

Partnertevredenheidsonderzoek Mantelfoon 2023

Rapport

Maud Pluijm & Lotte Hogeboom

Contactgegevens

Juni, 2023

Maud Pluijm

mpluijm@dsp-groep.nl

020 – 6257537

Lotte Hogeboom

lhogeboom@dsp-groep.nl

020 – 7059337

Dit rapport bevat de uitkomsten van het partnertevredenheidsonderzoek (2023) van Mantelfoon.

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Werkwijze	4
1.2	Leeswijzer	5
2	Partnertevredenheidsonderzoek 2023	6
2.1	Beoordeling Mantelfoon	6
2.2	Dienstverlening	7
2.3	Bekendheid Mantelfoon	8
2.4	Aandachtspunten voor de toekomst	13
3	Vergelijking met eerdere metingen	15
4	Conclusies en aanbevelingen	17
4.1	Conclusies	17
4.2	Aanbevelingen	18
Bijlagen		
	Bijlage: Respondentenlijst	19

1 Inleiding

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

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

Over Mantelfoon

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

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

1.1 Werkwijze

Voor het partnertevredenheidsonderzoek zijn dertig samenwerkingspartners van Mantelfoon benaderd voor een telefonisch interview. Vijf van hen zijn gevraagd voor een uitgebreider gesprek. Vijfentwintig interviews hebben plaatsgevonden, waarvan vier uitgebreide gesprekken. Van twee organisaties zijn meerdere professionals in aparte interviews gesproken. In bijlage 1 staat de lijst met gesproken organisaties.

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

1.2 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat de resultaten van het derde partnertevredenheidsonderzoek zoals uitgevoerd in 2023. In hoofdstuk 3 worden de uitkomsten van deze meting van het partnertevredenheidsonderzoek vergeleken met de bevindingen van 2020 en 2021. In hoofdstuk 4 staan de conclusies en aanbevelingen.

2 Partnertevredenheidsonderzoek 2023

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van het derde partnertevredenheidsonderzoek van Mantelfoon in 2023. We gaan in op de algemene beoordeling van Mantelfoon en op de resultaten met betrekking tot de dienstverlening, bekendheid en aandachtspunten.

2.1 Beoordeling Mantelfoon

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

- 🕒 Welk cijfer (1-10) geven samenwerkingspartners de dienstverlening van Mantelfoon?
- 🕒 Op welke punten is Mantelfoon van toegevoegde waarde?
- 🕒 Wat zijn verbeterpunten voor Mantelfoon om deze toegevoegde waarde mogelijk te maken?

8,5

De samenwerkingspartners van Mantelfoon zijn over het algemeen zeer positief over de dienstverlening van de organisatie (n=25). Het gemiddelde cijfer dat samenwerkingspartners toekennen aan Mantelfoon is een **8,5**. Eén samenwerkingspartner heeft een 10 gegeven. Het laagste cijfer dat is gegeven is een 7 (n=1).

“Ik ben heel blij met Mantelfoon. Er is een centraal punt om even je hart te luchten over het ingewikkelde systeem en voor vragen van mantelzorgers. De noodzaak is groot.”

De toegevoegde waarde van Mantelfoon zit volgens samenwerkingspartners voornamelijk in:

1. Specialistische kennis (n=10)
2. 24-uurs bereikbaarheid (n=9)
3. Meedenken met mantelzorgers en professionals (n=9)

Daarnaast zit de toegevoegde waarde in het op de kaart zetten van het onderwerp overbelasting bij mantelzorgers (n=4), een centraal punt voor mantelzorgers (n=4), luisterend oor bieden voor mantelzorgers (n=4), laagdrempeligheid van de voorziening, (n=3), doorverwijzing van mantelzorgers naar Mantelfoon (n=3) en de onafhankelijke positie van Mantelfoon. Zo is aangegeven dat mensen met vragen uit schaamte minder snel naar de zorgverlener zullen stappen. Ook maakt de zorgrelatie dat mensen niet alles durven te benoemen. De laagdrempeligheid van de voorziening zit met name in de mogelijkheid om anoniem contact op te nemen.

“Ik weet dat de gemeente ook een afdeling heeft om mantelzorgers te helpen. Maar de gemeente is een grote organisatie. Dan heb ik het idee dat mantelzorgers Mantelfoon laagdrempeliger vinden.”

Er zijn enkele suggesties gedaan om de toegevoegde waarde van Mantelfoon te verbeteren. Deze benoemen we in paragraaf 2.3 onder ‘opbrengsten’.

