



DSP

Mantelfoon

Partnertevredenheidsonderzoek 2025

Auteurs: Renée Beune, Tara Hof & Tristan Hulkenberg

Juni 2025

Renée Beune
rbeune@dsp-groep.nl

Tara Hof
thof@dsp-groep.nl

Tristan Hulkenberg
thulkenberg@dsp-groep.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. De partners van Mantelfoon	2
3. Vindbaarheid en bereikbaarheid	3
4. Reden van gebruik Mantelfoon	5
5. Waardering en opbrengst	8
6. Kwaliteit dienstverlening	9
7. Gebruik Mantelfoon in de toekomst	10
8. Conclusie en aanbevelingen	11
9. Bijlage: vragenlijst telefonische interviews	13

1. Inleiding

Mantelfoon, mantelzorgers en professionals

Rotterdam telt ruim 106.000 mantelzorgers, mensen die – veelal dagelijks – zorgen voor hun naaste of een bekende. Het gemeentebestuur van Rotterdam vond het om deze reden noodzakelijk om een steunpunt te ontwikkelen om mantelzorgers te ontlasten.¹ Onder uitvoering van wmo radar en De ZorgCentrale (beide onderdeel van Incluzio) is daarom in 2020 Mantelfoon opgericht; een telefonisch steunpunt voor mantelzorgers en professionals dat 24 uur bereikbaar is via het gratis telefoonnummer 0800 – 777 3333.

Wanneer een mantelzorger belt naar Mantelfoon krijgt diegene een medewerker van de front office aan de telefoon met een achtergrond in de zorg. De mantelzorger kan diens verhaal kwijt, en de medewerker luistert met aandacht. In sommige gevallen is dit voldoende, in andere gevallen hebben mantelzorgers meer ondersteuning nodig. Op dat moment wordt het telefoontje doorverbonden met de backoffice van Mantelfoon, waar mantelzorgcoaches met brede expertise de mantelzorger verder begeleiden, en eventueel doorverwijzen naar de juiste organisaties.

Ook professionals in de zorg en hulpverlening, verder in dit rapport *partners* genoemd, kunnen bellen naar Mantelfoon. Dit doen zij als ze een specifieke expertisevraag hebben of willen overleggen over casuïstiek. Mantelfoon beantwoordt de vraag, overlegt met een eventuele hulpverlener en/of koppelt aan de juiste (lokale) instanties. Hulpverleners en zorgaanbieders kunnen mantelzorgers met een hulpvraag ook doorverwijzen naar Mantelfoon als ze het antwoord op een vraag niet weten. Mantelfoon heeft een breed scala aan ketenpartners, waaronder welzijnspartijen, Vraagwijzer en 14010 (het servicenummer van gemeente Rotterdam), wijkteams, zorgaanbieders cliëntondersteuning, huisartsen en praktijkondersteuners, schoolmaatschappelijk werkers, studieadviseurs, mantelzorgmakelaars en stedelijk verbindingsteam Informele Zorg en Ondersteuning (IZO).

Partnertevredenheidsonderzoek 2025

Om de kwaliteit van haar dienstverlening te behouden en te verbeteren laat Mantelfoon op frequente basis een partnertevredenheidsonderzoek uitvoeren. In 2025 heeft voor de vierde keer een partnertevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van wmo radar, door onderzoeksbureau DSP-groep. Dit rapport presenteert de resultaten.

Methode

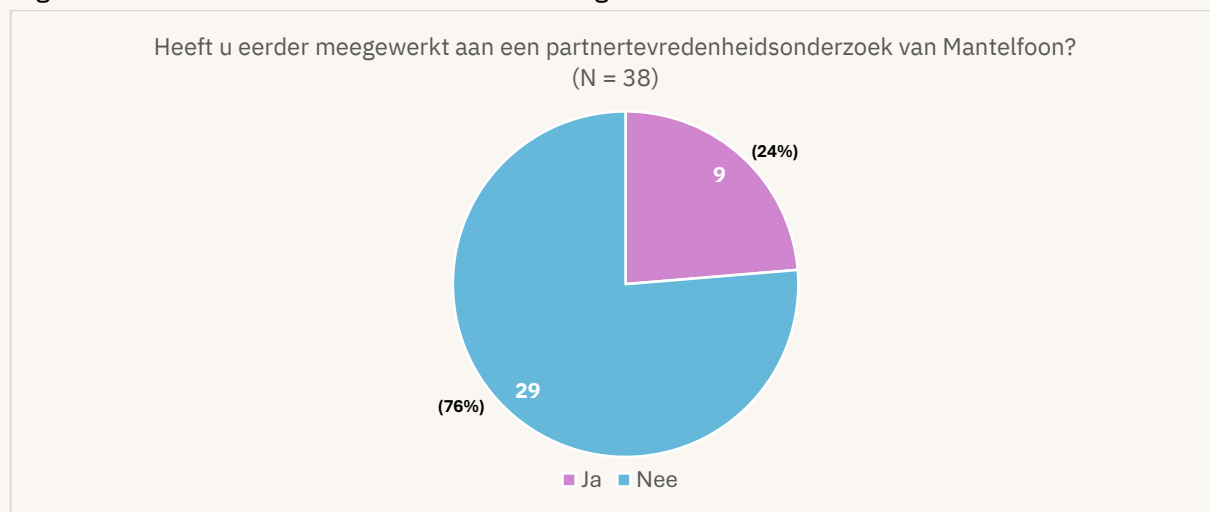
Het doel van het onderzoek was ophalen van de ervaringen en tevredenheid van partners die in 2024 hebben gebeld met Mantelfoon. In de aanloop heeft DSP-groep van Mantelfoon een lijst met contactgegevens ontvangen van partners waarmee Mantelfoon contact heeft gehad in 2024. Deze partners waren ervan op de hoogte gesteld dat ze gebeld zouden worden door DSP-groep en waarom. In april 2025 zijn 57 partners telefonisch benaderd door DSP-groep voor een kort interview, in totaal zijn er 38 partners geïnterviewd. De interviews duurden gemiddeld 15 minuten, waarin een gestandaardiseerde vragenlijst werd afgenomen die bestond uit gesloten en open vragen. De vragenlijst is te vinden in de bijlage.

¹ <https://mantelfoon.nl/over-mantelfoon/>, geraadpleegd 24-9-2024.

