



DSP

Klanttevredenheidsonderzoek Mantelfoon 2023

Rapport

Maud Pluijm & Lotte Hogeboom

Contactgegevens

Juli, 2023

Maud Pluijm

mpluijm@dsp-groep.nl

020 – 6257537

Lotte Hogeboom

lhogeboom@dsp-groep.nl

020 – 7059337

Met medewerking van Mia Dieters

Dit rapport bevat de uitkomsten van de derde meting van het klanttevredenheidsonderzoek (2023) van Mantelfoon.

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Werkwijze	4
1.2	Leeswijzer	6
2	Klanttevredenheidsonderzoek 2023	7
2.1	Beoordeling Mantelfoon	7
2.2	Dienstverlening	9
2.3	Bekendheid Mantelfoon	11
2.4	Aandachtspunten voor de toekomst	13
3	Vergelijking met meting 2021	15
4	Conclusies en aanbevelingen	17
4.1	Conclusies	17
4.2	Aanbevelingen	17

1

Inleiding

Rotterdam telt ruim 85.000 mantelzorgers, mensen die veelal dagelijks zorgen voor hun naaste of een bekende. Voor het gemeentebestuur van Rotterdam was dit aanleiding om een steunpunt te ontwikkelen zodat mantelzorgers worden ontlast.¹ Onder uitvoering van wmo radar en De ZorgCentrale (beide onderdeel van Incluzio) is Mantelfoon in 2020 opgericht: een telefonisch steunpunt voor mantelzorgers en professionals voor vragen, om te luisteren naar hun verhalen en mee te denken over de mogelijkheden om mantelzorgers te ontlasten.

Een vereiste van het programma 'Mantelzorgsteunpunt', later Mantelfoon, is het meten van de klant- en partnertevredenheid. In september 2020 heeft DSP-groep een eerste partnertevredenheidsonderzoek uitgevoerd door middel van telefonische interviews. In september 2021 heeft DSP-groep een tweede meting verricht. Deze meting bestond zowel uit een partner-, als een klanttevredenheidsonderzoek. In 2023 heeft DSP-groep opnieuw de klant- en partnertevredenheid over Mantelfoon onderzocht. De bevindingen van het klanttevredenheidsonderzoek 2023 staan beschreven in dit rapport.

Over Mantelfoon

Mantelfoon wil overbelasting onder Rotterdamse mantelzorgers voorkomen. Dit doet zij op de volgende manieren:

- 📞 Mantelfoon is een **steunpunt voor mantelzorgers**. Mantelzorgers kunnen 24/7 bellen naar het gratis telefoonnummer 0800-777333 met vragen of om hun hart te luchten. Chatten op de Mantelfoon website is ook mogelijk. Mantelfoon heeft zicht op de lokale en specialistische zorg in Rotterdam en fungeert als 'spin in het web', als verbinder tussen de formele en informele zorg. Als Mantelfoon geen antwoord kan geven op de betreffende vraag van de mantelzorger, wordt hij/zij gekoppeld aan een andere organisatie of professional.
- 📞 Mantelfoon is een **vraagbaak voor professionals**. Zij kunnen op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur bellen naar 010-2614166 als ze een vraag hebben of willen overleggen over casuïstiek. Hulpverleners en zorgaanbieders kunnen mantelzorgers met een hulpvraag ook doorverwijzen naar Mantelfoon.

1.1 Werkwijze

Voor het klanttevredenheidsonderzoek interviewden we tussen januari en mei 2023 klanten die hebben gesproken met de front- en/of backoffice van Mantelfoon. De mantelzorgers zijn geworven via een oproep in de Mantelfoon nieuwsbrief en via de mantelzorgcoaches van de backoffice van Mantelfoon. In 2021 zijn mantelzorgers alleen geworven via de mantelzorgcoaches. Wij spraken met 72 mantelzorgers:

- 📞 Van deze 72 gesproken mantelzorgers waren vier niet bekend met Mantelfoon. Het gesprek is bij deze mantelzorgers vervolgens afgesloten.

¹ <https://mantelfoon.nl/over-mantelfoon/>

68 respondenten kenden Mantelfoon. Met hen is een telefonisch interview gehouden. Van de 68 geïnterviewde respondenten hebben:²

- 52 respondenten alle vragen beantwoord;
- 16 respondenten de helft van de vragen beantwoord.

