

Jaarrapportage Mantelfoon

Wmo radar

Jaar 2022

Rotterdam, 27 maart 2023



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
3. Stedelijke verbinding.....	7
Netwerkbijeenkomsten	7
Kennismaken en relatiebeheer	8
Jonge mantelzorgers	9
Pilot Ketenaanpak depressie preventie bij mantelzorgers	10
Mantelzorgondersteuners via welzijn	10
Mantelzorgsupport: pilot in Ommoord	11
4. Implementatieplan	12
Verlenging opdracht.....	12
Bereikbaarheid.....	12
RegiCare.....	12
Mantelzorgwaardering geëvalueerd	12
5. Communicatie en PR.....	13
Campagne algemene naamsbekendheid Mantelfoon.....	13
Theatervoorstelling over dementie	16
Dag van de Mantelzorg 2022	17
Mantelfoon nieuwsbrief.....	19
Mantelfoon kerstkaart	20
6. Monitoring	21
6.1 Aantal bellers en mantelzorgvragen Mantelfoon.....	21
6.1.1 Responssnelheid en duur gesprek telefonisten Mantelfoon.....	23
6.1.2 Chat Mantelfoon.....	23
6.1.3 Afhandeltijd backoffice Mantelfoon	24
6.1.4 Bellers per gebied	24
6.1.5 Leeftijdscategorie bellers	25
6.1.6 De niet te missen jonge mantelzorger	27
6.2 Soorten hulpvragen	28
6.2.1 Mantelfoon; de smeerolie tussen familie en zorgorganisatie	29
6.2.2 Veel gestelde vragen	30



6.3	Wijze van afhandeling van de hulpvraag	30
6.3.1	Doorverwijzing naar partners.....	31
6.3.2	Vindbaarheid en bekendheid Mantelfoon	32
	Trends & Signalen	33
7.	De oogst.....	36
	Bijlage 1: Verslag <i>Mantelfoon Verbindt</i> – 21 april 2022	38
	Bijlage 2: Verslag van de bijeenkomst Mantelzorg Samenwerking.....	40
	Bijlage 3: Adviezen voor mantelzorgwaardering	42



Voorwoord

Er wordt hard gelachen in het kantoor van Mantelfoon op de Kip. Mantelzorgcoach Anniek verwelkomt studerende mantelzorger Nelson. Een zeer sociale vrolijke twintiger die naast zijn twee studies in Nijmegen voor zijn oma in Rotterdam zorgt. Op het oog lijkt hij al zijn zaakjes goed op orde te hebben en vrolijk door het leven te gaan. Echter heeft hij wel degelijk moeite om alle ballen in de lucht te houden. Met enige regelmaat spreekt hij Anniek om zijn hart te kunnen luchten en samen te kijken hoe de mantelzorgtaken verlicht kunnen worden, dat helpt. Er zijn praktische zaken geregeld; zoals het inschakelen van een online boodschappendienst en de aanschaf van een douchestoel. En Nelson leert steeds beter vaardigheden toe te passen zoals het aangeven van grenzen, het plannen van zijn week en het tijd creëren van tijd voor ontspanning. Met behulp van mantelzorg coaching krijgt deze jonge studerende mantelzorger weer grip op zijn situatie, ademruimte en vertrouwen voor de toekomst. Dit gunnen wij alle jonge mantelzorgers! Daarom zijn we bij Mantelfoon blij dat langzaamaan steeds meer jonge mantelzorgers Mantelfoon weten te bereiken.

Niet alleen jonge mantelzorgers, we merken in het algemeen dat mantelzorgers Mantelfoon steeds beter te vinden. In 2022 ontving Mantelfoon in totaal 1.020 mantelzorgvragen. Er is een mooie stijgende lijn zichtbaar in het aantal vragen ten opzichte van 2021 en 2020. In de laatste infographic zijn de maandelijkse cijfers in een grafiek weergegeven. Bekijk de infographics van 2022:

[Resultaten 2022 – eerste halfjaar](#)

[Resultaten 2022 – het gehele jaar](#)

Bovendien heeft gemeente Rotterdam de gunning verlengd tot april 2024! Dat biedt ons de mogelijkheid om het stedelijke mantelzorgsteunpunt van Rotterdam nog beter op de kaart te zetten en zoveel mogelijk Rotterdamse mantelzorgers verder te helpen. Hoe we dat in 2022 hebben gedaan lees je in dit jaarverslag.

Veel leesplezier.

Merel van der Sar
Projectleider Mantelfoon



1. Mantelfoon het Stedelijk Mantelzorgsteunpunt

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

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. In april 2022 is de opdracht opnieuw met twee jaar verlengd tot 30 april 2024, waarna nog twee keer een verlening van een jaar mogelijk is. Het belangrijkste doel van het stedelijk mantelzorgsteunpunt is dat mantelzorgers zich voldoende gesteund, gewaardeerd en gefaciliteerd voelen. Daarbij dient Mantelfoon als schakel tussen informele en formele zorg.

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

In het begin van 2022 heeft er een differentiatie in soorten dienstverlening plaatsgevonden bij De ZorgCentrale. Dit betekent dat de telefonisten zijn ingedeeld in hun expertise. Mantelfoon valt onder het expertise 'welzijn'. Hierdoor zijn de telefonisten beter in staat om de hulpvragen te categoriseren en door te zetten naar de backoffice. In de tweede helft van 2022 heeft de klantcoördinator meer tijd en ruimte gekregen om de dienstverlening van Mantelfoon te waarborgen en te verbeteren. Mantelfoon ontwikkelde een training voor nieuwe Mantelfoon-telefonisten. De klantcoördinator (operationeel betrokken) begeleidt de nieuwe collega's intensief. Er is een nieuwe training ontwikkeld voor het inwerken van nieuwe Mantelfoon-telefonisten en de klantcoördinator begeleidt deze nieuwe collega's intensief.

De backoffice levert wekelijks aan de frontoffice feedback over de ervaren dienstverlening. Deze feedback wordt door de klantcoördinator opgepakt met het team telefonisten. In het maandelijks overleg tussen de relatiemanager (tactisch en strategisch betrokken) en de projectleider van Mantelfoon worden de doelstelling en actiepunten voor de komende periode vastgesteld. Zo heeft de frontoffice het afgelopen half jaar het protocol en belscript onder de aandacht gebracht bij de telefonisten via de nieuwsbrief en tijdens wekelijkse contactmomenten op de werkvloer. Ook ziet de klantcoördinator nauwlettend toe op het snel oppakken van de telefoontjes. De bezettingsgraad was een uitdaging in 2022 voor De ZorgCentrale. Hierdoor bleek ook het terugdringen van de wachttijd een uitdaging. Het laatste kwartaal is de bezettingsgraad verbeterd en zijn alle vacatures ingevuld. In december zien we mede hierdoor ook een afname in de wachttijden. Daarnaast zien we kleine verbeteringen in het terugkoppelen van reports en het schrijven van notities. Tevens zijn in 2022 twee intervisiemomenten georganiseerd waar in totaal 27 medewerkers aan deelnamen. Hierdoor werd casuïstiek levendig, konden vragen op een laagdrempelige manier gesteld worden en werd duidelijk wat er gebeurt met vragen die worden doorgezet naar de backoffice.

Backoffice team

In 2022 is binnen de backoffice van Mantelfoon een aantal personeelswisselingen geweest. De formatie bestond uit: drie mantelzorgcoaches, een onderzoeker, een project assistent en een projectleider. Binnen het backoffice team wordt aan deskundigheidsbevordering gewerkt door kennis met elkaar te delen en door samen casuïstiek te bespreken en te analyseren. Ook worden webinars gevolgd en trainingen bijgewoond. De mantelzorgcoaches van de backoffice Mantelfoon hebben deelgenomen aan diverse (online) bijeenkomsten om hun deskundigheid te verbreden en te verdiepen, zoals:

- Training Meldcode Huiselijk geweld
- Symposium KOPP/KOV (Kinderen van Ouders met Psychische Problemen of Verslavingsproblematiek)
- Webinar Agora "Samen de ondersteuning van mantelzorgers van een naaste in de palliatieve fase verbeteren"
- Digitale Inclusio Symposium 'Anders denken en doen in het Sociaal Domein'
- Symposium Leyden Academy over 'misvattingen rondom oudere migranten in Nederland'
- Leercirkel over persoonlijke kwaliteiten en hoe we die als team bij elkaar kunnen versterken.



3. Stedelijke verbinding

Als stedelijk mantelzorgsteunpunt zorgt Mantelfoon voor de verbinding tussen mantelzorgers, informele zorg en formele zorg. In 2022 heeft Mantelfoon op verschillende manieren stedelijke verbinding gerealiseerd met het organiseren van netwerkbijeenkomsten, waarbij kennis is gemaakt met nieuwe relaties. Er zijn mantelzorginhoudelijke bijdragen geleverd in de vorm van workshops aan professionals. We sloten aan bij verschillende netwerkoeverleggen. De pilot Depressiepreventie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft plaatsgevonden in Overschie. We informeerde de nieuwe wethouder tijdens een werkbezoek. Dit alles heeft eraan bijgedragen dat meer stedelijke samenwerkingspartners elkaar en Mantelfoon leerden kennen waardoor er gericht kan worden doorverwezen en mantelzorgers beter kunnen worden ondersteund.

Netwerkbijeenkomsten

Bijeenkomst Mantelfoon verbindt

Op 21 april 2022 organiseerde Mantelfoon de live bijeenkomst *Mantelfoon verbindt* in Huis van de Wijk de Kip. Sinds lange (corona)tijd troffen mantelzorgers, professionals en andere geïnteresseerden elkaar weer in levenden lijve. Het was een prettig weerzien van bekende oude gezichten, en ook verwelkomden we nieuwe gezichten. In het eerste deel van de bijeenkomst werden de ontwikkelingen en resultaten van Mantelfoon gepresenteerd en in het tweede deel stond het thema *mantelzorgers (on)bereikbaar* centraal. Het verslag van deze bijeenkomst is terug te vinden in de bijlage.

Kennismaking mantelzorgondersteuners welzijn

Op 7 juli organiseerde Mantelfoon vanuit de nieuwe welzijnsopdracht voor alle (nieuwe) mantelzorgondersteuners de bijeenkomst *Aftrap Samenwerking Mantelzorgondersteuning*. Achteraf was de timing wellicht te vroeg. Er waren zeven deelnemers, die allemaal nog zoekende waren hoe de nieuwe welzijnsopdracht vorm te geven. Het verslag is terug te lezen in de bijlage.

Mantelfoon heeft een actieve bijdrage geleverd aan:

- Presentatie voor Vraagwijzerconsulenten
- Focusdag 2022
- Informatiebijeenkomst bij Aafje over overbelasting
- Aansluiting bij mantelzorgbijeenkomst Dona Daria in Rozenburg
- Bijeenkomst Zonnebloem van Dona Daria in Rozenburg
- Bijeenkomst Marokkaanse vrouwen/mantelzorgers in de Afrikaanderwijk via Dona Daria
- Deelname aan diverse Fitfestivals in gemeente Rotterdam
- Werkbezoek wethouder Faouzi Achbar
- Workshop Mantelzorg en tegenprestatie

Focusdag 2022

Yes! Na twee jaar wachten was het op 10 oktober eindelijk zo ver: de Focusdag 2022 vond plaats in de Doelen. Mantelfoon verzorgde een interactieve workshop over diversiteit binnen mantelzorg (negen deelnemers) en sprak veel professionals tijdens de informatiemarkt. Super nuttig en waardevol. Bedankt Gemeente Rotterdam voor de organisatie.



Workshop Mantelzorg en tegenprestatie

Op 25 oktober verzorgden mantelzorgcoaches Janine Spek en Sandro Toma de workshop *Mantelzorg en tegenprestatie* voor de activeringscoaches van Prestatie010 van gemeente Rotterdam.

Een flink aantal Rotterdammers verleent mantelzorg als tegenprestatie met behoud van uitkering. Voor activeringscoaches is het soms moeilijk om te beoordelen of iemand naast het mantelzorgen nog meer stappen kan zetten in zijn of haar ontwikkeling. Om een goede afweging te kunnen maken werd in deze workshop ingezoomd op wat mantelzorgtaken kunnen inhouden; zowel de fysieke als geestelijke belasting. Hierdoor kom je erachter wat het mantelzorgen van iemand vergt, en kan je beter inschatten of er naast het mantelzorgen nog ruimte is voor andere activiteiten binnen het activeringstraject. Want elke persoon met mantelzorgtaken is anders; wat voor de een makkelijke taak is, is voor de ander lastig. Bovendien benadrukte de mantelzorgcoaches de focus op het bewaren van balans bij mantelzorgers om overbelasting te verminderen en/of te voorkomen.

Feedback van een van de deelnemers:

'De sessie was naar verwachting. Heb heel veel tools gekregen die ik in mijn werk kan meenemen. Dank daarvoor!'

Kennismaken en relatiebeheer

Mantelzorg algemeen

- Kennismaking en rondleiding in Respijthuis De Wende
- Kennismaking Lina en Loubna- OCO/ Mantelzorg makelaar
- Overleg Rijnmond Dokters
- Vlechtwerkoverleg Prins Alexander
- Mantelzorgnetwerk Prins Alexander
- Nieuwe locatie Odensehuis bezocht en bijgepraat
- Kennismaking Genero
- Kennismaking Alzheimercentrum Erasmus MC m.b.t. jonge mantelzorgers
- Kennismaking Petra Scherpenhuizen
- Partneroverleg Saskia Bender Erasmus MC over mantelzorg en werk

Mantelfoon is deelnemer aan:

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



Jonge mantelzorgers

Anniek Oomens, mantelzorgcoach Jeugd, is binnen Mantelfoon specialist voor jonge mantelzorgers. Zij heeft in 2022 diverse activiteiten ondernomen om aandacht te vragen voor jonge mantelzorgers en ze beter te bereiken.

Actieve bijdrage Mantelfoon

- Workshop studerende mantelzorgers Hogeschool Rotterdam
- Workshop studieadviseurs Erasmus Universiteit
- Gastles jonge mantelzorgers Hogeschool Rotterdam- Social Work
- Workshop studerende mantelzorgers Albeda
- Kennismaking met PlusWhat, talentontwikkelingsprogramma voor jongeren
- Kennismaking Borrelnootjez
- Aansluiting bij teamvergadering schoolmaatschappelijk werkers wmo radar

Netwerken:

- Kennismaking en overleg samenwerking Kopp Op groep
- Diverse overleggen i.h.k.v. de Week van de jonge mantelzorger
- Brainstorm studerende mantelzorgers
- Kennismaking Albeda Zorgcollege Poortugaal
- Denktank Opening Fototentoonstelling 'Zie je mij?' Albeda
- Input workshop InMovement voor het informele netwerk van jonge mantelzorgers

Activiteit Picknick & Chill

In het kader van de Week van de Jonge Mantelzorger (1 t/m 7 juni) heeft Mantelfoon in samenwerking met een aantal jongerenwerkers van wmo radar een activiteit voor jonge mantelzorgers georganiseerd: Picknick & Chill. Zie onderstaande flyer:

Picknick & Chill

Je hebt een familielid met een ziekte, handicap of verslaving, waar je voor zorgt of je zorgen over maakt.

2.

Je bent niet de enige!

3.

Kom vrijdag 17 juni 15:00 - 18:00 uur naar het Euromastpark (zie achterkant)

4.

Om elkaar te ontmoeten, praten en ontspannen.

5.

Neem gerust iemand mee

Chill

Je bent tussen de 14 en 25 jaar

1.

Vragen of aanmelden?
Contact Anniek
06 - 22 35 33 79
info@mantelfoon.nl

wmo radar

mantelfoon



Bij de picknick waren drie jonge mantelzorgers aanwezig. Eén van hen kwam met een begeleider (jongerenwerker) en twee van hen zijn zowel jonge mantelzorger als de initiatiefnemers van de KoppOp groep Rotterdam, een lotgenotengroep voor jongeren van ouders met psychische problemen. Eén jongere die zich had aangemeld was helaas verhinderd door omstandigheden. Ongeveer vijf jonge mantelzorgers hadden wel interesse en gaven aan het een leuk initiatief te vinden, maar konden helaas niet komen. Door het kleine gezelschap ontstond er al snel een vertrouwelijke sfeer, waarin ervaringen als jonge mantelzorger gedeeld werden, maar waarin ook ruimte was voor luchtigere onderwerpen, een lach en een spelletje.

Door deze ervaring werd wederom duidelijk dat communicatie en samenwerking met andere partijen van groot belang is om de doelgroep te bereiken. Voor 2023 zetten wij daar dan ook extra op in.

