

Jaarrapportage 2025 Mantelfoon

wmo radar

***Meebewegen is vooruitgaan.
Mantelzorgondersteuning in Rotterdam met
koers en karakter.***

Definitief, 12 februari 2026

Auteurs:

Daniëlle van Veen-van Belle, communicatieadviseur

Maike van Mol, data-analist



Voorwoord

Beste lezer,

Een mantelzorger belt met Mantelfoon. De zorg voor zijn ernstig zieke vrouw én voor zijn verstandelijk beperkte zoon wordt hem te veel. Hij kan niet alles alleen, maar ziet geen mogelijkheden om de zorg te delen. De zorg wordt steeds zwaarder, zeker nu hij zelf ook lichamelijke klachten krijgt. Hij krijgt steeds meer moeite om de zorg vol te houden, maar hij vindt het lastig om hulp aan zijn familie te vragen. Gelukkig weet hij de weg naar Mantelfoon te vinden en kan hij zijn verhaal kwijt, en dat lucht al op. De mantelzorgcoach denkt mee over passende ondersteuning en vervangende zorg, waar het gezin zich prettig bij voelt. Inmiddels is extra hulp geregeld en helpt ook de familie vaker mee, waardoor de liefhebbende en zorgzame echtgenoot en vader meer ontlast is en zich meer gesteund voelt.

Dit verhaal is geen uitzondering. In 2025 zagen we dat mantelzorgers voor steeds complexere situaties komen te staan en, gelukkig, bij ons aan de bel trekken om hierin op weg geholpen te kunnen worden. Het was ook het jaar waar mantelzorgers aangaven dat hun eigen gezondheid verslechterde en zij zich zorgen maakten hoe zij de zorg voor hun naasten vol konden houden. Het mantelzorgen lijkt complexer te worden. Daarom was dit ook het jaar waarin wij kritisch hebben gekeken hoe we mee kunnen bewegen met de veranderende vraag en hoe wij ons ondersteuningsaanbod daarop kunnen aanpassen.

Van ‘kritisch kijken naar de werkprocessen’ naar ‘handen uit de mouwen en verder bouwen’

De backoffice van Mantelfoon heeft tijdens kennissessies kritisch gekeken naar hoe mantelzorgers effectiever en efficiënter geholpen kunnen worden bij hun steeds meer complexe hulp- en ondersteuningsvragen. De mate van belastbaarheid van mantelzorgers is hierbij een belangrijk uitgangspunt. Ook hebben we gekeken waar we nu, na ruim 5 jaar, als stedelijk mantelzorgsteunpunt staan. De werkprocessen van de frontoffice zijn ook onder de loep genomen. Met De ZorgCentrale is het registratieprogramma geëvalueerd én zijn diverse verbeteringen doorgevoerd.

Het handelen van zowel de frontoffice als de backoffice is erop gericht dat **mantelzorgers zich gehoord, begrepen en geholpen voelen**.

Samenwerken en verbinden

De beste mantelzorgondersteuning geef je samen. Mantelfoon heeft hier als stedelijk mantelzorgsteunpunt een verbindende rol in. Dit jaar hebben we weer fors ingezet op ontwikkeling, verbinden en samenwerken. We hebben onze positie bij samenwerkingspartners versterkt, nieuwe samenwerkingen opgezocht en we hebben plaatsgenomen aan verschillende ‘tafels’ om het thema mantelzorg op de agenda te zetten.

De waardering voor wat we doen

Om de waardering van onze dienstverlening te toetsen is in het eerste halfjaar weer een Klanttevredenheidsonderzoek en Partnertevredenheidsonderzoek door onderzoeksbureau DSP uitgevoerd. De uitkomsten van beide onderzoeken worden weergegeven in deze rapportage. Ook nu ontvingen we een rapportcijfer waar we trots op zijn: mantelzorgers waarderen ons met een 8,4 en partners met een 8,2.

5 jaar Mantelfoon

In mei 2025 bestond Mantelfoon 5 jaar. Hier hebben we op verschillende manier aandacht aan geschonken. Een mooie mijlpaal wat ook een [factsheet](#) met resultaten van vijf jaar Mantelfoon opleverde.

Afsluitend aan dit voorwoord een mooie quote van een mantelzorger uit het Klanttevredenheidsonderzoek: *‘Mantelfoon snapt wat mantelzorg écht betekent. Eindelijk iemand die mij begreep!’*

Veel leesplezier!

Mieke Melis-Jacobs,
Teamcoach Mantelfoon.



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Mantelfoon, hét stedelijk mantelzorgsteunpunt	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 De opdracht	5
1.3 De organisatie	5
1.4 Personele bezetting	5
1.4.1 Frontoffice	5
1.4.2 Backoffice	6
1.5 Kwaliteit, monitoring en deskundigheidsbevordering	6
1.5.1 Frontoffice	6
1.5.2 Het Backofficeteam	7
Hoofdstuk 2. Monitoring	11
2.1 Aantal bellers en mantelzorgvragen Mantelfoon	11
2.1.1 Responsnelheid en duur gesprek telefonisten Mantelfoon	11
2.1.2 Chat op de Mantelfoon website	12
2.1.3 Afhandeltijd backoffice Mantelfoon	12
2.1.4 Bellers per gebied	13
2.1.5 Leeftijdscategorie bellers	13
2.2 Soorten hulpvragen	14
2.2.1 Veel gestelde vragen	16
2.3 Overbelasting in kaart gebracht	17
2.3.1 Determinanten van overbelasting	17
2.3.2 Beschermende factoren voor overbelasting	18
2.4 Wijze van afhandeling van de hulpvraag	18
2.4.1 Doorverwijzing naar partners	18
2.4.2 Vindbaarheid en bekendheid Mantelfoon	20
2.5 Klanttevredenheidsonderzoek en Partnertevredenheidsonderzoek	21
2.5.1 Klanttevredenheidsonderzoek	21
2.5.2 Partnertevredenheidsonderzoek	21
2.6 Onderzoek naar mantelzorgwoningen	22
Hoofdstuk 3. Stedelijke verbinding	23
3.1 Project Samenwerken en verbinden	23
3.2 Netwerkbijeenkomsten	23
3.2.1 Stedelijk netwerk mantelzorgondersteuners	23
3.2.2 Workshops, presentaties en informatiemarkten	24
3.2.3 Projecten met samenwerkingspartners	25
3.2.4 Netwerken algemeen	27
3.3 Jonge mantelzorgers	30



3.4	Mantelzorgers met een migratieachtergrond	31
3.5	Activiteiten voor mantelzorgers	32
Hoofdstuk 4.	Implementatieplan	33
4.1	Bereikbaarheid	33
4.2	Registratie	33
4.3	Werkprocessen	33
Hoofdstuk 5.	Communicatie en PR	34
5.1	5 jarig jubileum Mantelfoon	34
5.1.1	Factsheet 5 jaar Mantelfoon	35
5.2	Bekendheid Mantelfoon.....	35
5.2.1	Campagnes.....	35
5.2.2	Versterken stedelijke verbinding en relatiebeheer.....	35
5.3.	Traditionele media: regionale krant en radio.....	35
5.3.1	Regionale kranten	35
5.3.2	Campagne RTV Rijnmond	36
5.3.3	Themanummer Magazine MaasWonen.....	36
5.4	Social media	36
5.4.1	Social mediacampagne Week van de jonge mantelzorger	36
5.5	Mantelfoon website in een nieuw, fris jasje	37
5.6	Promotiemateriaal	37
5.6.1	Mantelfoon Magazine.....	37
5.6.2	3 minuten checklist	37
5.6.3	Flyers en leaflets voor activiteiten en events georganiseerd door derden	37
5.6.4	Mantelfoon visitekaartjes voor professionals	37
5.6.5	Nieuwsbrieven voor mantelzorgers.....	37
5.6.6.	Narrow casting	38
5.7	Dag van de mantelzorg	38
5.7.1	Mediacampagne.....	38
5.7.2	Activiteiten voor mantelzorgers in de gebieden	38
5.7.3	Mantelzorgpresentje vanuit Mantelfoon	38
5.7.4	Stedelijke activiteit voor mantelzorgers: een ontspannen klankschalensessie	39
Hoofdstuk 6.	Aanbevelingen.....	40
6.1	Complexiteit van zorg en begeleiding	40
6.2	Verbeteren zichtbaarheid van respijtzorg.....	40
6.3	Toegankelijkheid informatie wonen, zoals mantelzorgwoningen	40
6.4	Focus op eigen gezondheid van mantelzorgers	40
6.5	Samenwerking met professionals	40



Hoofdstuk 1. Mantelfoon, hét stedelijk mantelzorgsteunpunt

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

1.1 Aanleiding

Mantelfoon komt voort uit gesprekken met mensen en organisaties in de stad over de verbetering van de ondersteuning voor vrijwilligers(organisaties) en mantelzorgers. Een vaak gehoorde wens was een mantelzorgsteunpunt waar mantelzorgers advies kunnen krijgen, op weg geholpen kunnen worden in de veelheid van regels en wetgeving én hun hart kunnen luchten. Mantelfoon geeft gehoor aan deze wens.

1.2 De opdracht

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

1.3 De organisatie

Mantelfoon is een samenwerking tussen De ZorgCentrale en wmo radar, beide onderdeel van Inluzio. De ZorgCentrale is specialist in bereikbaarheidsdiensten, alarmering en zorg op afstand. Wmo radar bouwt als één van de welzijnsorganisaties in Rotterdam mee aan een samenleving waarin iedereen meetelt en van betekenis is. Medewerkers, vrijwilligers en stagiaires van wmo radar werken samen met andere welzijnsorganisaties, lokale bedrijven, informele en formele samenwerkingspartners (zoals buurtinitiatieven, sociaal ondernemers vanuit de Sociale Basis) en de gemeente Rotterdam via de brede welzijnsopdrachten in Rotterdam Centrum, Charlois, Delfshaven en Overschie. Wmo radar biedt mantelzorgers begeleiding om op een gezonde manier om te gaan met mantelzorg. Wmo radar gelooft in de kracht van bewoners en wil dat zij zo min mogelijk afhankelijk zijn van overheden en loketten. Met Mantelfoon biedt wmo radar aan álle mantelzorgers in Rotterdam één centraal loket.

1.4 Personele bezetting

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

1.4.1 Frontoffice

De frontoffice bestaat uit centralisten Welzijn en een klantcoördinator van De ZorgCentrale. Zij hebben een welzijns- en/of zorgachtergrond, zijn 24/7 bereikbaar via Mantelfoon, beantwoorden enkelvoudige vragen en registreren en rapporteren bellergegevens voor de backoffice.



1.4.2 Backoffice

De backoffice bestaat uit een multidisciplinair team met expertise op het gebied van mantelzorg, communicatie en data-analyse. Het team is verantwoordelijk voor de ondersteuning van mantelzorgers met complexe vragen en begeleidingsbehoeften. Daarnaast verzorgt de backoffice het projectmanagement, de monitoring en de communicatie rondom Mantelfoon.

1.5 Kwaliteit, monitoring en deskundigheidsbevordering

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

1.5.1 Frontoffice

Samenwerking en overlegstructuur

De samenwerking met De ZorgCentrale is in 2024 en 2025 geïntensiveerd. Het regulier overleg met de klantcoördinator en teamleider Welzijn is opgehoogd van eenmaal per kwartaal naar een maandelijks overleg, met als doel beter te kunnen sturen op de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast is kennisgemaakt met de nieuwe klantmanager. Naast dit maandelijks overleg vindt wekelijks operationele afstemming plaats op basis van aangeleverde rapportages. Op strategisch niveau vindt eens per kwartaal overleg plaats tussen de relatiemanager van De ZorgCentrale en Mantelfoon, waarin contractafspraken worden besproken en geëvalueerd. De responstijden blijven hierbij een structureel aandachtspunt.

Monitoring, kwaliteit en resultaten

De ZorgCentrale levert wekelijkse rapportages die door onze data-analist worden geanalyseerd en gebruikt voor monitoring en managementinformatie. Aandachtspunten worden wekelijks gedeeld met de klantcoördinator. Urgente signalen, zoals oplopende wachttijden, afgebroken gesprekken of inadequate beantwoording, worden direct teruggekoppeld zodat snel kan worden bijgestuurd. Indien nodig leveren mantelzorgcoaches aanvullende inhoudelijke feedback.

In het tweede halfjaar van 2024 is specifiek ingezet op het terugdringen van wachttijden. Dit leidde tot direct resultaat, 55% van de gesprekken werd binnen 45 seconden beantwoord en 78% binnen 90 seconden. In 2025 is deze verbetering verder doorgezet, met respectievelijk 59% en 78%. Ook het aantal afgebroken gesprekken is gedaald. Tijdens piekmomenten, zoals in januari en februari en rond de Dag van de Mantelzorg, is extra alert gehandeld op het tijdig beantwoorden van de gesprekken. In januari en februari 2025 werden 18 gesprekken afgebroken, tegenover 33 in dezelfde periode in 2024. Over heel 2025 is het totaal aantal afgebroken gesprekken met 10% afgenomen ten opzichte van vorig jaar.

Verbetermaatregelen en deskundigheidsbevordering

Op basis van de structurele afstemming is gezamenlijk het registratieprogramma geëvalueerd en geoptimaliseerd. De doorgevoerde verbeteringen zorgen ervoor dat centralisten hulpvragen en contactgegevens sneller en vollediger kunnen registreren. Dit resulteerde in minder ontbrekende rapportages, een efficiëntere registratie en kortere wachttijden. Ontbrekende informatie wordt, indien nodig, nog dezelfde dag aangeleverd aan de backoffice.

Daarnaast verzorgde Mantelfoon op 3 en 4 februari 2025 een plenaire presentatie voor alle centralisten van De ZorgCentrale over het belang van heldere rapportages en correcte afhandeling van chatgesprekken. Na afloop was ruimte voor individuele vragen en uitwisseling met de backoffice. Vanwege personeelskrapte, een brand bij het hoofdkantoor van De ZorgCentrale en het aangekondigde beëindigen van de activiteiten in 2026 zijn geplande kennisuitwisselingssessies in het voorjaar en najaar van 2025 geannuleerd.



Urgente aandachtspunten zijn gedurende het jaar wel structureel besproken via de wekelijkse en maandelijkse overleggen, zodat de operationele continuïteit geborgd bleef.

1.5.2 Het Backofficeteam

Personele bezetting

De backoffice bestaat uit een teamcoach (0,78 fte), drie mantelzorgcoaches (1,86 fte), een communicatieadviseur (0,89 fte) en een data-analist (0,67 fte). Vanaf 1 januari 2025 was het team weer op volle sterkte door de terugkomst van één van de mantelzorgcoaches na zwangerschaps- en bevallingsverlof. In mei 2025 viel echter een mantelzorgcoach langdurig uit vanwege persoonlijke omstandigheden. De overige teamleden hebben haar afwezigheid opgevangen; één van de mantelzorgcoaches is daarbij extra uren per week ingezet voor de backoffice van Mantelfoon. Daarnaast is met ingang van 10 november een extra mantelzorgcoach voor 8 uur per week aangetrokken vanuit het personeelsbestand van wmo radar. Hiermee is de continuïteit van de dienstverlening door mantelzorgcoaches beter gewaarborgd.

Deskundigheidsbevordering

Binnen de backoffice staat deskundigheidsbevordering hoog in het vaandel. Dit doen zij door kennis met elkaar te delen en casuïstiek te bespreken. Ook worden webinars gevolgd en trainingen bijgewoond.

Het backofficeteam heeft als groep of individueel deelgenomen aan diverse (online) bijeenkomsten en congressen om hun deskundigheid te verbreden en te verdiepen.

Event 'Welzijn Inclusief #010'

Op 13 februari 2025 organiseerde SPIOR *het event Welzijn Inclusief #010* en presenteerde daar een tiental cultuur- en religiesensitieve elementen en aandachtspunten voor een meer divers en inclusief welzijnswerk. Het belang van intermediairs en sleutelpersonen die bekend zijn met de taal en cultuur werd benadrukt.

Webinar 'Regie op mantelzorgondersteuning'

Op 27 maart nam Mantelfoon deel aan *het webinar 'Regie op mantelzorgondersteuning'* van Movisie. Tijdens dit webinar werd kennis uitgewisseld over het voeren van regie op en het creëren van samenhang in mantelzorgondersteuning. Naast succesverhalen werden ook praktische tips en inzichten gedeeld over hoe het netwerk rondom mantelzorgondersteuning geactiveerd en versterkt kan worden.

'Meet and Greet' Dementalent

Op 24 maart 2025 organiseerde *Dementalent een Meet and Greet*. Dementalent helpt mensen met geheugenproblemen, in het bijzonder mensen met dementie, bij het vinden van passend vrijwilligerswerk. Dit biedt onder meer structuur, sociale contacten en een gevoel van zingeving. Ook biedt het mantelzorgers een vorm van respijtzorg. Mantelfoon heeft Dementalent, naar aanleiding van het event, in haar ondersteuningsaanbod opgenomen en besteedde hier aandacht aan in haar nieuwsbrieven.

Inspiratiebijeenkomst 'Een andere kijk op de GGZ'

Op 14 mei organiseerden de gemeente Rotterdam de *inspiratiebijeenkomst 'Een andere kijk op de GGZ'* waar zo'n 120 professionals uit de GGZ-sector aanwezig waren. Professor Damiaan Denys verzorgde een lezing over de paradox van de mentale zorg. Uit de bijeenkomst kwam opnieuw naar voren hoe belangrijk oprechte aandacht en een luisterend oor zijn bij het aanpakken en voorkomen van mentale problemen. Voor Mantelfoon was dit een aanleiding om onze gesprekken met mantelzorgers inhoudelijk verder te verdiepen.

