media kanalen van RTV Rijnmond heeft in totaal 751 kliks naar de website van Mantelfoon opgeleverd.

5.3 Social media

Social media worden gebruikt om berichten te plaatsen die inhaken op de actualiteit. In hoofdstuk 2 Monitoring is te zien dat het merendeel van de mensen Mantelfoon via social media weten te vinden.

5.3.1 Online campagne Week van de jonge mantelzorger

Ieder jaar wordt in de week van 1 tot en met 7 juni landelijk aandacht besteed aan jonge mantelzorgers. JMZPro organiseert elk jaar samen met de Alliantie Jonge Mantelzorgers een online en offline campagne om de Week van de jonge mantelzorger onder de aandacht te brengen. Dit jaar was het thema 'Meer dan je denkt' waar ingestoken werd op bewustwording voor jongeren die zorgen voor én zich zorgen maken over een naaste. Met tips en filmpjes werd ingezet op bewustwording.

Mantelfoon heeft de social media campagne van JMZPro ingezet om professionals én jongeren te bereiken. Elke dag werd een post of video geplaatst waarbij ook aandacht was voor de ondersteuning die Mantelfoon biedt. Om zoveel mogelijk jonge mantelzorgers te kunnen bereiken én professionals bewust te maken over het onderwerp, heeft Mantelfoon de social media campagne in haar netwerk gedeeld. Dit werd met veel enthousiasme ontvangen. De campagne is gedeeld met: Erasmus MC, Erasmus Universiteit Rotterdam, Hogeschool Rotterdam, Albeda College, schoolmaatschappelijk werk en teamleiders Jeugdwerk wmo radar en mantelzorgondersteuners in de gebieden (en daarmee de andere Rotterdamse welzijnsaanbieders).

5.4 Promotiemateriaal

Mantelfoon maakt gebruik van promotiemateriaal om mee te geven tijdens events en bijeenkomsten, zoals een drieluikfolder en pennen. Dit jaar hebben we gekozen voor ecologische Mantelfoon pennen. Voor een jongerenevent, georganiseerd door één van de jongerencoaches van wmo radar locatie Centrum heeft Mantelfoon als promotiemateriaal naast de Mantelfoon zonnebrillen ook herbruikbare drinkflessen uitgedeeld. Per event wordt bekeken welk promotiemateriaal geschikt is, waardoor we dit duurzaam inzetten.

5.4.1 Mantelfoon Magazine

Ook het Mantelfoon Magazine is in 2024 als promotiemateriaal ingezet. Het Mantelfoon Magazine was het mantelzorgcadeau in het kader van de Dag van de mantelzorg 2023. Via de mantelzorgondersteuners in de gebieden werd het magazine verspreid. In januari 2024 zijn alle locaties van Vraagwijzer én de wijkhubs voorzien van een voorraad magazines om mee te geven aan mantelzorgers en andere geïnteresseerden. Ook bij netwerkbijeenkomsten, events en aan samenwerkingspartners is het magazine meegegeven, waarmee we onze dienstverlening onder de aandacht hebben kunnen brengen.



5.4.2 Factsheets

Mantelzorgers hebben behoefte aan praktische informatie over wet- en regelgeving, zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw). Daarnaast hebben zij vaak vragen over ziektebeelden, zoals (beginnende) dementie, die veel mantelzorgers in hun zorgsituatie tegenkomen. Om mantelzorgers te ondersteunen, heeft Mantelfoon informatieve factsheets ontwikkeld. Deze worden na een gesprek met een mantelzorgcoach over een specifiek onderwerp naar hen toegestuurd en dienen als handig naslagwerk.

5.4.3 Themanieuwsbrieven voor mantelzorgers

Dit jaar is Mantelfoon gestart met themanieuwsbrieven, waarin telkens een actueel onderwerp centraal staat. Thema's die al aan bod kwamen zijn onder andere: wet- en regelgeving, dementie, en de zomer, met extra aandacht voor respijtzorg en zorg voor je naaste én jezelf tijdens warme dagen. Rond de Dag van de Mantelzorg werden twee extra nieuwsbrieven verstuurd, en in december ontvingen mantelzorgers een feestelijke groet met de boodschap dat Mantelfoon ook tijdens de feestdagen bereikbaar is. De themanieuwsbrief verschijnt eens per twee maanden en heeft een gemiddelde openingsrate van 40%. Ter vergelijking: de landelijke gemiddelde openingsrate van nieuwsbrieven ligt rond de 20%. Het aantal abonnees is dit jaar gegroeid naar 13.020 leden, een toename van 11% ten opzicht van 2023.

5.4.4 Nieuwsbrief voor mantelzorgondersteuners

Driemaal per jaar ontvangen de mantelzorgondersteuners en geïnteresseerden een professionelnieuwsbrief met interessante weetjes en actuele informatie. Ook kunnen mantelzorgondersteuners zelf content aanleveren die zij graag met anderen willen delen. De gemiddelde openingsrate is 73%.

5.5 Dag van de mantelzorg

Op 10 november, de Dag van de mantelzorg, wordt extra ingezet op promotie van activiteiten die door mantelzorgondersteuners in de gebieden en door Mantelfoon worden georganiseerd.

5.5.1 Mediacampagne

- In de Havenloods werd een bedank-advertentie van een halve pagina geplaatst.
- In de Oud Rotterdammer werd een bedankadvertentie van een kwart pagina geplaatst.
- Voor de Stadskrant deelde Nina haar verhaal wat een mooi en indringend artikel opleverde.
- In de periode van half oktober tot en met half november kon je op RTV Rijnmond dagelijks elk uur de radiospot met tips over activiteiten beluisteren.
- Ook werden de social media-kanalen en de website ingezet om mantelzorgers te enthousiasmeren en uit te nodigen voor activiteiten die georganiseerd werden.

5.5.2 Activiteiten voor mantelzorgers in de gebieden

Ook dit jaar werden voor mantelzorgers in de week van 10 november in de verschillende buurten volop ontspannende activiteiten georganiseerd. Van een theatervoorstelling tot workshops, van een ritje in een oude tram tot een bomenwandeling en een gezellige middag in Plaswijckpark. Er werd genoten van hightea's, lunches, hapjes en drankjes. En bovenal werd genoten van elkaars gezelschap.

Naast de wervingsactie door de mantelzorgondersteuners werd 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 zo-nodig een helpende hand.



5.5.3 Mantelzorgpresentje vanuit Mantelfoon

Jaarlijks verzorgt lijkt maar niet korter te worden en soms raak je het overzicht een beetje kwijt. Het presentje was een handig hulpmiddel: een uitwisbaar notitieboekje. Dit notitieboekje kan eindeloos gebruikt worden. Is een regeltaak klaar? Uitwissen maar! En de bladzijde kan weer opnieuw gebruikt worden. Dit notitieboekje helpt de mantelzorger en de naaste(n) om overzicht te houden.

5.5.4 Stedelijke activiteit

Mantelfoon organiseerde op de Dag van de mantelzorg een ontspannen activiteit: een workshop Lachen. Mantelzorgers werden via de Mantelfoon nieuwsbrief en via de website voor deze workshop uitgenodigd (Hoofdstuk 3.4 Activiteiten voor mantelzorgers).



Fotocollage



De Havenloods

Bel Mantelfoon! 0800 777 33 33

Of chat via www.mantelfoon.nl GRATIS

Voelt voor jou het mantelzorgen soms als een marathon? Ben je op zoek naar informatie, advies of wil je je verhaal kwijt? Mantelfoon staat voor je klaar! Mantelfoon wenst alle lopers en supporters van Rotterdam Marathon veel succes!