Pilot Ketenaanpak depressie preventie bij mantelzorgers

Mantelfoon en Gemeente Rotterdam hebben samen deelgenomen aan de pilot “Preventie depressie bij mantelzorgers” van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Deze pilot draagt bij aan het bereiken en ondersteunen van mantelzorgers van mensen met psychische problematiek (GGZ-mantelzorgers) waarbij binnen de groep GGZ-mantelzorgers de focus is op mantelzorgers met een migratieachtergrond. In februari 2022 vond de kick-off plaats waarna een aantal bijeenkomsten volgden. Een korte terugblik:



Iedere wijk heeft een eigen dynamiek. Overschie wordt ook wel ‘een dorp in Rotterdam’ genoemd. In een dorp kent iedereen elkaar en weet iedereen al snel wat men aan elkaar heeft. De pilot laat zien dat de wereld van zorg en welzijn in Overschie niet zo overzichtelijk is en dat er de nodige lijntjes ontbreken. Aan de pilot nemen zowel organisaties deel die wijkgericht werken als organisaties die stedelijk opereren. Door de pilot heeft een aantal partijen, die anders op afstand van elkaar staan en nauwelijks contact hadden, meer beeld gekregen van elkaar en wat zij mantelzorgers bieden.

Het is echter wel een zoektocht geweest naar verbinding en échte resultaten, omdat men vanuit heel verschillende rollen aan tafel zit: als vrijwilliger, professional in de uitvoering, vanuit een management of beleidsrol. Bovendien wisselen de contactpersonen regelmatig en ontbreekt het vaak aan tijd voor de netwerkpartners om altijd bij het overleg aanwezig te zijn. De huisarts, de meest belangrijke signaleerder van mantelzorgers genoemd, ontbreekt (nog) in het netwerk.

Desalniettemin zijn er nieuwe verbindingen gelegd en de lijnen korter geworden, waardoor men elkaar snel kan benaderen met vragen en eventuele doorverwijzing. Gebleken is dat dit het beste werkt met partijen waarvan de professionals ook echt fysiek in de wijk werkzaam zijn. Op 26 januari 2023 is de pilot officieel afgerond. Er zijn afspraken gemaakt over het voortzetten van het ketenoverleg, waarbij de mantelzorgondersteuner van wmo radar de regievoerdersrol op zich neemt, Mantelfoon de informatieverstrekker is en de mantelzorgondersteuner coacht en Rianne Kasse vanuit de gemeente de kwaliteitsbeheerdersrol vervult.

Mantelzorgondersteuners via welzijn

De mantelzorgondersteuners die vanuit de welzijnsopdracht mantelzorgers in de wijken ondersteunen zijn belangrijke samenwerkingspartners voor Mantelfoon. Per 1 juni is de nieuwe welzijnsopdracht van start gegaan. Zoals eerder genoemd organiseerde Mantelfoon op 7 juli 2022 de bijeenkomst ‘Aftrap



Samenwerking Mantelzorgondersteuning in de Machinist. Het verslag van deze bijeenkomst is opgenomen in de bijlage.

Bij Mantelfoon merkten we dat het in 2022 voor veel organisaties zoeken was hoe zij de nieuwe opdracht concreet vorm gaan geven. Wij zijn erg blij dat er in de opdracht aangegeven staat dat er één contactpersoon moet zijn voor mantelzorgondersteuning. Echter merken we dat dit in de praktijk niet altijd haalbaar is. Inmiddels zijn alle mantelzorgondersteuners per gebied bij Mantelfoon bekend. In de loop van het najaar hebben de mantelzorgcoaches persoonlijk kennism gemaakt met de nieuwe mantelzorgondersteuners in de gebieden.

Uitgangspunt in de gesprekken was het wederzijds uitwisselen wat we doen, hoe we werken en hoe we kunnen samenwerken om mantelzorgers zo goed mogelijk te helpen.

De Dag van de Mantelzorg was een mooie aanleiding om met elkaar in verbinding te komen en te bekijken hoe we onze krachten kunnen bundelen. Zo bleek het optreden van Sanne & Joyce, in een aantal gebieden, een mooie aanvulling op de programmering van de welzijnsorganisaties.

Mantelzorgsupport: pilot in Ommoord

In Ommoord is het pilotproject *MantelzorgSupport* gestart met financiële steun van gemeente Rotterdam. De projectgroep bestaat uit Gro-up Buurtwerk, Laurens, Aafje, MaasWonen en Home Instead. Mantelfoon en Genero zijn ook betrokken. Het doel is om mantelzorgers in deze seniorvriendelijke wijk zo goed mogelijk te ondersteunen en overbelasting tegen te gaan.

Mantelfoon is door Mantelzorgsupport Ommoord gevraagd om mee te denken over het mantelzorgcafé en de scholing voor professionals gericht op het thema 'hoe ga je het gesprek aan met een mantelzorger'. De eerste overleggen hebben hiervoor plaatsgevonden. In 2023 zal het mantelzorgcafé en de scholing voor professionals verder worden ontwikkeld en uitgevoerd.



4. Implementatieplan

Mantelfoon heeft doorlopend aandacht voor het waarborgen van de kwaliteit en continuïteit van dienstverlening. In 2022 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.

Verlenging opdracht

Gemeente Rotterdam is tevreden over de dienstverlening van Mantelfoon en verlengt de opdracht tot en met 31 maart 2024, met een mogelijkheid tot tweemaal een verlenging van een jaar.

Mantelfoon rapportages zijn uitzonderlijk goed. En hebben veel goodwill gekweekt! De rapportages worden goed gebruikt, want vragen die vanuit de gemeenteraad gesteld worden kunnen beantwoord worden met de informatie uit de rapportages. Dit is nuttig want hoe meer draagvlak er binnen de raad is voor mantelzorg(ondersteuning) hoe meer bereik er uiteindelijk zal ontstaan in de samenleving voor dit belangrijke thema. Tijdens het evaluatiegesprek zijn er nieuwe afspraken gemaakt voor de komende twee jaar. O.a. over de rapportages: van kwartaal 1 en 3 wordt er summier een kwantitatieve cijfer-rapportage van circa 1 A4 aangeleverd. En in de halfjaarlijkse rapportage en in het jaarverslag zal er een uitgebreidere rapportage aangeleverd worden.

Bereikbaarheid

Mantelfoon is 24 uur per dag, 365 dagen in het jaar bereikbaar voor telefoontjes over mantelzorg. In het begin van 2022 is Mantelfoon twee keer niet bereikbaar geweest. De oorzaak hiervan ligt bij een automatiseringsfout van de facturatie. Zodra het probleem werd signaleerd is er snel gehandeld en is er gegarandeerd dat deze fout niet meer voorkomt door de leverancier van het 0800-nummer.

RegiCare

Sinds 1 mei 2022 is de backoffice van Mantelfoon volledig overgegaan op het RegiCare registratiesysteem. Hierin worden alle casussen geregistreerd die meer tijd of aandacht nodig hebben van de mantelzorgcoaches. Door een koppeling van het RegiCare systeem met PowerBI kunnen datastromen eenvoudig worden gemonitord, een prachtige prestatie van onze onderzoeker Sevda Ullusoy.

Mantelzorgwaardering geëvalueerd

Meer dan de helft van het totaal aantal telefoongesprekken in de eerste helft van 2022 ging over de mantelzorgwaardering. Mantelzorgers kregen dit jaar voor het eerst de mogelijkheid om een cadeau te kiezen. De keuze bestond namelijk uit de gratis Rotterdampas met € 25,- OV-tegoed óf een cadeaubon ter waarde van € 50,-.

De procedure hiervoor liep allesbehalve soepel, waardoor we veel gespannen, boze en ongeduldige mantelzorgers aan de lijn kregen. Inmiddels is het aanvraagproces voor de mantelzorgwaardering geëvalueerd met de gemeente en alle betrokken partijen. De goede evaluatie maakt dat alle betrokkenen elkaar beter weten te vinden en geleerde lessen toegepast kunnen worden, zodat het aanvraagproces volgend jaar beter verloopt. Mantelfoon heeft zich tevens aangeboden als sparringpartner voor de gemeente voor bijvoorbeeld de brief die mantelzorgers ontvangen.



5. Communicatie en PR

Om de bekendheid van Mantelfoon te vergroten in Rotterdam is goede PR en communicatie van belang. Hoe groter de bekendheid van Mantelfoon, hoe meer mensen gebruik zullen maken van de dienstverlening. Daarom blijft een goede communicatiestrategie en uitvoering een belangrijk onderdeel voor Mantelfoon.

In 2022 is er afscheid genomen van communicatiebureau Oto9 (voorheen NCP: Nieuw Creatief Peil) als communicatieadviseur. Er staat een mooie basis met herkenbare huisstijl, merkidentiteit, beeldmerk, website en promotiemateriaal. Oto9 blijft achter de schermen betrokken voor het hosten van website en andere technische ondersteuning. De communicatiestrategie voor 2022 was gericht op drie campagnes: een campagne voor algemene naamsbekendheid, de theatervoorstelling over dementie en de Dag van de Mantelzorg.

Campagne algemene naamsbekendheid Mantelfoon

Mantelfoon is er voor álle Rotterdamse mantelzorgers en daarom willen we ook dat álle Rotterdamse mantelzorgers weten dat Mantelfoon er voor hen is. Om zo veel mogelijk Rotterdammers bekend te maken met Mantelfoon is er een campagne ingezet om de algemene naamsbekendheid van Mantelfoon te vergroten. De kracht van herhaling is hierbij het uitgangspunt.

In samenwerking met drie media exploitanten is Mantelfoon in de periode van juni tot en met januari 2023 regelmatig in de media geweest middels advertenties.

Radiocommercials via RTV Rijnmond

Bij RTV Rijnmond zijn twee radio commercials opgenomen. Een algemene radiocommercial en een actie radiocommercial, die voorafgaand aan de Dag van de Mantelzorg is ingezet.



Algemene commercial (10 seconden):

*Zorg jij voor je partner, je ouders of een kind dat extra aandacht nodig heeft?
Dan ben je mantelzorger.
Mantelfoon is er voor al jouw mantelzorgvragen en biedt een luisterend oor.
Kijk op mantelfoon.nl.*

Actie commercial (10 seconden):

*10 november is de Dag van de Mantelzorg.
Dé dag waarop mantelzorgers in het zonnetje worden gezet.
Weten wat er bij jou in de buurt voor mantelzorgers wordt georganiseerd?
Kijk op mantelfoon.nl.*

De radiocommercials zijn van 1 augustus 2022 t/m 27 januari 2023 te horen geweest op RTV Rijnmond, elke werkdag tussen 10:00 – 16:00 uur, minimaal 6 commercials per dag.

De evaluatie vanuit Radio Rijnmond: met 661 spots bereikte Mantelfoon in de campagneperiode bijna een kwart miljoen mensen, gezamenlijk hoorden zij de boodschap meer dan 12,4 miljoen keer. In beter behapbare begrippen en getallen: dat betekent 2,3 x per week per persoon. Daarmee is Mantelfoon goed en geleidelijk 'tussen de oren' van mensen gaan zitten - zonder overkill en daardoor mogelijk irritatie. Verder is te zien hoe bereik en contactmomenten in een aantal relevante doelgroepen tot dusver zijn verlopen. Ook daar geldt: een hoog bereik en een mooi aantal (wekelijkse) contacten, dus een effectieve radiocampagne.



Havenloods

De Havenloods is een regionale krant in gemeente Rotterdam met een oplage van 250.650 exemplaren (verdeeld over acht edities). De gratis krant met lokaal nieuws wordt elke twee weken verspreid. Het verspreidingsgebied rijkt van Alexander, Hillegersberg, Schiebroek-Overschie, Delfshaven, Noord-Stadscentrum, Kralingen, Crooswijk, Charlois, Feijenoord, IJsselmonde, tot Hoogvliet en Pernis. Daarnaast worden advertenties doorgeplaatst op Havenloods.nl en social media.

om een bril te dragen in plaats van lenzen.

Modebewust
Sommige mensen kiezen bewust voor een bril, omdat zij dit mooi vinden. Met een bril kun je een bepaald fashion statement maken. Met een (bijzondere) bril val je zeker op. Je kunt er ook voor kiezen om af en toe

Minder bewegingsvrijheid
Het dragen een bril brengt ook enkele nadelen met zich mee. Zo kan een bril je bewegingsvrijheid beperken. Hardlopen, zwemmen of andere intensieve sporten zijn lastig uit te voeren met een bril op. Sport u veel? Dan kun je misschien beter kijken naar de mogelijkheden die lenzen kunnen bieden.

Ook kan het zijn dat een bepaalde bril niet lekker zit op je neus of achter de oren. Vaak kan de opticien dit wel oplossen.

Brillenglazen beslaan
Een van de bekendste nadelen van brillen is dat de glazen kunnen beslaan. Dit kan gebeuren wanneer je van binnen naar buiten loopt of

Meer bewegingsvrijheid
In tegenstelling tot een bril, kunnen contactlenzen niet beslaan. Dit levert meer bewegingsvrijheid op.

Onzichtbaar
Een ander voordeel van het dragen van lenzen is dat ze nagenoeg onzichtbaar zijn. Als je de juiste len-

Ten slotte moet je regelmatig nieuwe lenzen kopen, hoe vaak dit moet hangt af van de soort contactlenzen dat je draagt. De basisverzekering vergoedt deze kosten niet, maar een aanvullende verzekering zal waarschijnlijk een deel van deze kosten dekken. Dit bedrag verschilt per verzekeraar.

Mantelfoon bel gewoon!

Zorgt u voor iemand die in de gemeente Rotterdam woont? Grote kans dat u dan mantelzorger bent. Wist u dat u voor vragen over mantelzorgen terecht kunt bij Mantelfoon?

Mantelfoon is 24 uur per dag, 365 dagen per jaar gratis bereikbaar voor vragen over mantelzorgen via het gratis telefoonnummer 0800 - 777 33 33 of per chat via de site: www.mantelfoon.nl.

Met wat voor vragen komen mantelzorgers bij Mantelfoon? Dit zijn de drie meest gestelde vragen:

- **Bestaat er een vergoeding voor mantelzorg?**
Als mantelzorger ontvangt u geen geld. Wel zijn er tegemoetkomingen beschikbaar, zoals een gratis Rotterdamspas met €25,- OV-tegoed of een cadeaukaart ter waarde van €50,-. Elke situatie is anders. Mantelfoon bekijkt met u waar u voor in aanmerking komt.
- **Het (mantel)zorgen wordt me te veel**
Ik wil minder zorgmomenten, wie kan mij hierbij helpen? Vervangende mantelzorg (respijtzorg), waarbij iemand de zorg tijdelijk overneemt, kan u als mantelzorger ontlasten. Mantelfoon heeft een overzicht van wat er mogelijk is en denkt mee over wat het beste bij u past.
- **Ik moet even mijn hart luchten, want thuis is het bijna niet vol te houden, heeft u even?**
Jazeker. De telefonist van Mantelfoon neemt altijd de tijd voor uw verhaal als mantelzorger. Bellers zijn hier heel tevreden over: 'Bedankt voor het luisterend oor. Ik vond het heerlijk om een praatje te maken. Het lucht op!'

Mantelfoon is 24 uur per dag, 365 dagen per jaar gratis bereikbaar

De wereld wordt rookvrij
Wen er maar aan

OP WEG NAAR EEN
ROOKVRIJE GENERATIE

Ontdek hoe de wereld rookvrij wordt op rookvrij.nl

Vragen over mantelzorgen?

Bel Mantelfoon
0800 - 777 33 33 (gratis)

of chat via
www.mantelfoon.nl

mantelfoon

Mantelfoon heeft acht keer in de Havenloods gestaan met een 1/8 pagina grootte advertentie (25 juni, 31 augustus, 14 september, 28 september, 12 oktober, 26 oktober, 9 november, 21 december). Op de afbeelding hierboven, is rechtsonderin een voorbeeld van de advertentie te zien. In de Zorgspecial in juni, kreeg Mantelfoon de mogelijkheid om een redactioneel stuk aan te leveren, deze is gebruikt om uitleg te geven over Mantelfoon en de meest gestelde vragen te delen (zie de linkerzijde).



Oud Rotterdammer

De Oud Rotterdammer is een gratis regionale krant voor 50-plussers en komt elke twee weken uit. De oplage telt 122.000 exemplaren en kent circa 338.880 lezers.

Het verspreidingsgebied is hiernaast weergegeven op het kaartje.

Mantelfoon heeft vier keer in de Oud-Rotterdammer gestaan met een ½ pagina grootte advertentie (23 augustus, 6 september, 18 oktober en 1 november)

Een voorbeeld van een ½ pagina advertentie:

De Oud Rotterdammer



Kom naar de gratis theatervoorstelling over dementie

Je kunt me gerust een geheim vertellen

Mantelfoon nodigt u uit voor de Matzer theatervoorstelling "Je kunt me gerust een geheim vertellen" [morgen ben ik het toch weer vergeten] op woensdagavond 28 september in Bibliotheektheater Rotterdam. De voorstelling is een positief verhaal over dementie en biedt ruimte voor een gesprek achteraf.