Jaarlijks symposium KOPP/KOV 'Samenwerken aan veerkracht en openheid'

Op 9 april 2025 organiseerden Indigo Preventie, Youz en de gemeente *het jaarlijkse KOPP/KOV-symposium*. Professionals uit zorg, onderwijs en welzijn kwamen samen om stil te staan bij de positie van kinderen van ouders met psychische en/of verslavingsproblemen. Het doel was om kennis te vergroten, signalering te verbeteren en vooral meer actie te stimuleren, zodat deze kinderen tijdig in beeld komen.



Webinar 'Het Mantellintje'

Op 2 juni 2025 organiseerde MantelzorgNL een webinar ter introductie van *het Mantellintje voor de Dag van de mantelzorg*. De gedachte van het Mantellintje is dat mantelzorgers herkenbaar zijn en de zichtbaarheid aanleiding geeft om het gesprek over mantelzorg op gang te brengen. Met het lintje kunnen mantelzorgers zich gewaardeerd en gezien voelen.

Presentatie Kennisagenda Informele Zorg

Op de Dag van de Mantelzorg presenteerde het Lectorenplatform Informele Zorg de nieuwe *Kennisagenda Informele Zorg* op De Haagse Hogeschool. De agenda geeft richting aan toekomstig praktijkgericht onderzoek naar informele zorg, met mantelzorg als hoofdthema. Ze benoemt waar nieuwe kennis nodig is, op basis van ervaringen van mantelzorgers en professionals. Deze kennisagenda vormt een kompas voor onderzoek dat bijdraagt aan goede zorg voor kwetsbare burgers én aan het welzijn van mantelzorgers.

Stakeholdersanalyse

Tijdens twee interne teamsessies in het is een *stakeholdersanalyse* uitgevoerd, waaruit een actielijst is opgesteld. Dit leverde inzichten op in welke stedelijke partijen en organisaties, zowel op strategisch als uitvoerend niveau, betere aansluiting gezocht kan worden. Afhankelijk van de aard van de partij (stedelijke partner, overkoepelende organisatie of uitvoerende instantie) zijn concrete acties uitgezet of is een plan van aanpak opgesteld om op gestructureerde wijze de samenwerking te versterken.

Kennissessie 'Het mantelzorggesprek'

Tijdens een kennissessie op 19 juni 2025 verdiepte het backofficeteam zich in *het mantelzorggesprek*, met als doel de meest optimale ondersteuning aan de mantelzorger te bieden, meer structuur te geven aan de in te zetten interventies en de bijbehorende monitoring en registratie te verbeteren, en daarnaast (dreigende) overbelasting tijdig te signaleren en erop te interveniëren..

De voorliggende vraag tijdens de verdiepingssessie was: *'Welke impact willen wij bereiken met onze mantelzorgondersteuning tijdens het mantelzorggesprek?'* Het Handboek stappenplan impact mantelzorgondersteuning van MantelzorgNL is als basisdocument gebruikt.

In het handboek zijn interventies in acht domeinen ingedeeld, de zogenoemde interventieschijf:

- Informatie & advies;
- Persoonlijke begeleiding;
- Emotionele steun;
- Educatie;
- Praktische hulp;
- Vervangende zorg;
- Financiële ondersteuning;
- Materiële hulp.



Aan de hand van de hulpvraag wordt een keuze gemaakt in één of meerdere domeinen met daarbij passende interventie(s) en/of activiteit(en).

Evaluatie, monitoring en registratie

Na een bepaalde periode, afhankelijk van de ingezette interventie(s) en/of activiteit(en) én situatie van de mantelzorger, wordt met de mantelzorgers geëvalueerd om te kijken of de ingezette interventie(s) en/of activiteit(en) de gewenste impact had(den) en/of het doel werd bereikt. Hiervoor wordt tijdens het contact met de mantelzorger een volgend contactmoment vastgelegd. Indien nodig worden ingezette interventies bijgesteld. De ingezette interventies en/of activiteiten, evaluatie en monitoring worden geregistreerd.



Detecteren mate van overbelasting bij mantelzorgers

Een belangrijk onderdeel van de huidige opdracht is *het detecteren en voorkomen van (dreigende) overbelasting*. MantelzorgNL heeft vragenlijsten ontwikkeld die tijdens het mantelzorggesprek afgenomen kunnen worden. Door (dreigende) overbelasting in kaart te brengen, krijgen we beter zicht op:

- welke interventies impact hebben;
- het aantal (dreigende) overbelaste mantelzorgers (incl. tot welke door de gemeente genoemde categorie zij vallen: werkend, jong, migratieachtergrond, oudere, etc.).

Het mantelzorggesprek is hét moment om de mate van (dreigende) overbelasting in kaart te brengen en te monitoren. Zo wordt geëvalueerd of een ingezette interventie bijdraagt aan het voorkomen of verminderen van overbelasting. Daarbij wordt rekening gehouden met veranderingen in de persoonlijke situatie van de mantelzorger en met maatschappelijke ontwikkelingen, zoals wijzigingen in het zorglandschap of wet- en regelgeving, die van invloed kunnen zijn op het effect van een interventie.

Niet elke mantelzorger heeft behoefte aan een extra verdieping tijdens het mantelzorggesprek. Toch wordt aan elke mantelzorger de vraag gesteld om volgens een korte vragenlijst de mate van (dreigende) overbelasting vast te stellen. De mantelzorger is niet verplicht mee te werken maar het kan helpend zijn bij vraagverheldering waarmee de impact van de mantelzorgondersteuning bevorderd kan worden.

Mantelfoon zette vanaf kwartaal 3 de gevalideerde vragenlijst *Care Strain Index (CSI)* in, eerst als invulbare PDF waarna de vragenlijst digitaal in RegiCare beschikbaar gesteld. Ook werd de werkinstructie voor het mantelzorggesprek hierop aangepast.

Kennissessie ‘Definiëren kenniscentrum mantelzorgsteunpunt’

Om een weloverwogen keuze te kunnen maken of wij als stedelijk mantelzorgsteunpunt de ontwikkeling naar kenniscentrum kunnen maken, heeft het backofficeteam in een kennissessie (3 juni 2025) de mogelijkheden hiertoe onderzocht. Hierbij werden de definities van missie, visie, doelgroepen, aanbod en eisen voor een kenniscentrum naast die van een mantelzorgsteunpunt gelegd waarbij de meerwaarde van een kenniscentrum én de haalbaarheid hiervan in kaart gebracht. Voor het definiëren van de doelgroepen werden zowel ‘mantelzorgers’ als ‘professionals’ als aparte doelgroepen benaderd.

Verskil in opzet en focus

Een kenniscentrum mantelzorg en een mantelzorgsteunpunt hebben overlappende doelen, maar er zijn belangrijke verschillen in scope, functie en doelgroep.

Tabel 1. Verskil in opzet en focus tussen mantelzorgsteunpunt en kenniscentrum Mantelzorg

Aspect	Mantelzorgsteunpunt	Kenniscentrum Mantelzorg
Doelgroep	Voornamelijk mantelzorgers	Mantelzorgers én professionals
Doel	Directe ondersteuning en ontlasting	Kennisdeling, beleidsontwikkeling, professionele ondersteuning
Schaal	Lokaal (gemeentelijk- of wijkniveau)	Regionaal of landelijk
Activiteiten	Praktische hulp, informatie, lotgenotencontact	Onderzoek, trainingen, beleidsadvies, tools ontwikkelen
Werkwijze	Vraaggericht, individueel	Vraag- én systeemgericht, met focus op innovatie en structuur

Conclusie

Aan de hand van een checklist is bepaald waar het huidige mantelzorgsteunpunt aan voldoet en welke stappen gezet moeten worden om te kunnen komen tot een kenniscentrum. De conclusie is dat voor de doelgroep ‘mantelzorgers’ Mantelfoon als kenniscentrum aangemerkt kan worden.



De meerwaarde van een kenniscentrum voor mantelzorgers zit in het *versterken, verlichten en verbinden* van hun zorgrol. Het gaat verder dan alleen praktische hulp: een kenniscentrum helpt mantelzorgers om hun zorg langdurig vol te houden, met minder stress én meer erkenning.

De belangrijkste meerwaarden:

- Persoonlijke ondersteuning en erkenning
- Kennis geeft kracht
- Verbinding met anderen
- Praktische hulp bij regeltaken
- Preventie van overbelasting
- Ondersteuning bij werk en mantelzorg combineren
- Stem richting beleid

Mantelfoon biedt deze meerwaarden zelf of in samenwerking met partners. Echter, voor de doelgroep 'professionals' kan het huidige mantelzorgsteunpunt niet volledig voldoen aan de gestelde eisen van een kenniscentrum. Ontwikkelpunten die wél haalbaar zijn met de huidige personele bezetting, kennis en expertise én passen in de opdracht, werden dit jaar verder uitgewerkt en in de gunning van de nieuwe opdracht opgenomen.



Hoofdstuk 2. Monitoring

In dit hoofdstuk worden de cijfers van januari 2025 tot en met december 2025 toegelicht.

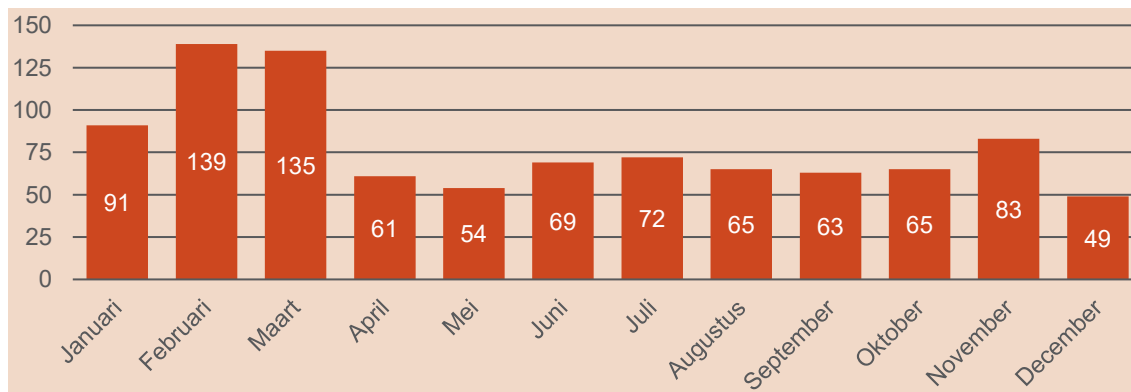
2.1 Aantal bellers en mantelzorgvragen Mantelfoon

In 2025 heeft Mantelfoon 908 telefoongesprekken ontvangen. Hiervan zijn 248 gesprekken voortijdig afgebroken, waarvan 152 testgesprekken. Deze tests, uitgevoerd door De ZorgCentrale en provider Message to The Moon, waren nodig om te controleren of de verbinding correct werkte en of de overstap naar provider KPN goed verliep. In april en mei was de bereikbaarheid van het 0800-nummer tijdelijk instabiel, maar sinds de overstap naar KPN hebben bellers de telefoonlijn weer kunnen bereiken. De overige 96 gesprekken zijn door de bellers zelf voortijdig beëindigd, bijvoorbeeld vanwege wachttijden of onverwachte omstandigheden in de privé omgeving.

Uiteindelijk hebben de centralisten 660 bellers te woord gestaan. Van deze gesprekken hebben 233 bellers (35%) direct ondersteuning gekregen van de centralisten, vaak in de vorm van een luisterend oor. De overige 427 gesprekken (65%) zijn doorgezet naar de backoffice voor meer uitgebreide ondersteuning.

Naast de telefoongesprekken heeft Mantelfoon mantelzorgvragen via andere kanalen ontvangen: 116 per e-mail¹ (info@mantelfoon.nl), 133 via de chat, 36 via direct contact met de backoffice en 1 via het telefoonnummer voor professionals. In totaal heeft Mantelfoon 946 mantelzorgvragen ontvangen, een aantal dat vergelijkbaar is met 2024 (1.006 vragen).

Figuur 2.1 Totaal aantal mantelzorgvragen aan Mantelfoon per maand in 2025 (N=946)



2.1.1 Responssnelheid en duur gesprek telefonisten Mantelfoon

Mantelfoon streeft ernaar 80% van de telefoontjes binnen 45 seconden te beantwoorden.

In 2025 is dit als volgt gerealiseerd:

- 532 telefoontjes (59%) zijn binnen 0-45 seconden beantwoord.
- 177 telefoontjes (19%) zijn binnen 45-90 seconden beantwoord.
- 67 telefoontjes (7%) zijn binnen 90-120 seconden beantwoord.
- 132 telefoontjes (15%) zijn na meer dan 120 seconden beantwoord.

Vergeleken met 2024 is de responssnelheid aanzienlijk verbeterd. Vorig jaar werd 45% van de bellers binnen 45 seconden te woord gestaan, dit jaar ligt dit 14% hoger.

¹ Deze verzoeken worden direct gemaild naar info@mantelfoon.nl of komen binnen via de website van Zorgzaam010 (www.zorgzaam010.nl) en de website van Mantelfoon (www.mantelfoon.nl).



Naast de responssnelheid registreert Mantelfoon ook de gespreksduur en belmomenten:

- De gemiddelde gespreksduur is 4 minuten en 39 seconden, met een langste gesprek van 48 minuten.
- 73% van de telefoontjes komt doordeweeks binnen kantoor tijden.
- 27% van de gesprekken vindt buiten kantoor tijden of in het weekend plaats. Dit percentage is vergelijkbaar met 2024. Vooral in de vooravond bellen veel mensen, wanneer zij niet aan het werk zijn.

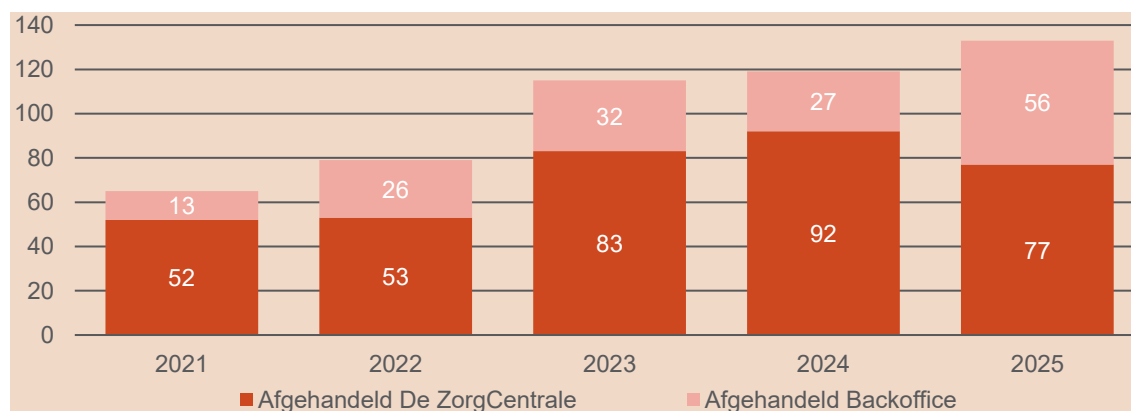
2.1.2 Chat op de Mantelfoon website

De livechat is beschikbaar op de website van Mantelfoon. De chat wordt bemenst door De ZorgCentrale en is, net als de telefonische dienstverlening, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar bereikbaar. In 2025 maakten 133 mensen gebruik van de chat, wat een stijging is ten opzichte van vorige jaren (zie figuur 2.2).

Ruim 31% van de chatgesprekken vindt plaats buiten kantoor tijden en 12% in het weekend. Met name in de namiddag en avond nemen chatters contact op met Mantelfoon. In 56 gevallen zijn chatvragen doorgezet naar de backoffice voor verdere ondersteuning. Centralisten wijzen chatters actief op de mogelijkheid om in contact te worden gebracht met de backoffice, waarbij veel chatters aangeven hier eerst over te willen nadenken en eventueel later zelf opnieuw contact opnemen. De overige chatvragen zijn door de centralisten afgehandeld en bestonden voornamelijk uit de behoefte aan een luisterend oor.

73% van de chatgebruikers is mantelzorger en 9% is professional. De helft van de chatters is tussen de 40 en 70 jaar oud, een derde is jonger dan 30 jaar. Jonge mantelzorgers stellen met name vragen over de mantelzorgverklaring, zorg, vervangende zorg en wonen. Oudere mantelzorgers stellen vragen over het mantelzorgcadeau of geven duidelijk directe signalen van overbelasting. Professionals hebben vooral behoefte aan inhoudelijke informatie over mantelzorg in het algemeen.

Figuur 2.2 Totaal aantal chatgesprekken Mantelfoon 2021-2025



2.1.3 Afhandeltijd backoffice Mantelfoon

De backoffice van Mantelfoon heeft in totaal 513 vragen in behandeling genomen die door de centralisten van De ZorgCentrale zijn doorgezet. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2024 (474 vragen). De centralisten signaleren steeds vaker behoefte van bellers aan intensievere ondersteuning. Een vraag die bij de backoffice van Mantelfoon binnenkomt, of per mail of chat wordt doorgezet, wordt binnen twee werkdagen opgepakt. Gemiddeld wordt een vraag binnen 11 werkdagen afgerond, waarbij meestal twee contactmomenten plaatsvinden. Uitschieters komen voor: bij mantelzorgers met behoefte aan intensiever contact vonden soms meerdere gesprekken plaats, zoals te lezen is in de casus op de volgende pagina.

De langere afhandeltijd en extra contactmomenten hangen samen met de intensievere begeleiding door de mantelzorgcoaches. In vergelijking met voorgaande jaren nemen de coaches meer tijd per vraag en zijn er vaker contactmomenten. Daarnaast stemmen zij met mantelzorgers af of er behoefte is aan verdere ondersteuning en vindt regelmatig overleg plaats met samenwerkingspartners.