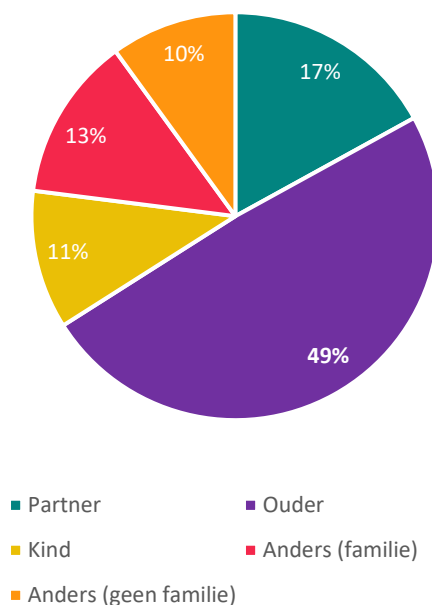
De geïnterviewde respondenten hebben na hun deelname een cadeaubon ter waarde van €25 toegestuurd gekregen.

Een deel van de respondenten heeft kort contact gehad met Mantelfoon waarna hun vraag was beantwoord (n=46). 26 respondenten hadden meer ondersteuning nodig en zijn geholpen door een mantelzorgcoach. In de bevindingen wordt waar nodig onderscheid gemaakt tussen deze respondentgroepen. De interviewvragen zijn zoveel mogelijk open gesteld om de respondent zo veel mogelijk zelf aan het woord te laten.

Kenmerken van de respondenten

63 respondenten zijn zelf mantelzorger, vijf respondenten geven aan dat zij geen mantelzorger zijn. Zij hebben een mantelzorger, wilden mantelzorger worden of waren opzoek naar hulp en hadden daarom contact met Mantelfoon.

Figuur 1.1 Voor wie zorgt de mantelzorger? (N=63)



Bijna de helft van de mantelzorgers zorgt voor hun vader of moeder (n=31). Elf mantelzorgers zorgen voor hun partner en zeven voor hun kind. Verder zorgen acht mantelzorgers voor een ander familielid en zes mantelzorgers voor een vriend of kennis.

² De interviews zijn in twee rondes uitgevoerd. 16 respondenten hebben niet aan de tweede ronde deelgenomen.

1.2 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek 2023. In hoofdstuk 3 vergelijken we de resultaten van 2023 met eerdere bevindingen uit 2021. In hoofdstuk 4 staan de conclusies en aanbevelingen.

2 Klanttevredenheidsonderzoek 2023

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van de derde meting uit het klanttevredenheidsonderzoek van Mantelfoon 2023. Daarbij gaan we in op de algemene beoordeling van Mantelfoon en vervolgens de resultaten met betrekking tot de dienstverlening, bekendheid en aandachtspunten.

2.1 Beoordeling Mantelfoon

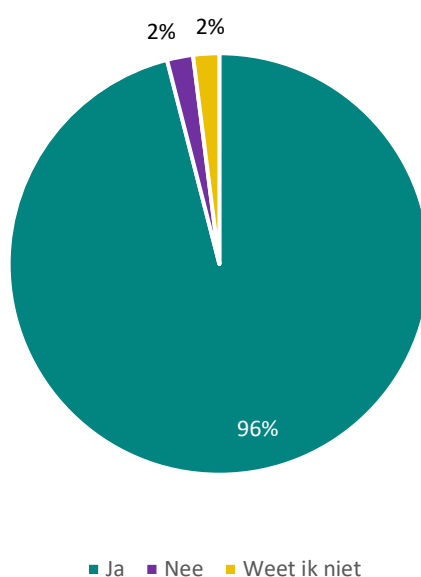
In deze paragraaf gaan we in op de algemene waardering van Mantelfoon door mantelzorgers. We beantwoorden daarbij de volgende vragen:

- 🕒 Welk cijfer (1-10) geven klanten de dienstverlening van Mantelfoon?
- 🕒 Wat vond u prettig aan de dienstverlening van Mantelfoon?
- 🕒 In hoeverre voelde u zich geholpen door Mantelfoon?
- 🕒 Zou u Mantelfoon aanraden aan bekenden?