2. De partners van Mantelfoon

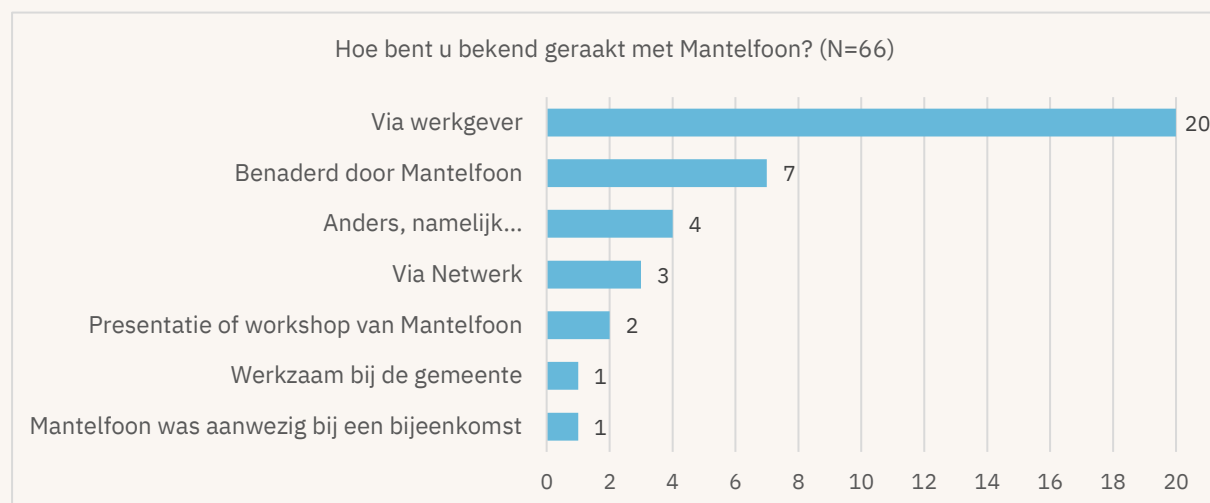
Diverse partners geïnterviewd

In totaal hebben we 38 partners geïnterviewd. We hebben gesproken met medewerkers van Aafje Ouderenzorg, Albeda, BSW, CJG Rijnmond, Corrente Advies, DIA, Dock, Erasmus Universiteit & Medisch Centrum, FIOR, Franciscus Gasthuis, Gemeente Rotterdam, Gro-up Buurtwerk, Inmovement, Laurens, Rode Kruis, de Roodkapjes, Samen 010, Seniorenmakelaar MO, SOL, Stichting Magneet, UWV, Welzijn op de Hoek, wmo radar, Ypsilon en Zorgbelang. Van verschillende organisaties hebben we meerdere medewerkers geïnterviewd.



Meeste partners kennen Mantelfoon via werkgever en meesten niet eerder deelgenomen aan onderzoek

De meeste partners, 29 van de 38 (76%) hadden nog niet eerder aan een partnertevredenheidsonderzoek van Mantelfoon deelgenomen. De meerderheid van de partners, 20 van de 38 (53%) is bekend met Mantelfoon via hun werkgever (53%): zij hebben via het werk over Mantelfoon gehoord, bijvoorbeeld omdat er al een samenwerking met Mantelfoon bestond of er intern op het bestaan ervan wordt gewezen. 7 partners (18%) zijn zelf benaderd door Mantelfoon, 3 partners (8%) hebben een presentatie of workshop van Mantelfoon bijgewoond of kennen hen van een bijeenkomst. 3 partners (8%) kennen Mantelfoon via hun netwerk, 1 partner (3%) kent Mantelfoon via werkzaamheden bij de gemeente. 4 partners (11%) hebben Mantelfoon op een andere manier leren kennen, namelijk door hen zelf te vinden op internet, via het Alzheimer centrum en door betrokken te zijn geweest bij de oprichting.



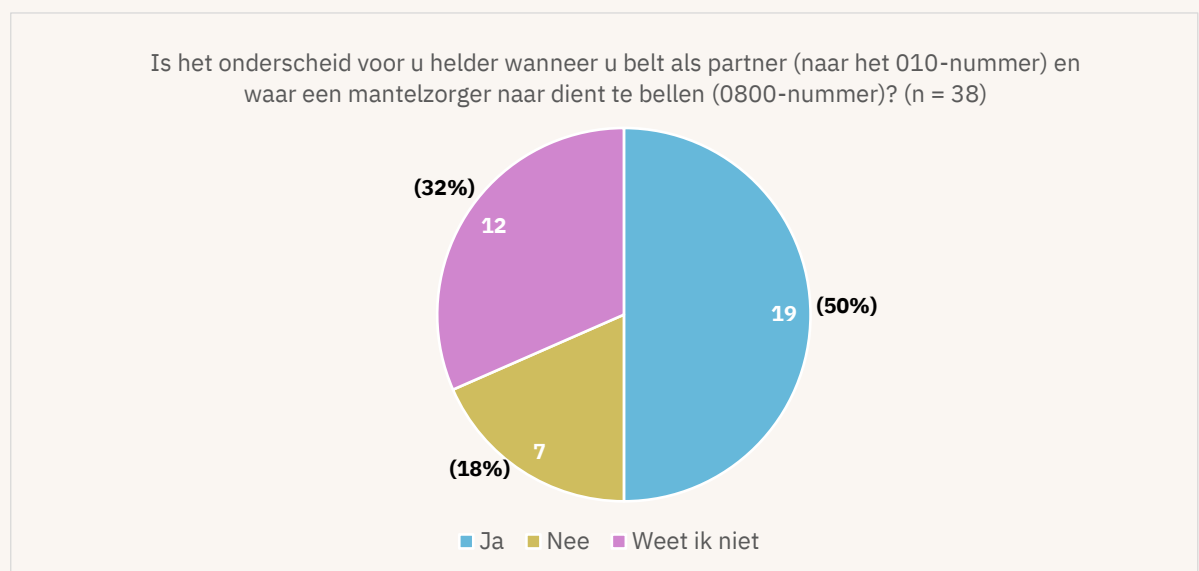
3. Vindbaarheid en bereikbaarheid

Bereikbaarheid Mantelfoon is goed

36 van de geïnterviewde partners (95%) vindt Mantelfoon goed bereikbaar. Zij geven aan dat er altijd snel wordt gereageerd, ook via de chat, en dat er bij geen gehoor (voicemail) gelijk wordt teruggebeld. Ook het mailcontact wordt als positief beschreven. Er werden twee kanttekeningen gemaakt door partners die Mantelfoon goed bereikbaar vinden. Eén van hen gaf aan dat ze niet altijd meteen antwoord kunnen geven en je ook weer doorverwijzen; dat het goed zou zijn als de front office medewerkers vollediger getraind zouden worden. De tweede gaf aan dat de 24-uurs bereikbaarheid niet helemaal klopt, maar dat je in de nacht met een centrale wordt verbonden en er een terugbelnotitie wordt gemaakt. Twee partners vinden Mantelfoon niet goed bereikbaar. Eén van hen geeft aan dat ze wel goed bereikbaar zijn voor mantelzorgers, maar dat het voor professionals soms lang duurt voordat er iemand opneemt of voordat je wordt teruggebeld. De andere partner vertelde dat er veel contact was tussen de partnerorganisatie en een eerdere medewerker van Mantelfoon en dat dat prettig werkte, maar dat het directe contact na vertrek van diegene niet is voortgezet.