Rouw en steun

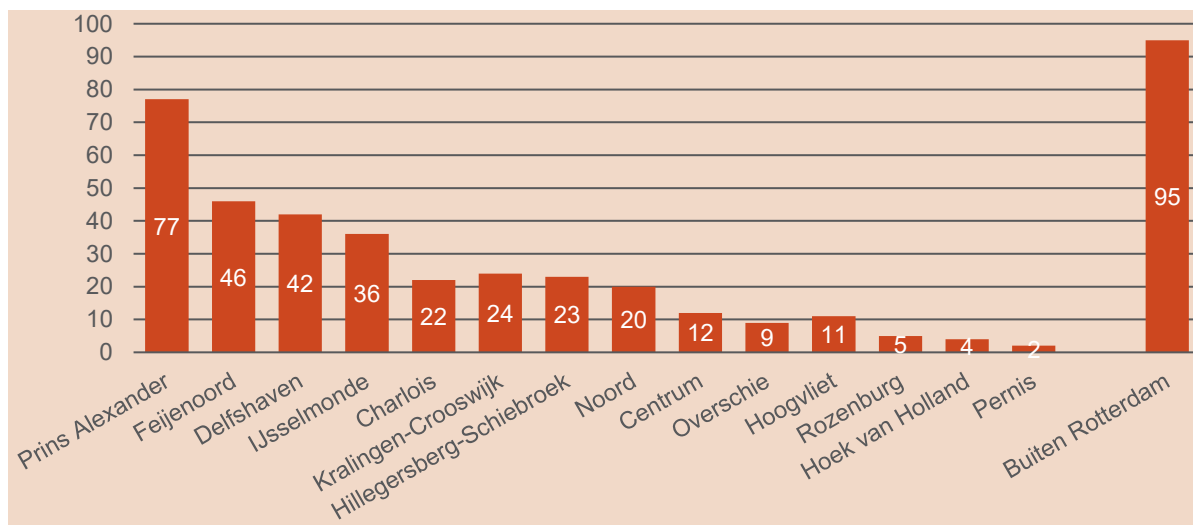
Meneer zorgde jarenlang intensief voor zijn ernstig zieke vrouw. Toen duidelijk werd dat zij zich in de palliatieve fase bevond, had hij vooral behoefte aan een luisterend oor. Zijn vrouw overleed onverwacht in het ziekenhuis, zonder dat hij daarbij kon zijn, wat veel verdriet met zich meebracht. Bij Mantelfoon vond meneer steun in regelmatige gesprekken, waarin ruimte was voor zijn rouw en zijn dubbele gevoelens hierbij. Er werd meegedacht over passende ondersteuning, zoals contact met een rouwcoach en informatie over steun vanuit de huisarts of andere organisaties. Gaandeweg vond meneer weer voorzichtig ruimte om zijn leven op te pakken en voelde hij zich gesteund en minder alleen.

2.1.4 Bellers per gebied

In 2025 is Mantelfoon het vaakst benaderd door mantelzorgers uit Prins Alexander, Feijenoord, Delfshaven en IJsselmonde (zie figuur 2.3). Opvallend is de stijging van het aantal mantelzorgers van buiten de gemeente Rotterdam dat contact heeft opgenomen, bijvoorbeeld omdat zij zorgen voor een naaste die in Rotterdam woont. De vragen van deze mantelzorgers gaan over het mantelzorgcadeau, de mantelzorgverklaring, de mantelzorgparkeervergunning, het persoonsgebonden budget (PGB) en andere zorggerelateerde onderwerpen. Zo willen zij informatie over de tegemoetkoming van parkeerkosten of de mogelijkheid om het aantal uren van de mantelzorgparkeervergunning te verhogen. Ook hebben zij behoefte aan informatie over beschikbare zorgvormen en zoeken ze overzicht in het zorglandschap van Rotterdam.

Hoewel Mantelfoon veel wordt benaderd vanuit de genoemde gebieden, blijft het aantal bellers uit Rozenburg, Hoek van Holland en Pernis beperkt. Deze gebieden worden al actief begeleid door mantelzorgondersteuners, wat de lagere vraag naar ondersteuning kan verklaren.

Figuur 2.3 Verdeling van mantelzorgers backoffice Mantelfoon per gebied 2025 (N=456)



2.1.5 Leeftijdscategorie bellers

De meeste mantelzorgers die in 2025 ondersteuning hebben ontvangen van onze mantelzorgcoaches, vallen in de leeftijdscategorieën 50 tot en met 59 jaar (23%) en 60 tot en met 69 jaar (23%). Deze mantelzorgers nemen contact op met vragen over zorg, geldzaken en regelgeving en het PGB.

Mantelzorgers van 70 jaar en ouder bellen vaak met vragen over het mantelzorgcadeau of voor een luisterend oor. Het percentage mantelzorgers tot en met 39 jaar dat contact opneemt met Mantelfoon is met 15% vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van 2024. Deze relatief jonge mantelzorgers stellen vooral vragen over wonen, het PGB en de zorg voor hun naaste. Zo willen zij weten of er mogelijkheden zijn om met urgentie dichterbij de zorgbehoevende te wonen en of zij het PGB als inkomstenbron kunnen gebruiken.



Een voorbeeld van hoe Mantelfoon hierin meedenkt en ondersteunt, is te lezen in de onderstaande casus.

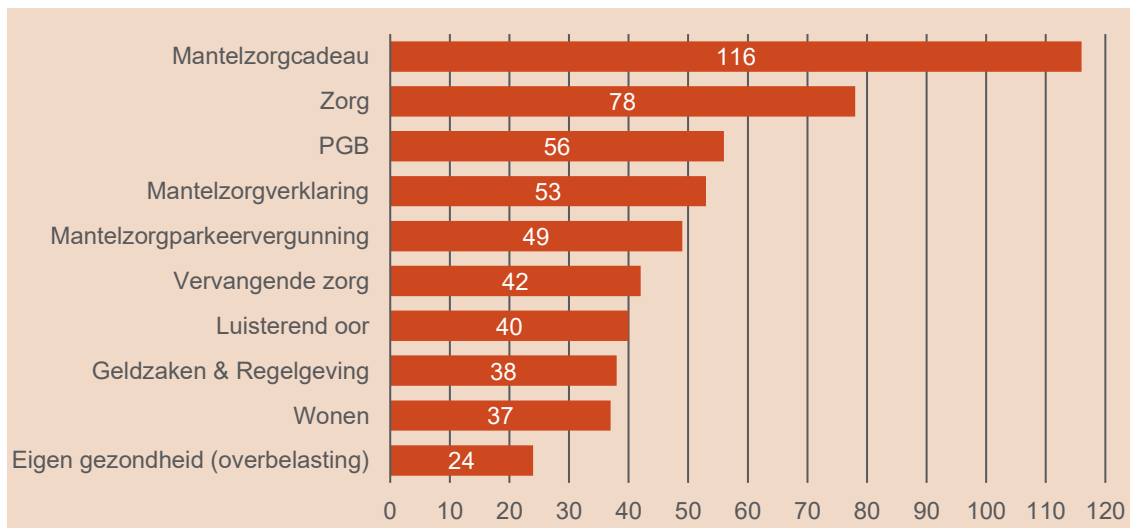
Heldere informatie en advies

Een dochter neemt contact op met Mantelfoon omdat zij vragen heeft over de zorg voor haar moeder. Ze overweegt haar baan op te zeggen om de zorg volledig op zich te nemen. Bij Mantelfoon krijgt zij uitleg over de mogelijkheden en wordt er meegedacht over vervolgstappen. Er wordt door de mantelzorgcoach geadviseerd om contact op te nemen met de huisarts voor een verwijzing naar de wijkverpleegkundige, die kan beoordelen welke zorg nodig is en kan ondersteunen bij een eventuele aanvraag voor een persoonsgebonden budget. De dochter voelt zich geholpen door de informatie en het meedenken.

2.2 Soorten hulpvragen

De mantelzorgcoaches ontvingen in 2025 uiteenlopende hulpvragen. Net als vorig jaar werden de meeste vragen gesteld over het mantelzorgcadeau van de gemeente (zie figuur 2.4). Mantelzorgers ervaren regelmatig onduidelijkheid bij het aanvragen van de **mantelzorgverklaring** en het **mantelzorgcadeau**. Veel vragen gaan over de voorwaarden, de stappen in het aanvraagproces en het verschil met andere regelingen. Bij aanvragen ontstaan vaak technische problemen, zoals foutmeldingen of problemen met DigiD. Sommige mantelzorgers hebben beperkte digitale vaardigheden. Ook bij vouchercodes en het OV-tegoed is er vaak onduidelijkheid of gaan codes verloren. Veel mantelzorgers zijn afhankelijk van hulp van naasten en professionals; zonder deze steun ervaren zij stress. De mantelzorgcoaches ondersteunen mantelzorgers hierbij door samen met hen het aanvraagproces stap voor stap te doorlopen en waar nodig mee te kijken bij technische knelpunten, en voorzien daarnaast in doorverwijzing naar passende ondersteuning via de Vraagwijzer, bibliotheek of een mantelzorgondersteuner in de wijk.

Figuur 2.4 Top 10 hulpvragen (minimaal één hulpvraag) backoffice Mantelfoon 2025 per categorie (N=603)



Opvallend is dat mantelzorgers naast deze praktische vragen over het aanvragen van een mantelzorgverklaring- of cadeau ook regelmatig een andere hulpvraag hebben die zich meer richt op het geven van informatie en advies. Bij 69 bellers was er van meer dan één hulpvraag. Bijvoorbeeld een vraag over de mantelzorgverklaring in combinatie met een hulpvraag omtrent **zorg**. Mantelzorgers hebben vragen over welke zorgvormen beschikbaar zijn in Rotterdam en hoe deze geregeld kunnen worden.

Er is onvoldoende overzicht in thuiszorg, WLZ, Wmo, vrijwilligers of dagbesteding, en mantelzorgers weten vaak niet waar te beginnen of wie waarvoor verantwoordelijk is. Dit leidt tot onzekerheid en stress, vooral bij



verschillen tussen zorgverzekeringen of indicaties. Ook rond opnames in een verpleeghuis, hospice of revalidatiecentrum ervaren mantelzorgers onduidelijkheid en wachttijden. Hierdoor voelen zij zich soms onder druk gezet om de zorg thuis te continueren. Veel vragen ontstaan bij escalaties, toenemende zorgbehoefte of gedragsproblemen, bij zorgen over iemand die zorg mijdt of geen netwerk heeft, en bij spanningen tussen wens van mantelzorger, zorgontvanger en mogelijkheden van zorginstellingen. Daarnaast is er vaak onduidelijkheid over kwaliteit van zorg en klachtenprocedures, waardoor mantelzorgers zich niet altijd gehoord voelen. Overkoepelend zoeken zij vooral duiding en overzicht in het zorglandschap, waarbij Mantelfoon fungeert als wegwijzer en sparringpartner. Een goed voorbeeld hiervan is onderstaande casus, waarin de mantelzorgcoach van Mantelfoon een moeder helpt overzicht te krijgen en mee te denken over vervolgstappen bij een complexe zorgvraag.

Ondersteuning voor ouder en kind

Mevrouw is moeder van drie kinderen en zorgt voor een zoon met complexe problematiek, waaronder autisme. Passend onderwijs en behandeling zijn lastig te organiseren en het ontbreken van een duidelijke diagnose zorgt voor veel onzekerheid. De zorg vraagt veel van haar en heeft grote impact op haar eigen welzijn. Ze voelt zich niet altijd gehoord door betrokken instanties en mist overzicht. Bij Mantelfoon vindt mevrouw een luisterend oor en wordt er meegedacht over vervolgstappen, zoals het inschakelen van onafhankelijk advies en het afstemmen met betrokken professionals. De gesprekken geven haar rust, overzicht en het gevoel er niet alleen voor te staan.

Naast vragen over de reguliere zorg, hebben mantelzorgers ook vragen over **vervangende zorg**. Veel mantelzorgers ervaren onzekerheid over hoe zij tijdelijk afstand kunnen nemen, bijvoorbeeld bij vakantie, en welke vormen van ondersteuning beschikbaar zijn. Onvoldoende overzicht van mogelijkheden, complexiteit van indicaties en eerdere negatieve ervaringen maken het aanvragen van deze vervangende zorg lastig. Mantelfoon fungeert hierbij als wegwijzer en meedenker, helpt bij het vinden van passende oplossingen en ondersteunt mantelzorgers bij het zetten van stappen om hun eigen rust en welzijn veilig te stellen.

Mantelzorgers hebben regelmatig vragen over **financiële regelingen en regelgeving**, zoals vergoedingen, het **PGB**, belastingaftrek, **parkeervergunningen**, toeslagen en de impact ervan op werk en inkomen. Vaak is er onduidelijkheid over wat wel en niet vergoed wordt, welke kosten (reiskosten, hulpmiddelen, parkeerkosten) kunnen worden vergoed, en hoe regelingen met elkaar samenhangen. Mantelzorgers ervaren de regelgeving vaak als complex en tijdrovend, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een PGB of het aanvragen van een extra parkeereenheden. Misverstanden over indicaties, inkomensgevolgen of afwijzingen leiden soms tot financiële druk en onzekerheid over de toekomst. De mantelzorgcoaches geven uitleg, helpen mantelzorgers de regelingen te overzien en verwijzen door naar relevante organisaties, zoals Per Saldo of onafhankelijke cliëntondersteuning. Ook begeleiden zij bij praktische stappen, zoals het aanvragen van een parkeervergunning en zorgen zij voor verwachtingsmanagement rond vergoedingen en mogelijkheden.

Daarnaast uiten mantelzorgers vaak zorgen over de **woonsituatie** en stellen zij hierover vragen. Zo willen mantelzorgers dicht bij een ouder, kind of partner wonen om zorg te kunnen bieden, maar lopen ze tegen ingewikkelde procedures en strikte voorwaarden aan bij urgentieverklaringen, woningruil of samenwonen. Ook woonsituaties die niet goed zijn ingericht of te klein zijn, leiden tot extra stress en fysieke belasting. Vragen over vergunningen, kangoeroewoningen, aanpassingen, privacy, huurtoeslag en de woning van de zorgbehoevende bij overlijden zorgen voor extra onzekerheid. Mantelfoon biedt hierin begeleiding, denkt mee over mogelijke oplossingen en verwijst waar nodig door naar woningcorporaties, gemeenten, huurteams, Senior Makelaars of het Juridisch Loket, zodat mantelzorgers ondersteund worden bij het realiseren van een passende en veilige woonsituatie. Een voorbeeld hiervan is de casus op de volgende pagina waarin vragen over wonen en zorg samenkomen.



Woonunit voor intensieve zorg

Een kleinzoon belde namens zijn ouders, die zorgen voor zijn grootmoeder met dementie. Om de zorg beter te organiseren overwogen zij een woonunit in hun achtertuin. Ze wonen in een sociale huurwoning en wisten niet wat hiervoor nodig is. Mantelfoon adviseerde contact op te nemen met de woningcorporatie en af te stemmen met de gemeente. Er bleek geen specifiek beleid voor woonunits, maar doorgaans verloopt dit via samenwerking tussen corporatie en gemeente. Deze informatie is teruggekoppeld aan de kleinzoon, die inmiddels de juiste contactpersoon heeft gevonden. Een afspraak met de corporatie volgt, waarbij ook Mantelfoon aanwezig zal zijn om te ondersteunen.

Veel mantelzorgers ervaren langdurige overbelasting, vermoeidheid en stress, en hebben moeite om hun eigen leven en gezondheid te combineren met de zorg voor een ander. Ze bellen vaak niet met een concrete vraag, maar met de behoefte om gehoord te worden, erkenning te krijgen en hun emoties te delen zonder oordeel. Dit kan gaan over spanningen met de zorgontvanger, negatieve ervaringen met zorginstanties, schuldgevoelens, rouw of de verwerking van veranderingen in hun rol. Mantelfoon biedt in deze situaties een **luisterend oor**, denkt mee over passende oplossingen en verwijst waar nodig door naar bijvoorbeeld huisartsen, psychologen, geestelijke verzorging of lotgenotencontact. Erkenning en rust geven werkt vaak al de-escalerend en helpt mantelzorgers beter om te gaan met hun emotionele belasting, zodat ze weer wat ademruimte en overzicht krijgen in hun zorgtaken. Zo kon mevrouw in de casus hieronder haar rol als eerste contactpersoon overdragen, wat haar meer rust en ademruimte gaf.

Zorg delen geeft lucht

Mevrouw vertelt over haar ex-man, die zorgbehoevend is. Hij komt regelmatig bij haar langs, maar zij is ook zijn eerste contactpersoon bij zorgorganisaties. Naast haar eigen leven voelt zij zich verantwoordelijk voor het regelen van zijn zorg en het contact met instanties, terwijl zij deze rol eigenlijk niet meer wil. Bij Mantelfoon kan mevrouw haar verhaal kwijt en wordt er meegedacht over haar grenzen. In overleg met de casemanager dementie besluit zij aan te geven dat zij niet langer de eerste contactpersoon wil zijn. Inmiddels heeft één van de zoons deze rol overgenomen, waardoor mevrouw meer ruimte voor zichzelf ervaart en zich gesteund voelt in het loslaten van haar zorgtaken.

Mantelzorgers en professionals zoeken beiden naar **kennis en handvatten** om mantelzorg beter te begrijpen en te ondersteunen. Mantelzorgers willen praktische tips voor de dagelijkse zorg, omgaan met dementie of moeilijke gedragingen en informatie over hulpmiddelen, apps of manieren om hun eigen belasting te verminderen. Professionals vragen vaak advies en materialen om mantelzorgers effectiever te begeleiden, bijvoorbeeld over PGB, respijtzorg, parkeervergunningen of het organiseren van bijeenkomsten. Mantelfoon biedt informatie via persoonlijk contact, bijeenkomsten of materialen, en ondersteunt bij doorverwijzingen en samenwerking met relevante organisaties. Zo krijgen zowel mantelzorgers als professionals actuele informatie en handvatten om de zorg beter te organiseren. Het partnertevredenheidsonderzoek (DSP, 2025) bevestigt de centrale rol van Mantelfoon en het belang van kennisdeling in het mantelzorglandschap.

