

Jaarrapportage Mantelfoon

Wmo radar

Jaar 2021

Rotterdam, 31 maart 2022



Merel van der Sar
Projectleider Mantelfoon
mvdsar@wmoradar.nl



Inhoud

Voorwoord.....	4
1. Mantelfoon het Stedelijk Mantelzorgsteunpunt.....	5
Aanleiding	5
Opdracht	5
Organisatie.....	5
2. Personeel.....	6
Frontoffice team	6
Backoffice team	6
Samenwerken aan kwaliteit	6
Betrokken klankbordgroep mantelzorgers.....	6
3. Stedelijke verbinding.....	7
Samenwerking met partners in de stad	7
Mantelfoon webinars.....	8
Jonge mantelzorgers	9
Pilot preventie depressie bij mantelzorgers.....	9
Rotterdam een dementievriendelijke stad	9
4. Implementatieplan	10
Klanttevredenheid- en Partnertevredenheidonderzoek	10
Klanttevredenheidonderzoek	10
Partnertevredenheidonderzoek	10
Aanbevelingen voor Mantelfoon	10
Aanbevelingen voor de uitvoering van volgende onderzoeken.....	11
Mantelfoon welkomstbandje	11
RegiCare pilot	11
5. Communicatie en PR.....	11
Mantelfoon taartenactie	11
Dementiecampagne.....	12
Dag van de Mantelzorg 2021	12
Gezellig activiteiten in de stad	12
Onzichtbare helden, bedankt!.....	13
Kaarten, artikelen en radio en tv.....	14
Een terugblik	14
December campagne	15
Mantelfoon reportage.....	15
Mantelfoon podcasts.....	15
De straatacties.....	15
6. Monitoring	16



6.1	Aantal bellers (of aantal mantelzorgvragen) Mantelfoon	16
6.1.1	Responssnelheid en duur gesprek telefonisten Mantelfoon	17
6.1.2	Afhandeltijd backoffice Mantelfoon	18
6.1.3	Bellers per gebied	18
6.2	Soorten hulpvragen	20
6.2.1	Een vertraagde zoektocht naar logeeropvang	21
6.2.2	Top 3 meest gestelde vragen	22
6.3	Wijze van afhandeling van de hulpvraag	22
6.3.1	Leeftijdscategorie mantelzorger en mantelzorgontvanger	22
6.3.2	Gender en relatie mantelzorger en mantelzorgontvanger	23
6.3.3	Huidige hulp of zorg die de mantelzorgontvanger ontvangt	24
6.3.4	Vindbaarheid en bekendheid Mantelfoon	24
7.	De oogst	25



Voorwoord

2021 was het tweede jaar van Mantelfoon. Een jaar waarin Covid-19 nog altijd het leven van velen bepaalde. Vroeg in het jaar hadden we een avondklok. Mantelzorgers kregen een vrijstelling mits zij daarvoor de juiste verklaring bij zich hadden. Mantelfoon heeft veel mensen daarbij geholpen en kreeg verder vooral vragen omtrent praktische zaken, zoals: *Hoe vraag ik de mantelzorgwaardering aan?* Daarnaast kloppen ook steeds meer mantelzorgers bij Mantelfoon aan met overbelastingssignalen. We zien het als mooie ontwikkeling dat mantelzorgers zich steeds meer openstellen voor dit soort complexere vragen. Hieruit spreekt vertrouwen in het stedelijk mantelzorgsteunpunt.

In 2021 ontving Mantelfoon in totaal 828 mantelzorgvragen. Er is een mooie stijgende lijn zichtbaar in het aantal vragen ten opzichte van 2020. In de laatste infographic zijn de maandelijkse cijfers in een grafiek weergegeven. Bekijk de infographics van 2021:

[Resultaten 2021 – tweede halfjaar](#)

[Resultaten 2021 – eerste halfjaar](#)

Vanuit onafhankelijk extern onderzoek scoort Mantelfoon gemiddeld een 8,4 op het gebied van klanttevredenheid. De bellers hebben Mantelfoon beoordeeld op bekendheid, bereikbaarheid, tevredenheid en toegevoegde waarde. Ook de samenwerkingspartners beoordelen Mantelfoon met een mooi rapportcijfer, namelijk een 7,9. Bovendien onderstreept gemeente Rotterdam alle positieve resultaten en verlengt de gunning voor een periode van twee jaar. Deze rapportage geeft inzicht in de manier waarop Mantelfoon deze mooie resultaten heeft bereikt.

De komende jaren blijven we investeren in de naamsbekendheid van Mantelfoon en daarmee alle activiteiten rondom mantelzorg. Daarin spelen onze samenwerkingspartners een grote rol. De samenwerking met partners in de stad is én blijft essentieel. Daar zet Mantelfoon zich met veel plezier voor in. We staan mantelzorgers met raad en daad bij!

Veel leesplezier.

Merel van der Sar
Projectleider Mantelfoon



1. Mantelfoon het Stedelijk Mantelzorgsteunpunt

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 mogelijke verlening. 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 Incluzio. 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. Personeel

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

Frontoffice team

Bij de telefonisten van De ZorgCentrale komen de telefoontjes van Mantelfoon binnen. Alle telefonisten hebben een zorgachtergrond en 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. Begin 2021 heeft klantcoördinator Sanne van der Wal ons in een vlog meer vertelt over de front office en gaf een kijkje achter de schermen door ons mee te nemen over de afdeling.

Backoffice team

Het backoffice team bestaat uit 3 mantelzorgcoaches met elk een eigen aandachtsgebied, een onderzoeker, een project assistent en de projectleider. Binnen het backoffice team wordt aan deskundigheidsbevordering gewerkt door kennis met elkaar te leren en door samen casuïstiek te analyseren en bespreken. Ook worden webinars gevolgd en trainingen bijgewoond. De mantelzorgcoaches van de backoffice Mantelfoon hebben deelgenomen aan diverse online bijeenkomsten om hun deskundigheid verdieping te geven, zoals:

- Nieuwjaarsbijeenkomst van MantelzorgNL
- Conferentie Kom Erbij over zingeving
- Ouderenhubs; aanpak om te komen tot seniorvriendelijke wijken
- Diverse bijeenkomsten van JMZ pro, over jonge mantelzorgers
- Slotconferentie Rotterdams project 'Oudere migranten met vergeetachtigheid of dementie'
- Inspiratiesessie GGZ mantelzorg
- Masterclass Rouw en verlies

Samenwerken aan kwaliteit

Om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en optimaliseren zijn er verschillende acties ondernomen:

- Structureel overleg tussen frontoffice en backoffice
- Intervisie
- Samen opzetten van een E-learning Mantelfoon voor de telefonisten van De ZorgCentrale

Daarnaast is er wekelijks contact tussen front- en backoffice, om elkaar van feedback te voorzien over de mantelzorgvragen die binnenkomen en hoe die vervolgens worden beantwoord en gerapporteerd. Door de korte lijnen houden we elkaar scherp om de mantelzorgers zo goed mogelijk verder te helpen.

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 mantelzorgers. Vanaf het begin denken deze veelal ervaren mantelzorgers mee met Mantelfoon. In 2021 is de klankbordgroep betrokken bij het ontwikkelen van de dementie campagne. Mantelfoon vindt het belangrijk om met haar campagnes echte verhalen over te brengen die mantelzorgers aanspreken.



3. Stedelijke verbinding

Als stedelijk mantelzorgsteunpunt zorgt Mantelfoon voor de verbinding tussen mantelzorgers, informele zorg en formele zorg. In 2021 heeft Mantelfoon op verschillende manieren stedelijke verbinding gerealiseerd. Er werden samenwerkingen opgezocht, webinars georganiseerd, geïnvesteerd in de ondersteuning voor jonge mantelzorgers, een pilot voorbereid en een heuse speeddate met de wethouder georganiseerd. Het is mooi om te zien dat organisaties Mantelfoon steeds beter weten te vinden en dat samenwerkingspartners Mantelfoon promoten in hun eigen netwerk.

Samenwerking met partners in de stad

Samenwerken met partners draagt bij aan het organiseren van goede mantelzorgondersteuning en het vergroot de bekendheid van Mantelfoon. In 2021 is er kennisgemaakt met nieuwe partners, is er geïnvesteerd in bestaande contacten en heeft Mantelfoon deelgenomen aan overleggen. Hieronder een greep uit de verschillende activiteiten:

Mantelfoon is deelnemer aan:

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

Mantelfoon is aangeschoven bij:

- Het Alzheimercafé in Prins Alexander, waar mensen blij waren over Mantelfoon te horen:
*"Ik was nog niet bekend met Mantelfoon en ga het ook gelijk aan mijn buurvrouw doorgeven."
 Was het er maar eerder geweest, ik had jullie goed kunnen gebruiken."*
- Een overleg met de wijkmanagers van IZER om te bespreken hoe huisartsen en POH goed bereikt kunnen worden op het thema mantelzorg en om Mantelfoon meer bekend te krijgen binnen de huisartspraktijken.
- Een wijknetwerkbijeenkomst Centrum waar de deelnemers Mantelfoon beter leerde kennen en er uitwisseling is geweest over hoe er samengewerkt kan worden in de ondersteuning aan mantelzorgers.

Mantelfoon heeft kennis gemaakt met:

- Lydia La, CVA nazorg verpleegkundige Rijnmond revalidatie en Bianca Buijck van de Rotterdam Stroke Service.
- Zita Schwab, NAH coach en trainer

Lydia, Bianca en Zita komen mantelzorgers tegen in hun werk waarbij ze zelf niet de tijd hebben om te ondersteunen bij alle mantelzorgvragen. Daarom belangrijk dat zij bekend zijn met de dienstverlening die Mantelfoon biedt.

Mantelfoon werkt ook samen met de mantelzorgondersteuners van de welzijnspartijen uit de verschillende Rotterdamse gebieden. Er vindt o.a. collegiaal overleg plaats en mantelzorgers worden gekoppeld aan de welzijnspartij in een gebied wanneer dit passend. En met de ondersteuners zijn er een aantal overleggen geweest over de voorbereiding voor de Dag van de Mantelzorg 2021. Dit heeft er toe geleid dat er naast lokaal aanbod tijdens de Dag van de Mantelzorg dit jaar ook stedelijk aanbod beschikbaar was voor alle Rotterdamse mantelzorgers.