Theatermaker Madeleine Matzer is met deze voorstelling op zoek gegaan naar antwoorden op de vele vragen die er bestaan rondom het omgaan met dementie. Deze voorstelling is voor Rotterdammers die geïnteresseerd zijn in het thema dementie (persoonlijk of professioneel). Actrice Juul Vrijdag speelt zowel de rol van de dementerende moeder als die van de zoekende dochter en wordt daarbij muzikaal bijgestaan door Helge Slikker.

"Een ontroerende, indrukwekkende maar ook grappige voorstelling over omgaan met dementie. Prachtig gespeeld en gezongen. Echt een aanrader voor iedereen die in het persoonlijk leven of werk met dementie te maken heeft!"

Deze voorstelling wordt u gratis aangeboden in samenwerking met de gemeente Rotterdam.

WANNEER:

Woensdag 28 september 2022 om 19.30 uur.

LOCATIE:

Bibliotheektheater, Centrale Bibliotheek, Hoogstraat 110, Rotterdam

AANMELDEN:

Meld je aan voor tickets via: www.mantelfoon.nl/aanmelden of 010-2614166
Wees er snel bij want vol=vol. Aanmelden kan tot uiterlijk 20 september 2022.



mantelfoon

0800 - 777 33 33
24/7 GRATIS | www.mantelfoon.nl

Mantelfoon is het mantelzorgsteunpunt van Rotterdam. Dag en nacht gratis te bereiken voor praktische vragen, een luisterend oor of advies op maat.



Theatervoorstelling over dementie

In samenwerking met gemeente Rotterdam haalde Mantelfoon de theatervoorstelling *'Je kunt me gerust een geheim vertellen- morgen ben ik het toch weer vergeten'* naar het bibliotheektheater in Rotterdam. De voorstelling stond eigenlijk eind 2021 gepland in het kader van de Dag van de Mantelzorg, maar is wegens corona en onvoldoende aanmeldingen verplaatst.

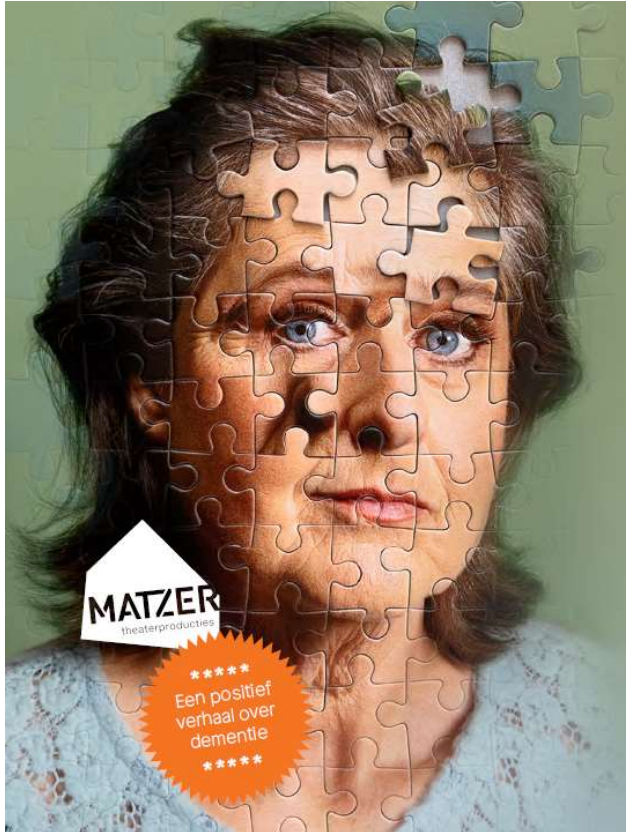
Op 28 september 2022 konden mantelzorgers van een naaste met dementie, professionals en andere geïnteresseerden deze voorstelling gratis bezoeken. In totaal waren er 148 bezoekers. Na afloop van de voorstelling volgde een nagesprek, waaruit bleek dat de voorstelling voor veel bezoekers veel herkenning opleverde. Het was mooi om te zien dat dit voor saamhorigheid en verbondenheid zorgde.



Campagne

Om zoveel mogelijk Rotterdammers op de hoogte te brengen van de mooi voorstelling, zijn we in juni gestart met een reclamecampagne. Onderstaande flyer werd onder meer verspreid onder ambassadeurs, mantelzorgondersteuners in de wijken, casemanagers dementie, via de Mantelfoon nieuwsbrief, via LinkedIn, Alzheimer Rotterdam, het Conforte netwerk, Geheugenpaleizen, de Bibliotheek, in de Havenloods en Oud-Rotterdammer, social media en de nieuwsbrief van gemeente Rotterdam.

Daarnaast is er in diverse wijken geflyerd; men kreeg de flyer van Mantelfoon én de voorstellingsflyer in de brievenbus wanneer zij een Ja / Ja – sticker hadden.



Mantelfoon nodigt je uit voor de
MATZER theatervoorstelling:

**Je kunt me gerust
een geheim vertellen**
[Morgen ben ik het
toch weer vergeten]

WANNEER:
Woensdag 28 september om 19.30 uur

LOCATIE: Bibliotheektheater, Centrale
Bibliotheek, Hoogstraat 110, Rotterdam

AANMELDEN: Meld je aan via:
www.mantelfoon.nl/aanmelden of 010-2614166

mantelfoon

Een positief
verhaal over
dementie



Dag van de Mantelzorg 2022

Elk jaar vindt de Dag van de Mantelzorg plaats op 10 november. 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 het mantelzorglied, diverse krantenadvertenties en social media.

Prachtig loflied voor mantelzorgers

Speciaal voor dit jaar schreef het muzikale duo Sanne en Joyce in samenwerking met Jeroen Naaktgeboren voor de Dag van de Mantelzorg het mantelzorgloflied 'Jij maakt de dagen'. Zij sloten op meerdere locaties aan bij de feestelijke activiteiten met een live optreden van het lied. Bekijk de volledige clip via <https://youtu.be/NrZ6AtTqqyw>.



Gezellige activiteiten in de stad

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.



Cadeautje voor mantelzorgers

Rotterdamse mantelzorgers krijgen elk jaar ter gelegenheid van de Dag van de Mantelzorg een cadeautje van gemeente Rotterdam. Mantelfoon adviseerde de gemeente en liet een mooi presentje maken. Waardoor de mantelzorgers dit jaar een leuk stroopwafelblik kregen, gevuld met lekkere stroopwafels.



Kaarten, artikelen en radio en tv

In aanloop naar en tijdens de Week van de Mantelzorg heeft Mantelfoon via verschillende media aandacht gevraagd voor het belangrijke thema mantelzorg. Beluister, kijk en lees rustig terug:

Op de radio

Op maandag 7 november werd de Week van de Mantelzorg feestelijk geopend vanuit wijktheater de Buurvrouw. Erik Lemmers van radioprogramma Dwars door Rijnmond was er heel de ochtend bij. [Luister hier de radio-uitzending terug](#)



Op de televisie

OPEN Rotterdam maakte een reportage over de Dag van de Mantelzorg in Charlois en Feijenoord, waar Mantelfoon en Sanne & Joyce ook aanwezig waren. [Bekijk de reportage terug op OPEN Rotterdam.nl.](#)



In de krant

Mantelzorgers Elslien en Laura zijn zo dapper geweest om hun persoonlijke mantelzorgverhaal te delen in de krant. Lees de artikelen via onderstaande links:

28 oktober 2022 | Havenloods – Stadskrant

[Een beetje erkenning helpt veel](#)

9 november 2022 | Algemeen Dagblad Rotterdam

[Laura cijfert zichzelf weg als mantelzorger voor haar vader](#)

► **'Ik was zijn meisje, hij was mijn maatje'**

Laura cijfert zichzelf weg als mantelzorger voor haar vader

Al tien jaar zorgt Laura Bakker voor haar ernstig zieke vader. Ze was pas 18, toen hij dementie kreeg. „Je cijfert je als mantelzorger weg, terwijl je als jong iemand zelf nog de wereld aan het ontdekken bent.”

Cock Rijnneven
Rotterdam

Jongeren die mantelzorger zijn. „We zijn geen loggenoten”, zegt ze nadrukkelijk. „Wij zijn deelgenoten. We maken als jongeren hetzelfde mee.” Laura Bakker zegt het nu alsof ze dat altijd al wist, maar het heeft wel even geduurd voordat ze erachter kwam dat zij niet de enige is.

Het beeld van de mantelzorger is dat van 40-plussers die hun hulpbehoevende ouders bijstaan. Laura past niet in dat plaatje. Ze is jong, 28, maar merkt bij leeftijdsgenoten die hetzelfde meemaken dat het vaak not done is om erover te praten: zorgen.



Mantelfoon nieuwsbrief

Maandelijks verstuurt Mantelfoon een nieuwsbrief met interessante mantelzorg weetjes en activiteiten in de regio. Na jaren aandringen kreeg Mantelfoon in oktober van de gemeente Rotterdam alle e-mailadressen van mantelzorgers die geregistreerd staan bij gemeente Rotterdam. In de tabel is de groei van aantal abonnees weergegeven. Het is geweldig dat we op deze manier met een veel groter deel van de directe doelgroep contact kunnen hebben. In 2023 gaan we de kansen hiervoor verder benutten.

De nieuwsbriefstatistieken zijn erg netjes. Het gemiddelde openingspercentage is 43% (het landelijk gemiddelde ligt rond 20%). En gemiddeld wordt er in 12% doorgeklikt op de links in de nieuwsbrief (landelijk gemiddelde 3%). Deze hoge percentages geven aan dat de content van de nieuwsbrief relevant zijn voor de doelgroep. De link die het meest is aangeklikt in 2022 is de link naar het [Mantelzorgloflied](#).

Abonnees	
Mei 2020	105
Mei 2021	251
Mei 2022	317
December 2022	9.527



Mantelfoon kerstkaart

In het najaar verzorgt Mantelfoon vaak nog een kleine eindejaar campagne. Dit jaar hebben we een Mantelfoon kerstkaart laten maken. Deze is digitaal verspreid aan alle samenwerkingspartners en gebruikt in de Mantelfoon nieuwsbrief.



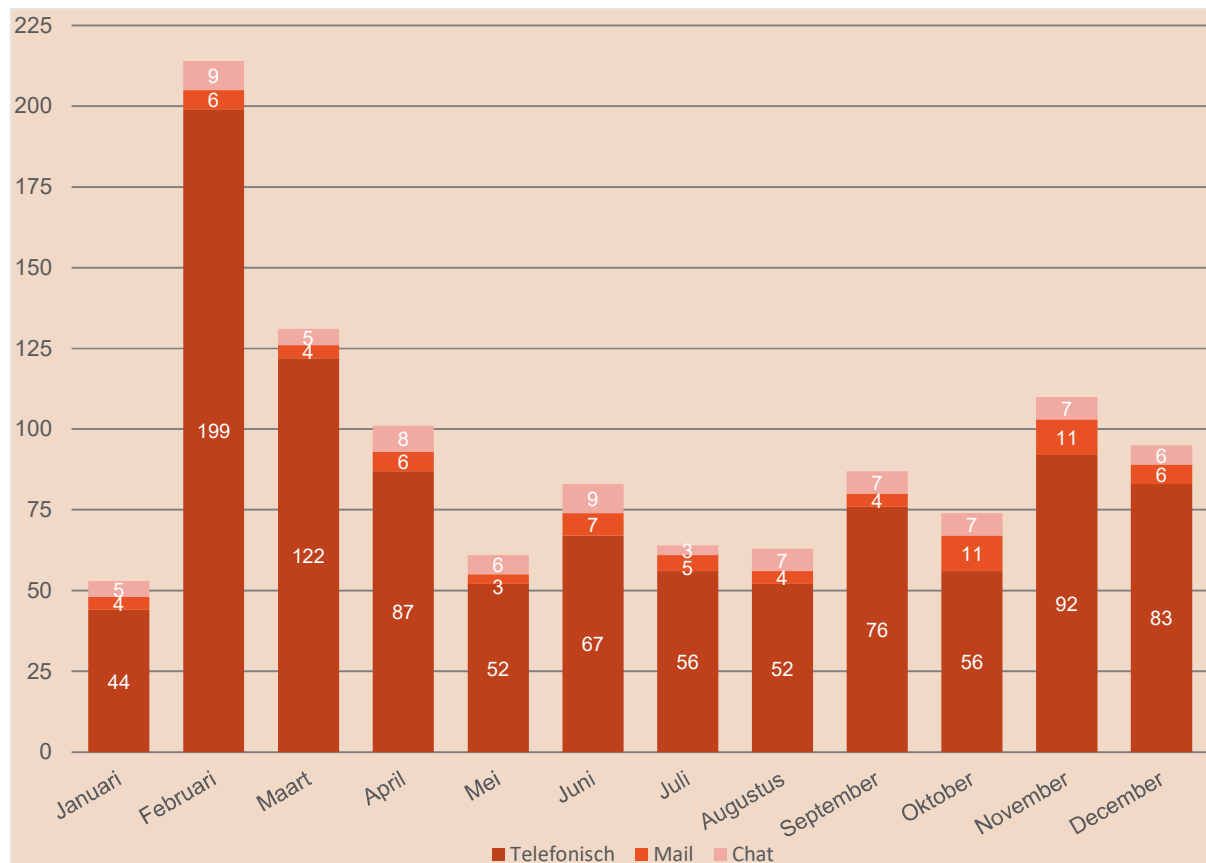
6. Monitoring

In dit hoofdstuk worden de cijfers van januari 2022 tot en met december 2022 toegelicht.

6.1 Aantal bellers en mantelzorgvragen Mantelfoon

Mantelfoon heeft het afgelopen jaar **986 telefoongesprekken** ontvangen. Dit betekent dat de gele telefoon in 2022 **gemiddeld 3 keer** per dag heeft gerinkeld¹. In figuur 1.2 is het totaal aantal bellers, mailverzoeken en chatgesprekken die Mantelfoon per maand heeft ontvangen weergegeven.

Figuur 1.2 Totaalaantal bellers, mailverzoeken en chat gesprekken per maand 2022



Omdat 116 telefoontjes voortijdig werden afgebroken hebben de telefonisten van Mantelfoon 870 bellers verder kunnen helpen. Hiervan zijn 452 gesprekken (52%) door de telefonisten van Mantelfoon zelf afgehandeld en 418 gesprekken (48%) doorgezet naar de backoffice van Mantelfoon.

Naast de vragen die via de telefoon zijn binnengekomen, zijn er 71 mantelzorgvragen per mail² (info@mantelfoon.nl) en 79 mantelzorgvragen via de chat binnengekomen. Alles bij elkaar opgeteld heeft Mantelfoon in 2022 in totaal **1020 mantelzorgvragen** ontvangen. Het aantal mantelzorgvragen is hiermee 23 procent hoger dan in 2021 (828 mantelzorgvragen). Mantelzorgers weten Mantelfoon nog beter te vinden!

Net als vorig jaar is er in februari en maart een piek te zien in het aantal telefoontjes (zie figuur 1.3). Begin 2022 heeft de gemeente Rotterdam een brief over de verlening van de mantelzorgwaardering verstuurd naar

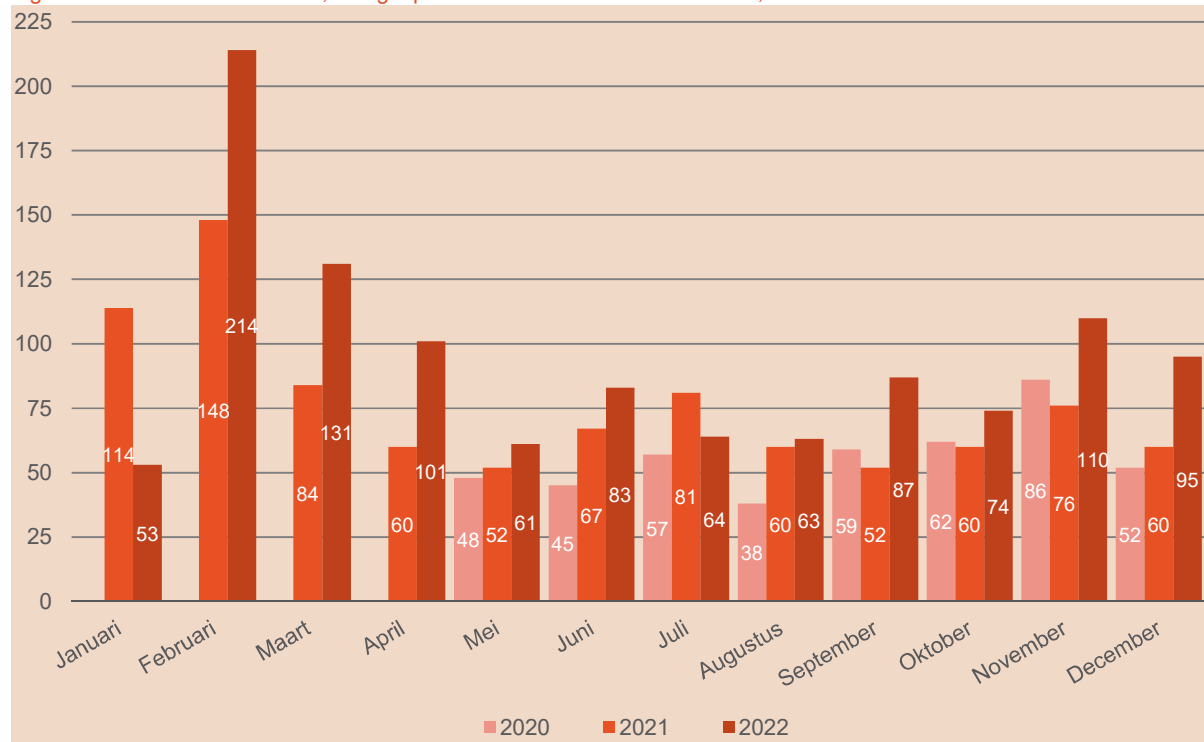
¹ In 2021 gemiddeld 2 bellers per dag en in 2020 gemiddeld 1 beller per dag.