2.2.1 Veel gestelde vragen

Hieronder volgt een overzicht van veel gestelde vragen aan de mantelzorgcoaches van Mantelfoon.

1. Ik loop vast bij het online aanvragen van de **mantelzorgverklaring**. Wie kan mij hierbij helpen?
2. Ik wil een paar weken op vakantie, maar zorg voor iemand. Wie kan **tijdelijk** voor mij **inspringen**?
3. Door de zorg voor mijn ouders kan ik minder werken. Welke **financiële mogelijkheden** zijn er voor mij?
4. Ik combineer werk met de zorg voor mijn kind met een verstandelijke beperking. Waar kan ik mijn **verhaal kwijt** en steun krijgen?
5. Ik voel mij **overbelast** en uitgeput door de zorg voor mijn partner. Waar kan ik opladen en advies krijgen?

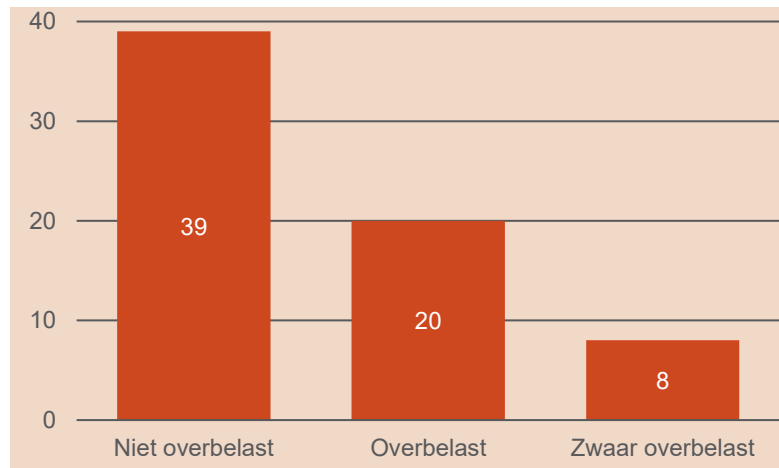


2.3. Overbelasting in kaart gebracht

Het gesprek dat de mantelzorgcoaches met een mantelzorger voeren, is hét moment om de mate van (dreigende) overbelasting in kaart te brengen en te monitoren. Niet iedere mantelzorger heeft behoefte aan extra verdieping. Toch wordt sinds de tweede helft van het jaar aan elke mantelzorger de vraag gesteld om, aan de hand van de gevalideerde vragenlijst *Care Strain Index (CSI)*, de mate van (dreigende) overbelasting vast te stellen. Deelname is niet verplicht, maar het invullen van de vragenlijst kan helpend zijn bij de vraagverheldering en daarmee bijdragen aan het vergroten van de impact van de mantelzorgondersteuning.

Figuur 2.5 Verdeling van overbelasting op basis van CSI-scores (N=67).

De CSI-vragenlijst bestaat uit 13 ja/nee-vragen en geeft een indicatie van de mate van overbelasting van een mantelzorger. Wanneer zeven of meer vragen met 'ja' worden beantwoord, is er sprake van overbelasting. Bij elf of meer bevestigende antwoorden is sprake van zware overbelasting. In 2025 hebben de mantelzorgcoaches de vragenlijst afgenomen bij 67 mantelzorgers. Zoals te zien is in figuur 2.5 vertonen 28 mantelzorgers signalen van (zware) overbelasting. De gemiddelde score op de vragenlijst is 6.



2.3.1 Determinanten van overbelasting

Doordat de scores sterk uiteenlopen, biedt de CSI naast vraagverheldering ook inzicht in determinanten van overbelasting en in zogenoemde beschermende factoren.

Op basis van de CSI-metingen blijken mantelzorgers met het hoogste risico op (zware) overbelasting vaak één of meer van de volgende kenmerken te combineren:

- **Slaapproblemen:** Slaapproblemen zijn een sterke indicator van langdurige stress, constante waakzaamheid of nachtelijke zorgmomenten.
- **Financiële druk:** Mantelzorgers die financiële stress ervaren, hebben minder mentale ruimte en ervaren vaker aanhoudende spanning, wat de zorgbelasting versterkt.
- **Langdurige zorgsituaties:** Mantelzorgers die al jarenlang, of zelfs vanaf de geboorte, voor iemand zorgen, bevinden zich vrijwel structureel in een hoge-risicozone voor overbelasting.
- **Intensiviteit van de zorg:** Veel zorguren per week, complexe zorg of zorg die 24/7 doorgaat, dragen aantoonbaar bij aan overbelasting. Deze mantelzorgers hebben weinig herstelmomenten.
- **Tekort aan professionele ondersteuning:** Wanneer professionele zorg ontbreekt of onvoldoende beschikbaar is, komt de zorgdruk bij de mantelzorger te liggen, wat belasting verhoogt.

Mantelzorgers bij wie meerdere risicofactoren samenkomen vormen een extra kwetsbare groep. Voorbeelden hiervan zijn financiële problemen in combinatie met emotionele stress, of langdurige zorg in combinatie met slaapttekort. Daarnaast vormen oudere mantelzorgers een risicogroep, doordat hun herstelvermogen vaak lager is en zij regelmatig zelf gezondheidsproblemen ervaren. Ook de groep mantelzorgers met dubbele zorgtaken vraagt specifieke aandacht. Deze groep combineert vaak werk met de zorg voor zowel kinderen als ouders en ervaart daarnaast vaker financiële druk.



2.3.2 Beschermende factoren voor overbelasting

Naast risicofactoren zijn er ook beschermende factoren die eraan kunnen bijdragen dat mantelzorgers juist minder snel overbelast raken:

- **Een stabiele financiële situatie:** Financiële stabiliteit geeft letterlijk en figuurlijk ruimte. Er zijn minder zorgen over inkomsten, zorgkosten of verlies van werktijd.
- **Geen of beperkte slaapproblemen:** Mantelzorgers die goed slapen kunnen hun emoties beter reguleren, zijn fysiek belastbaarder en beschikken over meer veerkracht.
- **Een goede balans tussen zorg, werk en privé:** Mantelzorgers die hun tijd evenwichtig kunnen verdelen zonder voortdurende druk, ervaren minder stress.
- **Lage stress en effectieve coping:** Mantelzorgers met weinig ervaren stress hebben vaak effectieve coping strategieën ontwikkeld.
- **Een goede relatie met de zorgvrager:** Een warme en positieve relatie kan de mantelzorgervaring verzachten. Waardering geeft energie, waardoor de zorg minder als een verplichting wordt ervaren.

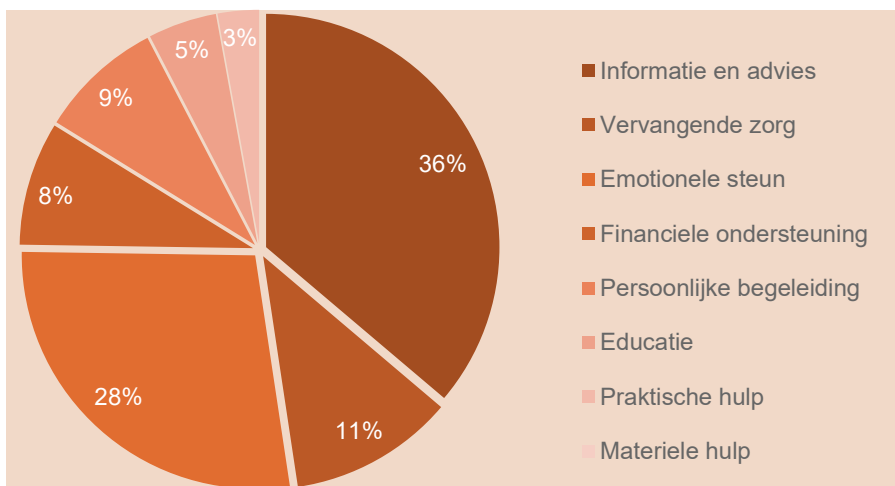
2.4. Wijze van afhandeling van de hulpvraag

De inzichten uit de CSI-metingen vormen de basis voor het bepalen van passende ondersteuning. Op basis van de uitkomsten en het gesprek met de mantelzorger kiezen de mantelzorgcoaches gerichte interventies die aansluiten bij de ervaren belasting, risicofactoren en aanwezige beschermende factoren.

In 2025 zijn de meeste bellers van Mantelfoon ondersteund door het bieden van informatie en advies. Daarbij is het belangrijk om te benadrukken dat bij het geven van informatie, advies of praktische ondersteuning vrijwel altijd ook ruimte is voor een luisterend oor. Hoewel emotionele ondersteuning niet altijd de primaire hulpvraag is, blijkt deze wel een wezenlijk onderdeel van de ondersteuning door Mantelfoon.

Voor de 67 mantelzorgers bij wie de CSI-vragenlijst is afgenomen (zie hoofdstuk 2.3) heeft de mantelzorgcoach op basis van de interventieschijf van MantelzorgNL een passende vorm van ondersteuning ingezet. Het voornemen is om deze interventieschijf in 2026 leidend te maken voor alle gesprekken.

Figuur 2.6 Afhandeling van de gesprekken aan de hand van de interventieschijf (N=69)



De figuur hiernaast geeft een overzicht van de interventies die bij deze 67 mantelzorgers zijn toegepast. Er is vaak sprake van meerdere interventies per mantelzorger. Ook hieruit blijkt dat mantelzorgers vooral gebaat zijn bij informatie en advies, in combinatie met emotionele ondersteuning. Materiele hulp is niet aangeboden door de mantelzorgcoaches.

2.4.1 Doorverwijzing naar partners

De mantelzorgcoaches van Mantelfoon zetten zich dagelijks in om bellers zo goed mogelijk te ondersteunen. Zij nemen de tijd om de hulpvraag zorgvuldig te verkennen en bieden waar mogelijk direct informatie, advies of ondersteuning. In een groot deel van de gesprekken kunnen zij de hulpvraag zelfstandig afhandelen.



Wanneer aanvullende expertise of ondersteuning nodig is, zorgen zij voor een gerichte doorverwijzing naar een passende organisatie of professional.

In 2025 is het aandeel bellers dat door Mantelfoon is doorverwezen naar een partnerorganisatie toegenomen van 48% naar 57%. Dit wijst op een toenemende complexiteit van hulpvragen en op een intensievere samenwerking met ketenpartners. Mantelfoon verwijst het vaakst naar de gemeente Rotterdam. Medewerkers van de Vraagwijzer ondersteunen bellers bij het aanvragen van de mantelzorgparkeervergunning, een mantelzorgverklaring en het mantelzorgcadeau.

Daarnaast worden bellers regelmatig doorverwezen naar een mantelzorgondersteuner in de wijk waar de mantelzorger of zorgontvanger woont. Deze organisaties bieden individuele ondersteuning en organiseren activiteiten in de wijk voor mantelzorgers of zorgvragers, wat bijdraagt aan ontmoeting en preventie van overbelasting. Een andere groep doorverwijzingen betreft specialistische organisaties. Dit kan gaan om organisaties op het gebied van financiën en regelgeving, zoals de Belastingdienst of het Juridisch Loket. Deze partijen bieden specialistische kennis en maatwerkoplossingen.

Tot slot leggen mantelzorgcoaches regelmatig contact met zorgorganisaties om aanvullende informatie op te vragen over (de uitbreiding van) zorgmogelijkheden. In sommige gevallen wordt ook de mantelzorgcoördinator van een zorginstelling betrokken, zodat er binnen de organisatie meer aandacht is voor de positie en behoeften van de mantelzorger. Op deze manier draagt Mantelfoon bij aan betere afstemming tussen informele en formele zorg. Onderstaande casus laat zien hoe mantelzorgers door Mantelfoon worden begeleid en doorverwezen naar verschillende organisaties.

Samen weer in balans

Mevrouw en haar echtgenoot zijn beiden 81 jaar. Haar man heeft een vorm van geheugenproblematiek. "Hij vergeet steeds meer en ontkent dat er iets aan de hand is," vertelt mevrouw. Hoewel hij maandelijks ondersteuning krijgt van een geriatr en deelneemt aan onderzoeken, verloopt het contact met de huisarts moeizaam. Doordat hij zich steeds meer terugtrekt, raakt hij steeds meer in een sociaal isolement. Mevrouw zelf blijft zelfstandig en heeft een zinvolle dagbesteding. Toch weegt de zorg voor haar man zwaar. "Soms raak ik helemaal op van alle zorgen, vooral als het gaat om financiën of afspraken," zegt ze. Hulpmiddelen zoals een agenda of het stimuleren van dagbesteding voor haar man hebben niet geholpen; hij werkt nauwelijks mee. Hulp vragen aan familie of vrienden doet ze zelden, omdat ze hen niet extra wil belasten.

Wanneer mevrouw contact opneemt met Mantelfoon, is haar hulpvraag helder: ze zoekt manieren om de zorg beter vol te houden. Ze wil weten welke respijtmogelijkheden er zijn, zodat zij tijdelijk ontlast kan worden, én welke activiteiten haar man kunnen helpen actief en betrokken te blijven. Tijdens het eerste gesprek met de mantelzorgcoach wordt uitgebreid stilgestaan bij haar situatie. Mevrouw krijgt informatie over verschillende vormen van respijtzorg. "Het idee dat ik even op adem kan komen, was echt een opluchting," vertelt ze. Verschillende opties worden besproken, zoals een Mantelzorgmaatje via de Unie van Vrijwilligers (UVV), vrijwilligerswerk via DemenTalent, dagbesteding bij het Odensehuis, buurtkamers van welzijnsorganisaties en logeerhuizen zoals Logeerhuis de Buren voor momenten waarop extra toezicht nodig is.

Ook krijgt mevrouw aandacht als persoon. Ze ontvangt tips over bijeenkomsten, ontspannende activiteiten via de Roodkapjes en vijf gratis gesprekken met een geestelijk verzorger. "Het was fijn om mijn verhaal te kunnen doen en handvatten te krijgen om beter met alles om te gaan," zegt ze. Daarnaast wordt informatie over de geheugenproblematiek gedeeld, zodat ze beter begrijpt wat haar man doormaakt. In een vervolgesprek worden de mogelijkheden verder toegelicht en wordt samen bekeken wat het beste aansluit bij hun leven. Mevrouw voelt zich gehoord en gesteund.



Een half jaar later meldt mevrouw enthousiast: “Dankzij jullie advies gaat mijn man nu wekelijks naar het Odensehuis. Hij vindt het geweldig, en ik kan eindelijk even op mezelf zijn. Dat geeft zo’n rust!” Ze spreekt daarnaast af en toe met een geestelijk verzorger voor extra ondersteuning. “Het is precies wat we nodig hadden, het voelt goed en haalbaar voor ons,” voegt ze toe. Dankzij de gesprekken met Mantelfoon hebben mevrouw en haar man een passende balans gevonden: betekenisvolle dagbesteding en respijtzorg voor hem, en tijd en ruimte voor haarzelf. De combinatie van praktische ondersteuning en aandacht voor zingeving blijkt op dit moment precies wat zij nodig hebben.

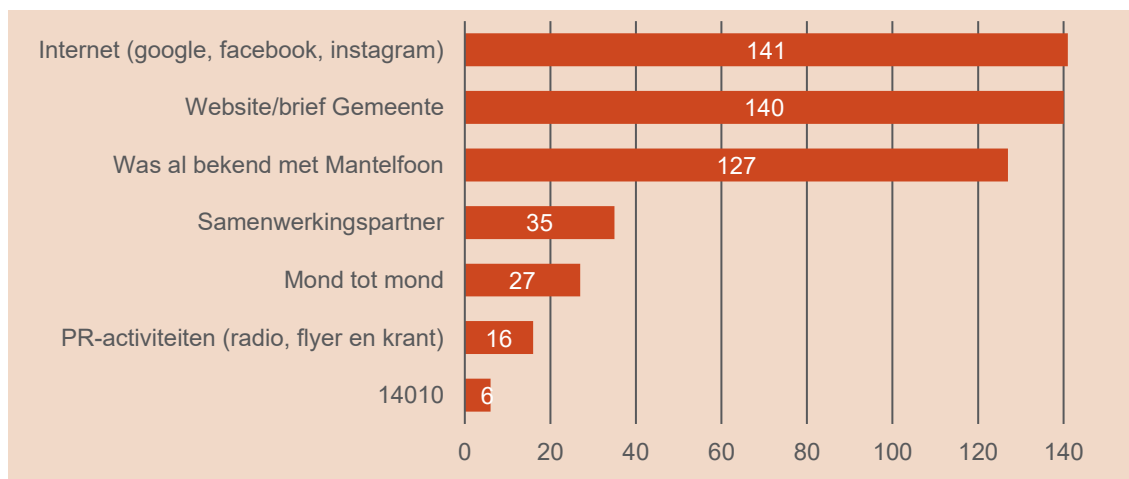
2.4.2 Vindbaarheid en bekendheid Mantelfoon

Mantelzorgers weten Mantelfoon goed te vinden en te bereiken. Uit het klanttevredenheidsonderzoek van DSP (2025) blijkt dat 88% van de mantelzorgers Mantelfoon goed vindbaar vindt en 98% goed bereikbaar. De meeste bellers maakten in 2025 via online kanalen kennis met Mantelfoon, bijvoorbeeld via zoekmachines of sociale mediakanalen zoals Instagram, Facebook en LinkedIn (zie figuur 2.7). Dit aandeel is ten opzichte van vorig jaar stabiel gebleven.