Mantelfoon webinars

Elkaar in een grote groep fysiek ontmoeten was vanwege Covid-19 in 2021 nog niet altijd mogelijk. Webinars zijn dan een mooi middel om kennis te delen, ervaringen uit te wisselen en over elkaar te leren. Mantelfoon organiseerde in 2021 een tweetal webinars i.s.m. theatergroep Bint:

1. Een webinar over de 1^e cijfers Mantelfoon en het herkennen van overbelasting bij mantelzorgers (ruim 100 deelnemers)
2. Een webinar over het herkennen van jonge mantelzorgers en de ondersteuning die zij nodig hebben (ruim 50 deelnemers)



Door de samenwerking met Bint konden we echte verhalen van mantelzorgers tonen en vooral de impact van mantelzorgen laten zien. Daarnaast kon er op een interactieve manier informatie uitgewisseld worden. Voor de webinars werden alle stedelijke partners uitgenodigd, de mantelzorgondersteuners uit de gebieden en de mantelzorgers uit de klankbordgroep. Met veel enthousiasme kijken wij terug op twee succesvolle webinars. Enkele reacties op de eerste Mantelfoon webinar:

Bedankt voor dit levendige, pakkende en zeer informatieve webinar Mantelfoners! APPLAUS!!!

Ik vond de webinar erg goed! Interactief en informatief en ook gezellig voor zover dat gaat bij zoiets digitaals.

Het was een zeer bijzonder webinar. Echt klasse gedaan. Heel erg bedankt voor alle goede informatie.

Chapeau voor de manier waarop jullie deze webinar hebben georganiseerd! Jullie mogen trots zijn op wat Mantelfoon kan doen voor mantelzorgers.

Bedankt voor de nieuwe inzichten en de leuke manier waarop jullie dit hebben gedaan.



Jonge mantelzorgers

Anniek Oomens, mantelzorgcoach Jeugd, is binnen Mantelfoon specialist voor jonge mantelzorgers. In 2021 heeft Anniek zich op verschillende manieren ingezet voor jonge en studerende mantelzorgers. Bijna teveel om op te noemen voor dit jaar verslag dus onderstaand een aantal highlights van haar activiteiten:

- Er zijn samenwerkingen aangegaan met InMovement, de Hogeschool Rotterdam en de Erasmus Universiteit om samen strategie te bepalen over het bereiken van studerende en om samen ondersteuning aan studerende mantelzorgers te organiseren. Studerende mantelzorgers zijn een moeilijk te bereiken groep en samen optrekken vergroot de reikwijdte en draagvlak.
- Er is bijgedragen aan workshops voor professionals over het signaleren en ondersteunen van studerende mantelzorgers. Jongeren zien zichzelf vaak niet als (studerende) mantelzorgers daarom is het belangrijk dat professionals mantelzorgers kunnen herkennen zodat zij tijdig op mogelijkheden van ondersteuning gewezen worden.
- Er is i.s.m. DOCK geïnvesteerd in het ontwikkelen van een chillplek voor jonge mantelzorgers in Hoogvliet. Een plek waar jonge mantelzorgers zichzelf kunnen zijn en tijd voor zichzelf kunnen nemen. De chillplek heeft nog geen aanloop gehad. DOCK gaat nu een chill-avond voor jongeren waar ook aandacht zal zijn voor jonge mantelzorgers.
- Er werd contact gelegd met verschillende partijen over hoe er onderling samengewerkt kan worden en waar we elkaar kunnen versterken, onder andere met Netwerk Nieuw Rotterdam.
- Er werd aangeschoven bij het overleg Wijkteam gezinsaanpak en een teamoverleg van het CJG Centrum om te vertellen over Mantelfoon, om bewustwording op jonge mantelzorgers te vergroten en om informatie over ondersteuning aan jonge mantelzorgers te delen. Om te zorgen dat jonge mantelzorgers geen drempel ervaren bij het contact zoeken met Mantelfoon is afgesproken dat zij rechtstreeks contact op mogen nemen met de mantelzorgcoach Jeugd.

Pilot preventie depressie bij mantelzorgers

Mantelfoon en Gemeente Rotterdam nemen samen deel aan de pilot “Preventie depressie bij mantelzorgers”. Deze pilot zal bijdragen aan het bereiken en ondersteunen van mantelzorgers van mensen met psychische problematiek (GGZ- mantelzorgers) waarbij binnen de groep GGZ-mantelzorgers specifiek gekeken zal worden naar mantelzorgers met een migratieachtergrond. In 2021 hebben verschillende voorbereidende overleggen plaats gevonden en staat de kickoff voor februari 2022 gepland.

Het ministerie van VWS heeft als doel om psychische klachten bij mantelzorgers te voorkomen en terug te dringen door te zorgen dat ketenpartijen optimaal samenwerken. PROOF Adviseurs en Ecorys hebben daarom de opdracht gekregen om een ketenaanpak depressiepreventie mantelzorg te ontwikkelen. Op basis van een verkennende fase hebben PROOF Adviseurs en Ecorys een concept ketenaanpak voor depressiepreventie bij mantelzorgers ontwikkeld. Deze concept ketenaanpak wordt nu getoetst in drie pilotregio's.

Rotterdam een dementievriendelijke stad

Rotterdam een dementie vriendelijke stad, óók voor mantelzorgers die zorgen voor iemand met dementie. Voor de gemeente Rotterdam en de wethouder is het daarom belangrijk om te weten wat deze mantelzorgers nodig hebben. Om die reden organiseerde Mantelfoon in samenwerking met Alzheimer Nederland op 16 september 2021 een speeddate met wethouder Grauss. Tijdens deze speeddate ging de wethouder in gesprek met mantelzorgers. En hebben de mantelzorgers tips en tricks met elkaar gedeeld.



4. Implementatieplan

Mantelfoon heeft doorlopend aandacht voor het waarborgen van de kwaliteit en continuïteit van dienstverlening. In 2021 is tijdens de evaluaties met De ZorgCentrale de kwaliteit van de dienstverlening besproken en stilgestaan bij de bereikbaarheid en de responssnelheid. Waar nodig werden verbeterplannen gemaakt. Ook vond er elk kwartaal een overleg met de contractmanager van de gemeente Rotterdam plaats. Het contact met de gemeente verloopt prettig en we weten elkaar te vinden. In 2021 vond ook het eerste klanttevredenheidonderzoek plaats, is het Mantelfoon welkomstbandje opnieuw ingesproken en doet Mantelfoon mee aan een RegiCare pilot.

Klanttevredenheid- en Partnertevredenheidonderzoek

Mantelfoon vindt het belangrijk om te weten of mantelzorgers en partners tevreden met haar zijn en of zijn input hebben waarmee dienstverlening verbeterd kan worden. Daarom heeft de afgelopen periode het eerste klanttevredenheidonderzoek plaats gevonden en is het tweede¹ partnertevredenheidonderzoek uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau DSP. Beide onderzoeken zijn te downloaden van onze website: <https://mantelfoon.nl/onderzoek>.

Klanttevredenheidonderzoek

Van de in totaal 908 bellers tot en met augustus 2021, hebben 87 bellers toestemming gegeven om telefonisch benaderd te worden voor een telefonisch interview. In totaal zijn er 20 geslaagde telefonische interviews afgenomen (23%). Hoewel het aantal respondenten laag is, zijn de gesproken mantelzorgers unaniem tevreden over Mantelfoon. De gemiddelde beoordeling is een prachtige 8,4! De mantelzorgers die mee hebben gedaan aan het onderzoek voelen zich goed geholpen en zouden Mantelfoon aanbevelen bij anderen. Bellers waarderen de bejegening, het meedenken en de snelle reactie.

Partnertevredenheidonderzoek

De partners (17) die hebben meegewerkt aan het onderzoek zijn tevreden en geven Mantelfoon een 7,9! Zij geven aan dat de toegevoegde waarde van Mantelfoon zit in de specialistische kennis, de 24-uurs bereikbaarheid en de onafhankelijke positie. Overkoepelend ervaren de samenwerkingspartners dat de diensten van Mantelfoon een positieve impact kunnen hebben op de kwaliteit van dienstverlening richting mantelzorgers. Een centraal punt zorgt voor vindbare, snelle en praktische ondersteuning op basis van specifieke expertise en het bieden van een luisterend oor.

Aanbevelingen voor Mantelfoon

Vanuit beide onderzoeken zijn aanbevelingen naar voren gekomen. Deze aanbevelingen zijn meegenomen in het Mantelfoon Werkplan voor 2022:

De mantelzorgers gaven aan

- Waardeer en koester de dienstverlening
- Blijf investeren in bekendheid

De partners gaven aan

- Blijf investeren in bekendheid voor mantelzorgers.
- Ontwikkel – samen met partners – een strategie om de vindbaarheid en toegankelijkheid onder de doelgroepen moeilijk bereikbare mantelzorgers te vergroten.
- Blijf investeren in bekendheid in samenwerking en bekendheid onder partners/ professionals.
- Blijf investeren in de uitwisseling tussen professionals over ontwikkelingen die Mantelfoon ziet rond behoefte van mantelzorgers.

¹ Eerste partnertevredenheidsonderzoek werd uitgevoerd in 2020.



Aanbevelingen voor de uitvoering van volgende onderzoeken

De volgende aanbevelingen worden meegenomen in de opzet van de klant- en partnertevredenheidsonderzoeken in 2022:

- Verrijk de opbrengst uit de enquête met kwantitatieve data voor goede duiding en voor een goed leereffect.
- Verhoog de respons van het klanttevredenheidsonderzoek. De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn positief. Enige kanttekening hierbij is het relatief lage aantal respondenten. Het is voor zowel de zeggingskracht van de onderzoeksresultaten, als voor het leereffect waardevol om het aantal respondenten te verhogen. Op basis van de ervaring in het benaderen van respondenten is het advies om een kortere periode tussen gebruik Mantelfoon en afname interview voor het klanttevredenheidsonderzoek te hanteren.

Mantelfoon welkomstbandje

Mantelfoon wil mantelzorgers welkom laten voelen als zij contact met ons opzoeken. Mantelfoon wil toegankelijk en laagdrempelig zijn voor alle Rotterdammers met een vraag over mantelzorg. Dat gevoel willen we in al onze uitingen doorvoeren. Om die reden is de welkomstboodschap van Mantelfoon, dat mantelzorgers te horen krijgen wanneer zij bellen, aangepast.

RegiCare pilot

Voor Mantelfoon is het belangrijk dat de registratie op orde is, omdat deze gegevens inzicht geven in de mantelzorgers en bijdraagt aan het optimaliseren van de Mantelfoon dienstverlening. Binnen Inclusio wordt gewerkt met RegiCare, een registratiesysteem waarmee de gegevens via PowerBI geanalyseerd kunnen worden. Dit zorgt ervoor dat extra handmatige handelingen niet nodig zijn. Sinds november 2021 neemt Mantelfoon deel aan een RegiCare pilot. In deze pilot zal getest worden of het werken met RegiCare brengt wat gehoopt wordt: meer gegevens kunnen registreren in het systeem en data kunnen uitdraaien via PowerBI: daarmee hebben we ook een goede visuele presentatie van onze resultaten.