2.2 Dienstverlening

In deze paragraaf beschrijven we de tevredenheid van samenwerkingspartners over de dienstverlening van Mantelfoon. We geven antwoord op de volgende vragen:

- 🕒 Op welke manier maken samenwerkingspartners gebruik van de diensten van Mantelfoon?
- 🕒 Hoe vaak hebben samenwerkingspartners het afgelopen jaar gebruik gemaakt van de diensten van Mantelfoon?
- 🕒 Wanneer verwijzen samenwerkingspartners door naar Mantelfoon?

Soort diensten

De meeste samenwerkingspartners geven aan dat zij meerdere diensten van Mantelfoon gebruiken. De volgende diensten worden het meest gebruikt:

- 🕒 Doorverwijzing van klanten naar Mantelfoon (n=19)
- 🕒 Expertisevragen/informatiebron (n=11)
- 🕒 Overleg over casuïstiek (n=10)

Ook geven meerdere samenwerkingspartners aan dat zij met regelmaat contact hebben met Mantelfoon als één van de organisaties waar zij mee samenwerken (n=4). Ze trekken bijvoorbeeld samen op in een projectgroep, bij activiteiten, of medewerkers van Mantelfoon nemen deel aan een klankbordgroep van de organisatie. Enkele samenwerkingspartners benoemen dat Mantelfoon mantelzorgers naar hun organisaties verwijst (n=5). Dit vernemen zij van mantelzorgers zelf, of hebben ze gehoord van Mantelfoon.

Frequentie van het gebruik

De frequentie waarmee samenwerkingspartners gebruikmaken van Mantelfoon is verschillend. De meeste samenwerkingspartners die bellen met Mantelfoon voor overleg over casuïstiek (n=8), doen dit één tot vijf keer per jaar. Twee samenwerkingspartners doen dit aanzienlijk vaker: één samenwerkingspartner heeft maandelijks contact over casuïstiek en één samenwerkingspartner geeft aan tien tot twintig keer per jaar te overleggen met Mantelfoon.

Doorverwijzen naar Mantelfoon

De meeste samenwerkingspartners verwijzen heel gericht mantelzorgers door, als zij vermoeden dat een mantelzorger daar baat bij kan hebben (n=15). Dit kan ook om een praktische reden zijn, bijvoorbeeld in het weekend of 's avonds, wanneer professionals zelf niet bereikbaar zijn. De frequentie waarmee samenwerkingspartners gericht doorverwijzen naar Mantelfoon varieert van één tot vijf keer per jaar. Drie samenwerkingspartners verwijzen vaker mantelzorgers door (10, 20 of 50 keer per jaar).

Enkele samenwerkingspartners verwijzen alle mantelzorgers door naar Mantelfoon (n=4): Mantelfoon is onderdeel van hun algemene voorlichting aan mantelzorgers. Zo heeft een organisatie een flyer ontwikkeld waarop het telefoonnummer van Mantelfoon staat.

Redenen waarvoor samenwerkingspartners een mantelzorger doorverwijzen zijn:

- 🕒 Expertisevragen op mantelzorg, denk aan hulpvragen die een andere expertise vragen dan die van de samenwerkingspartner (n=16).
- 🕒 Als zij zelf geen hulp kunnen bieden, omdat zij niet 24/7 bereikbaar zijn of omdat zij niet de juiste hulp kunnen bieden (n=14).
- 🕒 Voor een luisterend oor (n=13).
- 🕒 Bij praktische vragen, zoals voor ondersteuning bij de aanvraag van een voorziening of parkeervergunning, of welke verzorgingstehuizen in de buurt zitten (n=11).
- 🕒 Enkele samenwerkingspartners geven aan dat zij doorverwijzen als de mantelzorger is vastgelopen of overbelast is (n=4).

2.3 Bekendheid Mantelfoon

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

- 🕒 Hoe zijn samenwerkingspartners bekend geraakt met Mantelfoon?
- 🕒 Wat houdt Mantelfoon volgens samenwerkingspartners in?
- 🕒 Zijn samenwerkingspartners bekend met het onderscheid tussen het telefoonnummer voor partners en telefoonnummer voor mantelzorgers?
- 🕒 Wat vinden samenwerkingspartners van de vindbaarheid en bereikbaarheid van Mantelfoon?
- 🕒 Wat levert Mantelfoon volgens samenwerkingspartners op?