Daarnaast geeft een aanzienlijk deel van de bellers aan Mantelfoon al te kennen en eerder contact te hebben gehad. Het aandeel terugkerende bellers is vergelijkbaar met 2024 en laat zien dat mantelzorgers Mantelfoon weten terug te vinden wanneer zij opnieuw ondersteuning nodig hebben. Het merendeel van hen, 95%, raadt Mantelfoon ook aan anderen aan (DSP, 2025).

Ook de gemeente Rotterdam blijft een belangrijke verwijzer. Veel bellers zijn via gemeentelijke communicatiekanalen op de hoogte gebracht van Mantelfoon, zoals de brief over het mantelzorgcadeau, de gemeentelijke website, de Vraagwijzer en het algemene informatienummer 14010. Deze combinatie van digitale vindbaarheid, bekendheid onder terugkerende bellers en gemeentelijke verwijzing benadrukt dat Mantelfoon goed geïntegreerd is in het netwerk van mantelzorgondersteuning. Mantelzorgers kunnen de organisatie gemakkelijk bereiken en vinden, en ervaren vertrouwen in de ondersteuning die zij krijgen.

Figuur 2.7 Hoe zijn bellers in 2025 terechtgekomen bij Mantelfoon (N=492)



2.5 Klanttevredenheidsonderzoek en Partnertevredenheidsonderzoek

Mantelfoon heeft door DSP Groep BV twee tevredenheidsonderzoeken uit laten voeren:

het klanttevredenheidsonderzoek (score: 8,4) en het partnertevredenheidsonderzoek (score: 8,2).

2.5.1 Klanttevredenheidsonderzoek

Het doel van het onderzoek was om de ervaringen en tevredenheid op te halen van mantelzorgers die in 2024 contact hebben gehad met Mantelfoon. Voor dit klanttevredenheidsonderzoek interviewde DSP in februari, maart en april 2025 mantelzorgers die in gesprek zijn geweest met de frontoffice en/of backoffice van Mantelfoon. De mantelzorgers zijn geworven via een oproep in de Mantelfoon-nieuwsbrief en via de mantelzorgcoaches van de backoffice. In totaal sprak DSP telefonisch met 66 mantelzorgers.

Mantelzorgers zijn over het algemeen zeer tevreden over de dienstverlening van Mantelfoon. Zij waarderen de goede bereikbaarheid en het persoonlijke contact. De vriendelijkheid, het geduld en het inlevingsvermogen van de medewerkers worden hierbij vaak genoemd. Mantelfoon wordt met name benaderd voor informatie over rechten, regelingen en administratieve zaken, maar ook voor praktisch advies over zorg en wonen. Daarnaast speelt het bieden van een luisterend oor een belangrijke rol; veel mantelzorgers ervaren hun situatie als belastend en voelen zich geregeld eenzaam.

Mantelzorgers beoordelen Mantelfoon gemiddeld met een 8,4. De grootste meerwaarde ligt in de combinatie van empathisch contact en duidelijke informatievoorziening. Bovendien zijn mantelzorgers tevreden over de koppeling aan een mantelzorgcoach, de praktische ondersteuning en de heldere communicatie. Wel zien zij ruimte voor verbetering in de zichtbaarheid van Mantelfoon en in het aanbieden van meer praktische hulp en ontmoetingsmogelijkheden voor mantelzorgers. De overgrote meerderheid zou in de toekomst opnieuw gebruikmaken van Mantelfoon en raadt de dienst ook aan anderen aan (95%).

2.5.2 Partnertevredenheidsonderzoek

Het doel van het onderzoek was ophalen van de ervaringen en tevredenheid van partners die in 2024 hebben gebeld met Mantelfoon. Voor het partnertevredenheidsonderzoek zijn 57 samenwerkingspartners van Mantelfoon benaderd voor een telefonisch interview. In totaal hebben 38 interviews plaatsgevonden met professionals werkzaam in onder andere zorg, welzijn en onderwijs.

Partners zien Mantelfoon vooral als een laagdrempelige hulpdienst voor mantelzorgers. De meeste verwijzen cliënten actief door en waarderen de snelle, concrete ondersteuning die Mantelfoon biedt. De gemiddelde beoordeling is een 8,2. Partners noemen als belangrijkste opbrengsten: inzicht in ondersteuningsmogelijkheden, kennisdeling en de centrale rol van Mantelfoon in het mantelzorglandschap.

De bereikbaarheid en vindbaarheid van Mantelfoon worden als positief beoordeeld, al geldt laatstgenoemde met name voor professionals zelf. Volgens partners weten veel mantelzorgers, met name jongeren, anderstaligen en minder digitaal vaardigen, Mantelfoon nog niet goed te vinden. Voor een grotere bekendheid worden suggesties gedaan zoals promotie op nieuwe locaties, samenwerking met zorg- en wijkprofessionals, communicatie in andere talen, en meer zichtbaarheid via sociale media.

Partners doen ook voorstellen om de dienstverlening te versterken, zoals het toegankelijker maken van informatie, het bieden van praktische hulp en uitbreiding van de frontoffice. Voor henzelf zien zij graag meer duidelijkheid over wat Mantelfoon professionals precies te bieden heeft, meer terugkoppeling en een actievere samenwerking.



2.6 Onderzoek naar mantelzorgwoningen

In juni vroeg de gemeente Rotterdam aan Mantelfoon in hoeverre er aan Mantelfoon in de afgelopen vijf jaar vragen zijn gesteld over het onderwerp mantelzorgwoningen. Mantelfoon heeft hiervoor een analyse uitgevoerd en de bevindingen vastgelegd.

In de afgelopen vijf jaar ontving Mantelfoon slechts vier vragen over mantelzorgwoningen. Toch blijkt uit 127 andere casussen dat passende woonoplossingen een terugkerend en belangrijk knelpunt vormen voor mantelzorgers. Zij hebben regelmatig vragen of zorgen over samenwonen, urgentieprocedures, en ongeschikte of onveilige woningen. Deze woonproblemen worden vaak onder een andere noemer besproken, waardoor het onderwerp 'mantelzorgwoning' zelden expliciet genoemd wordt. De mogelijkheid van een mantelzorgwoning komt in gesprekken vrijwel nooit spontaan naar voren. Dat wijst erop dat mantelzorgers vaak niet op de hoogte zijn van deze optie, of denken dat het te ingewikkeld of onhaalbaar is.

Op dit moment ontbreekt een herkenbaar aanspreekpunt voor mantelzorgers met vragen over wonen. Ook blijkt informatie over regelgeving, vergunningen en mogelijkheden moeilijk toegankelijk, zeker voor mensen die minder digitaal vaardig zijn of moeite hebben met technische of juridische taal. Hierdoor blijven passende woonoplossingen buiten bereik, juist voor wie ze het hardst nodig heeft.

Om mantelzorgers beter te ondersteunen bij hun woonvragen, is het belangrijk om:

- Mantelzorgwoningen actiever onder de aandacht te brengen via o.a. Mantelfoon, zorgorganisaties en woningcorporaties;
- Informatie over regelgeving, vergunningen en alternatieven beter vindbaar en begrijpelijk te maken;
- Een vast aanspreekpunt in te richten voor vragen over wonen, inclusief scenario's rond samenwonen, urgentie, medehuurderschap en mantelzorgunits.



Hoofdstuk 3. Stedelijke verbinding

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

3.1 Project Samenwerken en verbinden

Met het project *Samenwerken en verbinden* willen we inzicht krijgen in de demografie van de Rotterdamse gebieden. We kijken daarbij naar de bevolkingssamenstelling, de aanwezigheid van professionals in zorg en welzijn en bewonersinitiatieven vanuit de sociale basis. Op basis van deze analyse kunnen we een communicatiestrategie opstellen, inclusief de inzet van passende kanalen en middelen. Ook formuleren we een concreet actieplan. We benaderen dit vanuit de rol van de mantelzorgondersteuner in het gebied en de rol van Mantelfoon. Per gebied werken we dit uit in een plan van aanpak.

We willen ook inzicht krijgen in het netwerk van mantelzorgondersteuners in de gebieden. Waar nodig vullen we dit netwerk aan op basis van de gebiedsanalyse. Zo versterken en verbreden we het netwerk van zowel de mantelzorgondersteuner als dat van Mantelfoon. Door gebieden gestructureerd in kaart te brengen, kunnen we een communicatiestrategie-op-maat en een bijbehorend actieplan opstellen. Dit draagt bij aan een uniforme aanpak van mantelzorgondersteuning in Rotterdam, met Mantelfoon in de rol van facilitator. Met het project beantwoorden we vragen zoals: *wat is het aanbod van mantelzorgondersteuning in Rotterdam, en voor wie is dit bedoeld?* We kijken ook naar de mogelijkheden die professionals in zorg en welzijn hebben om mantelzorgers zelf te ondersteunen, of om hen door te verwijzen naar passende hulp.

Het afgelopen jaar is voor elk gebied zowel de demografie als het netwerk (in een sociale kaart) in kaart gebracht. In 2025 werd het project met de mantelzorgondersteuning in Charlois, Overschie, Hillegersberg-Schiebroek en Prins-Alexander gestart en afgerond. In gesprekken met de mantelzorgondersteuners van deze gebieden is deze sociale kaart verder aangevuld en verbeterd. Zij gaven aan welke contacten belangrijk zijn, hoe intensief de samenwerking op dit moment is en hoe tevreden zij zijn over deze samenwerking. Op basis van deze informatie is een analyse uitgevoerd en is er per gebied een plan van aanpak opgesteld. Dit plan is besproken met de mantelzorgondersteuner. Samen zijn vervolgens concrete acties bepaald om de ondersteuning effectiever te maken. In het plan van aanpak zijn ook acties opgenomen voor Mantelfoon, op onderdelen waar een stedelijke aanpak efficiënter is.

In het Werkplan 2025 werd opgenomen om het project in vier gebieden uit te rollen. We hebben besloten om in 2025 en het eerste kwartaal van 2026 alle Rotterdamse gebieden in kaart te brengen. Dit is zoals gezegd inmiddels afgerond. Tot en met looptijd van Mantelfoon (1 mei 2026) loopt ook dit project verder door.

3.2 Netwerkbijeenkomsten

3.2.1 Stedelijk netwerk mantelzorgondersteuners

Tijdens de eerste stedelijke netwerkbijeenkomst op 23 januari 2025 gingen we verder met het thema: hoe zit je in je werk? Vooraf hadden de mantelzorgondersteuners een vragenlijst ingevuld over hun werkzaamheden. Tijdens de bijeenkomst bespraken we het Stappenplan Impact van mantelzorgondersteuning van MantelzorgNL. Deze methodiek helpt om alle vormen van ondersteuning in beeld te brengen en voorkomt dat domeinen over het hoofd worden gezien. Het was een levendige bijeenkomst. Aan de hand van praktijkcasussen kwamen vormen van mantelzorgondersteuning aan bod. Na afloop had iedereen wel een vorm van ondersteuning gehoord waar hij/zij zelf niet direct aan gedacht had.



De tweede stedelijke netwerkbijeenkomst op 3 april stond in het teken van *kennisuitwisseling over mantelzorgcafés*. In een aantal gebieden loopt het mantelzorgcafé goed, terwijl het in andere gebieden moeizaam op gang komt. Er werden tips en adviezen uitgewisseld over het organiseren van een mantelzorgcafé en succesverhalen gedeeld. Naar aanleiding hiervan hebben de mantelzorgondersteuners een Whatsapp-groep aangemaakt waarin zij ideeën en tips delen. Ook werd het project *Samenwerken en verbinden* geïntroduceerd, waarop de mantelzorgondersteuners enthousiast reageerden.

Voor de derde stedelijk netwerkbijeenkomst op 10 juli werd Corinne van der Veen, mantelzorgmakelaar, uitgenodigd om een presentatie te geven over *het persoonsgebonden budget (pgb)*. Met regelmaat krijgen zowel de mantelzorgcoaches van Mantelfoon als in de gebieden hier vragen over die niet eenvoudig te beantwoorden zijn. De uitleg en toelichting van Corinne gaf de deelnemers meer houvast en kennis om mantelzorgers goed te kunnen informeren en adviseren over het pgb.

De vierde stedelijke netwerkbijeenkomst werd gebruikt voor een training. De mantelzorgondersteuners gaven aan behoefte te hebben aan meer kennis het omgaan met zingevingsvragen van mantelzorgers. Op 16 oktober verzorgde een trainer van de BPSW Academie de *training 'Zingevende gespreksvoering'*. Mantelzorgers worden regelmatig geconfronteerd met ingrijpende situaties, verlieservaringen, morele dilemma's en gevoelens van machteloosheid. Dit kan leiden tot existentiële vragen zoals: *"Waarom overkomt ons dit?", "Hoe houd ik dit vol?" of "Heeft dit alles nog zin?"* Vragen waarop geen eenduidig of feitelijk antwoord bestaat, maar die wel om aanwezigheid, aandacht en nabijheid vragen. Tijdens de training kregen de mantelzorgondersteuners inzicht in hoe zij dit soort gesprekken kunnen begeleiden op een manier die zowel ondersteunend als professioneel is. Centraal stond de vraag: *hoe geef je een mantelzorger het gevoel écht gezien en gehoord te worden, zelfs wanneer je geen oplossing of antwoord kunt bieden?* De trainer nam de deelnemers stapsgewijs mee langs de principes van zingevende gespreksvoering. Ze liet zien hoe je ruimte kunt scheppen voor gevoelens, hoe je als professional kunt vertragen en verdiepen, en hoe je kunt aansluiten bij het verhaal van de mantelzorger zonder het over te nemen of weg te relativiseren. Met deze training hebben de mantelzorgondersteuners hun vaardigheden verder verdiept, wat direct bijdraagt aan de kwaliteit van mantelzorgondersteuning die wij samen bieden.

3.2.2 Workshops, presentaties en informatiemarkten

DementEvent IJsselmonde

Op 21 februari 2025 organiseerde welzijnsaanbieder SOL *het DementEvent* in het theater Islamunda in IJsselmonde. Deze middag was gericht op mantelzorgers van mensen met dementie én professionals in zorg en welzijn uit het gebied. De *theatervoorstelling 'Zeg JA tegen dementie'* gaf een inkijk in het leven van mensen met dementie. Mantelfoon nam deel aan de informatiemarkt. Dit leverde veel mooie gesprekken op waarbij ook contactgegevens werden uitgewisseld met mantelzorgers om op een later, rustiger, moment met één van de mantelzorgcoaches in gesprek te gaan.

Mantelzorgevent Rabobank 'Mantelzorgers zijn onmisbaar!'

Op 1 september organiseerde de Rabobank, in samenwerking met de gemeente Rotterdam, een inspirerend mantelzorgevent met als thema *"Mantelzorgers zijn onmisbaar"*. Tijdens het event werd geluisterd naar boeiende sprekers en werd informatie gedeeld. Zo kregen deelnemers praktische informatie over o.a. mantelzorgwoningen en netwerkconcepten zoals voorzorgcirkels, die mantelzorgers ondersteunen. Mantelfoon was aanwezig met een informatiestand waar met vele mantelzorgers interessante gesprekken werden gevoerd en onze dienstverlening werd toegelicht. Het was een waardevolle middag vol verbinding, kennisdeling en erkenning voor de onmisbare rol van mantelzorgers.



Werkconferentie 'Toekomst van de dementievriendelijke stad'

Op 23 september vond de werkconferentie "*Toekomst van de Dementievriendelijke Stad*" plaats. Eén van onze mantelzorgcoaches verzorgde samen met de projectleider van Opzoomer Mee een werksessie met als thema "*Mantelzorg en het Netwerk*". Tijdens deze sessie onderzochten we hoe mantelzorg en ondersteuning bij dementie versterkt kunnen worden op drie niveaus:

- Het individuele niveau (mantelzorgers en mensen met dementie);
- Het buurt- of wijkniveau (lokale en informele netwerken);
- Het institutionele niveau (professionals, organisaties en gemeente).

De werkconferentie werd geopend door wethouder Ronald Buijt (Zorg, Ouderen en Jeugdzorg) en tijdens de plenaire sessie volgden een aantal inspirerende sprekers elkaar op. De conferentie werd afgesloten met een creatieve samenvatting van alle werksessies, gepresenteerd op puzzelstukjes, symbolisch voor hoe alle onderdelen samenhangen binnen een dementievriendelijke stad.

Wijksafari Rijnmond Dokters Rotterdam Centrum

Op 23 september organiseerde wijkcoördinator Nadia El Mard een wijksafari voor huisartsenpraktijken in Rotterdam Centrum. Tijdens het bezoek aan Huis van de Wijk De Kip werd ook Mantelfoon onder de aandacht gebracht. Dit leidde tot het delen van een aantal Mantelfoon-slides met de huisartsen, die op de beeldschermen in hun wachtkamers kunnen worden getoond.

Focusmiddag gemeente Rotterdam zorgt: voor elkaar, met elkaar

Op 17 november organiseerde de gemeente in De Doelen haar jaarlijkse *focusmiddag over zorgen voor elkaar en met elkaar*. Mantelfoon had met haar informatiestand een centrale positie, wat zorgde voor veel bezoekers. De mantelzorgcoach sprak en informeerde vele bezoekers, werkzaam bij gemeentelijke en zorginstellingen, over de dienstverlening van Mantelfoon. Dit gebeurde zowel om mantelzorgers naar ons door te verwijzen als voor collegiaal overleg over mantelzorgcasussen. Een groot aantal bezoekers schreef zich vervolgens in voor de Mantelfoon-nieuwsbrief, wat een mooie bijkomstigheid was.

Pensioenbeurs Rotterdam-Zuid

Op 18 november was mantelzorgondersteuner Rajshree uit Charlois, mede namens Mantelfoon, aanwezig met een stand op de Pensioenbeurs in Rotterdam-Zuid. Veel bezoekers bleken wmo radar en Mantelfoon nog niet te kennen, waardoor waardevolle gesprekken ontstonden. Mantelzorgers gaven aan het prettig te vinden dat zij bij Mantelfoon terecht kunnen voor informatie, activiteiten en een luisterend oor.

