

Aan het college van B&W  
T.a.v.: wethouder Grauss  
Postbus 70012  
3000 KP Rotterdam

Rotterdam, 29 april 2021

*Betreft: mantelzorgers ontzorgen*

Geachte wethouder Grauss,

Het Burgerpanel Rotterdam heeft zich de afgelopen maanden verdiept in het onderwerp 'mantelzorgers'. Zoals u weet, heeft Rotterdam naar schatting 80.000 mantelzorgers die op regelmatige basis zorgen voor een andere Rotterdammer. Uit ons eigen netwerk bleek dat mantelzorgers niet altijd de weg weten te vinden naar de aangeboden hulp en een deel niet weet dat ze mantelzorger zijn, zij zorgen 'simpelweg' voor iemand anders. Onze vraag is dan ook 'hoe kunnen mantelzorgers in Rotterdam ontzorgd worden?'.

Ons antwoord is tweeledig:

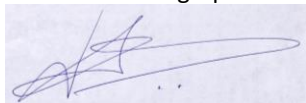
- 1) De informatie over mantelzorg en de bijbehorende producten van de gemeente zijn zeer slecht te vinden op en via de website van de gemeente en
- 2) de Mantelfoon is de uitkomst voor de mantelzorger, maar is niet goed te vinden en wordt nog heel schaars gebruikt terwijl het een fantastisch instrument is.

Wij vragen u dan ook op beide punten acties te ondernemen. Maak de informatie duidelijk en overzichtelijk op de sites en zorg dat de Mantelfoon HET loket wordt: geef het veel meer publiciteit en kenbaarheid bij de juiste organisaties. Vergeet daarbij niet de doelgroep die zorgt voor een ander, maar onbekend is met het begrip mantelzorg.

Graag vernemen we uw reactie hierop.

In de bijlage lichten wij onze adviezen toe.

Vriendelijke groet,  
namens het Burgerpanel Rotterdam



Herman Groeneveld  
Voorzitter Burgerpanel Rotterdam

*cc: Jurgen Walters (directiesecretaris Cluster Dienstverlening), Rianne Kasse (beleidsadviseur mantelzorg Cluster MO), Merel van der Sar (Projectleider Mantelfoon)*

## **BIJLAGE: onderbouwing advies ‘mantelzorgers ontzorgen’**

### **Onze bevindingen**

- We hielden een korte enquête in het najaar van 2020 onder Rotterdamse mantelzorgers. Hieruit blijkt dat ruim een derde van de respondenten het mantelzorgen als zwaar en stressvol ervaart. Ook gaven ze aan dat naarmate de jaren verstrijken, de druk toeneemt. Problemen waar ze tegenaan liepen hadden vooral te maken met het vinden van de juiste weg naar de juiste hulpinstanties. Helaas komt in onze enquête de gemeente Rotterdam er niet goed vanaf als het gaat om het bieden van hulp aan mantelzorgers. Bijna een kwart van de respondenten heeft namelijk geen goede ervaringen met de communicatie van de gemeente Rotterdam hierover. De Vraagwijzer en 14010 zijn bekend onder de mantelzorgers, ruim een derde weet die kanalen te vinden, maar is dus niet altijd gelukkig met de geboden hulp. Meer dan een derde van de mantelzorgers geeft aan behoefte te hebben aan ondersteuning in de vorm van persoonlijke begeleiding en betere online informatie.
- We verdiepten ons in het najaar van 2020 in de gemeentelijke website. Het viel ons op dat de informatie voor mantelzorgers onlogisch en rommelig is. Je vindt er niet de informatie die je direct zou willen vinden, denk daarbij aan het aanvragen van een parkeervergunning of een contactpersoon die je op weg kan helpen bij praktische vragen. We begrijpen gelukkig dat een verbetering van de mantelzorgpagina in de planning staat.
- We spraken met de Mantelfoon, wat ons betreft de uitkomst voor de mantelzorger. Dit is het centrale punt waar je met al je vragen terecht kunt en waar je goed naar het juiste antwoord wordt begeleid. Een servicepunt XL waar we als Rotterdam trots op mogen zijn.

### **Onze conclusie**

We hebben vertrouwen in de manier waarop de Mantelfoon is georganiseerd en juichen doorontwikkeling dan ook alleen maar toe. Wel hebben we nog enige zorgen hoe de Mantelfoon in de markt wordt gezet, gezien de nog relatief lage gebruikerscijfers op dit moment. Van ons mag het groter, beter en meer. We blijven de ontwikkelingen van de Mantelfoon dan ook nauwgezet volgen en hopen op een groeiende belangstelling voor de Mantelfoon die uiteindelijk het merendeel van de 80.000 actieve mantelzorgers weet te bedienen. We zullen over een jaar monitoren hoe de vlag er dan bij hangt.

### **Onze aanbevelingen**

- Met de komst van de Mantelfoon wordt een groot deel van onze vraag over hoe mantelzorgers ontzorgd kunnen worden, beantwoord. Toch blijft het Burgerpanel zorgen houden over de doelgroep die niet bekend is met het begrip ‘mantelzorg’, maar wel degelijk op regelmatige basis zorg draagt voor een ander. Met een naam als ‘Mantelfoon’, hoe lekker hij ook bekt, bereik je die doelgroep niet. Ook de campagne die nog wordt uitgerold, zal met deze naam de volledige doelgroep niet bereiken. We hopen dan ook dat er in de campagne rekening wordt gehouden met de “onbekende” mantelzorgers. Wat ons betreft zouden zij vooral bereikt kunnen worden via huisartsen(praktijken). Mantelzorgers gaan vaak samen met de zorgvrager mee naar de huisarts: voor hen een goede gelegenheid om de Mantelfoon onder de aandacht van de mantelzorger te brengen. Hetzelfde geldt onder andere voor apotheken en fysiotherapeuten. We vragen daarbij speciaal aandacht voor familieleden met een niet-Nederlandse achtergrond, waar het zorgen voor familieleden niet als mantelzorg wordt gezien, maar waar wel behoefte aan ondersteuning aanwezig is.
- De mantelzorgpagina op de gemeentelijke website ‘www.rotterdam.nl’ moet anders ingericht worden. Wat ons betreft mogen de producten het uitgangspunt zijn op deze pagina. En natuurlijk groots en aanwezig: de Mantelfoon. Ook de zoekfuncties moeten worden aangepast. Als je nu zoekt op ‘mantelzorg’ kom je bijvoorbeeld niet direct uit op de Mantelfoon. En ook hier geldt, als je het begrip ‘mantelzorg’ niet kent, zie je door de bomen het bos niet meer. Kijk vooral ook eens hoe andere gemeentes (bijvoorbeeld Den Haag) dit logisch en efficiënt hebben ingericht. Een ander voorbeeld dat we in Venlo tegenkwamen: *‘Het ‘Kenniskloket thuis in blijvende zorg’. Hier kunnen inwoners van Venlo terecht met vragen over ouderenzorg en ondersteuning. Het loket helpt bij het voorbereiden op een leven met blijvende zorg.’*

**Kortom, Rotterdam is op de goede weg, maar meer aandacht voor de doelgroep die zich niet bewust is van de mantelzorg die zij verlenen, is hard nodig.**