Bekendheid

De meeste samenwerkingspartners (n=12) zijn bekend geworden met Mantelfoon via hun netwerk. Bijvoorbeeld via een collega, een netwerkregisseur of specifieke netwerkbijeenkomsten. Enkele samenwerkingspartners geven aan Mantelfoon te kennen door advertenties/folders (n=4), via de gemeente

(n=3), aanwezigheid bij een bijeenkomst (n=2) of doordat ze zijn benaderd door Mantelfoon zelf (n=3). Eén samenwerkingspartner kan zich niet meer herinneren hoe hij bekend is geworden met de organisatie.

Kenmerken van Mantelfoon

Aan samenwerkingspartners is gevraagd wat Mantelfoon volgens hen inhoudt. De antwoorden op deze open vraag hebben we gecategoriseerd. Een groot deel van de samenwerkingspartners ziet Mantelfoon als een hulpdienst voor mantelzorgers (n=16). De volgende functies worden ook door meerdere partners benoemd: een informatiebron (n=13), bieden van een luisterend oor (n=14) en doorverwijzing van mantelzorgers naar de juiste instanties (n=12). Samenwerkingspartners hechten vooral waarde aan het bieden van een luisterend oor:

“In de samenleving luistert men steeds minder naar elkaar. Men is al snel een ‘nummertje’. Mantelfoon hoort de mantelzorgers en zorgt ervoor dat zij zich gezien voelen.”

Sommige samenwerkingspartners vinden Mantelfoon als centrale hulpdienst van waarde voor professionals (n=8). Zeven samenwerkingspartners noemen dat Mantelfoon voor hen een sparringpartner is voor overleg over casuïstiek. Vier samenwerkingspartners geven aan dat zij bij Mantelfoon terecht kunnen voor expertisevragen. Daarnaast benoemen zeven samenwerkingspartners dat Mantelfoon 24/7 bereikbaar is, drie samenwerkingspartners geven aan dat Mantelfoon kennisdeling stimuleert en twee samenwerkingspartners vinden ook dat het creëren van bewustwording rondom het thema mantelzorg onderdeel is van wat Mantelfoon in houdt.

“Het is een kennisbank voor professionals.”

“We hadden een nieuwe cursus voor mantelzorgers en het lukte niet om daar deelnemers voor te vinden. Toen heb ik ook hen gevraagd om daarover te sparren, hoe we mensen konden vinden.”

Wat houdt Mantelfoon volgens samenwerkingspartners in? <i>Meerdere antwoorden mogelijk (N=25)</i>	
Hulpdienst voor mantelzorgers	16
Informatiebron voor samenwerkingspartners	13
Luisterend oor bieden aan mantelzorgers	14
Doorverwijzen van mantelzorgers naar juiste instanties	12
Centrale hulpdienst voor professionals	8
Sparringpartner voor organisaties	7
Expertisevragen voor samenwerkingspartners	4
24/7 beschikbaar	7
Stimuleren van kennisdeling	3
Creëren van bewustwording	2

Telefoonnummers

Mantelfoon heeft twee telefoonnummers beschikbaar: een 0800-nummer waar mantelzorgers naartoe kunnen bellen, en een 010-nummer voor professionals van partnerorganisaties. Tijdens de interviews is aan samenwerkingspartners gevraagd of dit onderscheid hen bekend is.

Dertien samenwerkingspartners geven aan het onderscheid tussen de telefoonnummers helder te hebben. Drie van de 25 samenwerkingspartners maakt zelf geen gebruik maken van Mantelfoon en heeft geen mening. Negen van de 22 samenwerkingspartners is niet bekend met het onderscheid tussen de telefoonnummers. Zij zochten het telefoonnummer van Mantelfoon via Google of gebruikten een 06-nummer van een medewerker van Mantelfoon dat bij hen bekend is. Maar liefst tien samenwerkingspartners geven aan dat zij gebruik maken van een 06-nummer van een medewerker en dus direct met de backoffice contact opnemen. Over dat contact zijn ze heel tevreden. Het is ook de bedoeling dat professionals zoveel mogelijk de frontdesk (het 010-nummer) overslaan en via de backoffice contact opnemen (een 06-nummer).

Goed vindbaar, vooral voor professionals

De vindbaarheid van Mantelfoon wordt door de samenwerkingspartners wisselend beoordeeld. Drie samenwerkingspartners geven aan geen oordeel te kunnen geven over de vindbaarheid van Mantelfoon. Meer dan de helft van de samenwerkingspartners (n=14) vindt dat Mantelfoon goed vindbaar is, vooral voor professionals. De aanwezigheid van Mantelfoon bij sessies of netwerkbijeenkomsten zien veel samenwerkingspartners als een helpende factor. Samenwerkingspartners geven aan dat de nieuwsbrief, website en folders van Mantelfoon zorgen voor bekendheid onder mantelzorgers. Een samenwerkingspartners vindt dat de naam goed blijft hangen.