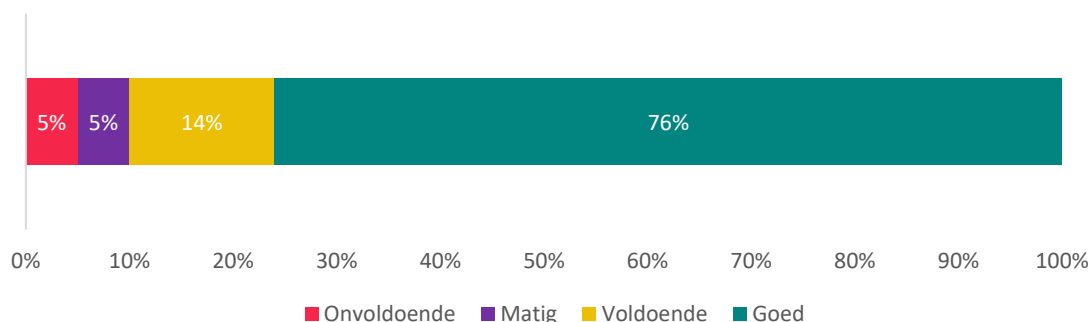
8,2 De mantelzorgers zijn zeer tevreden over de dienstverlening van Mantelfoon. Het gemiddelde rapportcijfer dat zij geven aan de dienstverlening is een 8,2 (n=52). De cijfers lopen uiteen van een 6 (één respondent) tot een 10 (vier respondenten).

De tevredenheid blijkt ook uit het feit dat vrijwel alle mantelzorgers Mantelfoon zouden aanraden aan bekenden die ook mantelzorger zijn (96%).

Figuur 2.1 Zou u Mantelfoon aanraden aan bekenden die ook mantelzorger zijn? (N=52)



Figuur 2.2 In hoeverre voelde u zich goed geholpen door Mantelfoon? (N=57)



Het overgrote deel van de respondenten vindt dat zij goed zijn geholpen door Mantelfoon (76%), 14% van de mantelzorgers voelen zich voldoende geholpen. 5% van de mantelzorgers beoordelen de hulp als matig en 5% van de mantelzorgers voelen zich onvoldoende geholpen. Dit waren voornamelijk mantelzorgers die alleen met de frontoffice hebben gesproken.³ Zo geeft één mantelzorger aan dat niet het gevoel had dat er naar hem werd geluisterd. Een andere mantelzorger vindt dat hij geen concrete “tools” heeft gekregen voor wat hij moest doen. Ook vindt een mantelzorger dat zij geen antwoord kreeg op haar vraag.

“Het was een hele fijne ervaring. Ik kreeg het gevoel dat ik er niet alleen voor stond en dat ik mijn hart kon luchten.”

“De eerste keer kon mijn vraag niet gelijk worden beantwoord en zou ik worden teruggebeld. Dat gebeurde toen niet. De tweede keer dat ik belde, werd ik wel goed geholpen.”

Wat gebruikers van Mantelfoon als prettig hebben ervaren in hun contact verschilt per respondent (tabel 2.1).⁴ Zowel het contact zelf als het resultaat van het contact worden positief beoordeeld. Meest voorkomende aspecten die worden ervaren als prettig zijn het luisterend oor (n=13), goed advies of goede hulp/ondersteuning (n=9) en vriendelijk en menselijk contact (n=7). Ook de bereikbaarheid (n=6), de aandacht voor de mantelzorger (n=4) en het duidelijke en heldere contact (n=4) worden genoemd.

³ Eén respondent die zich 'matig' geholpen voelde, heeft ook met de backoffice gesproken.

⁴ Respondenten konden bij deze vraag meerdere antwoorden geven.

Tabel 2.1 Wat vond u prettig aan de dienstverlening van Mantelfoon? *Meerdere antwoorden mogelijk* (N=52)

Antwoorden ⁵	N
Luisterend oor	13
Goed advies of goede hulp/ondersteuning	9
Vriendelijk en menselijk contact	7
Bereikbaarheid	6
Aandacht voor de mantelzorger	4
Duidelijk en helder	4
Mogelijkheid om vragen te stellen	4
Verkrijgen van informatie en kennis	4
Het feit dat het er is	3
Meedenken	3
Het is goed georganiseerd	2
24/7 beschikbaar	1
In het algemeen goed	3
Niet van toepassing	3
Weet niet/geen antwoord	3

2.2 Dienstverlening

In deze paragraaf beschrijven we de tevredenheid van klanten over de dienstverlening van Mantelfoon.