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



circa 10.000 mantelzorgers. Aanvullend is er op de website van de gemeente Rotterdam informatie gepubliceerd over het aanvragen van de mantelzorgverklaring en mantelzorgwaardering. Mantelzorgers bellen in februari, maart en in april Mantelfoon om ondersteuning bij het invullen van de verklaring en het aanvragen van de waardering. Meer dan de helft van alle telefoontjes in de eerste helft van 2022 gaat over de mantelzorgwaardering. Door uitbreiding en moeilijkheden rondom de procedure is Mantelfoon overspoeld met vragen van (gespannen en ongeduldige) mantelzorgers.

Figuur 1.3 Totaal aantal bellers, chatgesprekken en mails Mantelfoon 2020, 2021 en 2022



Na een druk voorjaar is het in de zomer rustiger met telefoongesprekken, mails en chats. Toch is dit aantal vanaf mei t/m augustus 2022 hoger dan in 2021 en 2020. Wegens publiciteit in het kader van de theatervoorstelling zien we in september weer een stijging van het aantal mantelzorgvragen. Mantelzorgers zoeken informatie over de voorstelling en/of vragen zich af of er nog kaarten verkrijgbaar zijn. Echter, heeft men in deze maand ook behoefte aan informatie over vergoedingen en regelingen voor het mantelzorgen.

De volgende piek is in november. Deze piek is, net zoals in 2021 en 2020, deels te danken aan de Dag van de Mantelzorg. Via communicatie heeft Mantelfoon aandacht gevraagd voor deze bijzondere dag. Zo heeft Mantelfoon samen met Sanne en Joyce een Loflied gemaakt en ten gehore gebracht op diverse locaties in de stad. Naast een optreden ontvingen de aanwezige mantelzorgers een Mantelfoon stroopwafelblik.

Omdat de stroopwafelblikken 'in de smaak' vielen is besloten extra dozen te bestellen en uit te delen. Mantelzorgers konden zich via de Mantelfoon nieuwsbrief inschrijven om hun exemplaar op te halen. Meer dan **650 mantelzorgers** vroegen een blik aan!³ Mantelfoon heeft inmiddels al meer dan **200 blikken** uitgedeeld aan deze mantelzorgers. Aanvullend zijn minstens **460 blikken** via samenwerkingspartners uitgedeeld. Wegens deze weggeefactie bleef ook in december de telefoon veelvuldig rinkelen.

³ Deze aanmeldingen zijn niet opgenomen in figuur 1.2 en 1.3



6.1.1 Responsssnelheid en duur gesprek telefonisten Mantelfoon

Mantelfoon streeft ernaar om 80 procent van de telefoontjes binnen 45 seconden te beantwoorden. In 2022 is 42 procent van de telefoontjes beantwoord binnen 45 seconden (in 2021 was dit 48% en in 2020 42%). De responssnelheid in 2022 is als volgt:

- 418 telefoontjes zijn tussen 00 - 45 seconden (42%) beantwoord.
- 199 telefoontjes zijn tussen 45 - 90 seconden (20%) beantwoord.
- 80 telefoontjes zijn tussen 90 - 120 seconden (8%) beantwoord.
- 289 telefoontjes zijn na langer dan 120 seconden (29%) beantwoord.

De gemiddelde wachttijd is 108 seconden (1 min. en 48 sec.). In 2021 was de gemiddelde wachttijd 79 seconden (1 min. en 19 sec.) en in 2020 was dit 85 seconden (1 min. en 25 sec.) De kortste wachttijd is 1 seconde en de langste wachttijd is 1152 seconden (18 min. en 45 sec.). Deze lange wachttijd is deels veroorzaakt door een verstoring van de telefoondienst van DeZorgCentrale en de bezettingsuitdaging.

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 300 seconden (5 min.).
- Kortste duur van een gesprek is 13 seconden.
- De langste duur van een gesprek is 1.985 seconden (33 min. en 5 sec.).

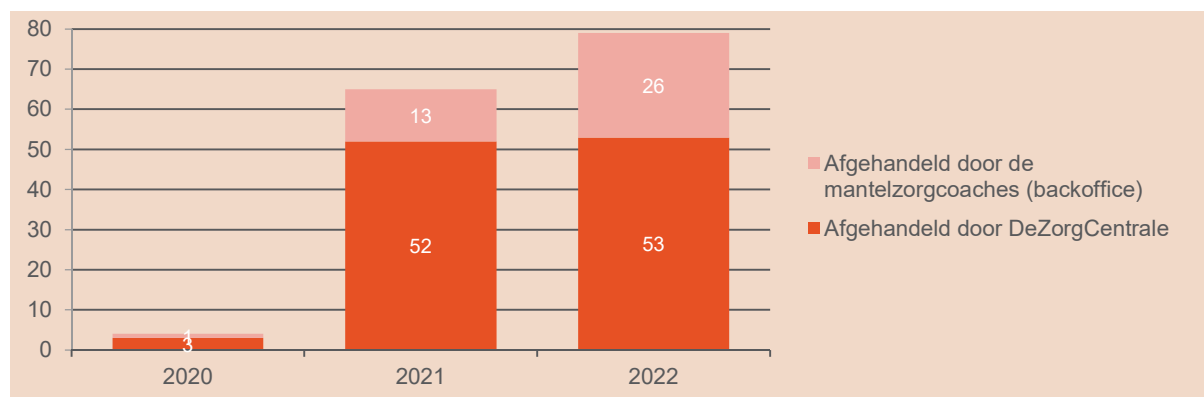
Mantelfoon wordt in 2022 vooral doordeweeks (95%) en binnen kantoortijden (90%) gebeld. Het vroegst is gebeld om 00:21 uur en het laatste telefoontje is om 23:44 uur. In 2022 hebben 8 bellers in de nacht contact opgenomen (tussen 00:00 uur en 06:00 uur). Bijna 100 mensen hebben buiten kantoortijden gebeld. Met name tussen 08.00 uur en 09.00 uur en tussen 17.00 uur en 20.00 uur benaderde men Mantelfoon.

6.1.2 Chat Mantelfoon

Per 10 november 2020 is de live chat beschikbaar op de Mantelfoon website. De chat wordt bemand door DeZorgCentrale en is 24 uur per dag bereikbaar. De chat is het afgelopen jaar vaker bezocht (zie figuur 1.4). Ruim **30 procent** van de chatgesprekken vindt plaats buiten kantoortijden en **16 procent** in het weekend. Vroeg in de ochtend, maar ook in de namiddag en in de avond nemen mantelzorgers vaak contact op. Onze mantelzorgcoaches hebben **26 van de 79 hulpvragen** die via de chat binnen zijn gekomen verder opgepakt.

Driekwart van de chatgebruikers is mantelzorger en opvallend is het aantal jonge mantelzorgers dat gebruikt maakt van de chat. **21 procent** van de chatters is jonger dan 30 jaar. Omdat de chat voor hen mogelijk laagdrempeliger is dan de telefoon, willen we onderzoeken hoe we de chat effectiever kunnen inzetten. Via de chat worden algemene vragen gesteld over het mantelzorgen, maar ook vragen over de mantelzorgwaardering en wonen. Ook hebben mantelzorgers behoefte aan een luisterend oor.

Figuur 1.4 Totaal aantal chatgesprekken Mantelfoon 2020, 2021 en 2022



6.1.3 Afhandeltijd backoffice Mantelfoon

De backoffice van Mantelfoon heeft in 2022 in totaal **523 mantelzorgvragen** in behandeling genomen. Dit is een stijging van 34 procent ten opzichte van 2021 (389 mantelzorgvragen). Op 1 januari 2023 zijn er nog **15 dossiers** in behandeling. In de eerste week van januari 2023 is het merendeel van deze openstaande dossiers afgerond. Eén van de nog openstaande dossiers betreft een jonge mantelzorger die sinds augustus 2022 door mantelzorgcoach Anniek Oomens wordt ondersteund. Deze casus is uitgewerkt op pagina 27.

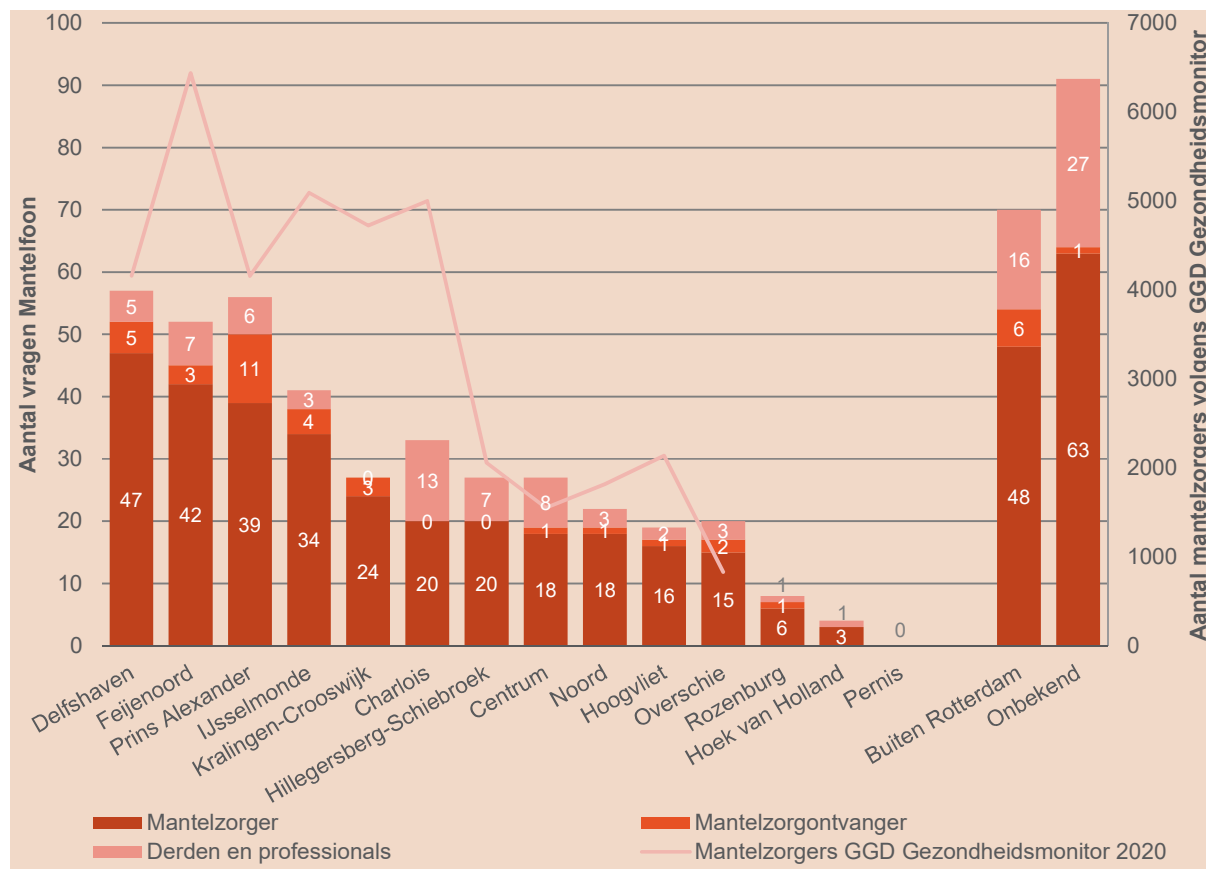
Een vraag die doorgezet is naar de backoffice van Mantelfoon of die per mail/chat binnen is gekomen, wordt maximaal **binnen twee werkdagen** opgepakt. De afhandeltijd van een dossier is gemiddeld **19 werkdagen**.

6.1.4 Bellers per gebied

Mantelfoon is in 2022 het vaakst benaderd door mantelzorgers uit **Delfshaven, Feijenoord, Prins-Alexander en IJsselmonde** (zie figuur 1.5). Ook mantelzorgontvangers die ons het afgelopen jaar benaderen zijn met name woonachtig in deze gebieden.

Vergeleken met 2020 en 2021 weten mantelzorgers uit Delfshaven, Feijenoord en IJsselmonde Mantelfoon in 2022 beter te vinden (zie figuur 1.6). Dit is een mooie ontwikkeling, gezien hier – volgens de cijfers van de GGD Gezondheidsmonitor 2020⁴ - veel mantelzorgers actief zijn. Ook in Prins-Alexander zijn veel mantelzorgers actief. Zij weten Mantelfoon zowel in 2021 als in 2022 te vinden.

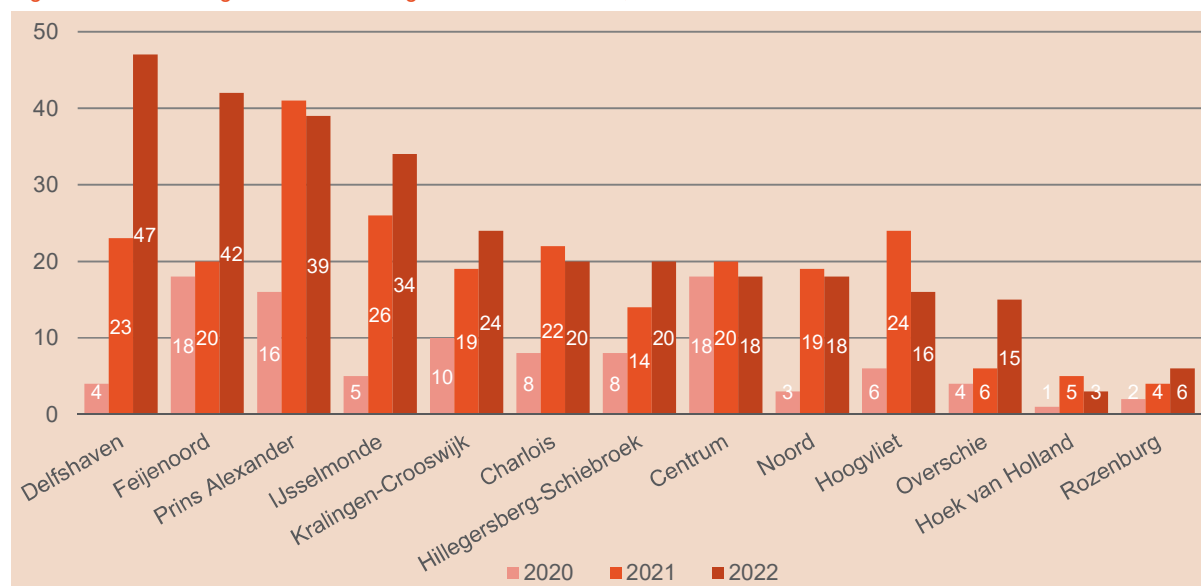
Figuur 1.5 Aantal vragen van mantelzorgers, mantelzorgontvangers en overige contacten Mantelfoon per gebied in 2022



⁴ https://samergo.nl/wp-content/uploads/2022/07/Datatool-wijkgericht-werken_wijkplatenRotterdam_ConForte-en-Samergo.pdf



Figuur 1.6 Aantal vragen van mantelzorgers Mantelfoon 2020, 2021 en 2022



Mantelzorgers uit Charlois en Kralingen-Crooswijk weten Mantelfoon in 2022 minder goed te vinden, terwijl hier wel veel mantelzorgers actief zijn. Professionals en derden (personen die namens een mantelzorger contact opnemen) komen wel vaker uit Charlois. Inzet op samenwerking met de mantelzorgondersteuners in Charlois en Kralingen-Crooswijk kan er mogelijk voor zorgen dat mantelzorgers vaker contact opnemen.