“Mantelfoon is zichtbaar. Ik kom ze regelmatig tegen op congressen en bijeenkomsten. Ze zijn ook goed bereikbaar op het internet en ik zie regelmatig pamfletten van ze voorbijkomen.”

Acht samenwerkingspartners vinden Mantelfoon niet duidelijk vindbaar, vooral niet voor mantelzorgers. Zij merken dat de mantelzorgers waar zij contact mee hebben vaak nog niet bekend zijn met de organisatie en hun dienstverlening. Een samenwerkingspartners vindt dat de naam van Mantelfoon juist niet helpt, omdat het geen term is waar mensen op zoeken. Bovendien weten veel mantelzorgers niet dat zij mantelzorger zijn, zo is opgemerkt.

“De vindbaarheid kan beter. Het heeft deels te maken met de naam, het is niet een naam waar mensen op zoeken. Ook maken ze te weinig gebruik van bestaande kanalen, zoals onze website. Ik benader hen regelmatig met de vraag om hun activiteiten op ons platform te delen. Maar dat gebeurt maar beperkt.”

In de interviews deden samenwerkingspartners enkele suggesties om Mantelfoon meer onder de aandacht te brengen bij zowel mantelzorgers als professionals. In de eerste plaats geven de meesten aan dat Mantelfoon moeten doorgaan met wat ze al doen, zoals de samenwerking blijven opzoeken met (nieuwe/andere) organisaties en informatiemateriaal te delen. Daarnaast zijn ook de volgende suggesties gedaan.²

Suggesties om de vindbaarheid voor samenwerkingspartners te vergroten:

- 🕒 Informeer huisartsen, POH-ers en zorgverzekeraars. Onderzoek of Mantelfoon op hun website kan worden genoemd bij de informatie over mantelzorgondersteuning.
- 🕒 Zorg voor aanwezigheid bij ketenoverleg en netwerkbijeenkomsten. Dit is vooral van belang bij personeelsswisselingen binnen organisaties, zodat ook nieuwe medewerkers op de hoogte zijn van het bestaan van Mantelfoon.
- 🕒 Vernieuw het promotiemateriaal over Mantelfoon regelmatig (flyers/folders) en stuur het rond naar alle organisaties.

Suggestie om de vindbaarheid voor mantelzorgers te vergroten:

- 🕒 Zorg voor posters in bushokjes, reclames bij Radio Rijnmond of TV Rijnmond, een artikel in de lokale krant, en bekendheid via (sociale) media, bijvoorbeeld door aanwezig te zijn in Facebookgroepen. Laatstgenoemde kan als doel hebben om informatie te verspreiden, maar ook om vragen over mantelzorg te beantwoorden.
- 🕒 Richt promotie voor Mantelfoon niet op 'de mantelzorger', maar op de problematiek. Veel mantelzorgers weten zelf niet dat zij mantelzorger zijn en slaan dus minder aan wanneer een boodschap is gericht op de mantelzorger.
- 🕒 Benoem wat Mantelfoon kan bieden, zodat helder is waarvoor mensen bij Mantelfoon terecht kunnen.
- 🕒 Zorg dat alle inwoners van Rotterdam die 75 jaar worden een informatiepakket ontvangen met daarin er een flyer over Mantelfoon. Zo bereik je alle senioren proactief, ook de senioren die niet digitaal vaardig zijn. Dit informatiepakket kan vanuit de gemeente worden verstuurd, Mantelfoon kan daarbij helpen.
- 🕒 Deel attenties, zoals bij de dag van de mantelzorger, ook uit op andere belangrijke momenten in het jaar, zoals met kerst. Op deze manier steek je mantelzorgers een hart onder de riem en vergroot je tegelijkertijd de bekendheid van Mantelfoon door de naam en het telefoonnummer erbij te zetten.
- 🕒 Wees fysiek aanwezig in de wijk, bijvoorbeeld bij spreekuren of bij huizen in de wijk. Dit geeft Mantelfoon een gezicht en verlaagt mogelijk de drempel om hulp te vragen voor sommigen.