Daarbij geven we antwoord op de volgende vragen:

- 🕒 Waarom hebben klanten gebruik gemaakt van de diensten van Mantelfoon?
- 🕒 Wat vindt u het belangrijkste aan een mantelzorgsteunpunt, zoals Mantelfoon?
- 🕒 Voor welke ondersteuning zou u in de toekomst gebruik maken van de diensten van Mantelfoon?

Gebruik van Mantelfoon

Bijna alle mantelzorgers belden naar Mantelfoon, omdat zij op zoek waren naar informatie (n=60) of praktisch advies wilden (n=37). Geen van de mantelzorgers geeft aan te bellen vanwege de behoefte aan een luisterend oor, terwijl eerder is gebleken dat mantelzorgers een luisterend oor wel als een belangrijk aspect van de dienstverlening zien. Een mogelijke verklaring is dat mantelzorgers beginnen met een vraag over advies of informatie, maar vervolgens ook hun verhaal kwijt willen.

Tabel 2.2 Waarom heeft u gebruik gemaakt van Mantelfoon? *Meerdere antwoorden mogelijk* (N=66)

Antwoorden	N
Opzoek naar informatie	60
Praktisch advies	37
Behoeft aan een luisterend oor	0

⁵De antwoorden zijn gecategoriseerd op basis van de antwoorden die door mantelzorgers zijn gegeven.

Belangrijke aspecten van Mantelfoon

Mantelzorgers vinden verschillende aspecten belangrijk in de dienstverlening van Mantelfoon. De genoemde aspecten staan in tabel 2.3 (open vraag).

Tabel 2.3 Wat vindt u het belangrijkste aan een mantelzorgsteunpunt, zoals Mantelfoon? *Meerdere antwoorden mogelijk* (N=52)

Antwoorden	N
Luisterend oor	20
Onafhankelijk advies	10
24-uursbereikbaarheid	9
De verstrekte informatie	9
Weet ik niet	4

De antwoorden laten zien dat Mantelfoon een sociaal aspect vervuld: mantelzorgers willen graag hun verhaal kwijt en gehoord worden. Een aanzienlijk deel van de mantelzorgers die enkel met de frontoffice hebben gesproken, noemt het bieden van een luisterend oor als een waardevol aspect van Mantelfoon. Een belangrijk aspect is dat Mantelfoon deze mogelijkheid op ieder tijdstip van de dag biedt (24/7 bereikbaar). Daarnaast zien gebruikers waarde in de praktische aspecten, zoals het krijgen van een onafhankelijk advies en informatie.

“Het belangrijkste is dat je je verhaal kwijt kan en ze je een luisterend oor bieden. Of dat je telefonisch om raad kan vragen als je ergens mee zit.”

Reden voor toekomstig gebruik

Als mantelzorgers in de toekomst nog een keer gebruik zouden maken van Mantelfoon, dan zou het vooral gaan om het praktische advies (n=28), verstrekken van informatie (n=20) en een luisterend oor (n=20). Daarnaast geven 22 respondenten aan dat zij nogmaals zouden bellen naar Mantelfoon als ze op zoek zijn naar een specifieke instantie.

Tabel 2.4 Voor welke ondersteuning zou u in de toekomst gebruik maken van de diensten van Mantelfoon? *Meerdere antwoorden mogelijk* (N=52)

Antwoorden	N
Praktisch advies	28
Vinden van de juiste instanties	22
Informatie	20
Luisterend oor	20
Anders	2 ⁶
Weet ik niet	4

⁶ Inzicht in de mogelijkheden van ondersteuning en de activiteiten georganiseerd door Mantelfoon.

2.3 Bekendheid Mantelfoon

In deze paragraaf gaan we in op de bekendheid van Mantelfoon onder mantelzorgers. We beantwoorden daarvoor de volgende vragen:

- ⦿ Hoe zijn mantelzorgers bekend geraakt met Mantelfoon?
- ⦿ Vinden mantelzorgers Mantelfoon goed vindbaar?
- ⦿ Vinden mantelzorgers Mantelfoon goed bereikbaar?