In Overschie zijn relatief weinig mantelzorgers. Echter nemen zij het afgelopen jaar wel vaker contact op. Onze deelname aan de pilot 'preventie depressie bij mantelzorgers' in Overschie en de aanstelling van onze mantelzorgcoach Janine - voormalig mantelzorgondersteuner uit Overschie – draagt hier mogelijk aan bij.

Naast de gebieden waar vanuit Mantelfoon veel wordt gebeld, zijn er ook gebieden waaruit we (vrijwel) geen bellers hebben gehad. Zo zijn er, voor zover het bij ons bekend is, geen of weinig bellers uit Pernis, Hoek van Holland en Rozenburg. Dit zijn relatief kleine gebieden, waar ook minder mantelzorgers actief zijn. Mantelfoon heeft goed contact met de mantelzorgondersteuners in deze gebieden.

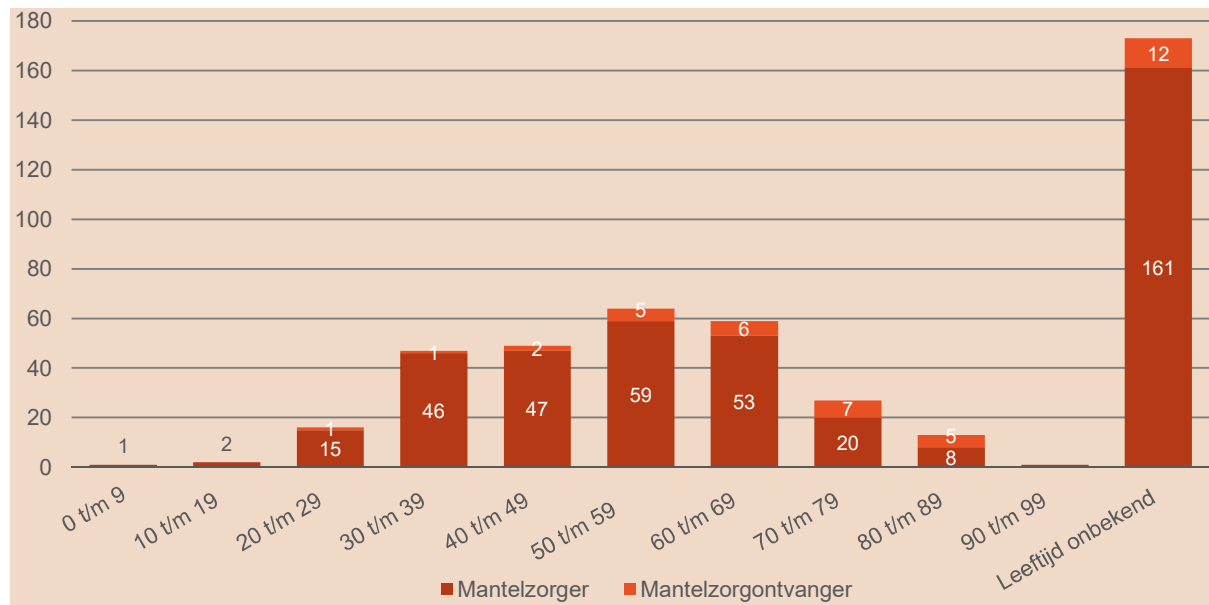
Verder is Mantelfoon benaderd door mensen die **buiten de gemeente Rotterdam** wonen en zorgen voor een naaste in Rotterdam of worden verzorgd door mantelzorgers uit Rotterdam. Deze personen wonen onder andere in: Amersfoort, Barendrecht, Capelle aan de IJssel, Deventer, Katendrecht, Katwijk, Krimpen aan den IJssel, Maasluis, Schiedam, Vlaardingen, Vreewijk en Zevenkamp. De meest voorkomende hulpvragen die deze mantelzorgers en/of mantelzorgontvangers hebben gesteld, hadden betrekking op het mantelzorgcompliment, de mantelzorgverklaring en de mantelzorgparkeervergunning. Tevens heeft een tental van hen behoefte aan een luisterend oor en/of ondersteuning in het kader van overbelasting.

6.1.5 Leeftijdscategorie bellers

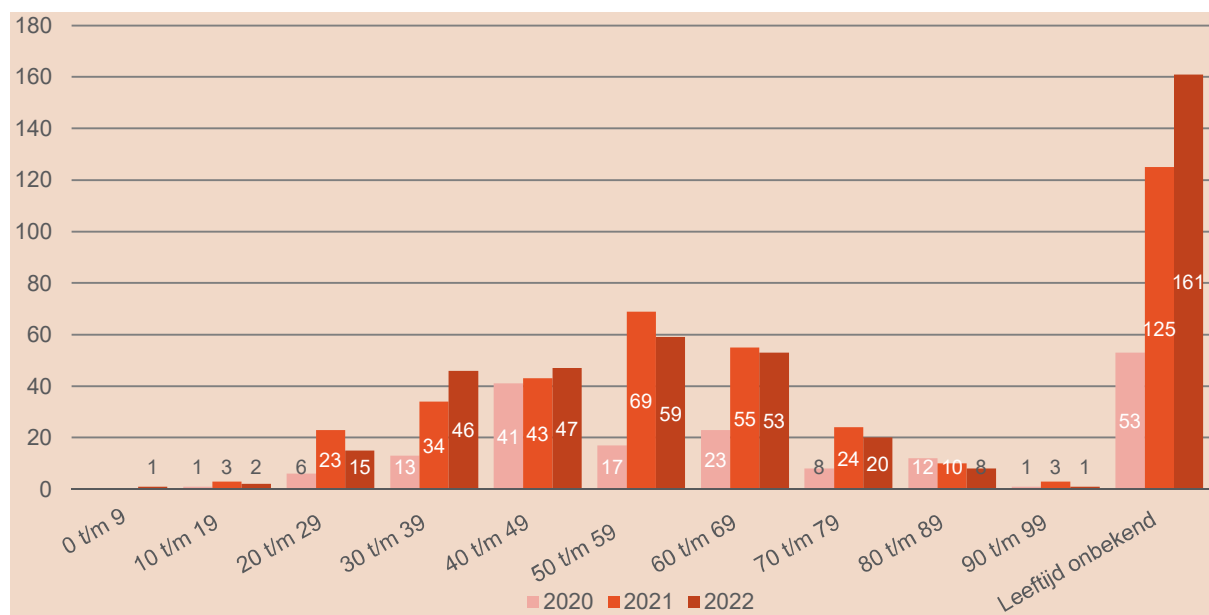
In figuur 1.7 zijn de leeftijdscategorieën opgenomen van de bellers die doorgezet zijn naar de backoffice van Mantelfoon. De meeste mantelzorgers die onze mantelzorgcoaches hebben geholpen, behoren tot de leeftijdscategorieën **50 tot en met 59 jaar** (14%) en **60 tot en met 69 jaar** (13%). Figuur 1.8 laat zien dat Mantelfoon ook de afgelopen jaren met name door mantelzorgers in deze leeftijdscategorieën is benaderd.



Figuur 1.7 Leeftijdscategorie mantelzorgers en mantelzorgontvangers



Figuur 1.8 Leeftijdscategorie mantelzorgers 2020, 2021 en 2022



Verder blijkt het aantal 'jonge' **mantelzorgers tot en met 30 jaar** dat contact zoekt het afgelopen jaar licht gestegen ten opzichte van 2021 en 2020. Zij hebben behoefte aan informatie en advies, bijvoorbeeld rondom geldzaken en regelgeving, PGB, wonen en het aanvragen van de mantelzorgwaardering. Zij bellen minder vaak voor praktische ondersteuning of een luisterend oor. Een uitzondering is de jonge mantelzorger die het afgelopen jaar door coach Anniek is ondersteund (zie de casus op de volgende pagina). Oudere mantelzorgers vanaf 70 jaar oud hebben vooral behoefte aan een luisterend oor of praktische ondersteuning.



6.1.6 De niet te missen jonge mantelzorger

Mantelzorgcoach Anniek Oomens start haar werkdag en ziet een ongelezen mail uit onverwachte hoek... Petra, mantelzorgondersteuner uit Arnhem, vraagt naar ondersteuningsmogelijkheden voor jonge mantelzorger Nelson⁵(23 jaar). Nelson woont en studeert in Arnhem, maar is mantelzorger voor zijn oma in Rotterdam. **Hij zoekt contact met andere jonge, studerende mantelzorgers om ervaringen uit te wisselen.** Een vraag die Anniek graag oppakt als onderdeel van haar missie in het bereiken en ondersteunen van jonge mantelzorgers!

Anniek weet dat **DIA een online platform organiseert voor studerende mantelzorgers.** Deze online groep is in principe gericht op mantelzorgers die in Rotterdam studeren, maar dankzij de goede samenwerking wordt afgesproken dat Nelson bij de groep mag aansluiten als hij dat wil. Anniek mailt Petra informatie over dit platform en wijst ook direct op de mantelzorgverklaring en mantelzorgwaardering voor Rotterdamse mantelzorgers. Verder biedt Anniek aan om Nelson persoonlijk te spreken. Al snel laat Petra weten dat Nelson graag wil deelnemen aan het platform en dat hij graag kennismakt met Anniek. Aangezien er meerdere professionals betrokken zijn bij Nelson, **stemt Anniek met de betrokkenen af** wie zich waar mee gaat bezighouden in de begeleiding van Nelson.

Niet veel later treffen Nelson en Anniek elkaar in een park, waar ze onder het genot van een ijsje een wandeling maken en praten over de situatie van Nelson en waar hij tegenaan loopt. Nelson zorgt al jaren voor zijn oma die in Rotterdam woont. **Het zorgen, in combinatie met zijn twee studies, bijbaan en psychische moeilijkheden, valt hem zwaar en er zijn geen andere familieleden waar Nelson de zorg mee kan delen.**

Het kost Nelson veel energie om alle ballen in de lucht te houden; *'Soms reis ik om zes uur in de ochtend vanuit Nijmegen naar Rotterdam om daar mijn oma te verzorgen. Daarna reis ik weer terug voor mijn studies, om te werken of voor mijn behandeling. Tijd om te ontspannen is er niet'.*

Door negatieve ervaringen met professionele zorgverleners en vrijwilligers willen zowel oma als Nelson daar geen gebruik van maken. Nelson en Anniek spreken af om de komende tijd te onderzoeken hoe Nelson zijn **mantelzorgtaken kan verlichten** zonder deze uit handen te geven aan onbekenden.

Allereerst nemen ze gezamenlijk de **weekplanning** van Nelson door. Die maakt heel inzichtelijk welke taken en bezigheden Nelson heeft, maar ook dat er inderdaad nauwelijks ruimte is voor ontspanning. Samen bespreken Nelson en Anniek hoe Nelson de mantelzorgtaken die hij heeft uitvoert en op welke manier deze verlicht kunnen worden. Het is daarbij belangrijk dat Nelson **grenzen stelt en deze ook bespreekt met zijn oma.** Soms schuilt er een oplossing in op het oog hele kleine of simpele aanpassingen. Zo doet Nelson nu de boodschappen niet meer in de winkel, maar bestelt hij deze voor oma online. Ondertussen leert hij zijn oma ook hoe zij **zelf online boodschappen kan bestellen.** Nelson geeft aan dat hij oma liever niet meer wil helpen met douchen. Na doorvragen blijkt dat oma dit wel zelf zou kunnen als zij een passende **douchestoel** zou hebben, maar het huidige exemplaar te klein is. Op internet vinden Nelson en Anniek een groter formaat douchestoel die Nelson in overleg met oma bestelt.

Het brengen en halen van zijn oma naar en van allerlei afspraken kost Nelson ook veel tijd en energie. Oma kan gebruik maken van Trevvel en Nelson besluit daar weer op terug te vallen. De eerste keer dat oma hier weer gebruik van maakt, belt oma Nelson nog wel als Trevvel 'te laat' komt, maar Nelson weet **oma gerust te stellen** door aan te geven dat Trevvel dusdanig op tijd besteld is, dat oma nog steeds op tijd op haar afspraak komt als Trevvel een stuk later komt dan op de gereserveerde tijd. **Nelson kan inmiddels weer steeds meer een kleinzoon zijn in plaats van zorgverlener voor oma zijn.**

⁵ In deze rapportage zijn fictieve namen gebruikt om de privacy van de mantelzorgers en mantelzorgontvangers te waarborgen.



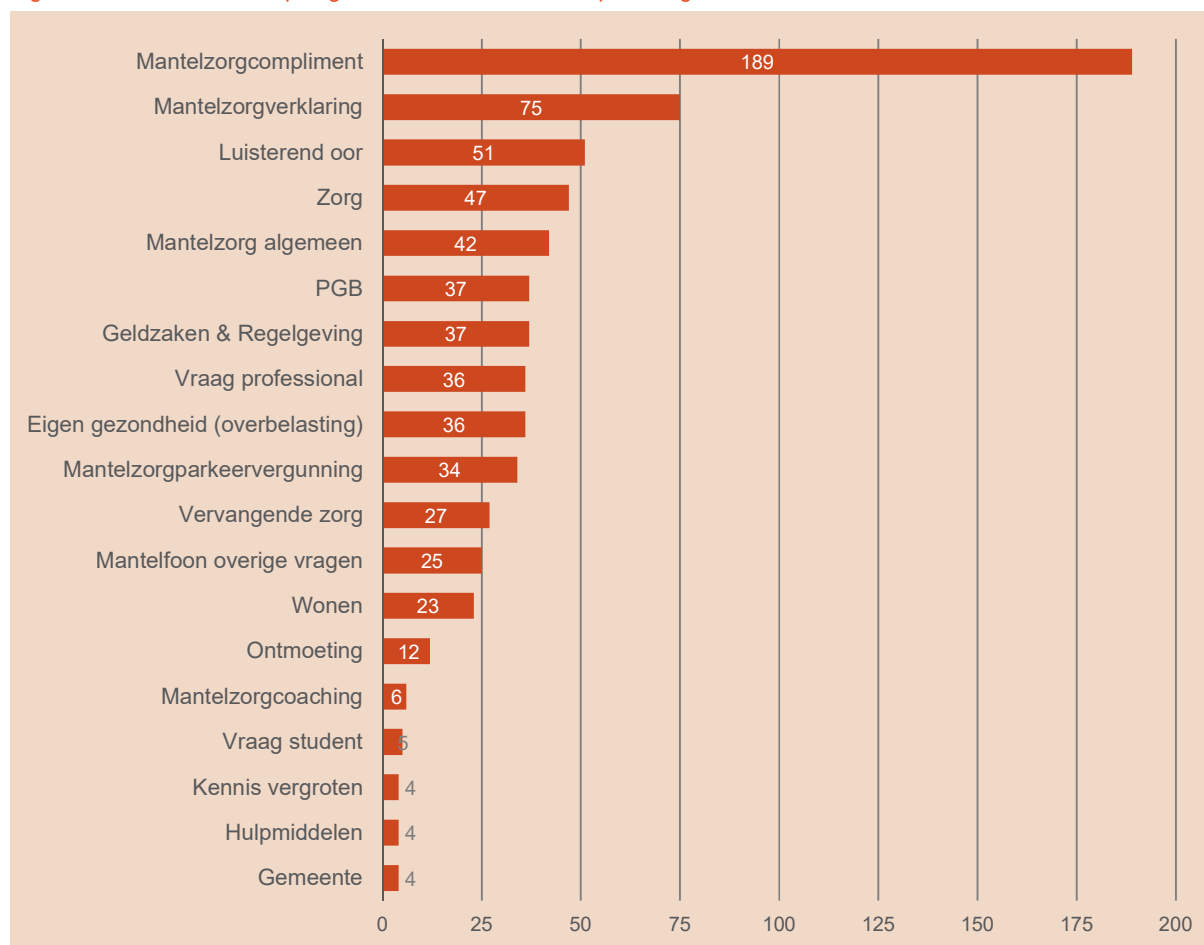
Niet alleen de gesprekken met Anniek, maar ook zijn deelname aan het online platform, doen Nelson goed. ***‘Het is fijn in contact te komen met andere jonge mensen die in eenzelfde soort situatie zitten. Met vrienden praat ik er niet graag over. Ik ben bang dat ze mij niet begrijpen en ik wil ze niet kwijtraken’.***

Het creëren van ruimte voor jezelf is volgens Anniek een lastige, maar soms noodzakelijke stap. Vooral als je een niet te missen persoon in het leven van je naaste bent. Mantelfoon helpt jonge mantelzorgers verder door het bieden van een luisterend oor, het in kaart brengen van de huidige en gewenste situatie en vervolgens stap voor stap de mogelijkheden te bespreken, zoals het verlichten van taken bijvoorbeeld. Dit geeft overzicht voor de jonge mantelzorger, grip op de situatie, ademruimte en vertrouwen voor de toekomst.