5. Communicatie en PR

Om de bekendheid van Mantelfoon te vergroten in Rotterdam is goede PR en communicatie van belang. Om dit te realiseren werken we samen met Oto9 (voorheen Nieuw Creatief Peil: NCP). In 2021 zijn er verschillende campagnes en middelen ingezet. Bij Mantelfoon campagnes en middelen gaat het niet enkel om de bekendheid van Mantelfoon, maar wordt er ook ingezet op het vergroten van bewustzijn op mantelzorg. In dit hoofdstuk komen enkele momenten waar we op trots op zijn terug.

Mantelfoon taartenactie

Mantelfoon bestond 1 mei 2021 één jaar en wie jarig is trakteert! Dus organiseerde we een leuke actie om mantelzorgers in het zonnetje te zetten en bekendheid voor Mantelfoon te genereren. Mantelzorgers woonachtig in de Gemeente Rotterdam wilden we graag verrassen. We riepen hiervoor de hulp in van Rotterdammers. Zij konden hun eigen mantelzorger of een mantelzorger die ze kenden opgeven voor een verrassing. Om aandacht te krijgen voor deze actie werd er een advertentie geplaatst in de Oud Rotterdammer, in wijkkrantjes en op onze sociale media kanalen. De backoffice van Mantelfoon heeft uiteindelijk 80(!) mantelzorgers verrast met een echte Mantelfoon taart gemaakt door de Horeca Vakschool. Deze actie is een echt succes te noemen!



Dementiecampagne

Eind juni 2021 ging de 'Dementie en Mantelzorg' campagne van start. Omdat er onder mantelzorgers heel veel diversiteit is, is het lastig om alle mantelzorgers met één boodschap te bereiken. Daarom is er geëxperimenteerd met een thema specifieke publiekscampagne, gericht op dementie en mantelzorg.

Tijdens de voorbereiding van deze campagne zijn verschillende mantelzorgers, die zorgen voor iemand met dementie, gesproken. En is de klankbordgroep ingeschakeld. Op basis van de ervaringen van deze mantelzorgers hebben de backoffice van Mantelfoon en Oto9 een mooie en kleurrijke campagne ontwikkeld. Er zijn radiocommercials voor Radio Rijnmond gemaakt. Deze commercials kwamen een maand lang tussen 07:00 en 19:00 voorbij; totaal 180 keer!

Naast de commercials kwam de campagne ook voorbij op de wachtkamerschermen bij de Rotterdamse huisartsen. En we hadden mooie flyers en posters die we o.a. bij huisartsen en ziekenhuizen langs hebben gebracht.



Er zijn berichten geplaatst in de Oud Rotterdammer, op sociale media kanalen en in de Mantelfoon nieuwsbrieven. Op de Mantelfoon website werd een themapagina dementie & mantelzorg ingericht. Mantelfoon was te gast in een uitzending bij Radio Rijnmond. En we sloten in samenwerking met partners aan bij verschillende activiteiten, zoals de beweegmarkten in Hillegersberg en Overschie.

In eerste instantie waren we teleurgesteld in de resultaten van de campagne. De media-inzet leek zich niet direct door te vertalen in een toename van het aantal bellers. Echter bleek dat op de langere termijn wél meer mantelzorgers naar Mantelfoon belden en ook specifiek mantelzorgers die zorgen voor iemand met dementie. Zo belde er een mantelzorger met een vraag die zei "Ik heb jullie een tijdje geleden op de radio gehoord."

Dag van de Mantelzorg 2021

Elk jaar vindt de Dag van de Mantelzorg plaats op 10 november 2021. Dé dag om mantelzorgers in het zonnetje te zetten. Enerzijds vervult Mantelfoon rond de Dag van de Mantelzorg een verbindende rol met alle samenwerkingspartners in de stad. Anderzijds heeft Mantelfoon een publiekscampagne georganiseerd met als thema *Onzichtbare helden*.

Gezellig activiteiten in de stad

De mantelzorgondersteuners in de gebieden hebben het, met hun flexibiliteit en creativiteit, ook dit jaar weer voor elkaar gekregen om mooie activiteiten te organiseren voor mantelzorgers. Binnen de grenzen van de corona-maatregelen hebben zij in 2021 o.a. gezellige activiteiten georganiseerd waar mensen elkaar konden ontmoeten. We hebben dan een hoop foto's voorbij zien komen met blijde gezichten zie onderstaande collage.





Naast de leuke lokale activiteiten in de gebieden is er dit jaar in overleg met de samenwerkingspartners ook een stedelijke aanbod georganiseerd. Indigo organiseerde een webinar “hoe houd je mantelzorgen leuk” webinar. De Roodkapjes wandelden met mantelzorgers tijdens vijf verschillende Pepwalks. En Matzer producties is gevraagd voor de theatervoorstelling “Je kunt me gerust een geheim vertellen”. Het webinar van Indigo had op de dag zelf enkele deelnemers, maar de terugkijlink maakt het mogelijk dat mantelzorgers het webinar ook nu nog kunnen kijken. De wandelingen bij de Roodpakjes, in vijf verschillende Rotterdamse gebieden, werden goed bezocht. De theatervoorstelling moest door te weinig aanmeldingen helaas geannuleerd worden. In 2022 verwachten we mantelzorgers alsnog te verblijden met deze gratis voorstelling.

Op de speciale actiepagina www.mantelfoon.nl/dvdmz heeft Mantelfoon het overzicht geplaatst van het stedelijke aanbod en activiteiten die aangeboden werden vanuit de zorg- & welzijnspartners. Dit overzicht is ook gedeeld op de mantelzorgpagina van de gemeente Rotterdam. Om te zorgen dat mantelzorgers deze pagina konden vinden, is de link meegenomen in de PR voor Dag van de Mantelzorg.

Onzichtbare helden, bedankt!

In het verlengde van de campagne van MantelzorgNL heeft Mantelfoon dit jaar gekozen om het thema *Onzichtbare Helden* te gebruiken voor de publiekscampagne voor de Dag van de Mantelzorg. Er zijn campagne uitingen gemaakt en op diverse wijze verspreid.

Om onze onzichtbare helden, de mantelzorgers te bedanken werd er dit jaar een filmpje gemaakt. In dit filmpje nam ook wethouder Grauss te tijd om mantelzorgers te bedanken. Het filmpje is via verschillende kanalen verspreid en via deze link te bekijken <https://youtu.be/rgQWb9d4440>



Kaarten, artikelen en radio en tv

De campagne *Onzichtbare helden* is op verschillende manieren gedeeld om aandacht te vragen voor de Dag van de Mantelzorg. Er ging een mooie kaart in de brievenbus bij 87.000 adressen met een Ja-sticker. Een actie die in samenwerking met de Gemeente Rotterdam is gerealiseerd.

Er zijn berichten geplaatst in de Oud Rotterdammer, op sociale media kanalen en in de Mantelfoon nieuwsbrieven. Op de Mantelfoon website werd een themapagina dementie & mantelzorg ingericht. Mantelfoon was te gast in een uitzending bij Radio Rijnmond.

Ook was mantelzorgcoach Anniek op de Dag van de Mantelzorg samen met een mantelzorger mantelzorgcoach Anniek te gast bij dagelijkse talkshow van RTV Rijnmond. Wat een beleving! Na deze live tv uitzending doken zij de studio in voor een live radio interview.



Een terugblik

Er is een leuke terugblik gemaakt van een mooie Dag van de Mantelzorg 2021. Deze is te bekijken via deze link <https://youtu.be/Wkij-LupAHk> Mantelfoon heeft ook met elkaar terug gekeken op de Dag van de Mantelzorg en komt tot enkele conclusies:

- We hebben op het beeldmateriaal uit de gebieden weer een hoop blij gezichten en gezelligheid gezien.
- Mantelfoon zal in maart 2022 starten met de eerste voorbereiden voor de Dag van de Mantelzorg 2022.
- Mantelfoon zal vanaf eind september 2022 starten met het genereren van aandacht voor de Dag van de Mantelzorg door middel van de inzet van PR middelen.
- In 2022 zullen er weer stedelijke activiteiten georganiseerd worden.



December campagne

In december heeft Mantelfoon een kleine campagne gehouden om te werken aan het vergroten van de bekendheid. Met deze campagne wil Mantelfoon mantelzorgers een hart onder de riem steken en de boodschap meegeven dat Mantelfoon er ook tijdens de feestdagen voor hen is. Het campagnebeeld heeft als advertentie in de Havenloods en de Oud Rotterdammer gestaan en is gedeeld op de sociale media kanalen.

Mantelfoon reportage

Open Rotterdam kwam filmen bij Mantelfoon. OpenRotterdam maakt een reportage van meerdere afleveringen over jonge mantelzorgers en één van deze afleveringen gaat over Mantelfoon. Het is mooi dat Mantelfoon deze mogelijkheid krijgt om de haar bekendheid te vergroten en zo ook te zorgen dat (jonge)mantelzorgers Mantelfoon eerder weten te vinden.

Mantelfoon podcasts

In 2021 zijn er verschillende Mantelfoon podcasts opgenomen en gelanceerd. De podcasts zijn een mooie middel om kennis en ervaring te delen. En een ander voordeel is dat mantelzorgers deze kunnen luisteren op een moment dat het hen uitkomt. Thema's die aanbod kwamen zijn: jonge ggz mantelzorgers, dementie (2 delen), studeren & mantelzorg, werk & mantelzorg, rouw en afscheid nemen en twee unieke mantelzorgverhalen. In totaal zijn er 253 streams geweest in 2021.

De straatacties

Mantelfoon bouwt op verschillende manieren aan haar bekendheid. Meerdere keren per jaar gaat de backoffice van Mantelfoon de straat op. In september waren we o.a. op de markt in Delfshaven en IJsselmonde. Naast het vergroten van de bekendheid, draagt dit ook bij aan het creëren van meer bewustwording over mantelzorg. De straatacties leveren altijd mooie en ook indrukwekkende verhalen op.