Onderscheid nummers Mantelfoon redelijk helder

Er zijn twee nummers van Mantelfoon: één voor professionals en één voor mantelzorgers. De helft (19 partners, 50%) van de partners vindt dat het onderscheid tussen (de bestemming van) de twee nummers duidelijk is. 7 partners (18%) vinden van niet en 12 partners (32%) hebben met 'weet ik niet' geantwoord. De meeste partners geven aan dat zij direct contact hebben met medewerkers van Mantelfoon en dat ze hen bellen in plaats van werken via het centrale nummer. Ook geven verschillende partners aan dat ze niet telefonisch met hen communiceren, maar alleen via de mail. Ten slotte wordt nog aangegeven dat het goed zou zijn als de mogelijkheden voor partners ook op de homepage van Mantelfoon zouden staan, dat het nummer nu alleen te vinden is als je doorklikt.



Vindbaarheid voor mantelzorgers kan beter

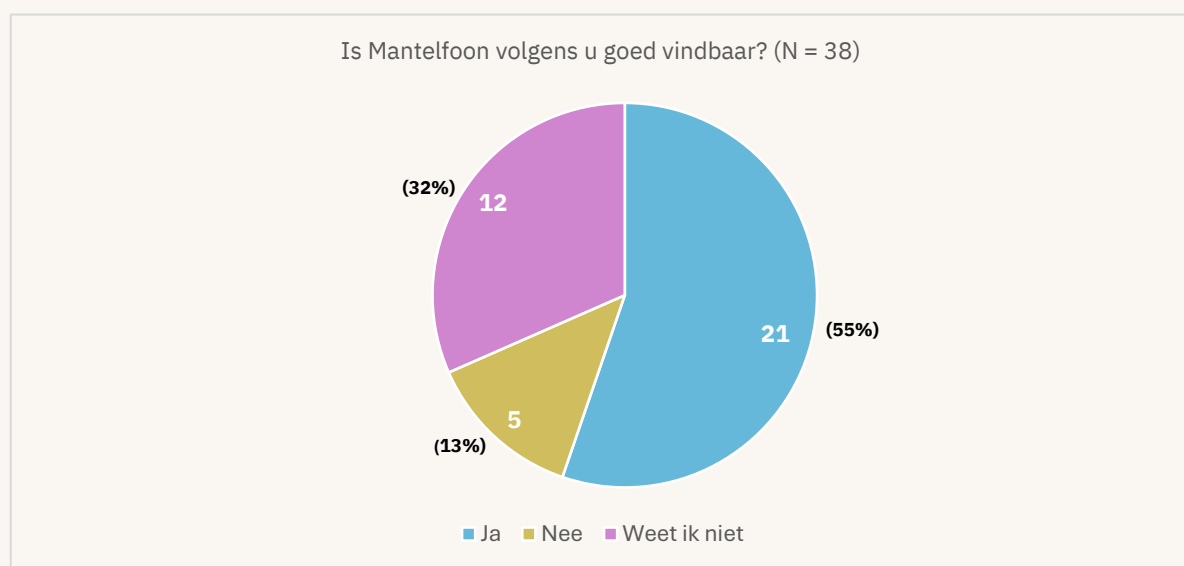
21 van de partners (55%) vindt Mantelfoon goed vindbaar. 5 partners (13%) vinden Mantelfoon niet goed vindbaar, bijvoorbeeld de volgende:

“Je moet mensen er wel echt op wijzen. Ik ben zelf ook mantelzorger en ik heb het nooit gevonden”.

Ook gaven partners aan dat veel mantelzorgers niet op de hoogte zijn van het bestaan van Mantelfoon. Wat betreft de groepen mensen die minder weten over het bestaan ervan worden jonge mantelzorgers genoemd, anderstaligen en mensen die minder digitaal vaardig zijn. Een rake opmerking die werd gemaakt was de volgende:

“Dat vind ik lastig. Veel mensen weten niet eens dat ze mantelzorger zijn, ze zien het meer als zorg. Het begrip mantelzorg, daar moeten we aan werken om het ook makkelijker te maken om de Mantelfoon vindbaar te maken.”

12 partners (32%) hebben geantwoord met ‘weet ik niet’. Deze professionals gaven vooral aan het te kennen via werk, maar niet te weten hoe vindbaar het is als je het nog niet kent. Er werd door partners aangegeven dat ze Mantelfoon voorbij hadden zien komen in flyers, buurtkrantjes en nieuwsartikelen.



Mantelfoon bekender maken: inzet op professionals, taaldiversiteit, jongeren en (wijk)activiteiten

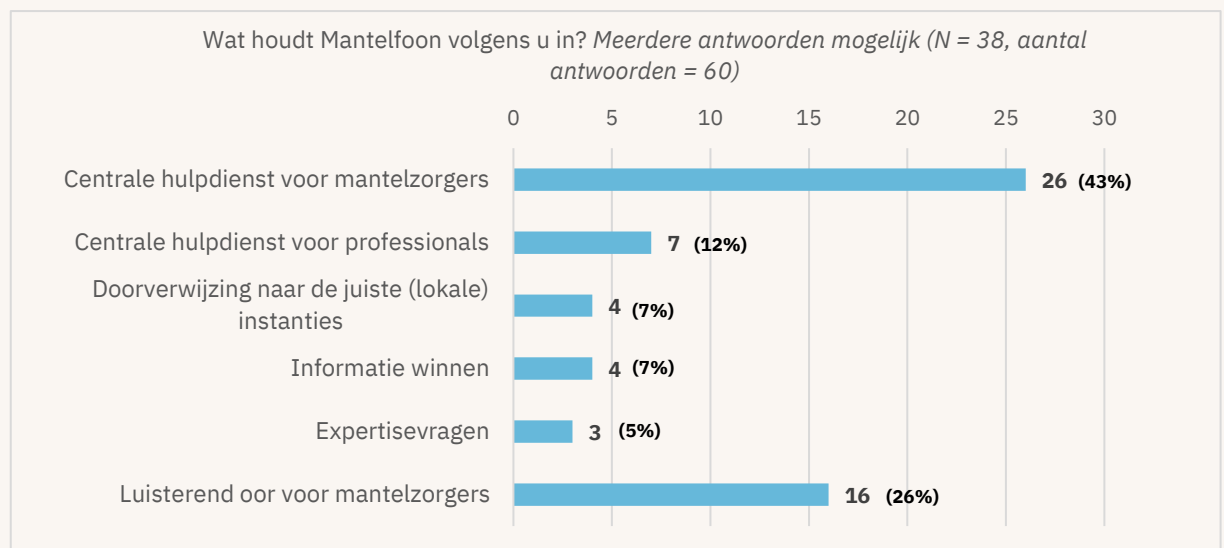
We hebben aan partners suggesties gevraagd voor manieren om Mantelfoon meer onder de aandacht te brengen bij mantelzorgers en professionals. Er werd vaak genoemd dat professionals zoals huisartsen en fysiotherapeuten meer kunnen doorverwijzen naar Mantelfoon: zij moeten op de hoogte zijn van het bestaan van Mantelfoon en materiaal zoals flyers hebben om uit te delen. Wat betreft het promotiemateriaal werd meerdere keren genoemd dat dit ook in andere talen die sommige mantelzorgers mogelijk beter spreken dan Nederlands, beschikbaar moet zijn, zodat zij een minder grote barrière voelen om contact op te nemen. Het Turks wordt hierbij als voorbeeld genoemd.