6.2 Soorten hulpvragen

De meeste hulpvragen die de mantelzorgcoaches van Mantelfoon in 2022 hebben ontvangen, zijn vragen omtrent het **mantelzorgcompliment, de mantelzorgverklaring, zorg en algemene vragen over mantelzorg**. In figuur 1.9 is het totaal aantal hulpvragen weergegeven. Bij 88 personen is er sprake van meer dan één hulpvraag. Zo komt het voor dat de mantelzorgcoaches tijdens advisering over het aanvragen van een mantelzorgwaardering ook informatie geven over beschikbare vergoedingen.

Figuur 1.9 Totaal aantal hulpvragen backoffice Mantelfoon per categorie



Onderstaande kader geeft inzicht in de top 5 hulpvragen die Mantelfoon de afgelopen jaren heeft ontvangen.

Top 5 hulpvragen 2020:	Top 5 hulpvragen 2021:	Top 5 hulpvragen 2022:
1. Geldzaken en regelgeving	1. Zorg	1. Mantelzorgcompliment
2. Vraag professional	2. Mantelzorgcompliment	2. Mantelzorgverklaring
3. Zorg	3. Vraag professional	3. Luisterend oor
4. Mantelzorgcompliment	4. Anders	4. Zorg
5. Wonen	5. PGB	5. Mantelzorg algemeen

Een voorbeeld van een hulpvraag die onder de categorie ‘**Mantelzorg algemeen**’ valt, komt van Mandy. Haar zus verhuist naar Nederland om bij haar te wonen. De zus is hulpbehoevend en Mandy wil advies over het uitvoeren van mantelzorg en beschikbare vergoedingen, vergunningen of urgenties. Ze weet niet waar ze moet beginnen met zoeken en onze mantelzorgcoach stuurt per mail een overzicht van de mogelijkheden.

Ook vragen mantelzorgers of zij zich kunnen inschrijven voor onze nieuwsbrief en of er activiteiten beschikbaar zijn in de wijk van hun naaste. Deelname aan deze activiteiten biedt de mantelzorger een stukje ademruimte en geeft de mantelzorgontvanger afleiding.

Professionals benaderen, evenals vorig jaar, veelvuldig Mantelfoon. Zo adviseert mantelzorgcoach Janine, Mohammed, een casemanager dementie over ondersteuningsmogelijkheden voor een mantelzorger waarbij sprake is van complexe (financiële) problematiek. Samen hebben zij de situatie in kaart gebracht en gekeken welke hulp mogelijk is. Op advies van Janine heeft Mohammed het juridisch loket ingeschakeld en de mantelzorger in contact gebracht met het wijkteam.

Naast informatie en advies zijn professionals benieuwd naar onze werkwijze en vragen zij per mail via info@mantelfoon.nl naar de beschikbaarheid van flyers. Ook nemen professionals contact op met de vraag of Mantelfoon aan wil sluiten tijdens één van de multidisciplinaire overleggen. Een voorbeeld hiervan is de organisatie Buurtwerk. Mantelzorgcoach Anniek Oomens heeft een overleg bijgewoond en uitleg gegeven. Aanvullend wordt Mantelfoon benaderd met de vraag deel te nemen aan onderzoek. In opdracht van de Kap (organisatie voor mantelzorgers en vrijwilligers) maakte onderzoeker Roos Heggen een verkenning naar het landelijke respijtaanbod. Anniek heeft haar voorzien van input⁶.

Mantelzorgers die zorgen voor iemand met een psychische aandoening nemen vaker contact op. Eén van deze casussen is uitgewerkt in onderstaande kader en betreft een hulpvraag rondom **Zorg**.

6.2.1 Mantelfoon; de smeerolie tussen familie en zorgorganisatie

‘*Mag ik even mijn verhaal bij je kwijt?*’ vraagt Gerda (60 jaar) tijdens het eerste telefoongesprek met mantelzorgcoach Sandro Toma. **Gerda is mantelzorger voor haar broer Teun**, die op dit moment zelfstandig in hun ouderlijk huis woont. Haar moeder en haar andere broer zijn onlangs overleden waardoor er niemand de zorg voor de hulpbehoevende Teun kan overnemen. Zowel Gerda als haar zus kunnen Teun niet de intensieve ondersteuning geven die hij wel nodig heeft. Door zijn **psychische aandoening, slechte zelfzorg en lichamelijke problemen** zijn ze dan ook volledig op hulpverlening aangewezen.

⁶ De rapportage ‘Verkenning Respijtzorg 2022’ is op aanvraag beschikbaar via de Kap.



Gerda vertelt dat Teun wekelijks ondersteuning krijgt van Profila Zorggroep. Door het wegvallen van haar moeder en broer is er nu echter niemand die dagelijks kan controleren of Teun zijn medicatie slikt of eet en drinkt. Begeleid wonen kan een oplossing bieden, alleen staat Teun hier zelf (nog) niet voor open omdat het zijn vrijheden inperkt en hij zich niet wil mengen in een groep. Regelmatig bezoeken Gerda en haar zus en zwager familiegesprekken georganiseerd door de zorgorganisatie. Alleen voelt **Gerda zich onvoldoende gehoord** in het contact. Ook is ze **in conflict met haar zus en zwager over de benodigde zorg**.

Aan Sandro is gevraagd of hij iets voor haar kan betekenen. **De voorwaarden en mogelijkheden om intensief ondersteuning te ontvangen vanuit de zorgorganisatie moeten in kaart worden gebracht.** Sandro neemt, met akkoord van Gerda, contact op met de instelling.

Een dag later spreekt Sandro de contactpersoon namens de zorgorganisatie. Uit het gesprek blijkt dat ze al een aantal acties hebben ondernomen om te kijken of én waar hij terecht kan. Helaas vormen de **wachlijsten** en zijn persoonlijke situatie belemmeringen. *'We hebben ook aanpassingen aan de begeleidde woonvorm aangeboden, maar hier gaat Teun niet mee akkoord'*. Sandro koppelt deze informatie terug aan Gerda en een paar weken later spreken ze elkaar opnieuw.

'Door jouw hulp voel ik me nu meer gehoord dan voorheen het geval was. Ook voel me meer gesteund door de zorgorganisatie. Zij kijken nu zowel intern als extern naar mogelijkheden.' Op advies van Sandro zal ze begeleid wonen met de nodige aanpassingen als (tijdelijke) oplossing nogmaals onder de aandacht brengen van haar broer. Wellicht staat hij er toch niet zo negatief meer tegenover. Mantelfoon biedt naast een luisterend oor, praktische informatie en advies, ook **kortdurende bemiddeling** aan tussen mantelzorgers en betrokken organisaties. Je zou Mantelfoon kunnen zien als de smeerolie voor de relatie tussen familie en organisaties.

6.2.2 Veel gestelde vragen

- Ik heb nog geen code ontvangen om mijn mantelzorgwaardering te activeren. Wat moet ik doen?
- Het lukt me niet om de mantelzorgverklaring in te dienen in het systeem. Willen jullie mij helpen?
- Mijn vriendin is mantelzorger voor haar vader en ik merk dat het haar te veel wordt. Weten jullie hoe zij meer (adem)ruimte voor zichzelf kan krijgen?
- Kan ik als mantelzorger in aanmerking komen voor een vergoeding?
- Ik kan de zorg die mijn vader met dementie nodig heeft niet meer zelf verlenen. Ik trek het niet om elke dag te zorgen. Wat moet ik doen om de nodige zorg te regelen?

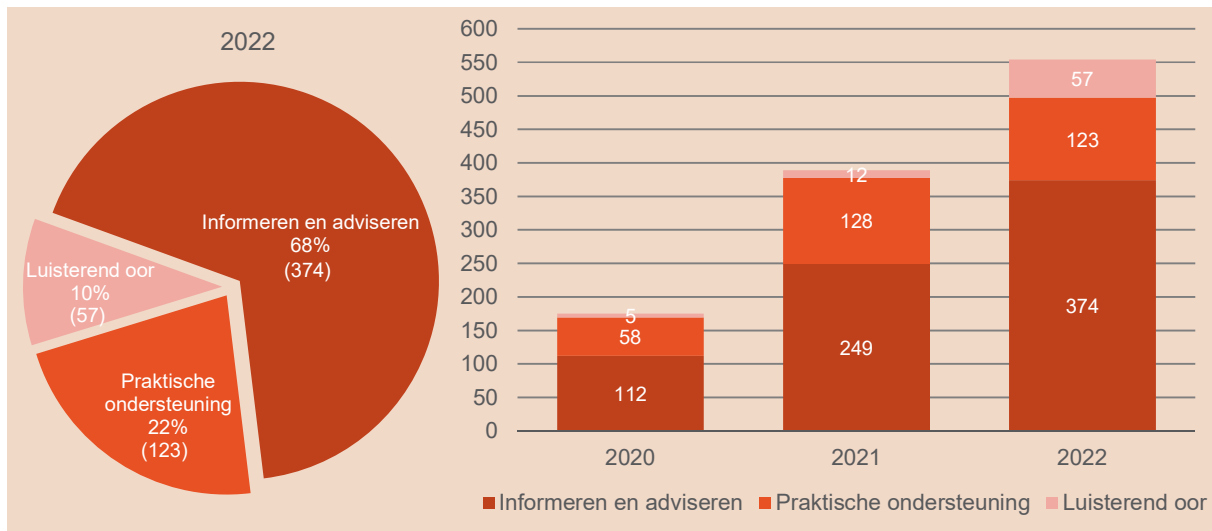
6.3 Wijze van afhandeling van de hulpvraag

De bellers van Mantelfoon zijn het meest geholpen door het bieden van **informatie en advies** (68%) omtrent het mantelzorgen (zie figuur 1.10). Na de geboden ondersteuning informatie en advies zijn de bellers het meest geholpen met **praktische ondersteuning** (22%). Het percentage bellers dat is geholpen door het bieden van een **luisterend oor** is lager (10%). Al is dit percentage in vergelijking met vorige jaren gestegen.

In de figuren is uitgegaan van één wijze van afhandeling per hulpvraag. Dit betekent dat de meeste bellers in eerste instantie bellen voor extra informatie, advies of praktische ondersteuning. Echter, na het luisteren naar de vraag en bij doorvragen wordt soms duidelijk dat de mantelzorger ook behoefte heeft aan een luisterend oor. Daar neemt de backoffice van Mantelfoon de tijd voor. Zo ook onze mantelzorgcoach Janine. Zij is afgelopen jaar benaderd door een mantelzorger wiens moeder hulpbehoevend is en kampt met beginnende dementie. Omdat de mantelzorger niemand heeft bij wie ze terecht kan belt ze Mantelfoon. Janine benadrukt de mogelijkheid tot respijtzorg en de activiteiten georganiseerd door de welzijnsorganisatie in de buurt van de hulpbehoevende. Maar bovenal biedt ze een luisterend, onbevooroordeeld oor.



Figuur 1.10 Geboden ondersteuning door de backoffice van Mantelfoon in 2020, 2021 en 2022

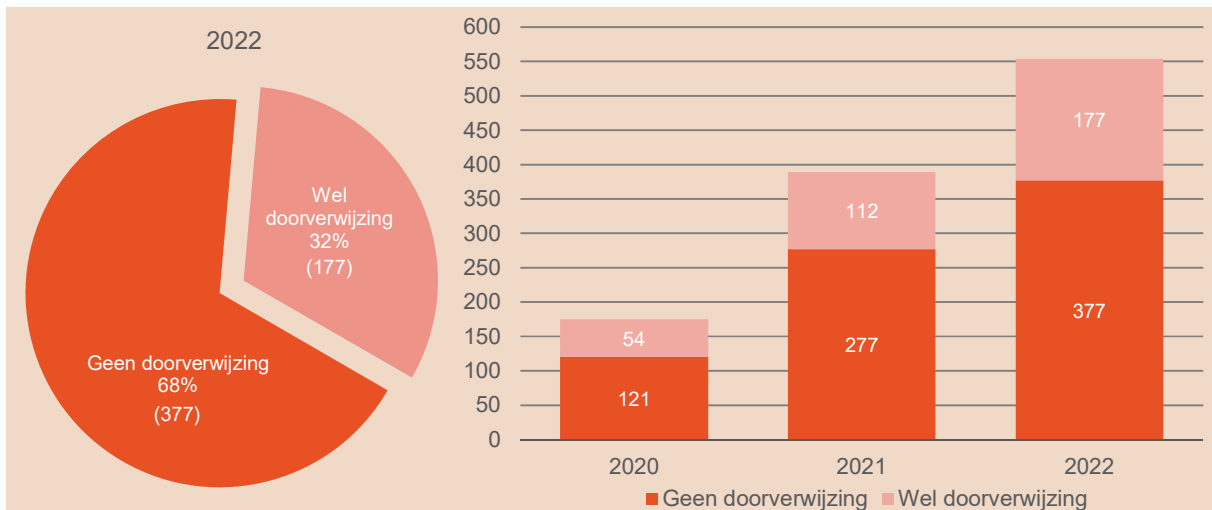


6.3.1 Doorverwijzing naar partners

Onze mantelzorgcoaches proberen de bellers zo goed mogelijk verder te helpen. Ze nemen de tijd om te luisteren en zoeken informatie op. In veel gevallen kunnen zij zelf volledig de hulpvraag beantwoorden; als dit niet het geval is verwijzen ze door naar een andere organisatie of professional. De mantelzorger neemt dan meestal zelf eerst contact op met de betreffende organisatie. Al worden beiden ook regelmatig door onze mantelzorgcoach gekoppeld, waarna ze vervolgens samen de hulpvraag oppakken.

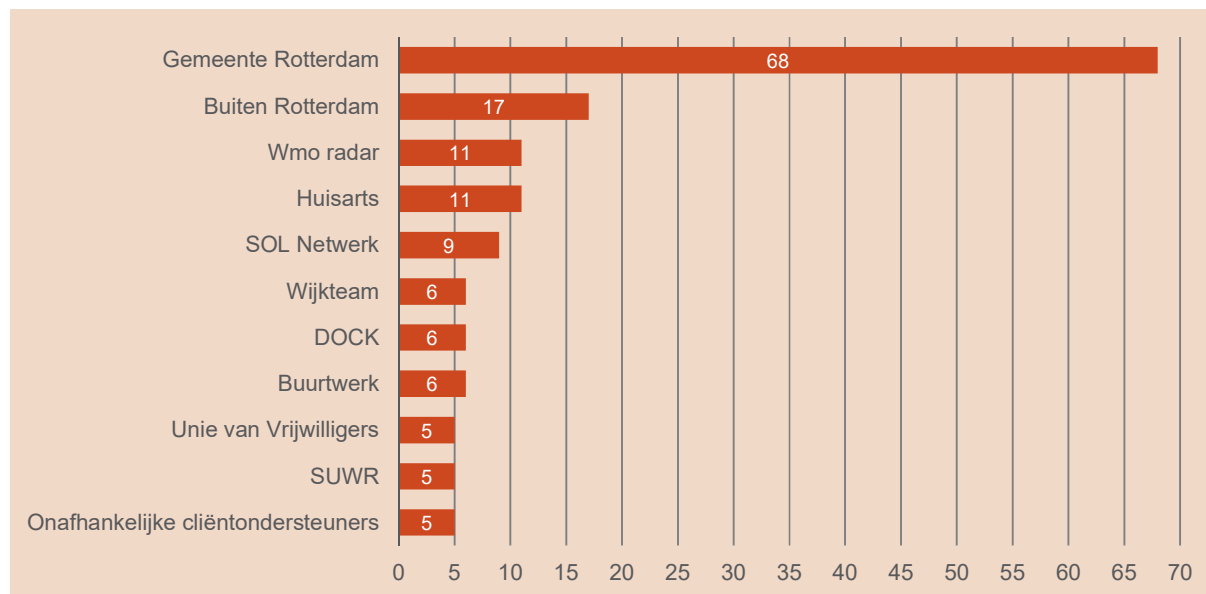
Figuur 1.11 geeft een inzicht in de hoeveelheid en het percentage contacten waarbij sprake is geweest van een doorverwijzing. Het percentage bellers waarbij sprake is geweest van **een doorverwijzing** is de afgelopen drie jaar licht gestegen van 29 procent in 2020 naar 32 procent in 2022.

Figuur 1.11 Doorverwijzing door de backoffice van Mantelfoon in 2020, 2021 en 2022



Zoals in figuur 1.12 is af te leiden, verwijst Mantelfoon in 2022 met name door naar de gemeente Rotterdam. Zo helpt de Vraagwijzer van de gemeente Rotterdam inwoners verder met het aanvragen van een mantelzorgverklaring of het indienen van een mantelzorgparkeervergunning.