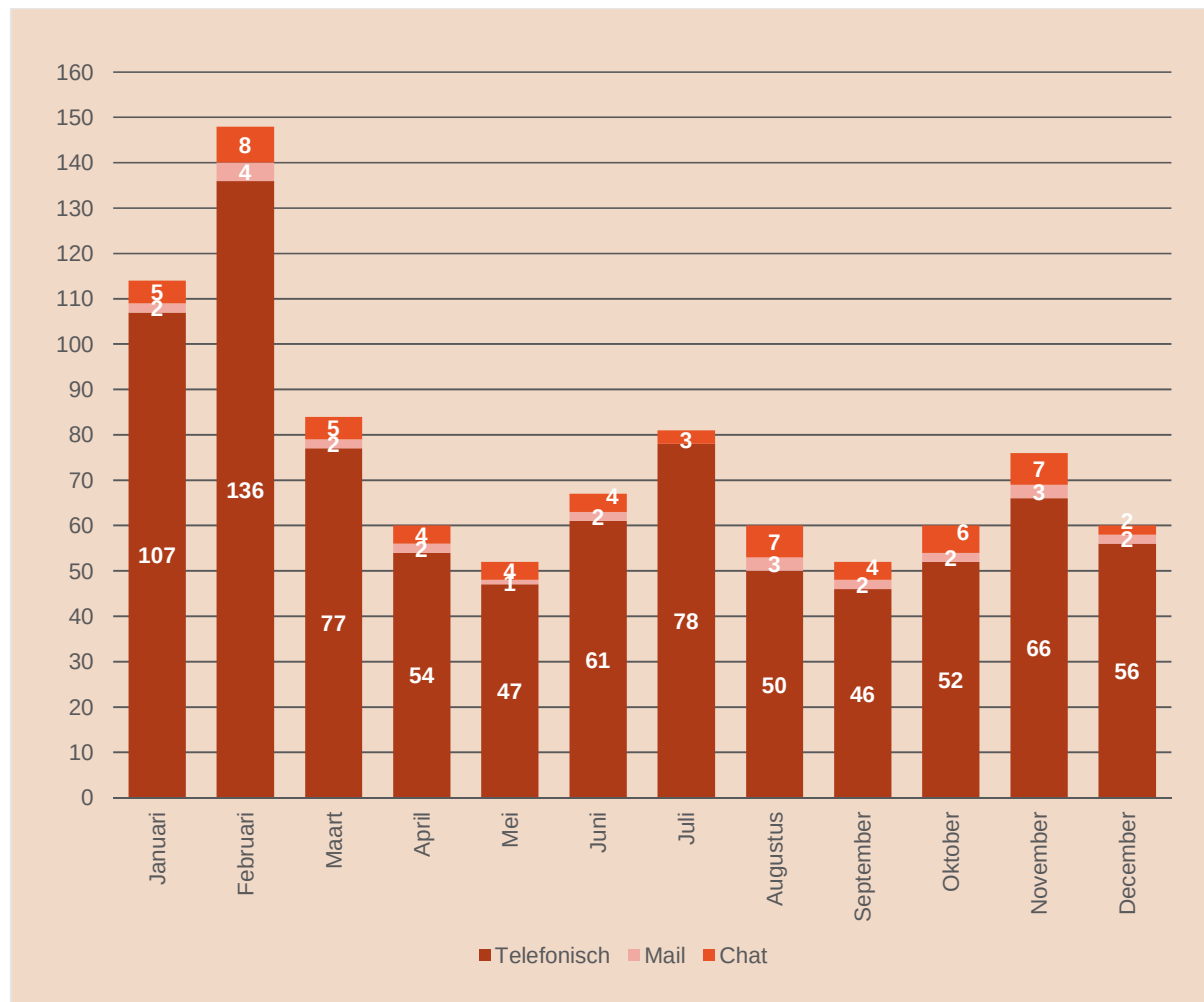
6. Monitoring

In dit hoofdstuk worden de cijfers van januari 2021 tot en met december 2021 toegelicht.

6.1 Aantal bellers (of aantal mantelzorgvragen) Mantelfoon

Mantelfoon heeft 828 bellers gehad in het jaar 2021. Dit betekent dat de gele telefoon in 2021 gemiddeld 2 keer per dag² heeft gerinkeld. In figuur 1.1 is het totaal aantal bellers, mailverzoeken en chat gesprekken die Mantelfoon per maand heeft ontvangen weergegeven.

Figuur 1.1 Totaal aantal bellers, mailverzoeken en chat gesprekken per maand 2021



De telefonisten van Mantelfoon hebben uiteindelijk 744 bellers verder kunnen helpen. Hiervan zijn 386 gesprekken (52%) door de telefonisten van Mantelfoon zelf afgehandeld en 358 gesprekken (48%) 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 mantelzorgvragen per mail³ (info@mantelfoon.nl) en 59 mantelzorgvragen via de chat binnengekomen. Alles bij elkaar opgeteld heeft Mantelfoon in 2021 in totaal 828 mantelzorgvragen ontvangen.

² In 2020: gemiddeld 1 beller per dag

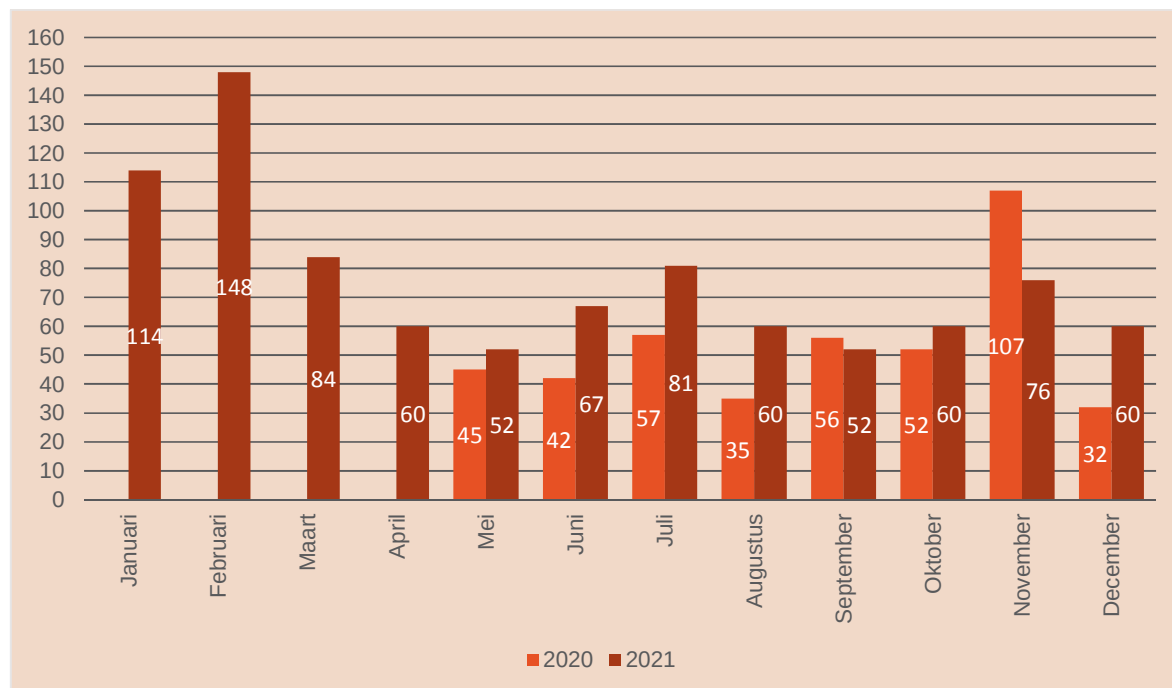
³ Deze verzoeken worden direct gemaild naar info@mantelfoon.nl of komen binnen via de website van Zorgzaam010 (www.zorgzaam010.nl) en de website van Mantelfoon (www.mantelfoon.nl).



Zoals in figuur 1.1 is te zien zijn er 3 piekmomenten geweest in 2021, namelijk in februari, juli en november. De maanden januari en februari waren de drukste maanden van het jaar. Het aantal bellers nam in de maand januari toe na de persconferentie van 20 januari, waarin de avondklok werd aangekondigd. In dezelfde periode is ook de jaarlijkse brief van de gemeente Rotterdam over de verlenging van de mantelzorgverklaring verstuurd aan circa 6.000 mantelzorgers en is er op de website van de gemeente informatie over Hulpdienst Corona en de samenwerking met Mantelfoon geplaatst. Tegenwoordig zorgt dit ervoor dat de gele telefoon bleef rinkelen. Mantelzorgers belden voor meer informatie en hulp bij de Eigen verklaring avondklok en/of voor hulp bij het aanvragen van de mantelzorgverklaring of de mantelzorgwaardering. Na deze drukke maanden was er tot de maand mei een daling te zien in het aantal bellers. Hier kwam een verandering in na de start van de campagne Dementie & Mantelzorg. In juni zijn we gestart met de radiocommercial Dementie & Mantelzorg (21 juni tot en met 18 juli) op Radio Rijnmond en zijn er verschillende berichten geplaatst in de Oud Rotterdammer, op de sociale media kanalen en in de nieuwsbrieven⁴ van de gemeente Rotterdam. In de maand juli behaalden we hiermee de tweede piek van het jaar. De laatste piek van het jaar was in november, deze piek is net zoals in 2020 deels te danken aan de Dag van de Mantelzorg.

In aanloop naar de week van de Dag van de Mantelzorg heeft Mantelfoon via verschillende kanalen (nieuwsberichten, krantenartikelen en social media) aandacht gevraagd voor de Dag van de Mantelzorg. Zo zijn er ansichtkaarten verzonden en aandacht gegenereerd voor de mantelzorgers, onze onzichtbare helden! Ook heeft Mantelfoon samen met een mantelzorger op 10 november deelgenomen aan de talkshow en radioprogramma van RTV Rijnmond. Echter, is het niet gelukt om in november 2021 de piek van november 2020 in te halen (zie figuur 1.2 Totaal aantal mantelzorgvragen 2020 en 2021).

Figuur 1.2 Totaal aantal mantelzorgvragen 2020 en 2021



6.1.1 Responsssnelheid en duur gesprek telefonisten Mantelfoon

Mantelfoon streeft er naar om 80% van de calls binnen 45 seconden te beantwoorden. In 2021 zijn 48% van de calls beantwoord binnen 45 seconden (in 2020 zijn 42% van de calls binnen 45 seconden beantwoord). De responsssnelheid in 2021 was als volgt:

⁴ Nieuwsbrief Ouder&Wijzer, 1 juli 2021 en nieuwsbrief Sociaal domein, 7 juli 2021.



- 399 calls zijn tussen 00 - 45 seconden (48%) beantwoord.
- 190 calls zijn tussen 45 - 90 seconden (23%) beantwoord.
- 74 calls zijn tussen 90 - 120 seconden (9%) beantwoord.
- 165 calls zijn na langer dan 120 seconden (20%) beantwoord.