Respondenten raken vooral bekend met Mantelfoon via sociale media en via de Mantelfoon nieuwsbrief⁷ (beide 14 keer genoemd). Daarnaast blijkt dat mond-tot-mondreclame en het doorverwijzen van een professional belangrijke manieren zijn om mensen te bereiken, want respectievelijk acht en negen respondenten zijn op deze manier bij Mantelfoon terecht gekomen. Andere bronnen worden (minder) genoemd, zoals het gebruik van een digitale zoekmachine (n=7), de brief voor de mantelzorgverklaring (n=5) en brochures of posters (n=4). Het aantal mantelzorgers dat is doorverwezen door een medewerker van de gemeente is beperkt in vergelijking met de andere manieren. De krant en radio zijn beide slechts door één respondent genoemd.

Tabel 2.5. Hoe bent u bekend geraakt met Mantelfoon? *Meerdere antwoorden mogelijk* (N=68)

Manier	N
Mantelfoon nieuwsbrief	14
Sociale media	14
Doorverwijzing van een professional ⁸	9
Mond tot mond reclame	8
Zoekmachine, bijv. Google	7
Brief voor mantelzorgverklaring (gemeente)	5
Brochures en posters	4
Doorverwijzing van een medewerker van de gemeente	3
Krant	1 ⁹
Radio	1
Ik weet het niet meer	3
Anders, namelijk	4 ¹⁰

⁷ Als mensen bij de gemeente Rotterdam zijn geregistreerd als mantelzorger, kunnen zij de nieuwsbrief van Mantelfoon ontvangen. Daar dienen zij toestemming voor te geven.

⁸ Zoals een huisarts, wijkteammedewerker, mantelzorgcoach. Met uitzondering van de gemeente.

⁹ Rozenburgse Courant

¹⁰ Bij een bijeenkomst voor mantelzorgers, betrokken bij oprichten van Mantelfoon, via eigen mantelzorger, benaderd door Mantelfoon zelf via een e-mail.

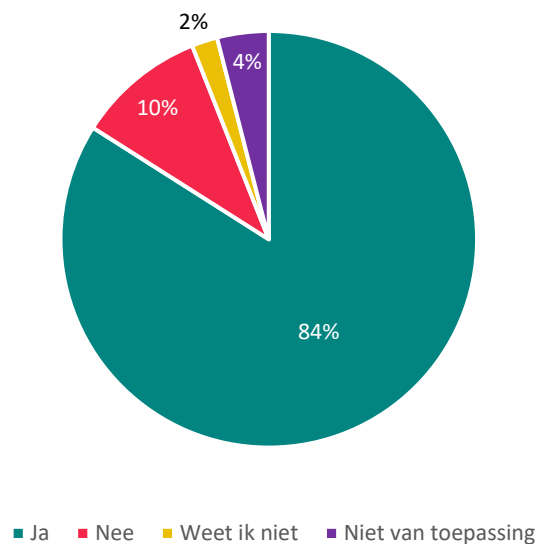
Bereikbaarheid en vindbaarheid

De vindbaarheid van Mantelfoon wordt door bijna alle respondenten als goed beoordeeld (84%). Bijna één derde van deze mantelzorgers geeft aan dat de organisatie makkelijk is te vinden via internet:

“Als je het intypt bij Google, komt het gelijk naar voren.”

10% van de mantelzorgers is ontevreden over de vindbaarheid. Twee respondenten geven aan dat ze via via in aanraking zijn gekomen met Mantelfoon. Als zij niet door anderen mensen in hun omgeving erop waren gewezen, hadden ze niet van het bestaan van Mantelfoon geweten, zo geven zij aan.