Zeer tevreden over bereikbaarheid

21 van de 25 samenwerkingspartners geven aan dat Mantelfoon goed bereikbaar is, drie samenwerkingspartners kunnen geen antwoord geven op de vraag. Vrijwel alle samenwerkingspartners zijn tevreden over het contact dat zij hebben met medewerkers van Mantelfoon. Vaak verloopt dit contact indirect

² Het is mogelijk dat een deel van de suggesties al wordt uitgevoerd door Mantelfoon, want samenwerkingspartners geven aan dat zij niet weten of Mantelfoon dit al doet.

(en dus niet via het 010-nummer), waarbij sprake is van goed contact en snelle reactie. Wanneer niet gelijk wordt opgenomen, wordt vaak snel teruggebeld.

Eén samenwerkingspartners is ontevreden over de bereikbaarheid. Deze samenwerkingspartners heeft altijd mailcontact en vindt dat een reactie lang op zich laat wachten.

“Als ik het 010-nummer bel, dan krijg ik ze nooit direct aan de lijn. Maar dat vind ik niet erg, want ik word wel altijd gelijk teruggebeld.”

De 24/7-bereikbaarheid voor mantelzorgers wordt als een positief onderdeel van de dienstverlening gezien. Samenwerkingspartners kunnen weinig zeggen over hoe de bereikbaarheid voor mantelzorgers uitpakt in de praktijk. Wanneer ze iemand hebben doorverwezen, krijgen ze vrijwel nooit een terugkoppeling van de mantelzorger over hoe dit contact is gelopen.

Opbrengsten

Aan de samenwerkingspartners is gevraagd wat Mantelfoon volgens hen op dit moment oplevert. Daarop is het volgende geantwoord (meerdere antwoorden mogelijk):

- 🕒 De mantelzorger voelt zich gezien en gehoord, doordat Mantelfoon een luisterend oor biedt (n=13). De mogelijkheid om “leeg te lopen” en hun verhaal kwijt te kunnen zorgt voor opluchting, ruimte en rust bij de mantelzorger.
- 🕒 Een sparringpartner voor ketenpartners wat uitwisseling van kennis en informatie mogelijk maakt (n=12).
- 🕒 Inzicht in mogelijkheden voor mantelzorgers (n=9). Sommigen zien door de bomen het bos niet meer.
- 🕒 Laagdrempelige ondersteuning voor mantelzorgers (n=8). Hulp vragen voelt als een grote stap voor mantelzorgers, maar de laagdrempeligheid van Mantelfoon helpt daarbij.
- 🕒 Een centrale plek voor mantelzorgers (n=6). Het is prettig voor mantelzorgers dat er een plek is waar zij terecht kunnen met hun vragen of problemen. Ook ‘s nachts en in het weekend.
- 🕒 Snelle en concrete hulp voor mantelzorgers (n=6).
- 🕒 In kaart brengen van onzichtbare mantelzorgers, ofwel een signaleringsfunctie (n=3).
- 🕒 Geruststelling voor de professional, wetende dat de hulp voor mantelzorg goed is belegd (n=2).

Daarnaast is gevraagd wat Mantelfoon in de toekomst *nog meer* zou kunnen opleveren. De meeste samenwerkingspartners vonden het lastig om hier antwoord op te geven. Ze zijn over het algemeen tevreden met de dienstverlening en sommigen geven dan ook aan dat Mantelfoon vooral moet doorgaan met wat ze doen. Omdat de groep mantelzorgers de komende jaren alleen maar groter zal worden, wordt de inzet van Mantelfoon nog belangrijker, zo geven meerdere samenwerkingspartners aan. Ook is de indruk dat de doelgroep verandert; mantelzorgers werken meer dan voorheen en er is een toename van jonge mantelzorgers (20 tot 30 jaar). Het is belangrijk dat Mantelfoon daar goed op aansluit. En daarbij rekening houdt dat het type problematiek van degene voor wie de mantelzorger zorgt, ook andere kennis over

voorzieningen en wet- en regelgeving vraagt. Mantelzorger zijn van iemand met dementie, brengt andere vraagstukken met zich mee dan wanneer je mantelzorg verleent aan iemand met een fysieke beperking.

“Vijf jaar geleden waren mantelzorgers de gepensioneerden, of de traditionele huisvrouw. Nu zijn het mensen die nog werken. Ze moeten veel ballen in de lucht houden. Dat is zwaar.”