De gemiddelde wachttijd is 79 seconden (1 min. en 19 sec.). De kortste wachttijd is 1 seconden en de langste wachttijd is 587 seconden (9 min. en 47 sec.). Ondanks de bezettingsuitdaging van de ZorgCentrale (wegens Covid-19 en uitval van contracten) is de responssnelheid verbeterd ten opzichte van 2020. In 2020 was de gemiddelde wachttijd 85 seconden (1 min. en 25 sec.)

Naast de responssnelheid wordt ook geregistreerd hoe lang een gesprek heeft geduurd, wat de kortste en de langste duur van een gesprek is en op welke dagen er gebeld wordt:

- Gemiddelde duur van een gesprek is 378 seconden (6 min. en 18 sec.).
- Kortste duur van een gesprek is 15 seconden.
- De langste duur van een gesprek is 2.427 seconden (40 min. en 27 sec.).

Mantelfoon wordt voornamelijk doordeweeks (82%) en binnen kantoortijden (76%) gebeld. Het vroegst is Mantelfoon gebeld om 00:13 uur in de ochtend en het laatste telefoontje was om 23:41 uur. In 2021 hebben we 5 bellers gehad in de nacht (tussen 00:00 uur en 04:00 uur).

Het aantal bellers die buiten kantoortijden bellen is ten opzichte van 2020 met 12% toegenomen. Het lijkt er op dat de extra aandacht voor de 24/7 bereikbaarheid van Mantelfoon in de publiciteit en het aanpassen van het welkomstbandje zijn doel heeft bereikt.

6.1.2 Afhandeltijd backoffice Mantelfoon

De backoffice van Mantelfoon heeft in 2021 in totaal 389 mantelzorgvragen in behandeling genomen. Er zijn nog 4 dossiers in behandeling met een dossier van oudste datum van 3 november 2021.

Een vraag die doorgezet is naar de backoffice van Mantelfoon of die per mail/chat binnen is gekomen, wordt gemiddeld binnen 2 werkdagen opgepakt. De gemiddelde afhandeltijd van een dossier is gemiddeld 12 werkdagen.

6.1.3 Bellers per gebied

Mantelfoon is in 2021⁵ het vaakst benaderd door mantelzorgers uit Prins-Alexander, IJsselmonde en Hoogvliet (zie figuur 1.3). Dit zijn de drie gebieden van Rotterdam waar ook – volgens de cijfers van het wijkprofiel Rotterdam⁶ - meer mantelzorg wordt verleend dan de andere gebieden (met uitzondering van Hoek van Holland, Rozenburg en Hillegersberg-Schiebroek) van Rotterdam. De mantelzorgers en mantelzorgontvangers uit Prins Alexander wisten zowel in 2020 als in 2021 Mantelfoon te vinden. Prins-Alexander is qua inwoners aantal een van de grootste gebieden van Rotterdam, waar veruit de meeste ouderen van Rotterdam wonen. Het is mooi om te zien dat Mantelfoon de mantelzorgers kan helpen uit deze gebieden (waar veel mantelzorg wordt verleend en waar veel ouderen wonen) met hun vragen omtrent het mantelzorgen.

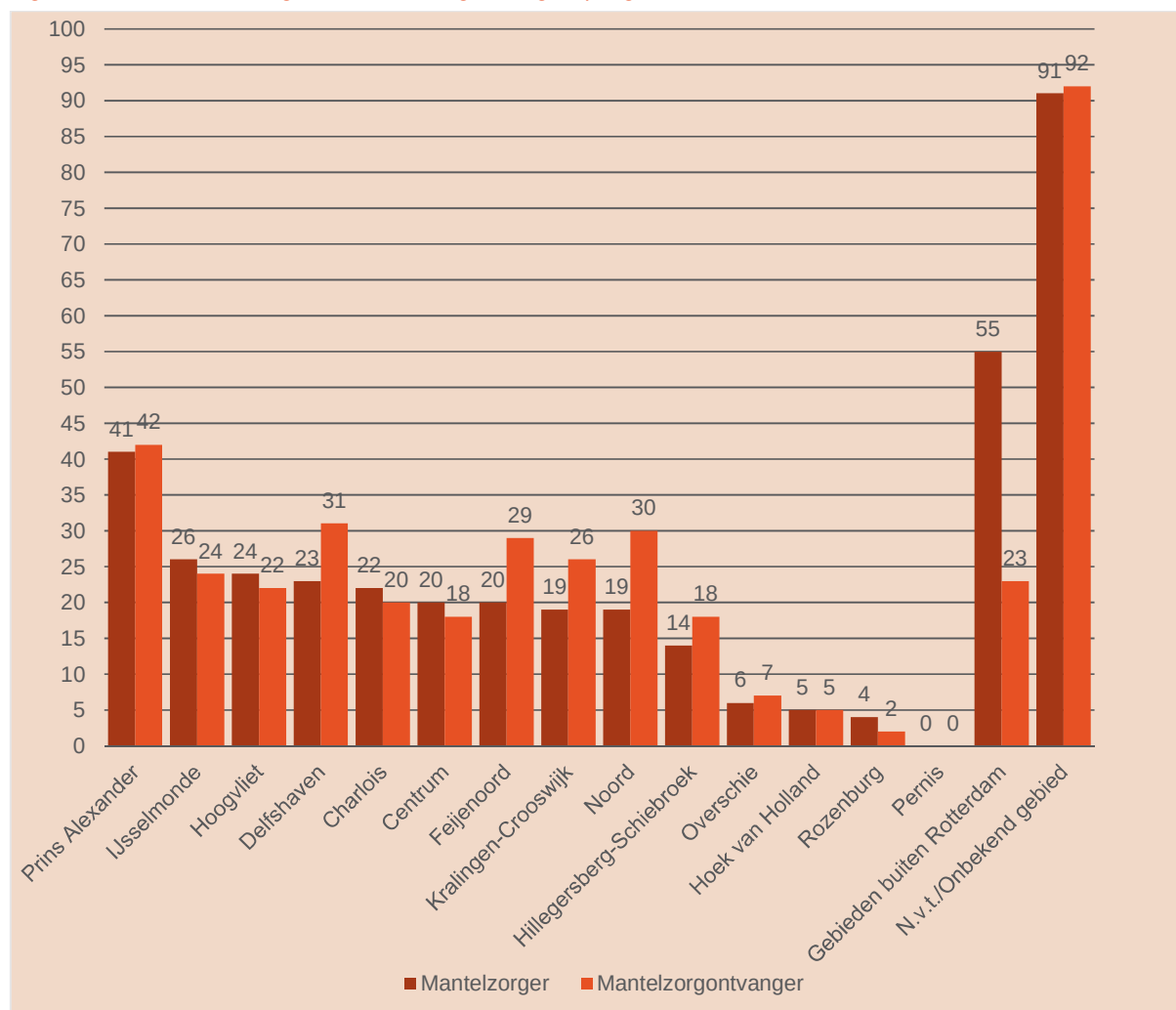
Een deel van deze mantelzorgers hebben al eerder contact gehad met de mantelzorgcoaches van Mantelfoon en bellen voor een tweede of derde keer met Mantelfoon en/of zijn bij Mantelfoon terechtgekomen via gemeente Rotterdam.

⁵ In 2020 is Mantelfoon het meest benaderd door mantelzorgers uit Centrum, Feijenoord en Prins Alexander.

⁶ <https://onderzoek010.nl/iive>



Figuur 1.3 Aantal mantelzorgers en mantelzorgontvangers per gebied



Naast de gebieden waarvanuit Mantelfoon veel wordt gebeld, zijn er nog steeds gebieden waaruit we minder of geen bellers hebben gehad. Zo zijn er voor zover het bij ons bekend is geen of weinig bellers uit Pernis en Rozenburg, Hoek van Holland en Overschie. Dit zijn relatief kleine gebieden binnen de gemeente Rotterdam, waaruit Mantelfoon ook in 2020 weinig bellers heeft gehad. Het is goed om met de zorg- en welzijnsorganisaties in deze gebieden in gesprek te gaan omtrent het mantelzorgen om samen te kijken wat de behoeften van mantelzorgers en/of mantelzorgontvangers in deze gebieden zijn om ze zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen.

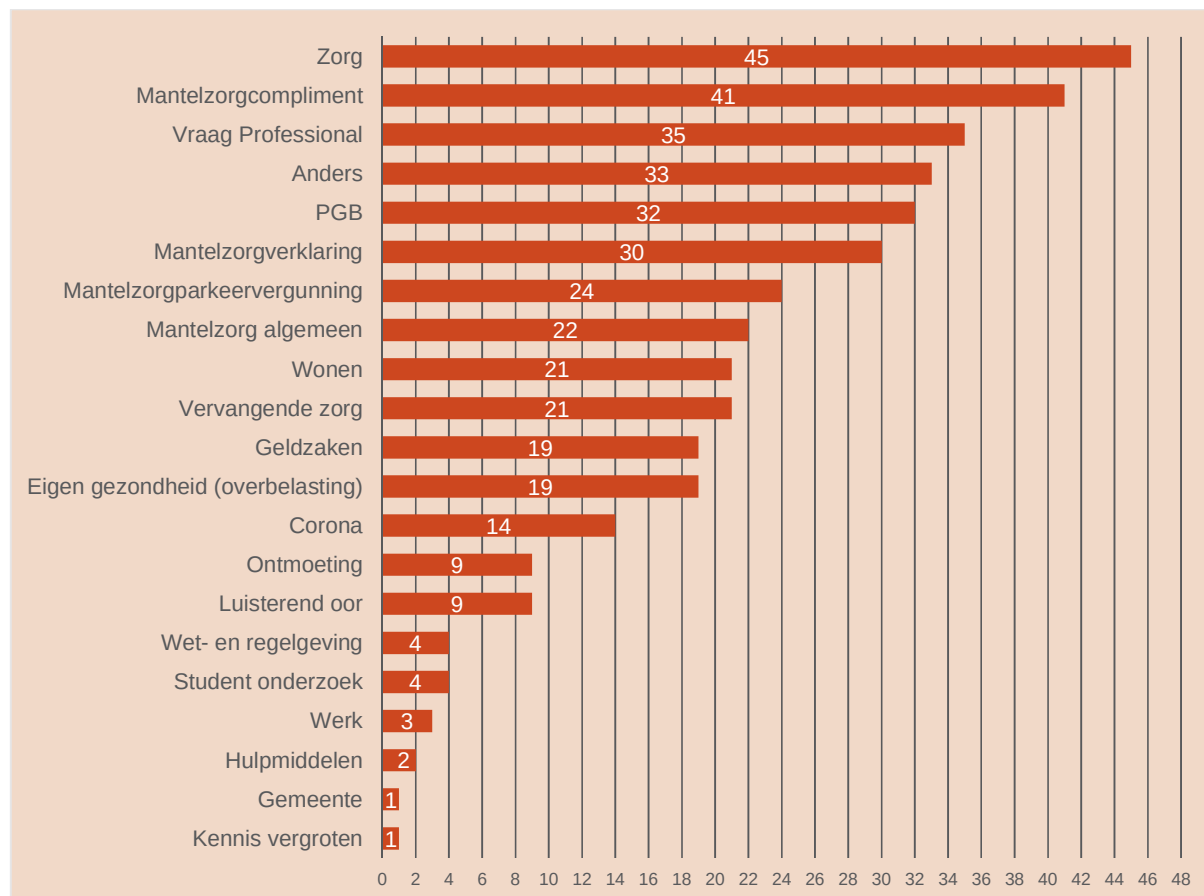
Tevens is Mantelfoon benaderd door mantelzorgers en mantelzorgontvangers die buiten gemeente Rotterdam wonen en zorgen voor een naaste in Rotterdam of worden verzorgd door mantelzorgers uit Rotterdam. Deze mantelzorgers en mantelzorgontvangers wonen in de gemeenten: Bergschenhoek, Apeldoorn, Barendrecht, Brielle, Capelle aan den IJssel, Delft, Den Haag, Groningen, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Krimpenerwaard, Langsingerland, Maassluis, Nissewaard, Pijnacker-Nootdorp, Ridderkerk, Schiedam, Suriname, Tilburg, Utrecht, Valkenswaard, Vlaardingen, Westland, Zeeland, Zierikzee en Zoetermeer. De meest voorkomende hulpvragen die deze mantelzorgers en/of mantelzorgontvangers hebben gesteld, waren vragen omtrent het mantelzorgparkeervergunning, wonen en mantelzorgcompliment.