Jonge mantelzorgers komen meerdere keren voorbij als groep waar meer aandacht naartoe moet, zodat ze Mantelfoon ook kunnen leren kennen. Sociale media worden hiervoor aangedragen als mogelijk middel, en ook NOS Stories (korte filmpjes van de NOS). Ten slotte wordt meerdere keren genoemd dat Mantelfoon meer moet langsgaan bij organisaties, meer op wijkniveau kan werken, meer op evenementen aanwezig kan zijn en meer workshops kan geven samen met partnerorganisaties: dit werd genoemd als een succesvolle manier van informatie overbrengen en mensen bereiken.

4. Reden van gebruik Mantelfoon

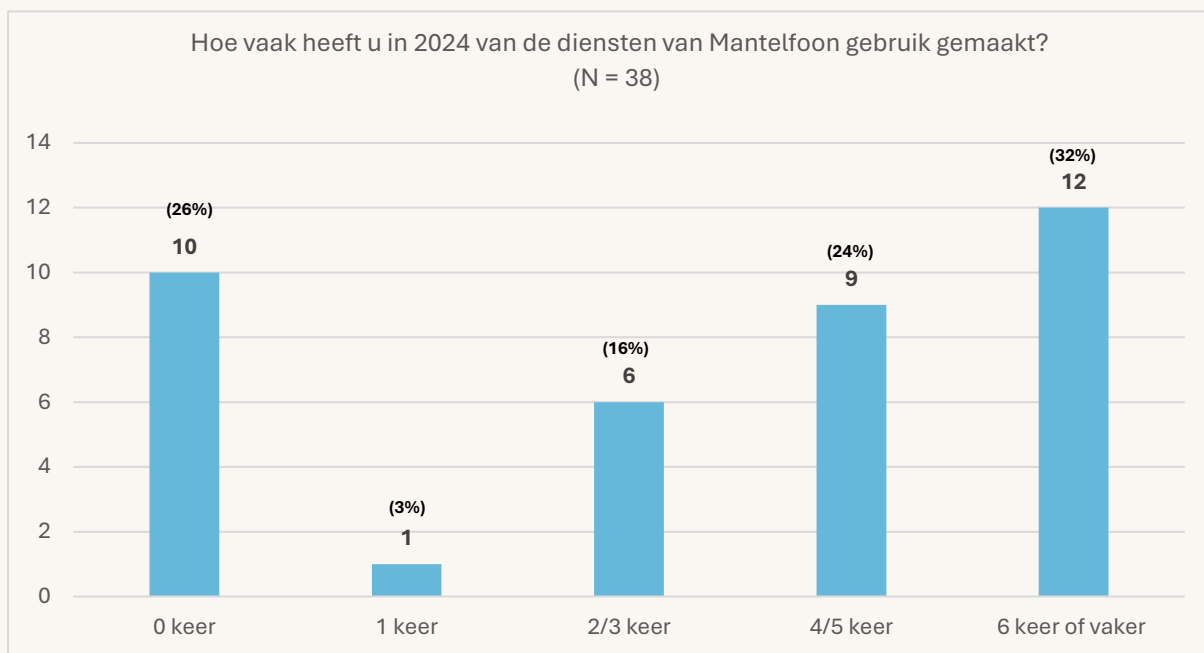
Partners zien Mantelfoon vooral als centrale hulpdienst en een luisterend oor voor mantelzorgers

We hebben de partners van Mantelfoon gevraagd wat Mantelfoon volgens hen inhoudt: hierbij was het mogelijk om meerdere (meerkeuze)antwoorden te geven. De partners van Mantelfoon zien de hoofdfunctie van Mantelfoon als een centrale hulpdienst voor mantelzorgers, dit werd 26 keer genoemd in de totaal 60 antwoorden (43%). De op een na belangrijkste functie vinden zij het bieden van een luisterend oor voor mantelzorgers, dit gaat om 16 antwoorden (26%). De functies als punt voor expertisevragen, doorverwijzer en informatieverstrekker vinden zij veel minder belangrijk, deze werden respectievelijk 3 en 4 keer genoemd (5-7%). Ook de functie als centrale hulpdienst voor professionals zien zij als veel minder belangrijk dan de steun voor mantelzorgers zelf, dit antwoord werd 7 keer gegeven (12%). Onderstaande figuur laat de verdeling zien van wat partners zien als de functie van Mantelfoon.