Daarnaast is door samenwerkingspartners het volgende geopperd om in de toekomst nog meer op te kunnen leveren als Mantelfoon:³

- ➊ Vergroot de bekendheid van Mantelfoon door het verspreiden van flyers en folders in bijvoorbeeld wijkcentra en via werkgevers.
- ➋ Maak aantrekkelijk promotiemateriaal om meer bekendheid te geven aan de term ‘mantelzorger’. Denk bijvoorbeeld aan een routekaart met korte vragen en wanneer je op alles ‘ja’ antwoord, je eindigt met ‘u bent een mantelzorger en kunt contact opnemen met Mantelfoon’.
- ➌ Vergroot de juridische kennis van medewerkers van Mantelfoon over de verschillende wetten rondom inzet van mantelzorg en de raakvlakken tussen die wetten.
- ➍ Zet in op het verlagen of wegnemen van de drempel bij mantelzorgers om hulp te accepteren.
- ➎ Bied mantelzorgers ook face-to-face ondersteuning, bijvoorbeeld bij het aanvragen van voorzieningen of het invullen van formulieren.
- ➏ Ondersteun werkgevers om mantelzorgers ‘gezond aan het werk te houden’.
- ➐ Bied opleiding en training aan professionals over mantelzorg en alles wat daarbij komt kijken.

2.4 Aandachtspunten voor de toekomst

In deze paragraaf beschrijven we de genoemde aandachtspunten voor de toekomst van Mantelfoon. De volgende vragen hebben we aan samenwerkingspartners gesteld:

- ➊ Welke verbeterpunten hebben samenwerkingspartners voor de dienstverlening richting ketenpartners?
- ➋ Welke verbeterpunten hebben samenwerkingspartners voor de dienstverlening richting mantelzorgers?

Dienstverlening richting ketenpartners

Samenwerkingspartners geven voornamelijk aan dat Mantelfoon door moet gaan met waar ze mee bezig zijn, waaronder aanwezigheid bij netwerkbijeenkomsten, vlotte communicatie en goed op de hoogte zijn van het aanbod van alle zorgpartijen in de stad. Mogelijk zou Mantelfoon (meer) kunnen betekenen in het bundelen van signalen waar mantelzorgers tegenaanlopen en deze knelpunten kunnen teruggeven aan de gemeente en/of andere instanties.

³ Mogelijk worden sommige aanbevelingen al door Mantelfoon toegepast. In dat geval is het aanbod van Mantelfoon onvoldoende of niet bekend bij samenwerkingspartners.

Eén samenwerkingspartner gaf aan dat onduidelijk is welke diensten van Mantelfoon 'gratis' beschikbaar zijn, en welke alleen tegen betaling. Is een training door Mantelfoon voor mantelzorgers of professionals bijvoorbeeld gedekt vanuit de reguliere middelen die de organisatie ontvangt, of zijn daar kosten aan verbonden?

Verder zijn de volgende aandachtspunten in de dienstverlening richting ketenpartners genoemd:

- 🕒 Vergroot de bewustwording over het onderwerp 'mantelzorg' richting ketenpartners, waaronder zorgverleners en gemeente.
- 🕒 Communiceer richting ketenpartners wat de meerwaarde is van Mantelfoon zodat zij goed op de hoogte zijn waarvoor zij Mantelfoon kunnen inschakelen.
- 🕒 Blijf onder de aandacht brengen wat Mantelfoon doet, bijvoorbeeld door regelmatig een nieuwsbrief te sturen of aan ketenpartners te vragen of zij iets in hun nieuwsbrief over Mantelfoon willen opnemen.
- 🕒 Organiseer (meer) bijeenkomsten waarin informatie wordt gedeeld en uitgewisseld over wat er allemaal gebeurt rondom mantelzorg. Zorg ervoor dat bijeenkomsten ver van tevoren worden georganiseerd en professionals op tijd worden geïnformeerd, zodat zij tijd kunnen vrijmaken voor deelname.
- 🕒 Stuur (bijvoorbeeld één keer per jaar) een digitale publicatie naar alle ketenpartners met inhoudelijke informatie over mantelzorg (bijvoorbeeld veranderingen in wet- en regelgeving) en met een actueel overzicht van alle organisaties in Rotterdam die actief zijn op het thema mantelzorg.
- 🕒 Benut contactmomenten met ketenpartners (ook) om bekendheid te genereren voor andere organisaties.
- 🕒 Maak goede afspraken met ketenpartners over rolverdeling bij (complexe) casuïstiek zodat de inzet van organisaties elkaar aanvult en versterkt.