Figuur 1.12 Doorverwijzing naar partners in 2022



Soms blijkt een beller behoefte te hebben aan verdere ondersteuning van een mantelzorgondersteuner in de wijk waar de mantelzorger of diens naaste woont. Mantelfoon koppelt de hulpvrager met één van de mantelzorgondersteuners werkzaam bij een welzijnsorganisatie in de wijk. Ook organiseren deze organisaties activiteiten in de wijk waar een beller of diens naaste aan deel kan nemen. Mantelzorgers die aangeven zelf niet woonachtig te zijn in de gemeente Rotterdam worden door onze mantelzorgcoaches gekoppeld aan een welzijnsorganisatie in de eigen gemeente. Mantelfoon is niet altijd bekend met de wegen in andere gemeenten, maar zoekt vaak wel binnen het eigen netwerk naar een contactpersoon.

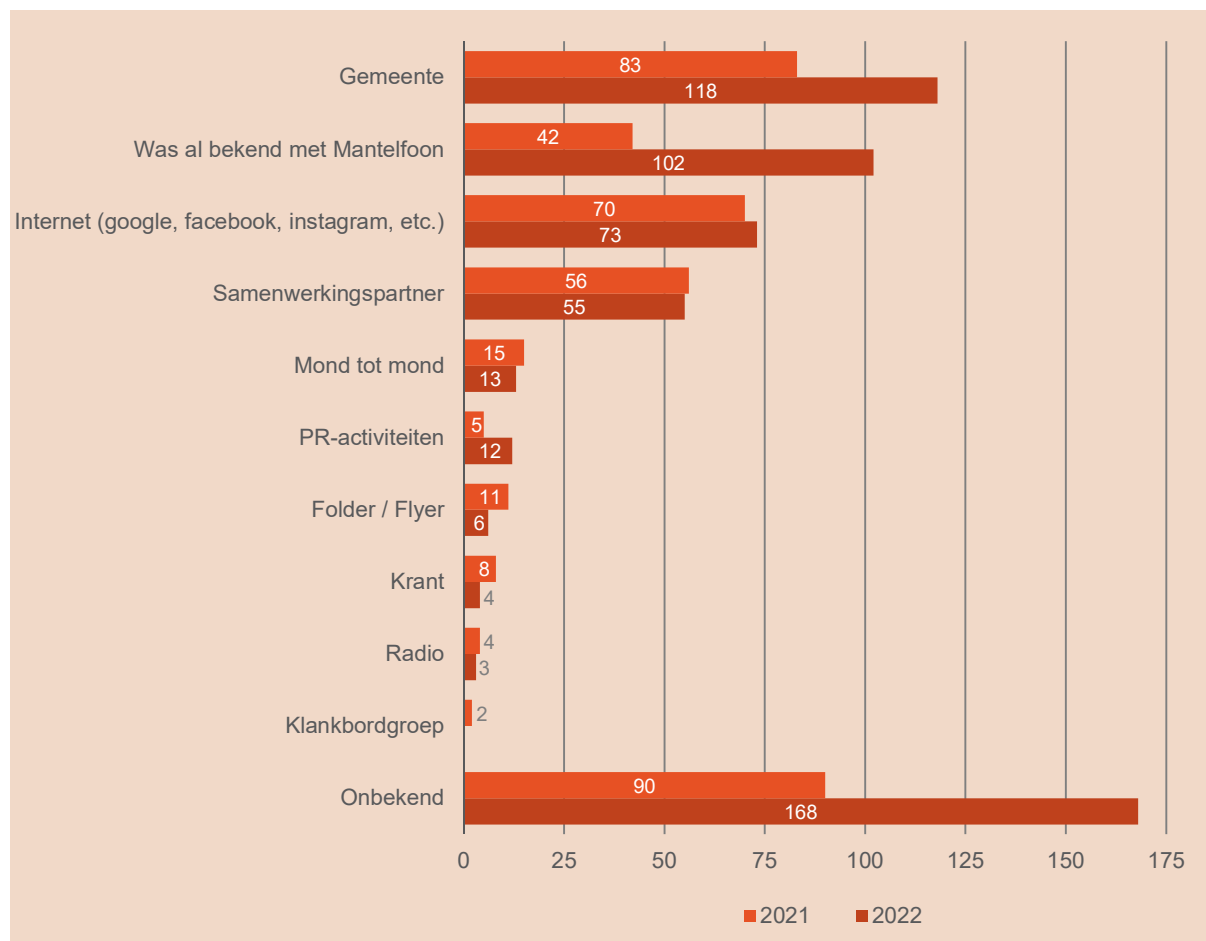
6.3.2 Vindbaarheid en bekendheid Mantelfoon

Om mantelzorgers, mantelzorgontvangers en professionals te bereiken werkt Mantelfoon aan haar vindbaarheid en bekendheid. Dit doen we door middel van folders, persberichten, berichten op de website en social media, nieuwsbrieven van samenwerkingspartners en we staan op de website van gemeente Rotterdam. Aanvullend verschijnt Mantelfoon op de radio en in de krant. Tevens benaderen we zorg- en welzijnspartners om Mantelfoon onder de aandacht te brengen en/of om expertise uit te wisselen.

Zoals uit figuur 1.13 blijkt, geven de meeste bellers ook in 2022 (21%) aan **via de gemeente** op de hoogte te zijn gebracht van Mantelfoon. Deze bellers hebben Mantelfoon gevonden via de brief over de mantelzorgwaardering, de website van de gemeente Rotterdam, de Vraagwijzer en 14010. Vervolgens zien we dat steeds meer bellers (18%) aangeven **Mantelfoon al te kennen en al eerder hebben gebeld**. In vergelijking met 2021 is dit aantal verdubbeld. Oudere mantelzorgers geven het vaakst aan al bekend te zijn met Mantelfoon of op de hoogte gebracht te zijn via de gemeente.



Figuur 1.13 Hoe zijn de bellers terechtgekomen bij Mantelfoon



Als derde veelgebruikt kanaal dat bellers heeft geleid naar Mantelfoon staat **het internet** (13%). Net als vorig jaar zoeken ruim 70 bellers op Google, volgen zij Mantelfoon op Instagram, Facebook en LinkedIn. Deze bellers hebben behoefte aan een luisterend oor en bevinden zich vaak in de leeftijdscategorieën tot en met 40 jaar. Naast het internet geven deze bellers vaker aan via samenwerkingspartners op de hoogte te zijn gebracht. Deze partners staan in 2022 ook in de top 5 van veelgebruikte kanalen.

Bijna 10 procent van de bellers is door een samenwerkingspartner op de hoogte gebracht. De netwerkacties en de aanwezigheid van de mantelzorgcoaches tijdens bijeenkomsten en workshops hebben er mogelijk toe geleid dat professionals Mantelfoon vaker benoemen. Ten slotte blijken radio, krant, flyers en PR-activiteiten minder vaak door bellers aangegeven te worden als kanaal waarop zij op de hoogte zijn gebracht.

Trends & Signalen

Op basis van de contacten met mantelzorgers en IZO-partijen en professionals hebben wij een aantal trends en signalen opgemerkt:

- De meeste vragen die Mantelfoon ontving in 2022 gaan over het aanvragen van de **mantelzorgverklaring en de mantelzorgwaardering**. Het is positief dat er sinds 2022 een keuze gemaakt kan worden voor een cadeautje:
 - Rotterdampas met €25,- OV-tegoed.
 - Cadeaukaart ter waarde van €50,-



Toch blijkt de **procedure voor het aanvragen van de mantelzorgwaardering voor veel mensen te ingewikkeld**. Een deel van hen haakt af omdat zij 'het te veel gedoe vinden'. Een ander deel heeft met behulp van ondersteuning van Mantelfoon, Absoluta, Vraagwijzer, Rotterdampas en/of RET de mantelzorgerwaardering aangevraagd. Enerzijds zijn de problemen te verklaren door de **beperkte digitale vaardigheden** van sommige Rotterdammers. Anderzijds doken er geregeld **fouten op in het systeem van de gemeente** die technisch opgelost moest worden. Mantelfoon fungeerde als doorgeefluik naar de gemeente en moest geregeld gefrustreerde en boze mantelzorgers te woord staan, terwijl wij niet de oplossing kon bieden. Dit straalde negatief af op de naam en dienstverlening van Mantelfoon. Dit moet absoluut anders volgend jaar. In bijlage 3 biedt Mantelfoon een aantal adviezen ter verbetering voor de aanvraag van de mantelzorgwaardering.

- Er zijn opvallend meer vragen geweest over **huisvestingsproblemen** afgelopen jaar. Steeds meer Rotterdammers grijpen de *urgentie sociale huurwoning* vanwege mantelzorg aan om een urgentie verklaring aan te vragen. Bij doorvragen wordt veelal duidelijk dat de mantelzorgsituatie niet leidend is om in aanmerking te komen voor een urgentieverklaring; er niet wordt voldaan aan de voorwaarden. De problemen op de woningmarkt worden dus ook opgemerkt bij Mantelfoon; dit is een zorgwekkende trend.
- Steeds meer mantelzorgers vragen naar een **vergoeding voor mantelzorg**. Soms is er sprake van **inkomensverlies** doordat men minder is gaan werken om meer voor hun naasten te zorgen. Men denkt dat PGB een passende oplossing is, echter dat biedt dat slechts zelden een structurele duurzame oplossing. De enorm gestegen **inflatie** is onlosmakelijk verbonden met deze trend.
- Evenals vorig jaar kampen dit jaar veel mantelzorgers met signalen van **overbelasting**. Hoewel mantelzorgers zichzelf niet snel overbelast noemen, signaleren we wel degelijk dat veel mantelzorgers bovenmatig veel stress ervaren en behoefte hebben aan rust en afleiding. Opvallend dit jaar was dat met name de mantelzorgers overbelast blijven waarvan de zorgvrager in een verpleeghuis verblijft. Door de **personeelstekorten** in de zorg, beperkte voorraden van medicatie en beperkte **kwaliteit van de zorg** voelen mantelzorgers de urgentie om aanwezig te zijn en zich met de zorg te blijven bemoeien. We horen veel dat verpleeghuizen genoodzaakt zijn om met ZZP'ers te werken, waardoor het vrijwel onmogelijk is om gestructureerde kwaliteit te kunnen bieden. Bij Mantelfoon maken we ons zorgen, want deze trend zal zich komende jaren verder voortzetten gezien de toenemende vergrijzing en vele uitdagingen in de zorg.
- Een ander **zorgwekkend signaal** is dat we bij Mantelfoon steeds vaker horen dat er bij de **gemeente geen beschikkingen worden afgegeven** voor bijvoorbeeld huishoudelijke hulp. Een reden die genoemd wordt is 'dat er geen huishoudelijke hulp door de leverancier geleverd kan worden'. Dit is wat ons betreft geen geldige reden en het vertraagt enorm de hulp voor extra zorg waar dat zo hard nodig is. Bij Mantelfoon springen we dan in de telefoon en proberen we links om of rechtsom toch de mantelzorgers zo goed mogelijk te helpen. Maar we kunnen ons voorstellen dat het merendeel van de Rotterdammers het er maar gewoon bij laat zitten. Er wordt van iedereen verwacht om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen, maar dan moet vanuit zowel de gemeente als de zorg wel de juiste ondersteuning geboden worden. Mantelfoon maakt zich zorgen dat komende jaren dit soort signalen alleen maar toenemen.
- De vraag naar **lotgenotencontact** komt steeds vaker aan bod, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van Dementie of Parkinson. Mantelfoon wil komend jaar de behoefte van verschillende doelgroepen mantelzorgers in kaart brengen en hierop - samen met het stedelijk netwerk - haar aanbod afstemmen.
- Mantelzorgers die zorgdragen voor iemand met een **psychische aandoening** weten Mantelfoon beter te vinden. Enerzijds een goede bevinding, maar anderzijds vormen de uitdagingen binnen de zorg een last die ook door de mantelzorgers wordt gevoeld. Zij ervaren belemmeringen in de



communicatie met zorgverleners en met familieleden. Door het bieden van tips en een luisterend oor zorgt Mantelfoon dat deze mantelzorgers zich meer gehoord voelen. Door zorgprofessionals te **informer**en over de door mantelzorgers ervaren belemmeringen kan meer wederzijds begrip ontstaan tussen de zorgorganisatie en de mantelzorger(s).

- Het is opvallend dat het **ondersteuningsaanbod voor jonge mantelzorgers beperkt** is. Het is een lastig kip-ei verhaal. Enerzijds blijft het een uitdaging om de jonge mantelzorgers goed te bereiken. En wanneer zij de weg naar ondersteuning hebben gevonden is het aanbod zeer beperkt. Mantelfoon bekijkt in samenwerking met netwerkpartners en de gemeente graag wat hierin mogelijk is.



7. De oogst

De bellers van Mantelfoon hebben ook in het derde 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 2022.

- Gemeente Rotterdam is **tevreden over de dienstverlening van Mantelfoon** en **verlengt de opdracht** tot en met 31 maart 2024, met een mogelijkheid tot tweemaal een verlenging van een jaar. Mantelfoon is blij dat zij de opgezette dienstverlening verder mag blijven ontwikkelen om de Rotterdamse mantelzorgers, IZO-partijen en professionals zo goed mogelijk verder te helpen met mantelzorgvragen. De ambities zijn verwerkt in het werkplan van 2023.
- De **bekendheid van Mantelfoon neemt toe en we worden meer bereikt door mantelzorgers en professionals**. Mantelfoon heeft dit jaar 1.020 mantelzorgvragen beantwoord (+23% ten opzichte van 2021).
- Doordat we meer mantelzorgers en professionals spreken krijgen we ook meer signalen door over obstakels en verontrustende situaties. **Mantelzorgers lopen veelal vast in procedure-aanvragen** zoals het aanvragen van de mantelzorgwaardering, huishoudelijke hulp en thuiszorg.
- Het afgelopen jaar zien we een stijging van het aantal **chatgebruikers op onze website**. Met name buiten kantooruren wordt de chat goed bezocht. Ook blijken jonge mantelzorgers regelmatig contact op te nemen via de chat. Omdat de chat voor hen mogelijk laagdrempeliger is dan de telefonische hulplijn, willen we de kijken hoe we deze nog effectiever kunnen inzetten.
- We zien een lichte stijging van het aantal vragen van **jonge mantelzorgers**. Er is met name behoefte aan informatie en advies rondom het mantelzorgen. Zo zijn zij veelal niet op de hoogte van het bestaan van regelingen en vergunningen om mantelzorgtaken te verlichten. Mantelfoon kan hen deze informatie bieden. Het blijft echter een uitdaging om te zorgen dat jonge mantelzorgers weten van het bestaan van Mantelfoon. Het **organiseren van een terugkerend evenement** (in samenwerking met netwerkpartners), **het delen van ervaringen** van andere jonge mantelzorgers en het onder de aandacht brengen van de **chat** zien wij als kansen voor 2023.
- Mantelfoon organiseerde dit jaar samen met theatergroep Matzer en gemeente Rotterdam een **voorstelling over dementie**. Deze theatervoorstelling is goed ontvangen door de aanwezigen. Zij kregen door de voorstelling een realistische kijk in de beleavingswereld van een naaste van iemand met dementie. Voorafgaand werd over zowel de voorstelling zelf als over het mantelzorgen telefonisch vragen gesteld. Het viel ons op dat het publiek in de zaal niet de volledige diversiteit van de Rotterdamse inwoners weergaf. Daarom wordt er in 2023 gekeken hoe we nog beter de mantelzorgers met een migratieachtergrond kunnen bereiken.
- We kijken terug op een geslaagde Dag van de Mantelzorg. Door het **Mantelzorgloflied** konden we als Mantelfoon een aantal welzijnsorganisaties meerwaarde bieden in de vorm van het liveoptreden van Sanne & Joyce. Dit heeft zeer verbindend gewerkt en werd gewaardeerd door de mantelzorgondersteuners en de mantelzorgers. Ook het mantelzorgpresentje in de vorm van een **Mantelfoon stroopwafelblik** werd goed ontvangen. Daarnaast was **Radio Rijnmond** live aanwezig bij de opening om extra **publiciteit** te generen voor de Week van de Mantelzorg. Op diverse manieren is er weer aandacht geweest voor mantelzorg in de media.
- Het is zeer helpend geweest dat we de **e-mailadressen van alle geregistreerde mantelzorgers** bij de gemeente hebben ontvangen. Het nieuwsbrief bestand is hierdoor gegroeid van 317 abonnees naar ruim 9.500 abonnees. Via de **sympathieke stroopwafelactie** in de nieuwsbrief ontvingen we ruim 600 aanvragen van mantelzorgers die graag een stroopwafelblik wilden ontvangen. Een prachtige manier om mantelzorgers te waarderen en in het zonnetje te zetten voor al hun goede zorgen.