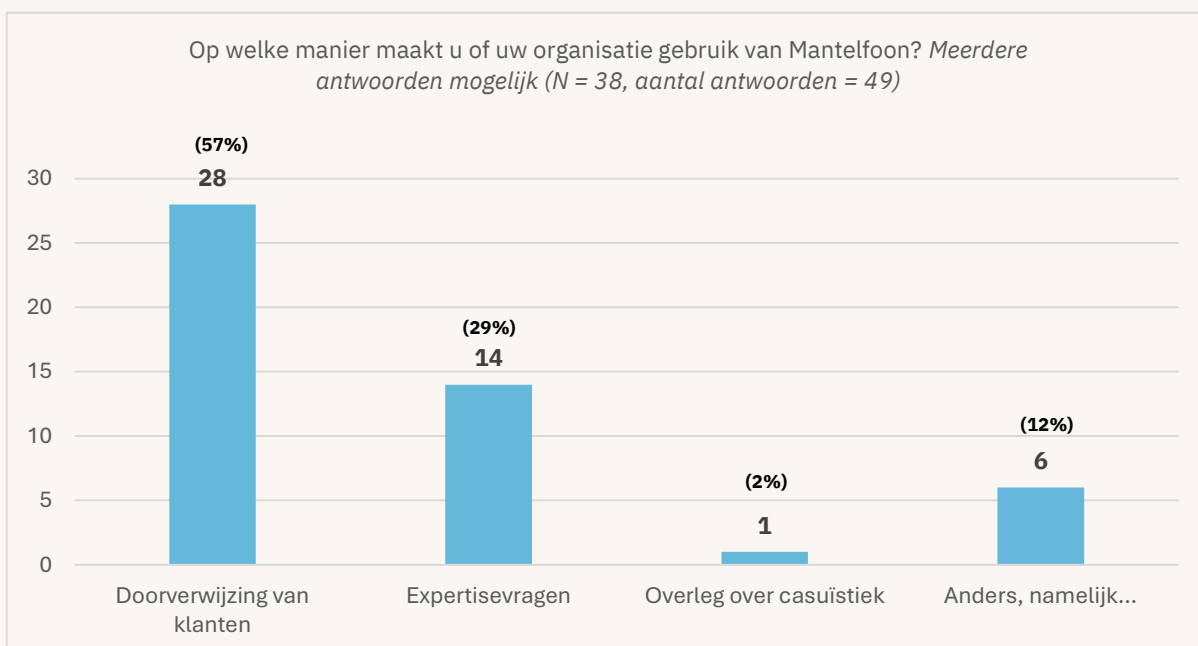
Veel partners maakten regelmatig gebruik van Mantelfoon, 1 op de 4 deed dat niet

De meeste geïnterviewde partners hebben regelmatig gebruikgemaakt van de diensten van Mantelfoon in 2024. 12 partners (32%) hebben 6 keer of vaker Mantelfoon gebruikt in deze periode. Hierbij was ook iemand die aangaf wel 25-50 keer gebruik te hebben gemaakt van de dienstverlening van Mantelfoon en iemand die wekelijks met Mantelfoon belt. 9 deelnemers (24%) hebben 4 of 5 keer in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van de dienstverlening van Mantelfoon en 6 partners 2 of 3 keer (16%). Eén persoon heeft dat 1 keer gedaan. Er waren echter ook 10 partners (26%) die aangeven helemaal geen gebruik gemaakt te hebben van Mantelfoon in 2024. De meerderheid van hen gaf echter wel aan dat ze mantelzorgers doorverwezen hebben naar Mantelfoon of dat ze de naamsbekendheid van Mantelfoon op verschillende manieren vergroot hebben, bijvoorbeeld door middel van het verspreiden van flyers of het wijzen op het bestaan ervan.



Doorverwijzing en expertisevragen: hoofdfuncties van Mantelfoon voor partners

Partners gebruiken Mantelfoon voornamelijk om klanten naar door te verwijzen. Dit is voor partners de hoofdreden voor gebruik van Mantelfoon: van de 49 gegeven antwoorden werd doorverwijzing van klanten 28 keer genoemd (57%). Veel van de partners hebben klanten die mantelzorger zijn en vragen of behoeften hebben waar Mantelfoon beter aan tegemoet kan komen dan zijzelf. Een voorbeeld is de uitleg van de volgende partner: *“We zien het als een goede aanvulling op ons werk. Zij hebben meer tijd en ruimte om mensen te woord te staan wanneer wij dat niet kunnen.”* Een volgende belangrijke reden voor gebruik is expertisevragen, dit gaat om 14 antwoorden (29%). Partners vragen bijvoorbeeld informatie op bij Mantelfoon die ze dan weer doorgeven aan klanten/patiënten of zelf inzetten in hun werkzaamheden. Een enkele partner (2%) heeft Mantelfoon gebruikt voor overleg over casuïstiek. Andere redenen die genoemd werden betreffen vooral verschillende manieren van samenwerking: *“Zij verwijzen door naar ons om een vrijwilliger te vinden”*, *“we zijn samenwerkingspartners in een specifiek project over mantelzorg”*, *“we werken samen binnen stedelijk overleg”* en *“samenwerking met onze studenten”*. Veel partners hebben meerdere manieren waarop ze Mantelfoon gebruiken vanuit hun werkzaamheden.

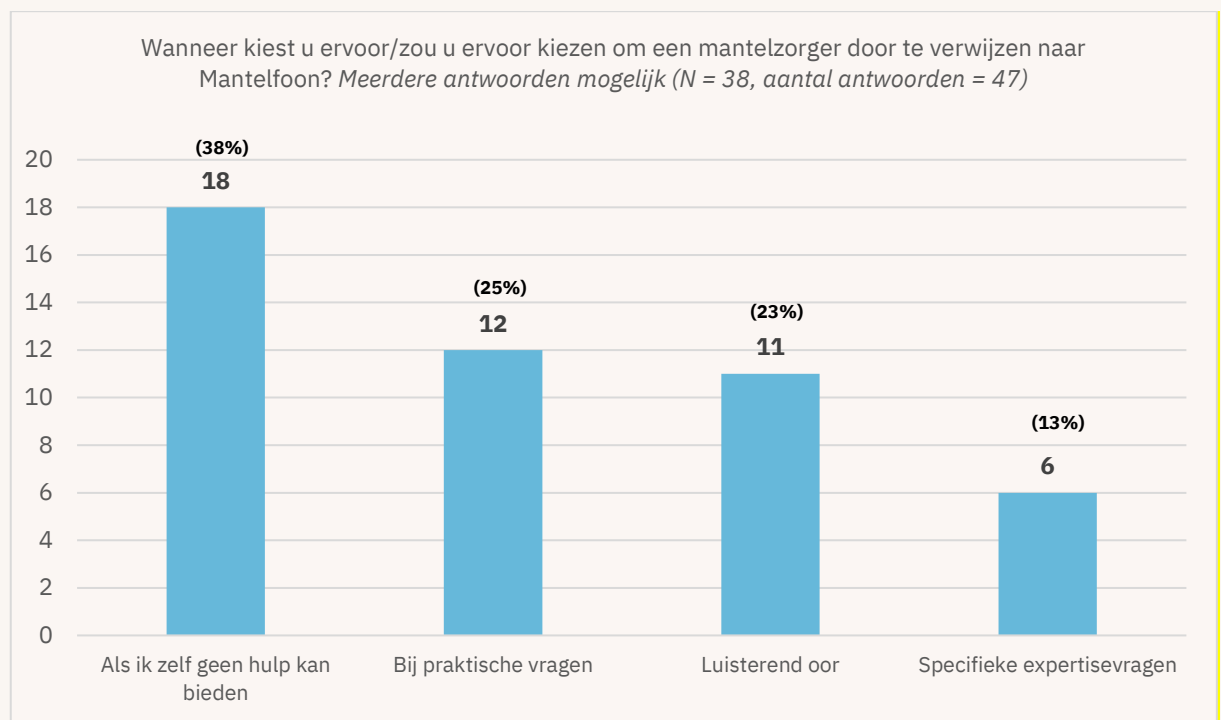


Partners verwijzen mantelzorgers naar Mantelfoon bij vragen en ondersteuning die partners niet kunnen bieden