Dienstverlening richting mantelzorgers

De meeste samenwerkingspartners hebben weinig zicht op de dienstverlening richting mantelzorgers en kunnen daarom weinig verbeterpunten noemen. Enkele samenwerkingspartners dragen wel een aandachtspunt aan:

- 🕒 Sluit goed aan bij de doelgroep: organiseer bijvoorbeeld activiteiten voor jonge mantelzorgers of juist op locatie voor mantelzorgers die in een kleine 'bubbel' leven.
- 🕒 Bied ook praktische ondersteuning voor mantelzorgers aan waar dat mogelijk is.
- 🕒 Probeer (meer) proactief in te spelen op vragen van mantelzorgers, bijvoorbeeld vooruitlopend op de situatie dat iemand ontslagen wordt uit het ziekenhuis.

3 Vergelijking met eerdere metingen

In 2020 en 2021 vonden twee eerdere metingen van de partnertevredenheid plaats. In dit hoofdstuk vergelijken we de resultaten van deze derde meting in 2023 met de resultaten van 2020 en 2021.⁴ We geven aan wat de belangrijkste verschillen zijn.

Verbeterde beoordeling Mantelfoon

Aan samenwerkingspartners is gevraagd: "Als u de dienstverlening van Mantelfoon een cijfer van 1 tot 10 (1= zeer slecht, 10= zeer goed) moet uitdrukken, welk cijfer zou u de dienstverlening dan geven?". In de antwoorden is een stijgende lijn te zien: in 2020 werd de dienstverlening beoordeeld met een 7,5 (n=15), gevolgd door een 7,9 in 2021 (n=17) en zelfs een 8,5 in de huidige meting (n=25).

Beoordeling dienstverlening van Mantelfoon



Dienstverlening voor mantelzorgers én professionals

Net als in 2021 gebruiken de meeste samenwerkingspartners Mantelfoon voor het doorverwijzen van klanten en voor henzelf, zoals voor expertisevragen of overleg over casuïstiek. Ten opzichte van de meting in 2020 wordt Mantelfoon ook vaker gezien als centrale hulpdienst voor professionals.

Goed bereikbaar

Net als in 2020 en 2021 beoordelen de samenwerkingspartners de bereikbaarheid van Mantelfoon als goed. Daarbij valt op dat in de huidige meting bijna de helft van de samenwerkingspartners via een direct telefoonnummer contact heeft met mantelzorgcoaches van Mantelfoon. Deze professionals hebben contact opgenomen met Mantelfoon via het 010-nummer en hebben vervolgens een 06-nummer gekregen.

⁴ De eerste twee metingen in 2020 en 2021 waren kwantitatief, waarbij de resultaten zijn opgehaald met een enquête. In de derde meting zijn dezelfde vragen gesteld in een kwalitatief interview met open vragen. Door dit verschil in werkwijze zijn sommige antwoorden niet goed met elkaar te vergelijken.

Vindbaarheid blijft een aandachtspunt

De vindbaarheid van Mantelfoon voor mantelzorgers is net als in 2020 en 2021 een aandachtspunt.

Samenwerkingspartners zien dat Mantelfoon investeert in de zichtbaarheid, maar hebben de indruk dat desondanks een potentiële doelgroep niet wordt bereikt. Opvallend is dat nu wordt aangegeven dat het van belang is om de dienstverlening onder de juiste professionals bekend te maken, zodat zij potentiële mantelzorgers kunnen signaleren en doorverwijzen. In de eerdere onderzoeken kwam deze suggestie niet naar voren, en werd vooral het belang van campagnes, samenwerking met maatschappelijke initiatieven en organisaties, inzet op media en digitale vindbaarheid benadrukt.

4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

In deze paragraaf beschrijven we de conclusies die voortkomen uit de bevindingen van het partnertevredenheidsonderzoek. Daarbij gaan we in op het algemene oordeel, de succesfactoren en de verbeterpunten.

Positieve beoordeling

We concluderen dat Mantelfoon een stevige positie heeft in het Rotterdamse netwerk en voor samenwerkingspartners een belangrijke partner is in het veld om mantelzorgers van dienst te kunnen zijn. Het onderzoek laat zien dat ketenpartners zeer tevreden zijn over de dienstverlening van Mantelfoon met het gemiddelde rapportcijfer van een 8,5. Samenwerkingspartners zijn blij zijn dat de dienstverlening bestaat en dat Mantelfoon goed bereikbaar is. De meesten vinden dat Mantelfoon vooral moet doorgaan met waar ze mee bezig zijn.

Opvallende ontwikkelingen

Verder valt ons het volgende op:

1. Gebruik van het o6-nummers

Een deel van de ketenpartners belt rechtstreeks met de backoffice (een o6-nummer), en gebruikt niet het o10-nummer voor professionals. Dit is niet eerder naar voren gekomen. Het duidt op korte lijntjes en dat samenwerkingspartners en Mantelfoon elkaar goed weten te vinden.