Aanvullend kunnen wij door de toename van ons bereik meer mantelzorgers **voorzien van informatie**. Bijvoorbeeld rondom de aanvraag van de mantelzorgwaardering, maar ook activiteiten in de aanloop naar de Week van de jonge Mantelzorger en de Dag van de Mantelzorg. Daarnaast willen wij via onze nieuwsbrief **een behoefteonderzoek** onder mantelzorgers doen evenals een oproep tot deelname aan de Mantelfoon **klankbordgroep**. Hierdoor kunnen wij met ons aanbod én in onze samenwerkingen nog beter aansluiten op de wensen van onze doelgroep.

- Mantelfoon bestaat al bijna drie jaar. Steeds **meer mensen weten wie we zijn en wat we doen**. We zien een toename in het aantal **terugkerende bellers**. Dit betekent dat men eerder goed geholpen is door Mantelfoon. Wij zijn hier trots op, bellers hebben blijkbaar vertrouwen in onze dienstverlening en ervaren geen drempel om ons opnieuw te benaderen. Wij hopen ook komende periode zowel met ons bekende als onbekende mantelzorgers te voorzien van informatie, advies, ondersteuning en/of een luisterend oor.
- In 2022 maken **veel professionals gebruik van onze dienstverlening**. Niet alleen worden wij door hen benaderd, ook verwijzen wij zelf naar hen door. Veel mantelzorgers geven aan via een professional op de hoogte te zijn gebracht van ons bestaan. Aanvullend werken we door onze deelname aan bijeenkomsten en workshops steeds meer aan onze verbindende rol als mantelzorgsteunpunt van Rotterdam. We hebben flink geïnvesteerd in ons netwerk en we zijn blij om te zien dat alle inspanningen zijn vruchten afwerpen. Deze verbindende rol willen we komende jaren verder versterken door een conferentie te organiseren waarbij zowel mantelzorgers, (in)formele zorg, welzijnsorganisaties, gemeente, scholen en diverse andere betrokken (samenwerkings)partners, welkom zijn.



Bijlage 1: Verslag Mantelfoon Verbindt – 21 april 2022

Datum: Donderdag 21 april 2022
 Locatie: Huis van de wijk de Kip, Kipstraat 37 Rotterdam
 Voor wie: Professionals en mantelzorgers uit gemeente Rotterdam

Programma:

14:45 - 15:00 Inloop met kopje koffie & thee
 15:00 - 15:45 Welkom & update Mantelfoon, inclusief vragen
 15:45 - 16:00 Pauze
 16:00 - 17:00 Thema: mantelzorgers (on)bereikbaar!
 17:00 - 17:30 Afsluiting en borrel

Verslag

9.1 Deel 1: ontwikkelingen en resultaten Mantelfoon

Yes, we mochten eindelijk weer bij elkaar komen na alle corona-maatregelen! Het was een fijn weer zien van bekende gezichten en nieuwe gezichten. In deel een van de bijeenkomst werden allereerst de interne ontwikkelingen van Mantelfoon besproken, zoals personeelswijzigingen en het aanbrengen van differentiatie van zorg en welzijnsklanten bij De ZorgCentrale om de kwaliteit van dienstverlening te optimaliseren. Vervolgens zijn de resultaten van Mantelfoon van juli – december 2021 aan de hand van de [infographic](#) gepresenteerd. Rianne Kasse van de gemeente Rotterdam vertelde de ontwikkelingen vanuit de gemeente; waaronder dat mantelzorgondersteuning steviger in de welzijnsopdracht is opgenomen, waarbij één aanspreekpunt per gebied wordt geëist. En er is gehoor gegeven aan de wens voor een keuze mogelijkheid voor de mantelzorgwaardering, men kan sinds 2022 kiezen tussen de Rotterdampas met €25,- OV-tegoed óf een cadeaubon ter waarde van €50,-.

10.1 Deel 2: Thema mantelzorgers (on)bereikbaar!

In deel twee van de bijeenkomst zijn we aan de slag gegaan met het thema *mantelzorgers (on)bereikbaar!* Tijdens de interactieve sessie werd nagedacht over hoe we meer (soorten) mantelzorgers kunnen bereiken.

De opdracht was:

Elke groep bedenkt 3 concrete (effectieve) acties waarmee mantelzorgers bereikt kunnen worden. Geef per voorbeeld antwoord op de vragen **Wat en Hoe**. De acties worden per stuk op een A-4 geschreven.

Probeer die acties te bedenken door uitwisseling met behulp van de volgende vragen.

- Hoe zijn de mantelzorgers in de groep bereikt? Wat ging goed? Hoe kan het beter?
- Hoe bereiken de deelnemers al mantelzorgers? Wat ging goed? Hoe kan het beter?
- Hoe kunnen mantelzorgers uit verschillende doelgroepen nog beter bereikt worden? Die doelgroepen mogen specifiek zijn. Denk aan jongeren, ouderen, werkenden of aan de verschillende ziektebeelden en aandoeningen waar mantelzorgers mee te maken kunnen krijgen.

In kleine groepen zijn goede ideeën uitgewisseld om nog meer mantelzorgers met elkaar te bereiken. Plenair zijn de uitkomsten vervolgens met elkaar gedeeld. De ideeën die o.a. zijn geopperd:

- Het organiseren van sympathieke bijeenkomsten variërend van een paasbrunch, theatervoorstellingen, iftar en praat daar over zorgen en de mogelijkheden van mantelzorgondersteuning.
- Het organiseren van sympathieke acties zoals het rondbrengen van iets aardigs voor mantelzorgers.



- Het bijwonen van bijeenkomsten, bijvoorbeeld die van Islamitische organisaties. Daar sleutelfiguren aanspreken die in contact staan met jongeren en ouderen. Vervolgens de bijeenkomsten bezoeken waar die doelgroepen komen, zodat daar contact wordt gelegd met wie mantelzorger is.
- Het inzetten van ambassadeurs die positieve ervaringen hebben gehad met Mantelfoon, bijvoorbeeld door aanwezig te zijn bij een Alzheimercafé. .
- Laat organisaties waarmee mantelzorgers in aanraking een signaleringsrol op zich nemen, zodat zij mantelzorgers attent kunnen maken op de ondersteuningsmogelijkheden.
Actie: Organisaties benaderen en hen tools geven om alerter te worden op mantelzorgers en de signaleringsfunctie op zich te nemen.
- Zorg ervoor dat professionals bewust mantelzorgers signaleren en attendeer hen op de ondersteuningsmogelijkheden. Te denken valt aan huisartsen, wijkcoaches en via de 75+ huisbezoeken bijvoorbeeld.
- Actie: Samenwerken met migrantenorganisaties. (Daarbij wel geduld hebben).
- Actie: Stel een kliklijn in werking waarop mantelzorger aangemeld kunnen worden. Verspreid folders onder thuiszorgmedewerkers, wijkcentra, politieagenten en dagbestedingsplekken bij zorginstellingen.
- Actie: Vraag aan de gemeente Rotterdam of de 10.000 mantelzorgers die de mantelzorgverklaring hebben aangevraagd benaderd mogen worden en zij geattendeerd kunnen worden op mantelzorgondersteuning.
- Actie: Voorlichting over mantelzorg in het algemeen geven via radio, tv, podcasts.

Daarnaast ook wat opmerkingen die als oproep beschouwd kunnen worden, maar die nog niet zijn verbonden aan een concrete actie:

- Wij zijn als samenleving ook zelf verantwoordelijk. Maar dat moet wel gefaciliteerd worden. Het zou mantelzorgers helpen als er minder (belemmerende) wet- en regelgeving en protocollen zouden zijn.
- Er gebeurt al heel veel. Weten we dit van elkaar? Hoe kan je elkaar versterken.

De middag werd gezellig afgesloten met een hapje en een drankje.

Het was mooi om te zien dat de betrokkenheid bij Mantelfoon hoog is en er nieuwsgierige vragen werden gesteld. Contactgegevens werden onderling uitgewisseld en er was ruimte voor een lach en een traan. Wij kijken terug op een nuttige en verbindende bijeenkomst. Graag tot de volgende keer!



Bijlage 2: Verslag van de bijeenkomst Mantelzorg Samenwerking

Datum: Donderdag 7 juli 2022
 Locatie: De Machinist
 Voor wie: Welzijns mantelzorgondersteuners uit de gebieden van gemeente Rotterdam

Programma

14.30 De visie van de gemeente op mantelzorg vanuit de welzijnsopdracht en de samenwerking met Mantelfoon. Door: Rianne Kasse, beleidsadviseur mantelzorg
 14.45 De stedelijke opdracht van Mantelfoon
 Door: Merel van der Sar, projectleider Mantelfoon
 15.00 Pauze
 15.10 Interactieve uitwisseling rond de invulling van de functie, de diversiteit van (de) mantelzorg, op welke groepen ligt de focus, aan welke inhoudelijke ondersteuning vanuit Mantelfoon is behoefte?
 16:00 Netwerkgelegenheid

Deelnemers

Aanwezig: Rianne Kasse (Gemeente Rotterdam), Mimoun Hmoumou (SOL/ DOCK in Noord), Yolanda Jacobsen(DOCK Hoogvliet), Dicta de Lint (DOCK, Pernis), Ieke Wichers (Gro-up (voormalig Buurtwerk Alexander), Suzana Zornic (Wmo radar in Delfshaven), Labinot Ilazi (Wmo radar Overschie), Rasjhree Moti (Wmo radar Charlois), Merel van der Sar (Mantelfoon), Janine Spek (Mantelfoon)

Afwezig met kennisgeving: Anne René van Wissen (betrokken bij de implementatie van de welzijnsopdracht voor SOL en DOCK in de gebieden Hoogvliet, IJsselmonde, Feyenoord, Noord en Pernis), Brenda Warnik en Tonnie Dumee, van SOL/ Feyenoord en Simone de Vette van DIA Rozenburg.

Kennismaken met elkaar

Wie waren er, van welke organisatie en gebied? De connectie met mantelzorgen en de verwachtingen van de bijeenkomst?

Tijdens de voorstelronde blijken een aantal mensen al flink wat jaren werkzaam als mantelzorgondersteuner en anderen juist net gestart in deze functie.

Mantelzorger zijn wordt privé toch wel als heel anders ervaren dan vanuit de functie van mantelzorgondersteuner. Zelf gebruik maken van het ondersteuningsaanbod zou niet snel opkomen. Het geeft wel aan hoe lastig het is om mantelzorgers te bereiken. De gemeente hoopt juist dat mantelzorgondersteuners vroegtijdig in beeld komen, maar omdat mensen zichzelf niet in de term herkennen of zichzelf zo willen noemen, blijft dit een uitdaging.

Het is voor iedereen nog zoeken hoe de opdracht vormgegeven gaat worden. Sommige gebieden hebben in de nieuwe opdracht een kleinere formatie. Sommige zitten in een gebied met een goed functionerend netwerk, anderen moeten dit nog opbouwen. Binnen het eigen team collega's maken van mantelzorg en hun contacten benutten om (jonge) mantelzorgers te bereiken. In vroegtijdig signaleren van mantelzorg is vooral de rol van de huisarts cruciaal. Al moet van welzijn niet verwacht worden dat (snel) informele hulp geboden kan worden, vrijwilligers worden schaarser.

De nieuwe welzijnsopdracht vraagt om samenwerking tegelijkertijd wordt ook aangegeven dat er niet veel tijd is om te investeren in een netwerk van mantelzorgondersteuners.

Een aantal mensen zou een kennisbank met praktische informatie en eventueel gezamenlijk aanbod waar mantelzorgondersteuners in de wijk gebruik van kunnen maken, fijn vinden. Zoals trainingsaanbod op locatie omdat de afstand van stedelijk georganiseerde trainingen vaak een drempel is.



De visie van de gemeente op mantelzorg vanuit de welzijnsopdracht

Door Rianne Kasse, beleidsadviseur van de gemeente Rotterdam.

Het beleid van de gemeente stoelt op 3 pijlers: signaleren, ontzorgen en waarderen.

Uit onderzoek bleek dat veel mantelzorgers behoefte hebben aan een telefoonnummer waar ze met vragen naartoe kunnen bellen. Het gemeentelijke nummer 14010 was daarvoor niet geschikt omdat mensen schroom hebben om dit nummer te bellen. Mantelfoon kent de ondersteuningsmogelijkheden in de stad. En Mantelfoon kan als kennisbank fungeren voor professional.

Speerpunt is het eerder signaleren van mantelzorgers zodat overbelasting kan worden voorkomen. De gemeente ziet voor zichzelf ook een rol in weg gelegd. Wmo- en Vraagwijzerconsulenten nog meer bewust maken van de mantelzorger naast de zorgvrager. De samenwerking tussen de mantelzorgondersteuners in de wijk en Mantelfoon moet ertoe leiden dat mantelzorgers goed worden doorverwezen, de juiste hulp krijgen en daarmee worden ontzorgd.

Daarnaast wil de gemeente haar waardering voor mantelzorgers laten blijken door de mantelzorgwaardering (en de mantelzorg-parkeervergunning) en de Dag van de Mantelzorg.

De stedelijke opdracht van Mantelfoon- verbinden, inspireren, expertise delen

Door: Merel van der Sar, projectleider Mantelfoon

Zie bijgevoegde PowerPointpresentatie

Professionals kunnen Mantelfoon rechtstreeks bellen via **010- 261 41 66**.

Mantelfoon is er juist om mee te denken met lastige casussen, waar niet eenvoudig een oplossing voor gevonden kan worden.

Invulling van de welzijnsopdracht

Zie bijgevoegde taakomschrijving

We zijn niet meer toegekomen aan dit onderdeel.

Iedereen gaf het volgende te willen:

- Kennis delen (kennisbank?)
- 3 - 4 keer per jaar een gezamenlijke bijeenkomst houden waar bij een thema centraal staat of een spreker uitgenodigd wordt

Verdere informatie

- De Dag van de Mantelzorg is aangestipt.

In Alexander is het programma al grotendeels rond, met op 9 november informatie geven op de markt en mensen uitnodigen voor koffie en iets lekkers. Op 10 november is er een High tea.

De gemeente heeft budget om op deze dag iets leuks uit te delen aan de mantelzorgers. Misschien dit keer een koekblik. Mantelfoon gaat dit uitzoeken.

Voor wie nog met andere en Mantelfoon wil sparren over de Dag van de Mantelzorg prikken we per mail nog een datum.

- Tot slot 28 september is er in het Bibliotheektheater de voorstelling *Je kunt me gerust een geheim vertellen*. Gratis voor mantelzorgers (en professionals mist je een mantelzorger meeneemt) graag verspreiden in jullie netwerk.



Bijlage 3: Adviezen voor mantelzorgwaardering

Mantelfoon heeft de gemeente Rotterdam voorzien van input, waardoor de procedure voor de aanvraag van de mantelzorgwaardering tussentijds (deels) is aangepast. En er overleg heeft plaats gevonden tussen alle betrokken organisaties. Mantelfoon adviseert voor volgend jaar het volgende:

- Zorg vroegtijdig voor **eenduidige informatie over de procedure** richting mantelzorgers en betrokken professionals in de jaarlijkse brief van de gemeente Rotterdam. Maak deze uitleg visueel in de vorm van een **infographic of filmpje** en zet deze op de website van de gemeente Rotterdam.
- Communiceer duidelijk dat het OV- reistegoed dat bij de Rotterdampas hoort op de Rotterdampas staat en dat, waar en hoe mantelzorgers dit reistegoed zelf nog moeten laten overzetten op hun OV-chipkaart.
- Blijf zorgen voor goede **afstemming** tussen alle betrokken partijen en zorg dat contactgegevens up-to-date zijn en dat duidelijk is wie waar verantwoordelijk voor is.
- Richt een **tijdelijke gemeentelijke helpdesk** in (half januari t/m april) die aanvragers van de mantelzorgverklaring en -waardering kan helpen bij (technische) problemen.
- Maak de aanvraag van de cadeaukaart eenvoudiger; via Absoluta moet er eerst nog een keuze gemaakt worden voor een digitale cadeaukaart, deze moet nog geactiveerd worden. Soms moeten mensen zelfs nog een app downloaden om de code te verzilveren. Dit is voor veel mensen te ingewikkeld. **Geef mensen een VVV-bon of laat het geld direct op de rekening storten** van de aanvrager.

Verder ziet Mantelfoon kansen om de mantelzorgerondersteuners in de gebieden nog actiever te betrekken in het aanbieden van hulp voor de aanvraag van de mantelzorgwaardering én vervolgens voor andere mantelzorgvragen