We hebben partners gevraagd naar de voornaamste redenen om mantelzorgers naar Mantelfoon te verwijzen. Hier waren meerdere antwoorden mogelijk. De voornaamste reden van partners om mantelzorgers naar Mantelfoon te verwijzen is als een partner zelf geen (of onvoldoende) hulp kan bieden, dit werd 18 van de 47 keer genoemd (38%). Hierbij werd verwezen naar de 24-uurs bereikbaarheid, ook in het weekend, die Mantelfoon heeft en partners niet. Daarnaast werd genoemd dat mantelzorgers regelmatig duidelijk behoefte hebben om hun verhaal kwijt te kunnen en dat partners niet altijd de mogelijkheid en tijd hebben om hier met aandacht naar te luisteren. Ook zijn hulpvragen rondom mantelzorg regelmatig te specifiek voor partners, waardoor ze geen hulp kunnen bieden en ervoor kiezen om door te verwijzen. In deze uitleg komen reeds de verder genoemde redenen naar voren: bij praktische vragen 12 antwoorden (26%), een luisterend oor 11 antwoorden (23%) en specifieke expertisevragen 6 vragen (13%).

“Ik zou iemand doorverwijzen wanneer ik merk dat ze een steuntje in de rug nodig hebben. De emotionele steun is soms nodig, omdat mantelzorgers soms het gevoel hebben er alleen voor te staan.”

“Als ons advies niet toereikend is, vaak gaat dat om complexere zaken. Vooral het zakelijke gedeelte, zoals: waar heb ik recht op? Dat verandert vaak en is voor ons lastig om bij te houden”.



5. Waardering en opbrengst

Partners beoordelen Mantelfoon met een ruime voldoende

Het gemiddelde cijfer dat partners geven aan de dienstverlening van Mantelfoon is een 8,2.

We hebben de partners gevraagd naar wat Mantelfoon op dit moment oplevert. Hierbij was het geven van meerdere antwoorden mogelijk. Snelle en concrete hulp aan mantelzorgers werd genoemd in 16 van de 53 antwoorden (30%). Hierbij werd door meerdere partners benoemd dat een belangrijk deel van die hulp bestaat uit het bieden van een luisterend oor en steun. De 24-uurs beschikbaarheid werd ook weer genoemd door een aantal partners die dit antwoord gaven. Een mooie aanvulling werd gedaan door de volgende partner:

“De snelle en concrete hulp zorgt ervoor dat mensen sneller aan de bel trekken. Dit zorgt ook voor minder belasting bij ons als instantie doordat mensen al zelf een snelle hulplijn hebben.”

Mantelfoon als centrale laagdrempelige plek voor snelle en concrete hulp en ondersteuning

10 antwoorden (19%) gaven aan dat Mantelfoon laagdrempelige ondersteuning voor mantelzorgers oplevert. Dit werd geïllustreerd met *“het gevoel dat je gewoon mag bellen”*. 7 antwoorden (13%) betrof een centrale plek voor mantelzorgers: het is fijn dat alle kennis op één punt verzameld is. Nog eens 7 antwoorden (13%) gaf uitwisseling van kennis en informatie tussen ketenpartners aan, een toelichting van een partner was als volgt:

“Fijn dat er een vaste organisatie is die aanspreekpunt is voor professionals”.

In 6 antwoorden (11%) kwam inzicht in mogelijkheden voor mantelzorgers: het is een fijn vertrekpunt om te weten wat je mogelijkheden zijn en waar je terecht kan. 2 partners noemden wat anders: zij gaven aan dat ze het niet weten omdat er voor hen nog niet veel resultaten uit de samenwerking met Mantelfoon zijn gekomen.



6. Kwaliteit dienstverlening

Toegankelijke informatie, praktische hulp en persoonlijk contact als verbeterpunten richting mantelzorgers

Ongeveer de helft (55%) van de partners gaf aan dat ze op de vraag wat er verbeterd kan worden in de dienstverlening richting mantelzorgers geen antwoord kunnen geven omdat ze de dienstverlening al goed vinden of er niet genoeg inzicht in hebben. Een aantal mogelijkheden die wel werden genoemd waren het toegankelijker maken van informatie, zorgen dat de front office op zoveel mogelijk vragen antwoord kan geven, meer richten op praktische oplossingen en fysieke afspraken en face-to-face contact ook mogelijk maken. Een tip die voor het laatste punt werd genoemd was het organiseren van een inloopspreekuur bij bijvoorbeeld de huisarts. Ook werd meer zichtbaarheid en het bereiken van een groter deel van de groep mantelzorgers wederom door meerdere partners genoemd.

Partners willen duidelijkheid over rol Mantelfoon en meer actieve samenwerking

Ook op de vraag wat er verbeterd kan worden in de dienstverlening richting partners antwoordden veel professionals (37%) dat ze geen verbeterpunten hebben. Een verbeterpunt dat wel meermaals wordt genoemd, relateert aan duidelijker maken aan professionals wat Mantelfoon hen precies kan bieden, en (ook vanuit Mantelfoon zelf) actiever de samenwerking opzoeken. Verdere suggesties waren als volgt:

“Meedenken met mantelzorgondersteuners om meer financiële ruimte te creëren. Daar bijvoorbeeld onderzoek naar doen, hoe we beter activiteiten kunnen organiseren en nog meer samenwerken.”

“Meer netwerkbijeenkomsten. Daar kunnen we meer in samenwerken om mantelzorgers bereiken. De samenwerking kan nog dichterbij elkaar komen”.

“Terugkoppeling en communicatie. Mogelijk meer en sneller doorverwijzen naar onze organisatie, zeker omdat ze zo veel mantelzorgers spreken hadden we er meer van verwacht.”

7. Gebruik Mantelfoon in de toekomst

Toekomstige kansen voor Mantelfoon liggen vooral bij meer zichtbaarheid en bekendheid

Bij het stellen van de vraag wat Mantelfoon in de toekomst nog meer zou kunnen opleveren, werd voornamelijk het stukje zichtbaarheid en bekendheid genoemd: het zorgen dat er meer mensen bereikt worden. Hierbij werden wederom jongeren, anderstaligen en mensen die niet weten dat ze mantelzorger zijn genoemd.