6.2 Soorten hulpvragen

De meeste hulpvragen die de mantelzorgcoaches van Mantelfoon hebben ontvangen, zijn vragen omtrent *zorg*, *mantelzorgcompliment*, *vragen van professionals* en vragen die onder categorie *anders* en pgb vallen. In figuur 1.4 zijn de hulpvragen per categorie weergegeven.

Figuur 1.4 Aantal hulpvragen per categorie



De categorie *anders* bevat vragen van bellers die per abuis zijn doorverbonden naar Mantelfoon in verband met de informatie die in februari was gedeeld op de website van de gemeente over de samenwerking van Sociale Hulpdienst Corona en de Mantelfoon lijn. Deze bellers zijn door onze mantelzorgcoaches gekoppeld aan collega's van Pit010. Daarnaast zijn onder deze categorie verschillende vragen omtrent het mantelzorgen gecategoriseerd, zoals: *'Mijn moeder heeft een taxi-pas. Ik moet verplicht met haar mee reizen. Dit kost mij veel geld. Kan ik ook een taxi-pas voor mezelf regelen?'*, *'Kan ik als mantelzorger een vergoeding krijgen voor een nieuwe fiets?'* en vragen zoals *'Hoe kan ik toegang krijgen tot het elektronisch patiëntendossier van mijn dochter?'*.

Een ander voorbeeld van een hulpvraag die onder de categorie *anders* is geregistreerd, is het verzoek van mantelzorger Ilona:

Moeder (66) van Ilona⁷ is onlangs overvallen nadat zij de deur open had gedaan voor vreemden. Ilona heeft Mantelfoon gebeld om te vragen of er in de nieuwsbrief van Mantelfoon aandacht besteed kan worden aan kwetsbaarheid van ouderen betreft babbeltrucs en misbruik.

Uiteraard hebben we dit meegenomen in een van onze nieuwsbrieven.

⁷ In deze rapportage zijn fictieve namen gebruikt om de privacy van de mantelzorgers en mantelzorgontvangers te waarborgen.



In het volgende kader is een casus van de hulpvraag *vervangende zorg* uitgelicht.

6.2.1 Een vertraagde zoektocht naar logeeropvang

Meneer Vergouw nam contact op met Mantelfoon. Hij vertelde over het plan om zijn goede vriendin mevrouw Boomstra (80), die voor haar man zorgt, mee te nemen op vakantie, zodat zij even op adem kan komen. Als huisvriend van het echtpaar ziet meneer Vergouw dat mevrouw Boomstra zwaar overbelast is, daarom wil hij haar graag met vakantie meenemen. Om op vakantie te kunnen gaan zijn ze bezig met het regelen van een logeeropvang voor meneer Boomstra. Dat lijkt echter niet eenvoudig. *'Ik ben bang dat als de logeeropvang niet op tijd geregeld is, de voor mevrouw Boomstra noodzakelijke vakantie niet door kan gaan'*, zegt meneer Vergouw.

De telefoniste van Mantelfoon koppelt meneer Vergouw aan mantelzorgcoach Sandro om meneer Vergouw zo goed mogelijk te kunnen helpen. Sandro neemt contact op en laat hem zijn verhaal vertellen. In het gesprek met meneer Vergouw bleek dat hij al een tijdje bezig is met het regelen van de logeeropvang voor de man van mevrouw Boomstra, die vanwege een geamputeerd been rolstoelafhankelijk is en ook vergeetachtig begint te worden.

Meneer Vergouw zat op de goede weg, want hij was al bekend met het Buurtzorgpension. Maar op enig moment, en het is onduidelijk gebleven van wie en hoe, hoorde hij dat voor de logeeropvang in het Buurtzorgpension een Wmo-aanvraag ingediend moest worden. Dat heeft hij dan ook gedaan, maar zo'n traject neemt weken in beslag. In de tussentijd is hij naar alternatieven gaan zoeken en kwam Logeerhuis de Buren in beeld. Echter kon meneer Boomstra daar niet terecht, omdat hij meer zorg nodig had dan de vrijwilligers daar kunnen bieden. Logeerhuis de Buren kon meneer niet verder helpen en verwees daarom naar Mantelfoon.

Na het aanhoren van het verhaal van meneer Vergouw wist Sandro dat er iets niet klopte. Sandro wist namelijk dat er vanuit de basisverzekering logeeropvang bij het Buurtzorgpension geregeld kon worden en dat er dus geen Wmo-aanvraag nodig is. Maar procedures kunnen veranderen, daarom nam Sandro contact op met het pension. Gelukkig werd bevestigd dat het nog steeds op die manier kan. Sandro informeerde mevrouw Boomstra hierover en is de Wmo-aanvraag geannuleerd. Vervolgens werd met het Buurtzorgpension en mevrouw Boomstra afgesproken wanneer meneer Boomstra daar terecht zou kunnen. Mevrouw Boomstra kon dus met een gerust hart op vakantie! Een aantal weken later heeft Sandro weer contact opgenomen met de huisvriend van de familie. Die zei: *'Alles is prima verlopen. Het Buurtzorgpension was perfect. Mevrouw heeft genoten van haar vakantie. Nogmaals bedankt voor de hulp'*.

Het kan altijd gebeuren dat iemand niet de juiste informatie krijgt, maar in dit geval was het extra schrijnend. De mantelzorgster had het al zwaar en de druk was (onnodig) verhoogd, omdat het lang duurde voordat duidelijk was of de logeeropvang geregeld kon worden en ondertussen werd de kans steeds groter dat de vakantie niet door zou kunnen gaan.

Gelukkig is het goed gekomen doordat men op tijd Mantelfoon heeft gevonden.

Nu dit alles voorbij is, heeft Sandro het voornemen om weer contact op te nemen met mevrouw Boomstra om te vragen hoe het met de (over)belasting van mevrouw is. Er zou dan besproken kunnen worden of zij open staat voor regelmatig terugkerende respijtzorg. Want eenmalige verlichting van de zorgen is fijn, maar structureel maakt pas echt verschil.



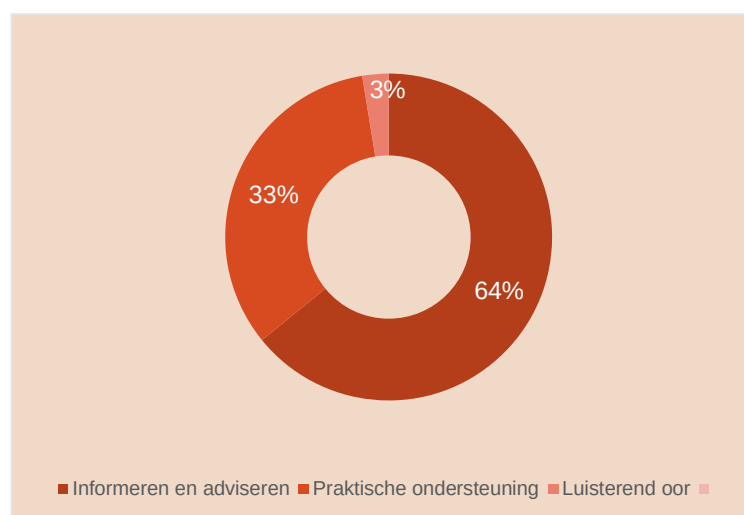
6.2.2 Top 3 meest gestelde vragen

- Ik kan de zorg die mijn moeder nodig heeft niet verlenen. Ik trek het niet om elke dag te zorgen. Wat moet ik doen om de nodige zorg te regelen?
- Ik heb hulp nodig bij het aanvragen van de mantelzorgwaardering. Kunnen jullie mij helpen?
- Mijn moeder zorgt voor mijn vader en zusje met psychische problemen. Ze willen geen hulp van vreemden. Is het mogelijk om een PGB aan te vragen voor de hulp die mijn moeder verleend?

6.3 Wijze van afhandeling van de hulpvraag

De bellers van Mantelfoon zijn het meest geholpen door het bieden van informatie en advies (64%) omtrent het mantelzorgen (zie figuur 1.5). Na de geboden ondersteuning informatie en advies zijn de bellers het meest geholpen met praktische ondersteuning (33%).

Figuur 1.5. Geboden ondersteuning door de backoffice van Mantelfoon



Net als vorig jaar zien we dat de bellers van Mantelfoon ook in 2021 behoefte hebben aan goede informatie en advies over een mantelzorgvraag en is er niet direct vraag naar een *luisterend oor* (3%).

De mantelzorgers bellen in eerste instantie voor extra informatie, advies of praktische ondersteuning. Echter, na het luisteren naar de vraag en bij doorvragen wordt al snel duidelijk dat de mantelzorger ook behoefte heeft aan een luisterend oor. Daar neemt de backoffice van Mantelfoon de tijd voor. Er wordt met oprechte aandacht geluisterd en de vraag achter de vraag

wordt achterhaald om de mantelzorger zo optimaal mogelijk te kunnen helpen.