Informatietafel mantelzorgevent Franciscus Vlietland Ziekenhuis

Het Franciscus Vlietland Ziekenhuis zet al een aantal jaren fors in op aandacht voor mantelzorg. De afdeling Geriatrie heeft hiervoor in 2024 al de samenwerking met Mantelfoon gezocht. Op 6 november was Mantelfoon aanwezig bij een mantelzorgevent in het Franciscus Vlietland Ziekenhuis. Eén van de geriaters had een prijs gewonnen met een presentatie over hun mantelzorgproject. Met het prijzengeld werd voor het event de 'Mobiele Verwarring' naar het ziekenhuis gehaald; een speciale caravan waarin bezoekers kunnen ervaren hoe het is om met dementie te leven. Mantelfoon was die dag uitgenodigd om met medewerkers en patiënten in gesprek te gaan over onze dienstverlening.

3.2.3 Projecten met samenwerkingspartners

Samenwerking met studenten Erasmus Universiteit Rotterdam

Mantelfoon was opdrachtgever voor een onderzoek door bachelorstudenten Gezondheidswetenschappen van de Erasmus Universiteit Rotterdam. Het doel van het onderzoek was om drie onderzoeksvragen uit te werken op basis van beleidsdocumenten en kwalitatieve interviews met (zorg)professionals en beleidsmakers. Het onderzoek heeft niet alleen academische waarde, maar levert ook inzichten op die Mantelfoon kunnen ondersteunen bij de verdere ontwikkeling van mantelzorgondersteuning.



De relevantie van het onderzoek is groot. De druk op de sociale basis in Nederland neemt toe. Mantelzorgers nemen hierdoor steeds meer zorgtaken op zich, terwijl de maatschappelijke verwachting is dat mantelzorg vanzelfsprekend is. Dit kan leiden tot overbelasting en heeft bovendien economische gevolgen omdat veel mantelzorgers minder werken of stoppen met betaald werk. Volgens het SCP biedt één op de drie Nederlanders mantelzorg, waarbij bijna een kwart zich zwaar belast of overbelast voelt. De centrale onderzoeksvragen waren:

1. In hoeverre erkennen en ondersteunen gemeenten mantelzorgers binnen hun beleid, en welke verbeterpunten zijn mogelijk?
2. Op welke manieren draagt Mantelfoon bij aan het welzijn van mantelzorgers in Rotterdam?
3. Waarom is de ondersteuning van Mantelfoon essentieel voor het toekomstige zorglandschap in Rotterdam?

In de tweede helft van 2025 werd het onderzoek afgerond. Uit de resultaten bleek dat Mantelfoon een centrale en toegankelijke schakel vormt in het Rotterdamse zorglandschap, waar mantelzorgers zowel praktische als emotionele ondersteuning krijgen en professionals een waardevolle partner zien. Tegelijkertijd toonde het onderzoek dat het bredere gemeentelijke aanbod onvoldoende aansluit bij de behoeften van mantelzorgers, onder andere door gebrekkige communicatie, omslachtige procedures en beperkte zichtbaarheid van bestaande voorzieningen..

Pilot mantelzorgspreekuur Ikazia ziekenhuis

In september 2024 startte het Ikazia ziekenhuis een pilot voor een mantelzorgspreekuur op de polikliniek Longziekten, met een looptijd van zes maanden. Mantelfoon bemenste dit spreekuur één keer per maand. Daarnaast werd er door medewerkers van de polikliniek actief en warm doorverwezen naar Mantelfoon. In die gevallen nam een mantelzorgcoach van Mantelfoon zelf contact op met de betrokken mantelzorger om passende ondersteuning te bieden. Tijdens de eindevaluatie van de pilot bleek dat de beoogde opzet nauwelijks van de grond was gekomen, vooral vanwege interne factoren binnen het ziekenhuis, waarop besloten is om de pilot vooralsnog niet voort te zetten. Eerst wil men intern de randvoorwaarden beter inrichten om een samenwerking mogelijk te maken. Mantelfoon blijft openstaan voor verdere samenwerking.

Samenwerking met Laurens

Met een beleidsadviseur van Laurens zijn afspraken gemaakt over het warm doorverwijzen van mantelzorgers van cliënten van Laurens naar Mantelfoon. Op 15 mei 2025 was Mantelfoon aanwezig bij een werkoverleg met medewerkers van Laurens, waarin ons ondersteuningsaanbod werd toegelicht. Laurens heeft inmiddels het vernieuwde mantelzorgbeleid geïmplementeerd, waarbij de mantelzorger een duidelijkere plek in de samenwerking heeft gekregen. Mantelfoon juicht dit van harte toe. De samenwerking met Laurens heeft tevens opgeleverd dat Mantelfoon op de speciaal voor mantelzorgers ingerichte webpagina op de website is opgenomen, met een directe link naar de Mantelfoon website: [Mantelzorg - Stichting Laurens](#)

Samenwerking met de afdeling Neurologie van het Erasmus MC

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

Samenwerking met Young Capital

Mantelfoon werd benaderd door de Director New Markets, Zorg, Farmacie en Foods van Young Capital. Zij houdt zich onder meer bezig met de zorgopleidingen; er is een tekort aan verzorgenden IC, de instroom op ROC's daalt en het slagingspercentage bij deze opleiding is laag. Young Capital heeft een traject ontwikkelt waar studenten opgeleid worden tot niveau 2. Zij willen het onderdeel mantelzorg en samenwerken met mantelzorgers in de opleiding meenemen. Aan Mantelfoon werd gevraagd om een gastles te verzorgen die in maart 2026 plaatsvindt. In januari 2026 worden de voorbereidingen hiervoor getroffen.



Inspiratiesessie in Hoek van Holland met zorgmedewerkers Stichting Humanitas

Samenwerkingspartner InMovement had in 2025 een gemeentelijke subsidie ontvangen voor het organiseren van *inspiratiesessies voor VVT-organisaties over het thema 'Samenwerking tussen mantelzorgers en zorgprofessionals'*. InMovement zocht de samenwerking met Mantelfoon op om gezamenlijk de vier sessies te begeleiden.

Op 4 en 16 december werden medewerkers van Stichting Humanitas in Hoek van Holland, afkomstig uit zowel intramurale teams als de thuiszorg, in het Huis van de wijk De Hoekstee uitgenodigd voor de eerste twee inspiratiesessies. Tijdens de sessie werd duidelijk dat medewerkers nog niet erg openstaan voor het daadwerkelijk samenwerken met mantelzorgers in de praktijk. Er bestaan zorgen over de praktische uitvoering, de impact op hun eigen werk en de vraag bij wie de verantwoordelijkheid komt te liggen. Er leven vooral praktische vragen onder de zorgprofessionals. Er werden opties besproken wat de samenwerking zou kunnen bevorderen.

De zorgprofessionals bleken onvoldoende bekend te zijn met gemeentelijke regelingen zoals de mantelzorgverklaring en het mantelzorgcadeau. Ook de ondersteuning voor mantelzorgers én professionals van Mantelfoon was onvoldoende bekend, wat na toelichting wél als waardevol erkend werd voor voornamelijk mantelzorgers; voor hunzelf zagen ze hier minder de meerwaarde van in en richten zij zich eerder tot een collega. Voor Mantelfoon leverde de inspiratiesessie een mooie bijvangst op; de Mantelfoon-flyer wordt toegevoegd aan de informatiemap voor nieuwe thuiszorgcliënten en wordt op zorglocatie Bertus Bliekhuis neergelegd.

Op 13 januari (zorgmedewerkers van Thuisplusflats van Aafje) en 20 januari 2026 (medewerkers Careyn Rozenburg) vinden de laatste twee inspiratiesessies plaats.

3.2.4 Netwerken algemeen

Kennismaking met Project Mantelzorgmaatjes Unie van Vrijwilligers

Op 23 januari 2025 vond een kennismakingsgesprek plaats met twee medewerkers van het mantelzorgmaatjesproject van de Unie van Vrijwilligers (UVV). Zij koppelen vrijwilligers aan mantelzorgers, zodat mantelzorgers even een moment voor zichzelf hebben. Dit helpt hen om de zorg langer vol te houden. Mantelfoon neemt deze vorm van respijtzorg mee in het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers en besteedde er meermalen aandacht aan in de Mantelfoon-nieuwsbrief.

Kennismaking met Kijk op Welzijn Barendrecht

Op 28 januari 2025 vond een kennismaking plaats met twee mantelzorgconsulenten van Kijk op Welzijn in Barendrecht. Omdat onze gemeenten aan elkaar grenzen, gebeurt het regelmatig dat Kijk op Welzijn in contact komt met mantelzorgers uit Rotterdam die zorgen voor iemand in Barendrecht. Andersom spreekt Mantelfoon ook mantelzorgers uit Barendrecht. Tijdens de ontmoeting werd informatie uitgewisseld over elkaars werkwijze en mogelijke vormen van samenwerking. Het nut van deze kennismaking werd duidelijk in maart, toen mantelzorgers via een warme overdracht in contact werden gebracht met de juiste mantelzorgconsulent, zowel vanuit Rotterdam als Barendrecht. Een mooi voorbeeld van effectieve samenwerking over gemeentegrenzen heen.

Kennismaking met Familie- en ervaringsdeskundige Antes

Op 27 februari 2025 maakten we kennis met een familie- en ervaringsdeskundige van Antes, onderdeel van de Parnassia Groep. Familie- en ervaringsdeskundigen ondersteunen naasten van mensen met een psychiatrische kwetsbaarheid. Ze bieden een luisterend oor, informatie, advies en begeleiding. Er werd afgesproken dat Mantelfoon op 17 juni een familiebijeenkomst zal bijwonen om informatie te geven wat wij als mantelzorgsteunpunt kunnen bieden.



Kennismaking met mantelzorgmakelaars René Broodman en Corinne van Veen

Op 6 maart 2025 maakten we kennis met twee mantelzorgmakelaars uit de regio Rotterdam. Zij bieden brede ondersteuning aan mantelzorgers die te maken hebben met complexe zorgsituaties. Dit kan gaan om ouderenzorg, mensen met Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH), kinderen met autisme of mensen met psychische kwetsbaarheid. Er werd veel kennis uitgewisseld. Mantelfoon kan een beroep op hen doen wanneer de situatie voor mantelzorgers te complex wordt. Zij bieden dan meer ondersteuning dan Mantelfoon kan geven. Dit is een waardevolle aanvulling op het netwerk.

Bijeenkomst Stedelijk ketennetwerk dementie Rotterdam

Het Stedelijk Ketennetwerk Dementie Rotterdam (SKDR) werkt aan een goede samenhang en optimale samenwerking in de ketenzorg dementie. Het doel is dat cliënten en mantelzorgers op tijd informatie en zorg vinden. Zij krijgen in alle fasen van het proces een vaste contactpersoon die begeleiding biedt en de zorg coördineert. Diverse VVT-organisaties maken deel uit van dit netwerk. Ook Alzheimer Nederland Rotterdam, de beleidsadviseur dementievriendelijke wijken van de gemeente en welzijnspartijen namens WIN010 zijn aangesloten. Mantelfoon neemt ook deel aan het netwerk. Op 6 mei vond een bijeenkomst plaats. Tijdens deze bijeenkomsten informeren deelnemers elkaar over initiatieven in de stad rond dementie. Daarnaast bespreken zij de dementiemonitor van Alzheimer Nederland, met speciale aandacht voor de cijfers van Rotterdam. Uit deze cijfers blijkt veel over hoe mantelzorgers het zorgen voor iemand met dementie ervaren. Ook komen verbeterpunten naar voren over de ondersteuning die mantelzorgers nodig hebben. Mantelfoon denkt mee over welke ondersteuningsmogelijkheden er zijn voor mantelzorgers in Rotterdam. Daarnaast levert Mantelfoon input vanuit eigen dataverzameling en ervaringen.

Familieavond bij Antes

Mantelfoon was op 17 juni 2025 uitgenodigd door familie-ervaringsdeskundige Jmelda Werleman voor een familieavond bij Antes in Capelle aan den IJssel (afd. Klinisch Noord Acute Psychiatrie). Zij begeleidt mantelzorgers van patiënten in de kliniek, die daarna vaak andere ondersteuning nodig hebben. Mantelfoon kan hierbij helpen. Ook al valt Capelle aan den IJssel niet in ons verzorgingsgebied, Rotterdamse mantelzorgers bezoeken deze locatie omdat hun naaste daar verblijft. Tijdens de avond hoorden we onder andere het verhaal van een moeder met een zoon die psychosegevoelig is. Zij had voldoende steun, maar kende niet alle ondersteuningsmogelijkheden. Dit gesprek kan haar verder helpen.

Kennismaking met en op werkbezoek bij Mantelzorg Capelle aan de IJssel

Op 25 juni 2025 bracht een mantelzorgcoach een bezoek aan Mantelzorg Capelle aan den IJssel. De aanleiding was om te leren hoe zij respijtzorg organiseren. Mantelzorg Capelle aan den IJssel heeft een budget van de gemeente voor respijtzorg in de vorm van 'logeerhulp aan huis', in samenwerking met Zorgmaatjes aan huis. Elke mantelzorger kan hiervoor maximaal €3000,- krijgen. Naast logeerszorg is er ook extra dagbesteding mogelijk, buiten de Wmo om, en nachtzorg. Door respijtzorg zo laagdrempelig aan te bieden, worden mantelzorgers op de korte termijn beter ontlast. Capelle aan den IJssel is een kleine gemeente, waardoor deze vorm van respijtzorg met één aanbieder kan. Het is nog de vraag of zo'n aanpak ook grootschalig mogelijk is in Rotterdam en past binnen het gemeentelijk beleid.

Mantelzorgcafé Rotterdam Noord

Op 26 juni 2025 gaf Mantelfoon tijdens het mantelzorgcafé in Rotterdam Noord een toelichting op haar dienstverlening. Dit gebeurde op uitnodiging van de mantelzorgondersteuner in het gebied. Het *Stappenplan Impact van mantelzorgondersteuning* van MantelzorgNL vormde opnieuw de basis van de presentatie. Er waren meer dan 20 aanwezigen uit een diverse groep, en zij reageerden positief op het onderwerp. Zo maakte een nieuwe groep mantelzorgers kennis met Mantelfoon. Ook de samenwerking met de mantelzorgondersteuner werd door beide partijen zeer gewaardeerd.



Familiebijeenkomst in verpleeghuis De Wende (Stichting Humanitas)

Eén van de welzijnsmedewerkers van verpleeghuis De Wende in Rotterdam-Oosterflank had Mantelfoon uitgenodigd voor de familiebijeenkomst op 17 juli. Voor een volle zaal van ongeveer 25 personen, waaronder personeel van Humanitas, familieleden, vrijwilligers en bewoners van het verpleeghuis, werd de dienstverlening van Mantelfoon toegelicht en werden flyers uitgedeeld.

Kennismaking Maatschappelijk Werk Erasmus MC

Op 24 juli 2025 vond een kennismakingsgesprek plaats met twee maatschappelijk werkers van het Erasmus MC. Tijdens het gesprek werd onze dienstverlening toegelicht en besproken wat Mantelfoon kan betekenen voor mantelzorgers en professionals. Ook zijn flyers van Mantelfoon uitgedeeld.

Kennismakingsgesprek met regiomanager Rotterdam Noord Saar aan Huis

Op 11 september had één van de mantelzorgcoaches een gesprek met de regiomanager Rotterdam Noord van Saar aan Huis. Tijdens het gesprek werden informatie over werk en dienstverlening uitgewisseld. Het was niet alleen een kennismaking, maar ook een waardevol moment om de praktijk te verkennen. Casussen en ervaringen werden besproken, en naast de ondersteuning voor mantelzorgers werd ook onze begeleiding van professionals die met mantelzorgers werken onder de aandacht gebracht.

Kennismaking met verpleeghuis Hannie Dekhuijzen

Eén van de mantelzorgcoaches had op 1 december een kennismakingsgesprek met twee maatschappelijk werkers van verpleeghuis Hannie Dekhuijzen, onderdeel van Stichting Humanitas. Tijdens het gesprek werden zij geïnformeerd over Mantelfoon en werd veel kennis gedeeld over de zorg voor mensen met dementie. Ook werd het aanmeldformulier voor directe aanmelding van mantelzorgers onder de aandacht gebracht, waarop enthousiast werd gereageerd. De maatschappelijk werkers vertrokken goed geïnformeerd, met een tas vol informatiemateriaal en gadgets van Mantelfoon.

Voortgangsgesprek met het Burgerpanel

Op verzoek van de wethouder brengt een afvaardiging van het Burgerpanel een bezoek aan Mantelfoon voor een voortgangsgesprek. In april 2021 en december 2023 bracht het Burgerpanel na deze gesprekken een positief advies uit aan de wethouder. Zo ook na het voortgangsgesprek op 16 december waarin de zichtbaarheid en bereikbaarheid van Mantelfoon, de Dag van de mantelzorg en de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek onder mantelzorgers en samenwerkingspartners de revue passeerden.

Het Burgerpanel gaf het volgende advies aan de wethouder:

“Er zijn nu meer dan 104.000 mantelzorgers in onze stad. Dat zullen er in werkelijkheid nog meer zijn en hopelijk nog meer worden. Mantelfoon is voor hen een reddingsboei. Wij zijn dan ook verheugd dat Mantelfoon de komende jaren weer financiering van de gemeente krijgt en dat het werk voortgezet gaat worden.”

Strategisch kwartaaloverleg Zorgzaam010

Tijdens de kwartaaloverleggen met Zorgzaam010 komen verschillende onderwerpen aan bod zoals:

- Actualiteiten zoals de Week van de jonge mantelzorger en de Dag van de mantelzorg, het zomermagazine;
- Het aanbod voor mantelzorgers op hun website en hoe dit beter gevonden kan worden door de doelgroep, waarna aanpassingen zijn doorgevoerd;
- De uitbreiding van het aanbod van Zorgzaam010 met **Rotterdam ontmoet**, waardoor ook een breder welzijnsaanbod via hen te vinden is. Dit helpt bij de ondersteuning van mantelzorgers.