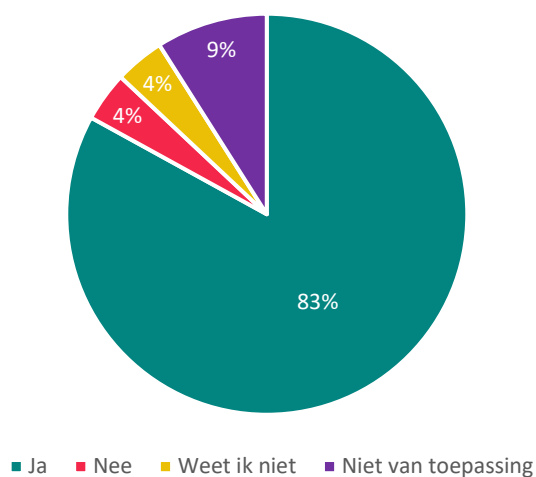
Figuur 2.3 Vindt u Mantelfoon goed vindbaar? (N=68)



Ook de bereikbaarheid van Mantelfoon wordt door bijna alle respondenten als goed ervaren (83%). Meerdere respondenten geven aan dat de telefoon snel wordt opgenomen en je niet hoeft te wachten (N=23).

Drie respondenten vinden Mantelfoon niet goed bereikbaar. Deze respondenten hebben enkel met de frontoffice van Mantelfoon contact gehad. Eén respondent gaf hierop een toelichting en benoemde dat de telefoon meerdere keren niet werd opgenomen en ook niet werd teruggebeld.

Figuur 2.4 Vindt u Mantelfoon goed bereikbaar? (N=68)



2.4 Aandachtspunten voor de toekomst

Als laatste bespreken we de aandachtspunten voor de toekomst van Mantelfoon. Daarbij beantwoorden we de volgende vraag:

- Wat kan volgens mantelzorgers worden verbeterd aan de dienstverlening van Mantelfoon?

Ongeveer de helft van de respondenten ziet geen aandachtspunten voor de dienstverlening van Mantelfoon en is tevreden over hoe het nu gaat (49%). De andere helft geeft een aantal suggesties voor verbetering:

Dienstverlening

- Vergroten van de inhoudelijke kennis van telefonisten (n=4)
- Verbeteren van de (communicatie)vaardigheden van telefonisten (n=3)
- Mensen die behoefte hebben aan een mantelzorger koppelen aan met vrijwillige mantelzorgers die zich aanbieden (n=1)
- Werkgebied van Mantelfoon uitbreiden (breder trekken dan alleen Rotterdam) (n=1)

Bekendheid en vindbaarheid

- Vergroten van de bekendheid van Mantelfoon (n=6)
- Verduidelijking over welke diensten Mantelfoon aanbiedt (n=2)
- Een fysieke locatie waar mantelzorgers naar toe kunnen (n=1)
- Outreaching werken door mantelzorgers te bellen om te vragen hoe het met hen gaat (n=1)

Bereikbaarheid

- Meer capaciteit aan de telefoon (n=1)

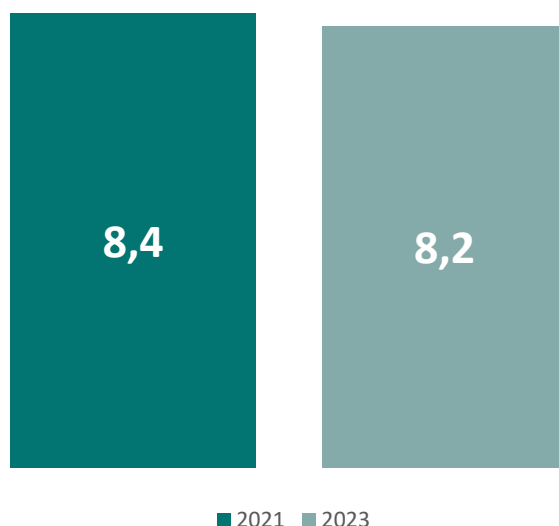
“Fijn als medewerkers simpele vragen vaker zelf kunnen beantwoorden zonder dat ze gelijk doorverwijzen of een terugbelverzoek inplannen.”

3 Vergelijking met meting 2021

In 2021 hebben wij ook de klanttevredenheid over Mantelfoon onderzocht. In dit hoofdstuk vergelijken we de bevindingen van het huidige onderzoek in 2023 met de resultaten van 2021.¹¹ We geven aan wat overeenkomsten en wat opvallende verschillen zijn.