Naast de mantelzorgers waren er ook professionals die behoefte hadden aan informatie en advies. Bijvoorbeeld een professional die belde voor een mantelzorgontvanger met een migratieachtergrond:

'Ik zoek een passende dagopvang voor een Turkse mevrouw die dementie heeft. Ze heeft ook dagelijkse ondersteuning nodig. Ik zoek eigenlijk een Turkse Saar. Kunnen jullie iets aanbevelen?'

De mantelzorgcoach heeft het overzicht van cultuurspecifieke woon-, zorg, en welzijnsinitiatieven⁸ – die het Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten (NOOM) onlangs heeft gelanceerd – gestuurd naar de professional en heeft haar gewezen op medewerkers van SOL Netwerk en DOCK in het gebied waar de mantelzorgontvanger woont. Hiermee was de professional geholpen.

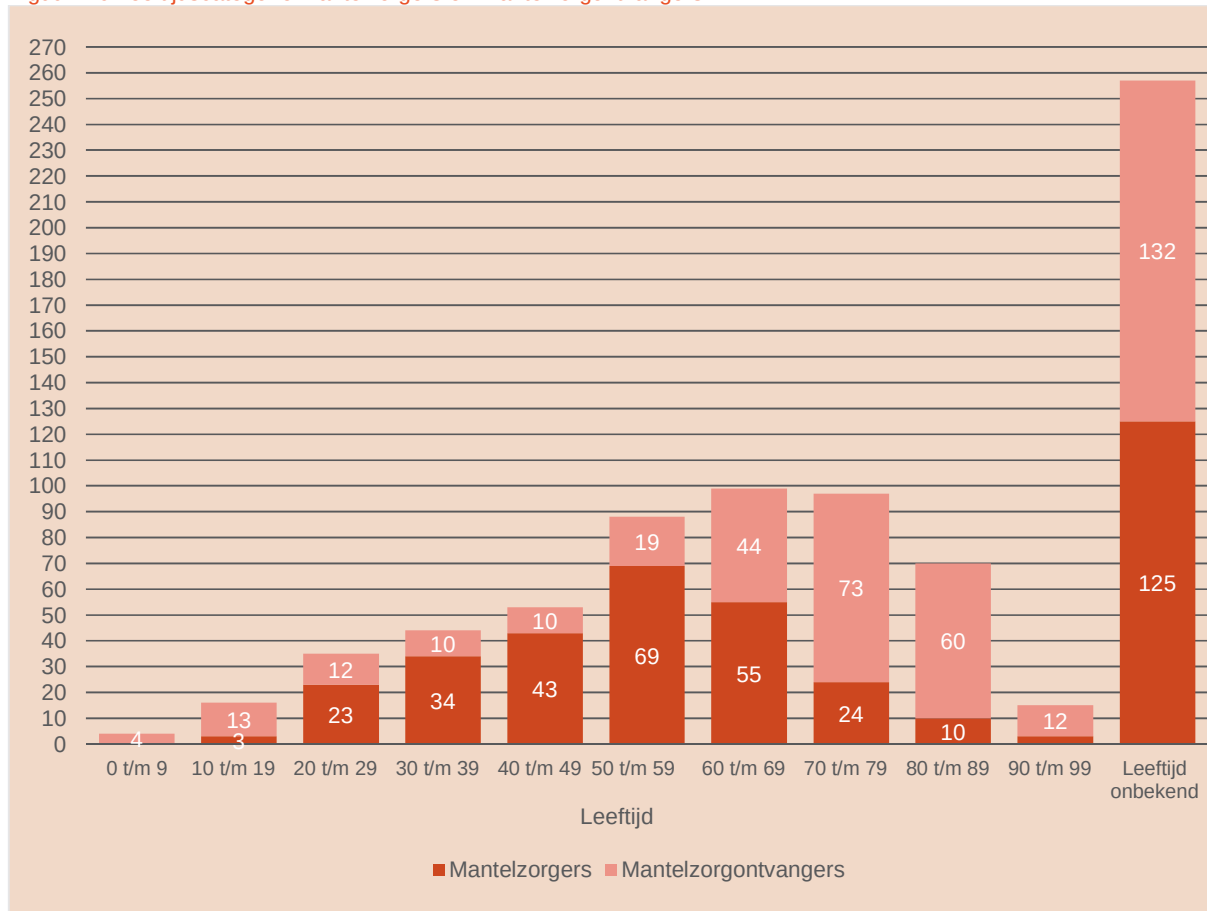
6.3.1 Leeftijdscategorie mantelzorger en mantelzorgontvanger

In figuur 1.6 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 50 tot en met 59 jaar (18%). En de meeste mantelzorgontvangers voor wie de beller heeft gebeld, vallen in de leeftijdscategorie 70 tot en met 79 jaar (19%).

⁸ Is een overzicht van instellingen en organisaties die een aanbod in zorg en welzijn hebben voor ouderen met migratieachtergrond. https://netwerknoom.nl/wp-content/uploads/2021/03/12_03_21-Lijst-CulrSpecZorg-enwelzijnsinitiatieven-b-.pdf



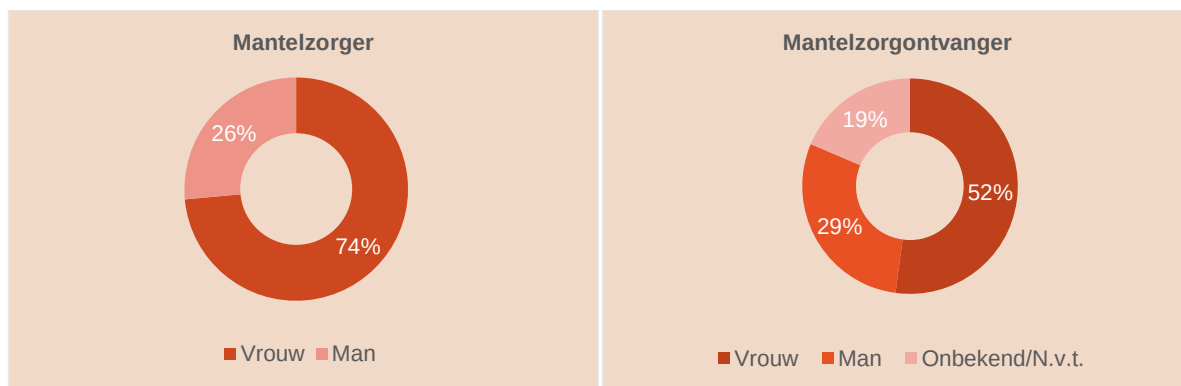
Figuur 1.6 Leeftijdscategorie mantelzorgers en mantelzorgontvangers



6.3.2 Gender en relatie mantelzorger en mantelzorgontvanger

De bellers van Mantelfoon die zijn geholpen door backoffice van Mantelfoon zijn voor het grootste gedeelte vrouwen (74%). Zoals in figuur 1.7 is weergegeven, zijn de mantelzorgontvangers voor het grootste gedeelte ook vrouwen (52%).

Figuur 1.7 Gender mantelzorgers en mantelzorgontvangers

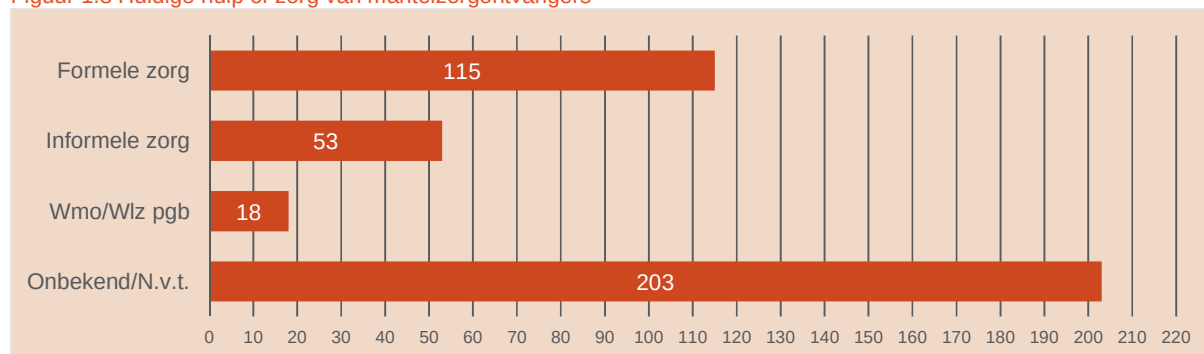


6.3.3 Huidige hulp of zorg die de mantelzorgontvanger ontvangt

Om de mantelzorgers zo goed mogelijk te kunnen helpen en om de situatie van de mantelzorger en de mantelzorgontvanger goed in kaart te brengen, wordt er door onze mantelzorgcoaches ook gevraagd welke hulp of zorg de mantelzorgontvanger reeds ontvangt. Uiteraard is het ook afhankelijk van de vraag van de mantelzorger of deze vraag wordt gesteld en of ze deze informatie met ons willen delen. Zodoende is het van 52% van de mantelzorgontvangers niet bekend welke zorg de mantelzorgontvangers – naast de zorg van de naaste – reeds ontvangen.