Klankbordgroep Zorgzaam010

Op 27 november organiseerde Zorgzaam010 een klankbordgroep waar Mantelfoon bij aansloot. Tijdens de bijeenkomst werden ontwikkelingen op het platform, de decemberactie en de Dag van de Vrijwilliger besproken. Ook werd stilgestaan bij de eerste plannen voor het 10-jarig jubileum van Zorgzaam010. De



bijeenkomst bood gelegenheid om in gesprek te gaan over de meerwaarde van het platform voor de welzijnsorganisaties en Mantelfoon. De samenwerking en bijdrage van Mantelfoon is onderwerp van gesprek tijdens de kwartaaloverleggen.

Strategisch overleg Stichting De Roodkapjes

Tweemaal per jaar is er een strategisch overleg waarin Mantelfoon en Stichting De Roodkapjes samenwerkingsafspraken maken en bevestigen. De samenwerking verloopt goed. Mantelfoon deelt in elke nieuwsbrief de activiteiten van De Roodkapjes. Andersom zorgen De Roodkapjes via hun wandelingen in de gebieden voor warme doorverwijzing naar de mantelzorgondersteuner. Deze samenwerking zorgt ervoor dat mantelzorgers makkelijker worden bereikt en sneller de juiste ondersteuning vinden. Door de warme doorverwijzing ontstaat er meer vertrouwen en een betere aansluiting bij de behoeften van mantelzorgers. Zo versterken beide partijen elkaar en dragen ze bij aan betere mantelzorgondersteuning in de wijken.

Strategisch kwartaaloverleg SKVO010

Dit jaar sloot Mantelfoon voor het eerst aan bij het strategisch kwartaaloverleg SKVO010 (*Samen voor kwetsbare ouderen 010*).

3.3 Jonge mantelzorgers

Fototentoonstelling 'Zie je mij?' Erasmus Universiteit Rotterdam

Tijdens de Well Being Week van de Erasmus Universiteit Rotterdam werd op 19 mei de fototentoonstelling '*Zie je mij?*', waarin jonge mantelzorgers geportretteerd worden, geopend op de campus. Mantelfoon is één van de samenwerkingspartners van het project, geïnitieerd door Vera Duivenvoorden (directeur en oprichter van Stichting Magneet). In de ochtend werden studenten benaderd om in de middag de fototentoonstelling te bezoeken. Dit zorgde voor veel bezoekers, mooie uitwisselingen en bewustwording onder de studenten. Ook tijdens de landelijke Week van de Jonge Mantelzorger (1 tot en met 7 juni) kreeg de fototentoonstelling extra aandacht. De tentoonstelling trok veel belangstelling en werd als zeer geslaagd ervaren.



Fotografie: Rhalda Jansen Fotografie

Fototentoonstelling 'Zie je mij?' Hogeschool Rotterdam

Op 7 oktober werd op de Hogeschool Rotterdam, locatie Kralingse Zoom, de tentoonstelling '*Zie je mij?*' geopend. Tijdens de opening werd het portret van jonge mantelzorger Michelle onthuld. Zij deelde haar verhaal. Ook jonge mantelzorger Kai vertelde zijn verhaal. Hij werd enkele jaren geleden gefotografeerd door Vera, toen hij nog op het mbo zat. Inmiddels is ook hij student aan de Hogeschool Rotterdam. Na de officiële opening kregen bezoekers de gelegenheid om de tentoonstelling te bekijken. Aansluitend konden zij deelnemen aan één van de drie workshops, verzorgd door DIA, Stichting Magneet en de Roodkapjes.

Expertmeeting jonge mantelzorgers

In samenwerking met wmo radar verzorgde Mantelfoon op 27 mei het programma van de jongerenexpertmeeting op de Erasmus Universiteit Rotterdam. Deze periodieke bijeenkomst is bedoeld voor jongeren- en tienerwerkers van alle welzijnsaanbieders in de stad. Het thema was: jonge mantelzorgers. Mantelfoon nodigde verschillende sprekers uit. De beleidsadviseur informele zorg van de gemeente gaf een toelichting, gevolgd door een interactieve quiz gepresenteerd door Marlies de Kok (InMovement) en onze mantelzorgcoach Janika Steenhoek. Indrukwekkend waren de persoonlijke verhalen van Laura Bakker (ervaringsdeskundige jonge mantelzorger én voormalig jongerenwerker) en Vera Duivenvoorden (ervaringsdeskundige jonge mantelzorger, fotograaf en oprichter van Stichting Magneet). Tot slot bezochten de deelnemers de fototentoonstelling '*Zie je mij?*'. Het was een inspirerende bijeenkomst die kennis vergrootte én raakte. We kijken terug op een meeting vol betrokkenheid, inzichten en verbinding.



Startbijeenkomst Community voor studerende mantelzorgers Albada' Rosestraat

Op 12 november vond op locatie Rosestraat van het Albada de startbijeenkomst van de Community voor studerende mantelzorgers Albada plaats, een initiatief van jonge mantelzorger Chivano. Chivano is vorig jaar voor het project '*Zie je mij?*' door Vera Duivenvoorden geportretteerd. Door zijn verhaal te delen raakte hij geïnspireerd om voor andere studerende mantelzorgers een community op te zetten. Hakan Baglikol van het Albada betrok Mantelfoon bij de startbijeenkomst van de community.

Het doel van de aftrap was om tijdens deze avond mbo-studenten van verschillende opleidingen kennis te laten maken met het thema mantelzorg. Aan de ene kant ter voorbereiding op hun toekomstige werk, maar ook omdat zij wellicht zelf mantelzorger zijn. Er werden ervaringsverhalen van jonge mantelzorgers gedeeld. Albada was blij met onze aanwezigheid en hoopt, net als ons, op een mooie samenwerking.

Congres 'Jonge mantelzorg'

Op 25 november organiseerde de Strategische Alliantie Jonge Mantelzorg in Amersfoort het landelijke congres voor professionals die met jonge mantelzorgers werken. Tijdens deze editie stond de samenwerking tussen netwerken, organisaties en professionals centraal. Belangenorganisaties, kennisinstituten en experts gaven samen met jonge mantelzorgers workshops en deelden kennis en inspiratie. Tijdens de opening kregen naast aansprekende sprekers ook jonge mantelzorgers een prominente plek. In korte bijdragen deelden zij ervaringen én concrete tips voor professionals. Hun perspectief zette direct de toon voor de rest van de dag. Het congres werd afgesloten met een plenaire sessie, gevolgd door een netwerkborel.

3.4 Mantelzorgers met een migratieachtergrond

Project Ze zijn toch niet gek?!

Indigo Preventie, Dona Daria en Ypsilon ontwikkelden gezamenlijk een community-gerichte methode om de sociale omgeving van migranten met verward gedrag beter te bereiken en ondersteunen. De methode richt zich op het versterken van de verbinding tussen formele en informele zorg, met een centrale rol voor zogeheten sleutelfiguren; vrijwillig actieve personen binnen migrantengroepen die bruggen slaan naar zorg en ondersteuning. Mantelfoon leverde een actieve bijdrage aan het project.

Op 5 juni presenteerde het Centrum voor gedragsonderzoek en ontwikkeling Healthy'R de onderzoeksresultaten naar de interventie *Ze zijn toch niet gek?!.* Uit het onderzoek blijkt dat de interventie bijdraagt aan het verkleinen van het taboe op psychische aandoeningen onder mensen met een migratieachtergrond. De inzet van sleutelfiguren vergroot het bereik en draagt bij aan meer vertrouwen en toegankelijkheid van vervolghulp. Doordat de sleutelfiguren zelf duurzaam beschikbaar blijven binnen de gemeenschap, ontstaat een betrouwbare schakel richting formele zorg. Op basis van de uitkomsten wordt onderzocht of het project een vervolg krijgt. Daarbij wordt ook verkend of deze werkwijze breder toepasbaar is op andere mantelzorgthema's binnen migrantengemeenschappen. Healthy'R heeft de resultaten verzameld in een factsheet: [Factsheet-Ze-zijn-toch-niet-gek_def.pdf](#)

Op 5 december verzorgde één van de mantelzorgcoaches een les over mantelzorg aan een groep nieuwe ambassadeurs. Daarnaast werd de dienstverlening van Mantelfoon toegelicht, zodat de ambassadeurs weten hoe ze Mantelfoon kunnen vinden en bereiken als ze willen sparren over ondersteuning voor mantelzorgers van naasten met psychische kwetsbaarheid.



3.5 Activiteiten voor mantelzorgers

Virtual Reality-brillensessie, leven met dementie

In samenwerking met Aafje worden dit jaar in alle gebieden *Virtual Reality (VR)-sessies* georganiseerd, mede mogelijk gemaakt door een subsidie van de gemeente. Tijdens deze sessies ervaren deelnemers via VR hoe het is om te leven met dementie. Korte films geven een indringend beeld van wat dementie voor iemand betekent. Mantelfoon heeft de sessies onder de aandacht gebracht bij de mantelzorgondersteuners.

Op 28 oktober werden twee sessies vanuit Mantelfoon aan mantelzorgers aangeboden. Het waren een mooie en betekenisvolle sessies waarin veel werd gedeeld, besproken en geleerd. De VR-sessies vormden een waardevolle aanvulling op het begrip en de ondersteuning van mantelzorgers in hun dagelijkse leven.

Bosbadwandeling voor mantelzorgers

Op 27 juni organiseerde Mantelfoon met Forest Bathing een *bosbadwandeling voor mantelzorgers en hun naasten*. Tijdens de bosbadwandeling door Trompenburg Tuinen & Arboretum hielp een gids de deelnemers om rustig aan te doen, zintuigen te gebruiken en op een persoonlijke manier contact te maken met de natuur. Deelnemers ervoeren vaak rust, plezier en stilte. Voor sommigen was het een bijzondere ervaring die hen dichterbij zichzelf bracht. De bosbadwandeling combineert mindfulness met de kracht van de natuur. Dit helpt je beter te voelen, minder stress te hebben, beter te concentreren en creatiever te zijn.

Mantelzorgcoach Sandro Toma was vanuit Mantelfoon aanwezig bij de Bosbad wandeling:

'Het was een mooie bijeenkomst. Er werden verschillende meditatieve oefeningen gedaan, die je voor het beste effect in stilte moest ondergaan. Niet iedereen lukte dat de eerste keer, maar na wat extra uitleg lukte het alle deelnemers om de oefeningen uit te voeren. Na elke oefening werd er een vraag gesteld bijvoorbeeld over wat je was opgevallen. Het ging over voelen, horen en kijken, aandacht voor structuren en beweging. Ook mensen die dachten al oog te hebben voor de omgeving gaven aan door de oefeningen toch beter te zijn gaan kijken. De deelnemers concludeerden dat de natuur opzoeken en daarop inzoomen helpend is en dat het iets is wat men vaker zou moeten doen.'



Hoofdstuk 4. Implementatieplan

4.1 Bereikbaarheid

In 2025 is Mantelfoon telefonisch en via de chat 24 uur per dag bereikbaar geweest voor mantelzorgvragen. Professionals konden Mantelfoon tijdens kantooruren bereiken op het 010-nummer. Tijdens kantooruren werden ook vragen van mantelzorgers en professionals via het algemene mailadres én via de website beantwoord. De mantelzorgcoaches werden ook direct benaderd door mantelzorgers of professionals.

De chat is het gehele jaar door bereikbaar geweest. Helaas was in april en mei de bereikbaarheid van het algemene telefoonnummer onbetrouwbaar. Dit werd veroorzaakt door zowel landelijke storingen als een structurele storing bij de toenmalige provider, Message to the Moon. Pogingen om het probleem via deze provider op te lossen, hebben niet het gewenste resultaat opgeleverd. De storingen bleven aanhouden, waardoor naar verwachting enkele bellers niet konden worden geholpen. Het exacte aantal is niet te achterhalen. In overleg met de teamleider van De ZorgCentrale is op 27 mei besloten over te stappen naar KPN als nieuwe provider. Sinds de omzetting van de telefoonlijn is de bereikbaarheid hersteld en functioneren de lijnen weer naar behoren, met uitzondering van een landelijke storing op 26 juni. Daarnaast is er nu een vast aanspreekpunt binnen De ZorgCentrale, dat de bereikbaarheid actief monitort, eventuele (landelijke) storingen signaleert en ons tijdig informeert, waardoor we sneller kunnen handelen.

4.2 Registratie

De mantelzorgcoaches registreren elk contact in RegiCare, waarbij efficiëntie van het proces belangrijk is. In de tweede helft van het jaar is de CSI-vragenlijst in RegiCare beschikbaar gesteld. Voorheen was deze via een invulbare PDF beschikbaar. Door de digitalisatie van de vragenlijst kunnen de mantelzorgcoaches tijdens of direct na het afnemen van de vragenlijst de uitkomsten invoeren. Ook is de werkinstructie voor het mantelzorggesprek aangepast op deze wijziging. Daarnaast heeft de data-analist, in samenwerking met de financieel administratief medewerker van wmo radar, het Power BI-bestand van Mantelfoon geactualiseerd. Hierdoor heeft het team actueel inzicht in het aantal en type bellers en in de scores van de CSI-vragenlijst.

4.3 Werkprocessen

Casuïstiekbesprekingen

Tijdens casuïstiekbesprekingen met de mantelzorgcoaches en de data-analist staan actualiteiten, praktijkervaringen en data-analyse centraal. De inzichten uit deze sessies worden verwerkt in rapportages, gebruikt voor handreikingen richting de gemeente en ingezet voor het verbeteren van interne werkprocessen. Dit versterkt de signaalfunctie van Mantelfoon als stedelijk mantelzorgsteunpunt, zowel richting de gemeente als naar samenwerkingspartners en de interne organisatie.

Overstap Microsoft Teams

Medio juni is Mantelfoon overgestapt op werken via Microsoft Teams. Ter voorbereiding op deze overstap heeft het team de bestaande mappenstructuur grondig herzien. Verouderde bestanden zijn opgeschoond of verplaatst, en zowel het contactenbestand als de digitale 'gereedschapskist' zijn geactualiseerd.

Verkenning WhatsApp als communicatiemiddel met mantelzorgers

Naast de telefonische bereikbaarheid en de chatfunctie op onze website, heeft Mantelfoon de voor- en nadelen onderzocht van het toevoegen van WhatsApp als contactmogelijkheid. Op basis van de huidige bezetting én de recente overstap naar Microsoft Teams, waarbij WhatsApp op termijn ook als intern communicatiemiddel zal verdwijnen, is besloten deze optie vooralsnog niet te implementeren.



Hoofdstuk 5. Communicatie en PR

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

5.1 5 jarig jubileum Mantelfoon

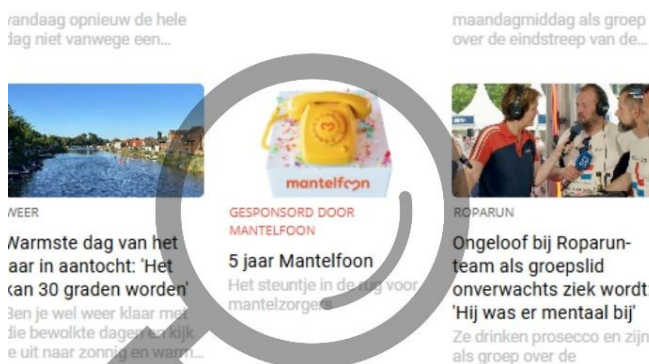
In mei bestond Mantelfoon 5 jaar. Hier hebben we op verschillende manieren en momenten aandacht aan besteed. De Havenloods en RTV Rijnmond hebben ter ere van ons jubileum gratis advertentieruimte en redactie ter beschikking gesteld. In de Havenloods plaatsten we een [jubileum-advertentie](#) en werd ons kosteloos [een advertorial](#) aangeboden.

RTV Rijnmond bood ons van 10 tot en met 17 juni 2025 een gratis webvertorial aan. Deze gesponsorde advertentie werd geplaatst binnen de redactionele tijdlijn op zowel de app als de website van Rijnmond, waardoor gebruikers de advertentie zagen tussen de gewone nieuwsberichten. Dit zorgt meestal voor meer aandacht en een natuurlijke leeservaring. Volgens de analyse van Rijnmond was dit effectief; de constante klikratio (CTR) en het aantal impressies laten zien dat de webvertorial goed aansloot bij de doelgroep. Per dag werd tot 24 keer op de webvertorial geklikt en waren er dagelijks tussen de 2.000 en 5.300 impressies.



Welkom Nieuws Sport Lokaal Kijk Luister Weer Verkeer

LEES OOK



De muzikale Mantelfoon

Op 1 mei 2025, dé dag waarop we 5 jaar bestond, was mantelzorgcoach Sandro Toma telefonisch te gast in het Radio Rijnmondprogramma 'De Boer op'. In het item 'De vijf na negen' waarin vijf verzoekplaatjes gedraaid worden, vertelde Sandro over onze dienstverlening. Het was een leuk en informatief gesprek tussen presentator Ruud de Boer en Sandro, wat mooi bijgedragen heeft aan onze bekendheid.

Taartjesactie met mantelzorgondersteuners

Samen met de mantelzorgondersteuners in de gebieden vierden we het vijfjarig jubileum van Mantelfoon met de zogenoemde taartjesactie. Tijdens (geplande) mantelzorgbijeenkomsten en -activiteiten werd getrakteerd op taart, terwijl de mantelzorgondersteuners het gesprek aangingen over de ondersteuning die Mantelfoon biedt. De actie werd enthousiast ontvangen door zowel mantelzorgers als betrokken professionals. Ook De ZorgCentrale en de backoffice van Mantelfoon werden getrakteerd op iets lekkers, om samen stil te staan bij het succes en dit feestelijke moment te vieren.