Er werden suggesties gedaan voor verschillende methoden om meer mensen te bereiken, die ook genoemd worden aan het einde van hoofdstuk 4, met als aanvulling om te werken met televisiespots, het organiseren van online voorlichtingsmomenten, nauwer samenwerken met ziekenhuizen, promotie doen op plekken waar veel mensen komen die nu nog niet bereikt worden, zoals moskeeën, en meer materiaal opsturen dat uitgedeeld kan worden aan mantelzorgers (er werd aangegeven dat dat materiaal minder is geworden sinds het begin van Mantelfoon, maar dat er wel behoefte aan is). Verder werden de volgende aanvullende suggesties gedaan wat betreft mogelijke activiteiten en resultaten in de toekomst:

“Niet alleen een telefoonfunctie, maar ook meer sessies en workshops in samenwerking met welzijnspartijen”.

“Misschien signalen afgeven naar de politiek. Er komt steeds meer druk te liggen op mantelzorger, duidelijk maken dat het niet zo vanzelfsprekend is. Voor betere vergoedingen bijvoorbeeld”.

“Er is meer fysieke werkelijke ondersteuning nodig. Dat er korte lijnen ontstaan tussen de hotline van Mantelfoon en de zorginstanties, om snel te kunnen zoeken naar de juiste instanties en dus het bieden van werkelijke ondersteuning”.

“Hoewel ik niet weet of het mogelijk is, kan je wellicht iets doen met wachtlijstbemiddeling met betrekking op thuiszorg”.

“Als ze intensiever kunnen samenwerken met de gemeente dat zou erg fijn. Dit zorgt voor kortere lijnen zodat de hulp gemakkelijker”.

“Meer informatie binnen gezinssituaties en in kleine netwerken. Hoe daar met mantelzorg om te gaan. Dit is relevant voor de organisatie waar ik werk”.

8. Conclusie en aanbevelingen

Conclusie

In totaal zijn 38 partners geïnterviewd, werkzaam in diverse domeinen zoals zorg, welzijn, onderwijs en de gemeente. De meerderheid van de partners is via de werkgever in contact gekomen met Mantelfoon. Mantelfoon wordt door partners vooral gezien als een centrale hulpdienst voor mantelzorgers. De meeste partners gebruiken Mantelfoon dan ook vooral om naar klanten door te verwijzen.

Partners beoordelen Mantelfoon gemiddeld met een 8,2. Belangrijke opbrengsten die zij ervaren zijn onder andere snelle en concrete hulp, laagdrempelige ondersteuning, de rol als centrale plek voor mantelzorgers, uitwisseling van kennis en informatie en inzicht in mogelijkheden voor mantelzorgers.

Vrijwel alle partners vinden Mantelfoon goed bereikbaar en waarderen de snelle reacties via telefoon, chat en e-mail. De vindbaarheid wordt door de meerderheid als goed ervaren. Partners geven aan dat dit vooral voor henzelf geldt: veel mantelzorgers weten Mantelfoon nog niet te vinden. Met name jongeren, anderstaligen en mensen die minder digitaal vaardig zijn worden genoemd als doelgroepen die actiever geïnformeerd moeten worden over het bestaan van Mantelfoon. Er worden verschillende suggesties gedaan om deze bekendheid te vergroten, zoals het ontwikkelen van promotiemateriaal in andere talen en Mantelfoon promoten op nieuwe plekken zoals moskeeën, samenwerken met huisartsen, psychologen en wijkorganisaties, meer gebruik maken van sociale media en de zichtbaarheid vergroten bij evenementen en in buurten.

Voor verbetering van de dienstverlening richting mantelzorgers worden verschillende suggesties gedaan. Genoemd worden onder meer het toegankelijker maken van informatie, een frontoffice die op meer vragen antwoord kan geven, het bieden van praktische hulp en de mogelijkheid creëren voor fysieke afspraken. Voor dienstverlening aan professionals is er een wens voor meer duidelijkheid over wat Mantelfoon precies biedt aan professionals, meer terugkoppeling en het actiever opzoeken van samenwerking.

Aanbevelingen

Blijf inzetten op snelle, laagdrempelige en toegankelijke ondersteuning

De bereikbaarheid en responsiviteit van Mantelfoon worden gewaardeerd, het directe contact tussen partners en medewerkers van Mantelfoon dragen hier onder andere aan bij. Deze kernkwaliteiten moeten behouden blijven. Blijf hierin investeren.

Communiceer helder richting professionals wat Mantelfoon te bieden heeft

Professionals waarderen Mantelfoon als doorverwijspunt en vraagbaak, maar niet iedereen weet wat er precies wordt aangeboden. Het is belangrijk om het aanbod richting professionals helder te communiceren. Zorg dat zij weten wat Mantelfoon voor hun cliënten en voor henzelf kan betekenen. Een toegankelijk en beknopt overzicht van de mogelijkheden – denk aan een factsheet of een partnerpagina – zou kunnen bijdragen aan beter gebruik van het aanbod.

Zorg dat Mantelfoon herkenbaar en zichtbaar is voor alle mantelzorgers

De bekendheid van Mantelfoon onder mantelzorgers is nog niet overal vanzelfsprekend. Jongeren, anderstaligen en mensen met beperkte digitale vaardigheden weten de weg vaak nog niet te vinden.

Daarom is het essentieel om te investeren in zichtbaarheid. Denk aan laagdrempelige, meertalige communicatiemiddelen, fysieke aanwezigheid in de wijk, samenwerking met huisartsen en welzijnsorganisaties en een sterkere inzet op sociale media. Een belangrijke opmerking die hierbij werd gemaakt, is dat veel mensen die nog niet bereikt worden niet weten dat ze mantelzorger zijn. Meer bewustzijn creëren over mantelzorg en de mogelijkheden voor mantelzorgers, al dan niet in samenwerking met partners, kan ook aan de zichtbaarheid bijdragen.

Investeer in actieve samenwerking met partners

Partners waarderen de samenwerking met Mantelfoon, maar zien ook kansen voor versterking. Sommigen geven aan dat Mantelfoon actiever mag zijn in het onderhouden van contact, het delen van informatie en het organiseren van gezamenlijke initiatieven. Door regelmatig contact, terugkoppeling en gezamenlijke acties kan de samenwerking worden versterkt.

Bijlage: vragenlijst telefonische interviews

Doel van het gesprek

Inzicht krijgen in hoe de samenwerkingspartners van Mantelfoon de dienstverlening van en samenwerking met Mantelfoon ervaren en wat eventueel kan worden verbeterd.

Toelichting voor de interviewer

Iedere vraag dient open te worden gesteld. Bij elke vraag staat een aantal antwoordopties om het gemakkelijker te maken voor het noteren van de antwoorden. Indien nodig kan een toelichting worden gegeven op het antwoord.