Algemene beoordeling op hetzelfde hoge niveau

Het gemiddelde cijfer dat mantelzorgers toekennen aan de dienstverlening van Mantelfoon is zeer vergelijkbaar met de vorige meting. In 2021 gaven mantelzorgers een 8,4 (n=20) en in 2023 een 8,2 (n= 52). De beoordeling is hoog en de respondenten zijn zeer positief over Mantelfoon. In beide jaren voelt het grootste deel van de mantelzorgers zich goed geholpen.



Daarnaast valt op:

- 🕒 Ten opzichte van 2021 zijn in 2023 mantelzorgers iets minder tevreden over de bereikbaarheid en vindbaarheid van het mantelzorgsteunpunt. Zo waren in 2021 alle mantelzorgers tevreden over de bereikbaarheid (100%), terwijl in 2023 83% van de mantelzorgers Mantelfoon goed bereikbaar vindt. Daarnaast was 85% van de mantelzorgers in 2021 tevreden over de vindbaarheid. In 2023 is dit percentage 84%. Dit verschil is minimaal.
- 🕒 Hoe mantelzorgers bekend zijn geworden met Mantelfoon verschilt. In 2023 is dit vooral door de Mantelfoon nieuwsbrief (14 van de 68). De nieuwsbrief is in 2021 door geen van de respondenten genoemd.¹² Mantelzorgers waren toen (vooral) bekend met Mantelfoon via het internet (6 van de 20). Ook

¹¹ Het aantal respondenten is tussen 2012 en 2023 meer dan verdriedubbeld. In 2021 zijn 20 mantelzorgers gesproken. In 2023 spraken we met 68 mantelzorgers.

¹² Mantelzorgers kunnen zich pas sinds 2022 via de gemeente aanmelden voor de Mantelfoon nieuwsbrief.

dit jaar is het internet een belangrijke vindplaats: nog eens 14 van de 68 respondenten kent Mantelfoon via sociale media.

- 🕒 Waar mantelzorgers in 2021 voornamelijk aangaven te bellen voor praktisch advies, belden mantelzorgers in 2023 vooral omdat zij op zoek waren naar informatie rondom mantelzorg.
- 🕒 In 2023 vindt het merendeel van de mantelzorgers een luisterend oor het belangrijkste aspect (door 20 van de 52 respondenten genoemd), gevolgd door het krijgen van onafhankelijk advies (10 van de 52). In 2021 zagen mantelzorgers de verstrekte informatie als het belangrijkste aspect (6 van de 19). In dat jaar werd het onafhankelijke advies nauwelijks genoemd.

4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

In deze paragraaf beschrijven we de conclusies die voortkomen uit de bevindingen van het klanttevredenheidsonderzoek. Daarbij gaan we in op de algemene beoordeling, de belangrijkste aspecten van Mantelfoon en de vindbaarheid en bereikbaarheid.

Een hoog rapportcijfer

Mantelzorgers geven een hoog rapportcijfer aan Mantelfoon: 8,2. Dit laat zien dat zij over het algemeen zeer tevreden zijn met de dienstverlening. De meeste mantelzorgers vinden dat zij goed zijn geholpen door het mantelzorgsteunpunt en zouden anderen in hun omgeving aanraden om ook contact op te nemen.

Meerwaarde door het bieden van een luisterend oor

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

Goede vindbaarheid en bereikbaarheid

De meeste mantelzorgers vinden dat Mantelfoon zowel goed vindbaar is als goed bereikbaar. De Mantelfoon nieuwsbrief en sociale media zijn de belangrijkste kanalen waardoor mantelzorgers bekend zijn geraakt met Mantelfoon, maar we zien vooral dat veel verschillende kanalen worden genoemd. Ook is een aantal mantelzorgers doorverwezen door een professional, bijvoorbeeld de huisarts of een wijkteammedewerker. Het aantal mantelzorgers dat door medewerkers van de gemeente is doorverwezen, is beperkt.

4.2 Aanbevelingen

We hebben vier aanbevelingen aan Mantelfoon:

1. Ga door op de ingeslagen weg

Bij de meting van de klanttevredenheid in 2021 hebben we voorgesteld om de dienstverlening goed te behouden. We zien dat deze stap is genomen, omdat de klanttevredenheid in 2023 opnieuw heel positief is. Er zijn vanuit de gesproken mantelzorgers nauwelijks verbeter- of aandachtspunten naar voren gekomen voor Mantelfoon. Het is dan ook vooral goed om dezelfde voet door te gaan. We zien, in lijn met de aanbevelingen van de vorige meting, enkele aandachtspunten die we hierna toelichten.