Op de social mediakanalen van Mantelfoon werd uiteraard ook aandacht besteed aan het vijfjarig bestaan. In de maand juli verscheen de jubileum-editie van de Mantelfoon nieuwsbrief, waarin we onder andere de factsheet met resultaten van 5 jaar Mantelfoon deelden én de vernieuwde website lanceerden.

5.1.1 Factsheet 5 jaar Mantelfoon

Voor ons vijfjarig jubileum hebben we de resultaten van de afgelopen vijf jaren verwerkt in een factsheet ([Factsheet 5 jaar Mantelfoon](#)). De factsheet laat naast cijfers ook zien hoe mantelzorgers en professionals Mantelfoon waarderen. Mantelfoon beantwoordde de afgelopen vijf jaar bijna 5.000 mantelzorgvragen. Vragen zoals: “Hoe kom ik in aanmerking voor het mantelzorgcadeau?”, “Hoe ga ik om met de emotionele belasting van het mantelzorgen?” en “Waar kan ik terecht voor ondersteuning als het fysiek te zwaar wordt?” Eén vraag, één antwoord, één zorg minder!

5.2 Bekendheid Mantelfoon

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

Zorg jij voor een ander? Dan ben je mantelzorger.

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

5.2.1 Campagnes

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

Mantelfoon heeft op de actiepagina van de *stedelijke campagne Heat Action Day*, als onderdeel van het Rotterdams Hittenetwerk, een bijdrage geleverd.

5.2.2 Versterken stedelijke verbinding en relatiebeheer

Ook dit jaar werd weer fors ingezet op het versterken van de stedelijke verbinding en relatiebeheer, waarbij bij huidige samenwerkingspartners meer aandacht werd besteed aan het herkennen van mantelzorgers en ondersteuningsmogelijkheden in het algemeen, en Mantelfoon in het bijzonder. Daarnaast werd kennisgemaakt nieuwe potentiële (samenwerkings)partners in zorg, welzijn en het sociaal domein (zie hoofdstuk 3 Stedelijke verbinding) en de samenwerking met huidige partners verder uitgebouwd.

Voor het versterken van de stedelijke verbinding met de mantelzorgondersteuners in de gebieden is het *project Samenwerken en verbinden* ingezet (zie paragraaf 3.1).

5.3 Traditionele media: regionale krant en radio

5.3.1 Regionale kranten

Ook in 2025 is, net als voorgaande jaren, samengewerkt met de Havenloods, de Oud Rotterdammer en RTV Rijnmond. In de Havenloods is maandelijks advertentieruimte ingekocht en werd gebruik gemaakt van online advertorial-mogelijkheden. Voor de Week van de jonge mantelzorger is een mooi online artikel (advertorial) geplaatst over jonge mantelzorgers.



De Oud Rotterdammer brengt zesmaal per jaar een themanummer uit. Voor vier themanummers heeft Mantelfoon advertentieruimte en redactie ingekocht, waarbij aangehaakt wordt bij het thema.

Zowel de edities van de Havenloods als De Oud Rotterdammer worden via hun website ook digitaal aangeboden. Zo is Mantelfoon ook digitaal via deze websites zichtbaar. Ook de Stadskrant en de wijkbladen als de Buurkrant Oude Westen en de Stadsruit werd met enige regelmaat ingezet voor redactionele artikelen over mantelzorg, waarin Mantelfoon wordt genoemd.

5.3.2 Campagne RTV Rijnmond

Van 1 oktober tot en met 31 december werd bij RTV Rijnmond, net als voorgaande jaren, online advertentieruimte én zendtijd voor radiospots ingekocht. Deze campagne maakte onderdeel uit van de campagneperiode voor de Dag van de Mantelzorg, waarbij de focus werd gelegd op het herkennen van mantelzorg. De online campagne op de website en social media kanalen van RTV Rijnmond heeft in totaal 1287 kliks naar de website van Mantelfoon opgeleverd. De radiospot is in deze periode 460 keer uitgezonden en 2.8 miljoen keer gehoord door 292.000 unieke luisteraars.

Aan het einde van het jaar verraste RTV Rijnmond ons nog met een free-publicity actie. Omdat wij voor ons jubileum meegedaan hadden met het radioprogramma 'De Boer op' werden we uitgenodigd om een kerstwens uit te spreken die op Tweede Kerstdag uitgezonden werd. Uiteraard hebben we van deze uitnodiging gebruik gemaakt en wenste wij alle luisteraars een fijne Kerst en een zorgzaam 2026.

5.3.3 Themanummer Magazine MaasWonen

MaasWonen brengt een aantal maal per jaar een magazine uit. In de december-uitgave werd het thema mantelzorg toegelicht in het kader van omzien en zorgen voor elkaar. Een bewoner vertelde daarin haar verhaal over hoe zij omziet naar haar burens. Mantelfoon mocht haar contactgegevens bij het artikel vermelden; één van de redactieleden van MaasWonen kent Mantelfoon, waarna het contact gelegd werd. Een mooi voorbeeld van hoe onze naamsbekendheid weer een nieuw promotiemoment opleverde.

5.4 Social media

Social media worden gebruikt om berichten te plaatsen die inhaken op de actualiteit. In hoofdstuk 2 Monitoring (figuur 2.7) is te zien dat een groot deel van de mantelzorgers Mantelfoon online via Google en social media weten te vinden.

5.4.1 Social mediacampagne Week van de jonge mantelzorger

Ieder jaar wordt in de week van 1 tot en met 7 juni landelijk aandacht besteed aan jonge mantelzorgers. JMZPro organiseert elk jaar samen met de Alliantie Jonge Mantelzorgers een online en offline campagne om de Week van de jonge mantelzorger onder de aandacht te brengen. Net als in 2024 was ook dit jaar het thema '*Meer dan je denkt*' waar ingestoken werd op bewustwording voor jongeren die zorgen voor én zich zorgen maken over een naaste. Met nieuw materiaal (foto's, video's, adviezen en tips) werd ingezet op bewustwording. Mantelfoon heeft de campagne van JMZPro ook dit jaar weer gedeeld met netwerkpartners. In aanloop naar de Week van de jonge mantelzorger werd een expertmeeting voor jeugd- en jongerenwerkers van de welzijnsorganisaties georganiseerd. En in samenwerking met Stichting Magneet en de Erasmus Universiteit Rotterdam is in de Week van de jonge mantelzorger de fototentoonstelling 'Zie je mij?' opengesteld voor studenten en medewerkers (zie paragraaf 3.3).



5.5 Mantelfoon website in een nieuw, fris jasje

De website van Mantelfoon was toe aan een nieuw, fris jasje. Naast een inhoudelijke update werd de website zodanig ingericht dat het voor de bezoeker een meer overzichtelijke en fijne ervaring is geworden. Meer overzicht wordt bereikt door de structuur van het menu logischer in te richten en de webpagina's 'minder vol' te maken; de website krijgt meer lucht en de visuals zijn neutraler, waardoor mensen zich meer aangesproken kunnen voelen, en waarmee ook afscheid is genomen van fotografische beelden van 'echte' mensen. Daarnaast wordt de call to action nog meer benadrukt: *Heb je een vraag over mantelzorg, heb je hulp en ondersteuning nodig of wil je een luisterend oor? Bel of chat met Mantelfoon!*

De vernieuwde website ging op 15 juli online. Zowel in de Mantelfoon nieuwsbrief als op de social media-kanalen is hier aandacht aan gegeven. Met de vernieuwde website is een doorontwikkeling van de huisstijl ingezet, waarbij we meer diversiteit laten zien waardoor meer mensen zich beter herkennen in het mantelzorgen en als mantelzorger.

5.6 Promotiemateriaal

Mantelfoon maakt gebruik van promotiemateriaal om mee te geven tijdens events en bijeenkomsten, zoals een drieluikfolder, pennen, uitwisbare notitieboekjes, etc. Gezien de looptijd van Mantelfoon is ervoor gekozen om geen nieuw promotiemateriaal te ontwikkelen, maar in beperkte oplage materialen te ontwikkelen en produceren voor specifieke events en momenten.

5.6.1 Mantelfoon Magazine

Ook het Mantelfoon Magazine is in 2025 als promotiemateriaal ingezet. Het Mantelfoon Magazine was het mantelzorgcadeau in het kader van de Dag van de mantelzorg 2023. Zelfs in 2025 was er nog vraag naar het magazine; de voorraad is nu écht op.

5.6.2 3 minuten checklist

Om het gesprek over de belastbaarheid met mantelzorgers gemakkelijker te maken én gericht adviezen te geven, is de 3 minuten checklist (ontwikkeld door Markant | Centrum voor mantelzorg) in een Mantelfoon-jasje gestoken. Aan de hand van een aantal vragen en een scorekaart wordt eventuele overbelasting zichtbaar voor de mantelzorger. De kaart bevat ook adviezen en de contactgegevens van Mantelfoon. De mantelzorger krijgt de ingevulde kaart mee naar huis.

5.6.3 Flyers en leaflets voor activiteiten en events georganiseerd door derden

Mantelfoon sloot dit jaar aan bij verschillende activiteiten en events. Hiervoor werden passend bij het event leaflets en flyers gemaakt. Denk aan events voor jongeren en studerende mantelzorgers, mantelzorgers die zorgen voor een naaste met dementie.

5.6.4 Mantelfoon visitekaartjes voor professionals

De A4 leaflet voor professionals met algemene informatie over Mantelfoon en de bereikbaarheid van mantelzorgcoaches via het speciale 010-nummer is omgezet naar een visitekaartje; een stuk gebruiksvriendelijker formaat voor de zorgmedewerker.

5.6.5 Nieuwsbrieven voor mantelzorgers

Ook dit jaar zet Mantelfoon weer haar nieuwsbrief in om mantelzorgers en andere geïnteresseerden op de hoogte te brengen van actuele onderwerpen, weetjes, handige tips en events en activiteiten die door Mantelfoon en samenwerkingspartners georganiseerd worden. Dit jaar verstuurden we 9 reguliere nieuwsbrieven en 2 extra nieuwberichten in verband met het door het overheid ingezette landelijke hitteplan. De nieuwsbrieven van Mantelfoon worden goed gelezen: met een gemiddelde openingsrate van 43 scoren ze ruim boven het landelijke gemiddelde van 20 procent voor nieuwsbrieven. Na opschoning van het adressenbestand komt het totaal aantal abonnees op 14.510 abonnees.



5.6.6. Narrow casting

Narrow casting zijn informatieve beeldschermen die in veel wachtkamers van welzijns- en zorgorganisaties en apotheken te vinden zijn. Via de wijk safari die in september door Rijnmond Dokters in het centrumgebied werd georganiseerd heeft Mantelfoon een plekje op de narrow casting van deze huisartsen gekregen. De Huizen van de wijk van wmo radar zijn in 2025 ook voorzien van de informatieve beeldschermen. Ook hier heeft Mantelfoon een plek gekregen. Op deze manier maken meer bewoners in deze gebieden kennis met Mantelfoon. In 2026 wordt deze vorm van communicatie verder in de stad uitgerold.

5.7 Dag van de mantelzorg

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

5.7.1 Mediacampagne

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

5.7.2 Activiteiten voor mantelzorgers in de gebieden

Ook dit jaar werden voor mantelzorgers in de week van 10 november in de verschillende buurten volop spannende activiteiten georganiseerd. Van een heerlijke en gezonde lunch in het Wereldmuseum, een high tea op de Euromast, inspirerende lezingen, een muzikale middag waar ook een dansje gewaagd werd, tot een filmmiddag. Van dit alles werd volop genoten en bovenal van elkaars gezelschap.

Naast de wervingsactie door de mantelzorgondersteuners werd op de website van Mantelfoon een actiepagina ingericht waarop alle activiteiten per gebied toegelicht werden en informatie over hoe men zich aan kon melden voor de activiteiten.

In een aantal gebieden werd ook het Mantellintje van MantelzorgNL aan mantelzorgers uitgereikt. Sandro, mantelzorgcoach in het Centrumgebied, blikt hier tevreden op terug: "In het Wereldmuseum reikten we het Mantellintje uit. Eén van de mantelzorger vertelde deze vorm waardering 'echt even nodig te hebben'. Een andere mantelzorger gaf aan het Mantellintje naar het werk te gaan dragen zodat zichtbaar is dat zij mantelzorger is en haar eigen mantelzorgsituatie op deze manier kenbaar gaat maken op de werkvloer."

5.7.3 Mantelzorgpresentje vanuit Mantelfoon

Ook dit jaar verzorgde Mantelfoon voor de Dag van de mantelzorg een mantelzorgpresentje. Deze keer werd gekozen voor de Mantelfoon-kersenpittenzak. De campagne omvatte de volgende boodschap:

- Een kersenpittenzakje geeft **warmte en ontspanning**.
- Een kersenpittenzakje geeft **koelte en relativering**.
- Een kersenpittenzakje geeft **symboliek en bewustwording**.

Het herinnert eraan hoe *belangrijk zelfzorg is om overbelasting te voorkomen*. Met dit gebaar geven we niet alleen iets tastbaars, maar ook een krachtige boodschap: "Zorg voor een ander begint bij goed zorgen voor jezelf."



De kersenpittenzak kreeg de look and feel van Mantelfoon. Bij de kersenpittenzak werd een brief gevoegd en tijdens activiteiten die rondom de Dag van de mantelzorg in heel Rotterdam, Hoek van Holland en Rozenburg georganiseerd werden, uitgedeeld. Veel mantelzorgondersteuners hadden een goodie bag voor de mantelzorgers, waar de kersenpittenzak bij gestopt werd. Uiteraard ontvingen de deelnemers van de stedelijke activiteit, georganiseerd door Mantelfoon, ook een goodie bag mét kersenpittenzak. De restvoorraad kersenpittenzakken wordt toegevoegd aan het promotiemateriaal van Mantelfoon.

5.7.4 Stedelijke activiteit voor mantelzorgers: een ontspannen klankschalensessie

Mantelfoon organiseerde op 9 november voor de Dag van de Mantelzorg twee klankschalensessies, onder begeleiding van een ervaren yoga-instructrice, waarbij zij totale ontspanning konden ervaren. Mantelzorgers konden zich via de nieuwsbrief voor deze ontspannen activiteit aanmelden. Het doel van de sessies was om mantelzorgers te laten ervaren dat dit soort ontspannen activiteiten kunnen bijdragen om de 'druk van de ketel te halen' en onderdeel kunnen zijn om overbelasting te voorkomen. Na afloop was er de mogelijkheid om na te praten en de ervaring rustig te verwerken. De reacties waren zeer positief. De deelnemers vertrokken ontspannen, mét een Mantelfoon-goodiebag, weer huiswaarts.



Hoofdstuk 6. Aanbevelingen

6.1 Complexiteit van zorg en begeleiding

Mantelzorgers ervaren onzekerheid over beschikbare zorg, indicaties, rechten en verantwoordelijkheden. Ze weten vaak niet waar te beginnen en lopen tegen bureaucratie aan, vooral bij overgangen zoals opname, toename van zorgbehoefte of escalaties.

Aanbeveling: Verbeter overzicht en toegankelijkheid van informatie over zorgvormen, rechten en procedures, bijvoorbeeld via actieve voorlichting door Mantelfoon en partners.

6.2 Verbeteren zichtbaarheid van respijtzorg

Veel mantelzorgers stellen hun eigen rust uit of zoeken pas hulp bij hoge belasting. Het aanbod sluit niet altijd aan bij de praktische realiteit, en kennis over mogelijkheden is beperkt.

Aanbeveling: Stimuleer tijdige signalering en voorlichting over respijtzorg, logeeropvang en laagdrempelige opties via Mantelfoon, wijkteams en huisartsen.

6.3 Toegankelijkheid informatie wonen, zoals mantelzorgwoningen

Mantelzorgers en professionals ervaren een gebrek aan een aanspreekpunt voor vragen over wonen. Informatie over regelgeving, vergunningen en mogelijkheden over mantelzorgwoningen is moeilijk toegankelijk en vaak lastig te begrijpen, in het bijzonder voor mensen die minder digitaal vaardig zijn of de Nederlandse taal niet goed beheersen.

Aanbeveling: Maak de informatie over wonen toegankelijker via de gemeentelijke website en verspreidt deze actief via Vraagwijzers, welzijnsorganisaties, zorginstellingen en woningcorporaties.

6.4 Focus op eigen gezondheid van mantelzorgers

Mantelzorgers zoeken vaak eerst een luisterend oor en begeleiding bij emotionele overbelasting. Daarnaast is er behoefte aan praktische kennis over zorg, gedragsproblematiek en hulpmiddelen. Professionals hebben vergelijkbare kennisvragen.

Aanbeveling: Bied laagdrempelige ondersteuning en kennisdeling aan via Mantelfoon, (online) trainingen, bijeenkomsten en digitale middelen, voor zowel mantelzorgers als professionals. Vanaf de start van de nieuwe opdracht zal Mantelfoon trainingen aanbieden via het platform De Gezonde Boel, zodat mantelzorgers leren meer balans te vinden en/of kennis opdoen over de omgang met verschillende ziektebeelden.

6.5 Samenwerking met professionals

Professionals weten niet altijd waar zij mantelzorgers heen kunnen verwijzen, en doorverwijzingen tussen Mantelfoon en bijvoorbeeld woningcorporaties, casemanagers, juridisch advies en zorgaanbieders verlopen nog niet optimaal.

Aanbeveling: Versterk samenwerking en doorverwijzing door duidelijke routes, handleidingen en informatiemateriaal voor professionals beschikbaar te stellen. Ondersteun dit met praktijkonderzoek, zoals dat in 2026 door Erasmus-studenten wordt uitgevoerd, om vervolgstappen te identificeren.