Itemlijst

Introductie

Dank voor uw medewerking aan het partnertevredenheidsonderzoek van Mantelfoon. Sinds 2020 is Mantelfoon hét mantelzorgsteunpunt van Rotterdam. Voor dit onderzoek gaan we in gesprek met u en andere samenwerkingspartners van Mantelfoon. We bespreken hoe u de dienstverlening van en samenwerking met Mantelfoon het afgelopen jaar ervaarde. Het doel van het gesprek is te achterhalen op welke manier de dienstverlening en samenwerking in de toekomst kan worden verbeterd, zodat zoveel mogelijk Rotterdamse mantelzorgers goed kunnen worden geholpen.

Het partnertevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd door onderzoeksbureau DSP-groep. De uitkomsten van de gesprekken gebruikt DSP-groep in haar advies. De informatie uit dit gesprek wordt geanonimiseerd gebruikt, volgens de richtlijnen van de AVG (privacy wetgeving). Door deelname aan dit gesprek gaat u hiermee akkoord. Dit gesprek zal ongeveer een half uur tot 45 minuten duren. Uw deelname is geheel vrijwillig en u kunt op ieder moment besluiten om het interview te beëindigen. Om u te bedanken krijgt u na afloop een cadeaukaart toegestuurd.

Vragen

1. Bij welke organisatie bent u werkzaam?
2. Kent u Mantelfoon?
 - Ja
 - Nee
3. Heeft u eerder meegewerkt aan een partnertevredenheidsonderzoek van Mantelfoon?
 - Ja, in welk jaar?
 - Nee
4. Hoe bent u bekend geraakt met Mantelfoon?
 - Benaderd door Mantelfoon
 - Nieuwsbrief van de gemeente
 - Berichtgeving online
 - Presentatie of workshop van Mantelfoon
 - Werkzaam bij de gemeente
 - Via netwerk
 - Mantelfoon was aanwezig bij bijeenkomst

- Anders, namelijk ...
5. Wat houdt Mantelfoon volgens u in? *Meerdere antwoorden mogelijk*
- Centrale hulpdienst voor mantelzorgers
 - Luisterend oor voor mantelzorgers
 - Informatie inwinnen
 - Doorverwijzing naar de juiste (lokale) instanties
 - Centrale hulpdienst voor professionals
 - Expertisevragen
 - Overleg over casuïstiek
 - Anders, namelijk ...
6. Hoe vaak heeft u in 2024 of 2025 van de diensten van Mantelfoon gebruik gemaakt?
7. Op welke manier maakt u of uw organisatie gebruik van Mantelfoon? *Meerdere antwoorden mogelijk*
- Expertisevragen
 - Doorverwijzing naar klanten
 - Overleg over casuïstiek
 - Anders, namelijk ...
8. Wanneer kiest u ervoor/zou u ervoor kiezen om een mantelzorger door te verwijzen naar Mantelfoon? *Meerdere antwoorden mogelijk*
- Luisterend oor
 - Als ik zelf geen hulp kan bieden
 - Bij praktische vragen
 - Lotgenotencontact
 - Specifieke expertisevragen
 - Anders, namelijk ...
9. Is Mantelfoon volgens u goed bereikbaar?
- Ja
 - Nee
- Toelichting: ...
10. Is het onderscheid voor u helder wanneer u belt als partner (naar het 010-nummer) en waar een mantelzorger naar dient te bellen (0800-nummer)?
- Ja
 - Nee
 - Weet niet/geen mening
- Toelichting: ...
11. Is Mantelfoon volgens u goed vindbaar?
- Ja
 - Nee
 - Weet niet/geen mening
- Toelichting: ...

12. Heeft u aanbevelingen om Mantelfoon (nog) meer onder de aandacht te brengen bij mantelzorgers en/of professionals?
13. Wat levert Mantelfoon volgens u op dit moment op? *Meerdere antwoorden mogelijk*
- Centrale plek voor mantelzorgers
 - Snelle en concrete hulp aan mantelzorgers
 - Inzicht in mogelijkheden voor mantelzorgers
 - Laagdrempelige ondersteuning van mantelzorgers
 - In kaart brengen van onzichtbare mantelzorgers
 - Uitwisseling van kennis, informatie tussen ketenpartners
 - Anders, namelijk ...
14. Wat zou Mantelfoon in de toekomst nog meer kunnen opleveren?
15. Op welke punten is Mantelfoon volgens u van toegevoegde waarde?
- 24-uurs bereikbaarheid
 - Specialistische kennis
 - Onafhankelijke positie
 - Anders, namelijk ...
16. Wat zijn verbeterpunten voor Mantelfoon om deze toegevoegde waarde mogelijk te maken?
17. Wat kan volgens u aan Mantelfoon worden verbeterd in de dienstverlening richting mantelzorgers?
18. Kunt u toelichten wat volgens u aan Mantelfoon kan worden verbeterd in de dienstverlening richting ketenpartners?
19. Als u de dienstverlening van Mantelfoon in een cijfer van 1 tot 10 (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) moet uitdrukken, welk cijfer zou u de dienstverlening dan geven?
Toelichting: ...

Afsluiting

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw deelname. Heeft u belangstelling in het ontvangen van een terugkoppeling van de resultaten van het onderzoek? Zo ja, dan registreren wij dit en dan krijgt u t.z.t. een mail van ons met het rapport.

DSP-groep BV

Van Diemenstraat 410
1013 CR Amsterdam
+31 (0)20 625 75 37

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

Als onafhankelijk bureau ondersteunen wij ministeries, provincies en gemeenten en maatschappelijke organisaties met toegankelijke en toepasbare onderzoeksresultaten en adviezen. Wij moedigen onze medewerkers aan om te doen waar zij goed in zijn en zich hierin te blijven ontwikkelen. Waar mogelijk werken wij samen met vaste freelancers en organisaties met aanvullende expertise en kwaliteiten.

Om nieuwe perspectieven en positieve energie te bieden, leggen wij verbinding tussen de verschillende thema's waarop wij werken en bewegen wij ons voortdurend tussen verschillende werelden. Goed beleid is inclusief en neemt verschillende soorten kennis mee. Onze kracht ligt in onze gedrevenheid, betrokkenheid en een frisse, onafhankelijke blik.

Wat we doen

DSP-groep zorgt voor gedegen kennis, nieuwe perspectieven en positieve energie in complexe maatschappelijke opgaven. Wij ontwikkelen advies en beleid vanuit en voor de mensen om wie het gaat. Advies en beleid waar onze opdrachtgevers graag mee verder gaan. Advies en beleid dat werkt.

Meer weten

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