2. Zet verder in op het vergroten van bekendheid onder mantelzorgers

Het verder vergroten van de bekendheid van de dienstverlening onder mantelzorgers is een continu aandachtspunt. In 2021 hebben wij ook aanbevolen om te blijven investeren in de bekendheid voor mantelzorgers; we zien dat het vruchten afwerpt. Echter, mantelzorgers zijn een veranderende doelgroep. Er komen nieuwe mantelzorgers en anderen vallen weer weg. Daarom is het belangrijk om continu te investeren in de bekendheid van Mantelfoon. Alleen op deze manier worden ook nieuwe mantelzorgers bereikt. Gebruik daarvoor de diversiteit aan communicatiekanalen die al worden ingezet, zoals de Mantelfoon nieuwsbrief en sociale media, want mantelzorgers vinden Mantelfoon op verschillende manieren.

3. Vergroot de bekendheid van Mantelfoon onder medewerkers van de gemeente

Verken daarnaast of nog meer mantelzorgers kunnen worden bereikt via medewerkers van de gemeente. Denk daarbij niet alleen aan medewerkers werkzaam op het sociaal domein, maar ook aan medewerkers bij werk en inkomen, jongeren en onderwijs. Ga na in hoeverre deze medewerkers momenteel mantelzorgers al doorverwijzen naar Mantelfoon. En indien zij niet doorverwijzen, wat hun redenen daarvoor zijn. Zorg dat medewerkers van de gemeente goed geïnformeerd blijven over wat Mantelfoon inhoudt en aanbiedt, zodat zij deze informatie kunnen overbrengen in contactmomenten met inwoners die (mogelijk) mantelzorger zijn. Ook hier blijft continue promotie van Mantelfoon van belang, gezien het verloop van personeel bij de gemeente en de komst van nieuwe medewerkers.

4. Verken eventuele drempels voor mantelzorgers om te bellen voor een luisterend oor

Het bieden van een luisterend oor wordt gezien als een belangrijk aspect van de dienstverlening. De bevindingen laten zien dat mantelzorgers in eerste instantie bellen voor praktisch advies of informatie over mantelzorg. Mantelzorgers die vooral behoefte hebben aan een luisterend oor zijn zich mogelijk hier niet van bewust of ervaren wellicht een drempel om te bellen voor alleen die emotionele steun. Verken in hoeverre sprake is van een drempel voor de beller, en zo ja, wat mogelijkheden zijn voor het verlagen van deze drempel. Bijvoorbeeld door dit duidelijk te benadrukken in de communicatie richting mantelzorgers.

DSP-groep BV
Van Diemenstraat 410
1013 CR Amsterdam
+31 (0)20 625 75 37

dsp@dsp-groep.nl
KvK 33176766
www.dsp-groep.nl

DSP-groep is een onafhankelijk bureau voor onderzoek, advies en management, gevestigd aan de IJ-oever in Amsterdam. Sinds de oprichting van het bureau in 1984 werken wij veelvuldig in opdracht van de overheid (ministeries, provincies en gemeenten), maar ook voor maatschappelijke organisaties op landelijk, regionaal of lokaal niveau. Het bureau bestaat uit 40 medewerkers en een groot aantal freelancers.

Dienstverlening

Onze inzet is vooral gericht op het ondersteunen van opdrachtgevers bij het aanpakken van complexe beleidsvraagstukken binnen de samenleving. We richten ons daarbij met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van zo'n vraagstuk. In dit kader kunnen we bijvoorbeeld een onderzoek doen, een registratie- of monitorsysteem ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of (tijdelijk) het management van een project of organisatie voeren.

Expertise

Onze focus richt zich met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van een vraagstuk. Wij hebben o.a. expertise op het gebied van transitie in het sociaal domein, kwetsbare groepen in de samenleving, openbare orde & veiligheid, wonen, jeugd, sport & cultuur.

Meer weten?

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website www.dsp-groep.nl voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.