2. Vindbaarheid voor mantelzorgers

Net als bij in 2020 en 2021 blijft de bekendheid van de dienstverlening onder mantelzorgers een aandachtspunt. Om mantelzorgers te bereiken worden (vooral) kansen gezien om nog meer te doen om (nieuwe) professionals te informeren over Mantelfoon.

3. Kansen voor doorontwikkeling

Samenwerkingspartners zien kansen om de onderlinge samenwerking verder te versterken. Maar ook valt op dat zij tegenstrijdige beelden hebben bij de toekomst van Mantelfoon, en de mogelijkheden om de meerwaarde te vergroten. Enerzijds is er een groep samenwerkingspartners die benadrukt dat Mantelfoon zich moet focussen op (optimalisatie van) de dienstverlening die zij nu levert. Idee daarbij is dat het aanbod aanvullend is op het andere aanbod van hulp en ondersteuning in Rotterdam. Anderen zien juist kansen voor uitbreiding van taken om zo de stevige positie die Mantelfoon inmiddels heeft in het veld nog beter te benutten. Gedacht wordt aan het vergroten van de juridische kennis voor ondersteuning van mantelzorgers, ondersteuning van werkgevers, of het aanbieden van trainingen of cursussen aan professionals van andere

organisaties. Ook is geopperd dat Mantelfoon mogelijk (meer) kan betekenen vanuit een signalerende rol, door knelpunten in het systeem waar mantelzorgers tegenaanlopen terug te geven aan de gemeente en/of andere instanties.

4.2 Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen en conclusies over de partnertevredenheid doen wij een aantal aanbevelingen aan Mantelfoon.

1. Investeer in de bekendheid van Mantelfoon onder professionals

We adviseren om zoveel mogelijk de samenwerking op te zoeken met samenwerkingspartners én andere organisaties om mantelzorgers te bereiken. Denk aan huisartsen, POH-ers, zorgverzekeraars, maatschappelijke organisaties en werkgevers. Speel daarbij zoveel mogelijk in op de verschillende typen mantelzorgers en de connecties en communicatiekanalen die zij hebben en gebruiken.

2. Verken met partners kansen voor doorontwikkeling

Onze aanbeveling is om de kansen voor verbetering van de samenwerking enerzijds en de kansen voor doorontwikkeling van Mantelfoon anderzijds nader te verkennen met een aantal partnerorganisaties. Samenwerkingspartners hebben verschillende ideeën geopperd voor doorontwikkeling van de dienstverlening van Mantelfoon. Belangrijk is dat een eventuele uitbreiding van taken of andere vormgeving van het aanbod (bijvoorbeeld van telefonisch naar fysieke ondersteuning) passend en aanvullend is aan wat er al is en waar behoefte aan is.

Zoek dit uit door het gesprek aan te gaan met de samenwerkingspartners over het aanbod in Rotterdam, en ieders rol daarin, om vervolgens te kijken welke ontwikkeling(en) mogelijk en passend zijn voor de eigen organisatie.

Bijlage: Respondentenlijst

In onderstaande tabel staan de gesproken samenwerkingspartners. Sommige samenwerkingspartners zijn ook in 2020 en/of 2021 gesproken. In de vorige metingen zijn de samenwerkingspartners echter via een vragenlijst bevraagd, in tegenstelling tot het huidige onderzoek waarin samenwerkingspartners door middel van interviews zijn gesproken. De dikgedrukte organisaties zijn uitgebreider gesproken. De groengekleurde organisaties zijn in 2023 voor het eerst gesproken.

Betrokken organisaties
Aafje (2 interviews) ¹
Albeda
Alzheimer Nederland
Basisberaad (2 interviews)
Buurtzorg
CJG Rijnmond (2 interviews)
Cliëntondersteuning Plus
Corrente advies ^{1,2}
De Roodkapjes ^{1,2}
DIA ¹
Erasmus MC
Gro-up Buurtwerk ^{1,2}
InMovement
Laurens ²
Mantelaar ¹
Odensehuis ¹
Prestatie010, gemeente Rotterdam ^{1,2}
Samen010 ²
SOL ^{1,2}
VTZ
Wmo radar ^{1,2}
Zorgzaam010 ¹

1 = ook betrokken in 2020

2 = ook betrokken in 2021

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

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

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

Dienstverlening

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

Expertise

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

Meer weten?

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