Van 48% van de bellers is wel bekend welke zorg of hulp de mantelzorgontvangers reeds ontvangen. Zie figuur 1.8 voor de huidige hulp of zorg die mantelzorgontvangers reeds ontvangen. (optie pgb opnemen in informele zorg)

Figuur 1.8 Huidige hulp of zorg van mantelzorgontvangers



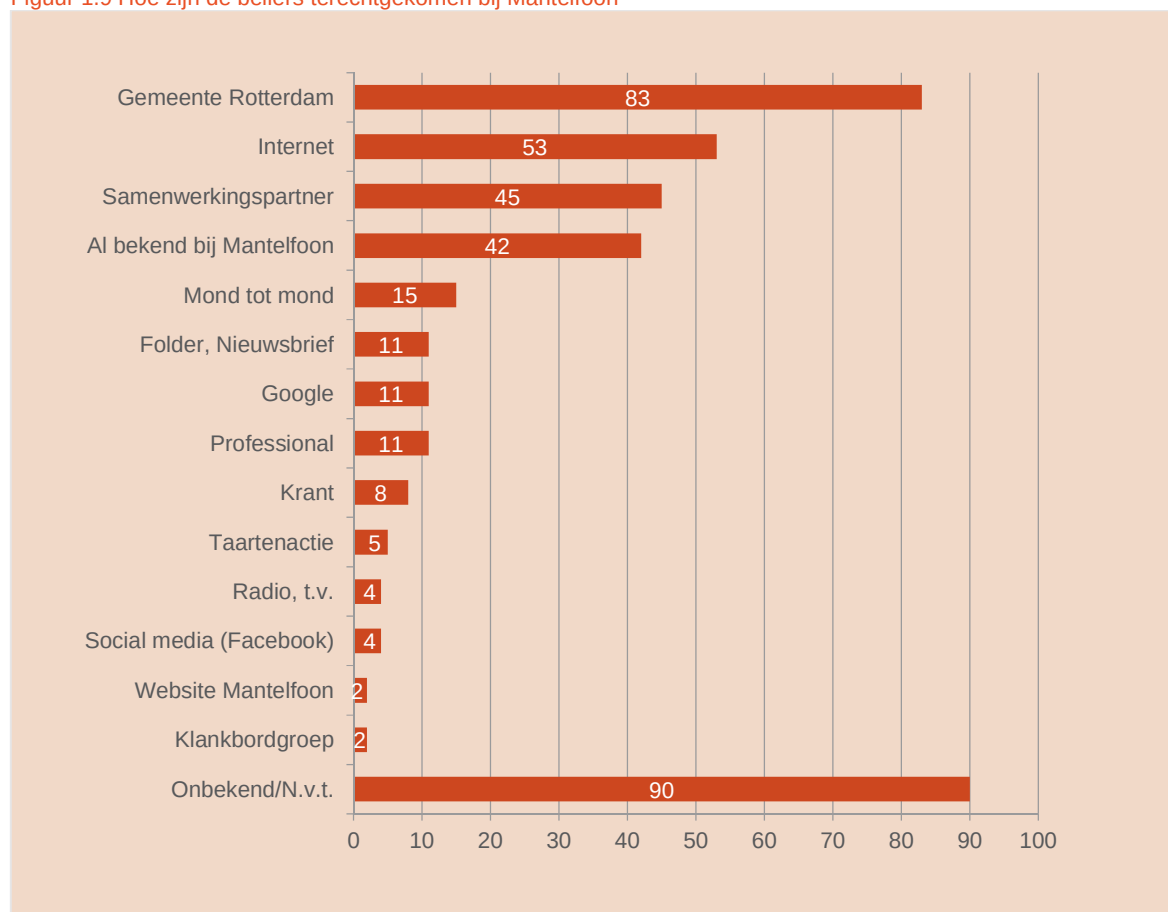
De meeste mantelzorgontvangers (30%) - waarbij deze vraag is beantwoord - hebben naast de mantelzorg die ze van hun naasten ontvangen ook formele zorg (hulp in huishouden, ambulante begeleiding, verpleging, verzorging en/of woont in een verzorgingstehuis). Vervolgens zien we dat een deel van de mantelzorgontvangers (14%) alleen zorg ontvangt van zijn/haar naasten en maakt een klein deel van de mantelzorgontvangers (5%) gebruik van pgb.

6.3.4 Vindbaarheid en bekendheid Mantelfoon

Om zo veel mogelijk mantelzorgers, mantelzorgontvangers en professionals te kunnen bereiken werkt Mantelfoon aan haar vindbaarheid en bekendheid. Dit doen we door middel van folders, persberichten, (abri)posters, berichten op de website of nieuwsbrieven van samenwerkingspartners en we staan ook op de website van gemeente Rotterdam. Ook benaderen we zorg- en welzijnspartners om Mantelfoon onder de aandacht te brengen en/of om expertise uit te wisselen op casusniveau. Het is dan ook interessant om van de bellers te horen hoe ze uiteindelijk bij Mantelfoon terecht zijn gekomen, zodoende wordt deze vraag tijdens de gesprekken gesteld. Zoals in figuur 1.9 is weergegeven, hebben de meeste bellers (22%) aangegeven dat ze Mantelfoon hebben gevonden via de gemeente Rotterdam (website van gemeente Rotterdam, Vraagwijzer en 14010). Vervolgens zien we dat een groot deel van de bellers (14%) terecht zijn gekomen bij Mantelfoon na hun zoektocht op internet. Als derde grootste kanaal (12%) dat mantelzorgers heeft geleid naar Mantelfoon zijn samenwerkingspartners en daarnaast zien we dat mantelzorgers (11%) die al eerder contact hebben gehad met Mantelfoon voor de tweede of derde keer bellen naar Mantelfoon.



Figuur 1.9 Hoe zijn de bellers terechtgekomen bij Mantelfoon



7. De oogst

De bellers van Mantelfoon hebben ook in het tweede jaar van Mantelfoon hun bijdrage geleverd aan het in kaart brengen van de behoeften van mantelzorgers. Elk gesprek met mantelzorgers, mantelzorgontvangers en professionals is waardevol voor ons. In dit hoofdstuk delen we de rijke oogst van 2021.

- Net als vorig jaar kwamen er opvallend veel vragen over **het aanvragen van de mantelzorgverklaring en de mantelzorgwaardering**. Veel van de bellers hebben de mantelzorgverklaring kunnen aanvragen na extra informatie en advies. Een deel heeft praktische ondersteuning gekregen van de mantelzorgcoaches van Mantelfoon.

Mantelfoon heeft het aanvraagproces uitgeschreven en adviezen gegeven aan de gemeente om dit proces te verbeteren. Overwogen kan worden om aanvullend een gebruikersonderzoek te doen, waarna de bevindingen worden verwerkt om het proces te optimaliseren.

Mantelfoon raadt aan om te zorgen voor eenduidige informatie over de procedure door alle betrokken partijen (gemeente Rotterdam, Rotterdampas, RET en Mantelfoon). Een goede en duidelijke procedure beschrijving - voor het aanvragen van de mantelzorgverklaring en de mantelzorgwaardering - in de jaarlijkse brief van de gemeente Rotterdam en/of een uitleg filmpje op de website van de gemeente Rotterdam zal de mantelzorgers en mantelzorgontvangers helpen om zelfstandig de aanvragen af te kunnen ronden. Tevens zou het helpend zijn om instructies te geven over het overzetten van het OV-tegoed in bijvoorbeeld de bevestigingsmail, veel mensen weten namelijk niet hoe dit moet. Mantelfoon denkt graag mee alvorens het proces voor het nieuwe jaar ingaat.



Mantelfoon stelt voor om volgend jaar in februari en maart een tijdelijke fysieke helpdesk te organiseren met alle betrokken partijen (gemeente Rotterdam, Rotterdampas, RET en Mantelfoon) om bewoners die niet digitaal vaardig zijn goed van dienst te kunnen zijn. Korte lijnen helpen hierbij en dit zal tevens de samenwerking tussen de betrokken professionals bevorderen.

- Naast praktische zaken weten mantelzorgers Mantelfoon in 2021 steeds meer te vinden voor complexere vragen zoals overbelastingssignalen.** Mantelzorgers geven aan dat ze de zorg die ze verlenen niet meer aan kunnen en hebben behoefte aan ontspanning. Het probleem is alleen dat ze niet weten hoe ze dit moeten regelen, of ze krijgen het niet geregeld. Gelukkig is Mantelfoon er om met hen mee te denken. Door bijvoorbeeld extra (informele) zorg te organiseren, ontspanningsactiviteiten te stimuleren, te attenderen op aanbod in de wijk en te informeren over respijtzorg.

Veel mantelzorgers weten niet welke vormen van respijtzorg er zijn en hoe deze geregeld kunnen worden. Daarnaast is er niet altijd een passende respijtvoorziening voor handen, waardoor mantelzorgers de nodige ondersteuning niet (op tijd) kunnen krijgen.

Om overbelasting bij mantelzorgers te voorkomen of te verminderen is het van belang dat mantelzorgers goed geïnformeerd worden over de respijtzorgvoorzieningen. Én dat de respijtzorg op maat kan worden aangepast per mantelzorgsituatie. Dit vraagt om extra aandacht voor passende respijtzorg binnen de gemeente Rotterdam en verzekeraars. Mantelfoon denkt hier graag over mee.
- Het pgb wordt gezien als uitweg voor overbelasting.** Veel mantelzorgers bellen met Mantelfoon met de vraag of er een vergoeding is voor het mantelzorgen en hebben via via gehoord over betaalde mantelzorg via het pgb. In veel gevallen geven zij aan zowel mentaal, fysiek als financieel in de knoop te raken door het mantelzorgen. Onze mantelzorgcoaches informeren deze bellers over het pgb, maar geven ook aan dat het pgb waarschijnlijk niet de oplossing is voor de klachten. Mantelfoon denkt mee en geeft suggesties voor een duurzame oplossing, zodat mantelzorgers een bewuste keuze kunnen nemen.

Een bijkomend probleem is dat de mantelzorgontvanger in veel gevallen geen hulp accepteert van vreemden, zoals bijvoorbeeld thuiszorg. Hierdoor bemerken steeds meer mantelzorgers dat het intensief mantelzorgen lastiger te combineren is met hun eigen gezinsleven en/of werk. Mantelfoon vindt dit een zorgelijk signaal.
- Laten we de mantelzorgparkeervergunning onder de loep nemen.** Mantelzorgers die gebruik maken van de mantelzorgparkeervergunning hebben Mantelfoon gebeld omdat het aantal uren van de mantelzorgparkeervergunning voor hen ontoereikend is. Het aantal betaalde parkeerzones in Rotterdam is uitgebreid en de tijden van betaald parkeren zijn in steeds meer gebieden verlengd. Hierdoor komen steeds meer mantelzorgers niet meer uit met de parkeervergunning van 500 uur per kalenderjaar. Zodoende adviseert Mantelfoon het parkeerbeleid onder de loep te nemen om te inventariseren hoe de mantelzorgers in een betaald parkeren gebied geholpen kunnen worden.
- Mantelfoon is in 2021 vaker gebeld door professionals.** Steeds meer professionals weten ons te vinden en in het partnertevredenheidsonderzoek scoort Mantelfoon goed. Mantelfoon verbindt mantelzorgers, (in)formele zorg, welzijnsorganisaties, gemeente, scholen en diverse andere betrokken partners om te zorgen dat mantelzorgers zo goed mogelijk verder geholpen worden.

Vragen uit de gebieden Pernis, Rozenburg en Hoek van Holland komen beperkt voor. Het is bekend dat in deze relatief kleine gebieden in gemeente Rotterdam ook minder mantelzorgers wonen. Mantelfoon vindt het echter belangrijk dat ook voor hen aandacht is en zal daarom in gesprek gaan met de samenwerkingspartners in betreffende gebieden om te onderzoeken of er meer aandacht georganiseerd moet worden of dat mantelzorgers de weg naar de ondersteuning al kunnen vinden.

