

# 1

# Gids voor mantelzorg- ondersteuners

Visie, positie en samenwerking

Samenwerken vergt de moed om een deel van de eigen autonomie op te geven in het vertrouwen dat dit voor jezelf juist meer waarde oplevert. Dat is de grote uitdaging.



# Inhoud

## Werkboek 1

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Visie, positie en samenwerking</b>	<b>4</b>
• Visie	4
• Elevator pitch	5
• Druk uitoefenen	8
• Samen sterker	12

Dit werkboek is onderdeel van een reeks werkboeken waarin we actuele thema's behandelen over mantelzorg en de sociale basis. We bieden jou hiermee theorie en praktijkoefeningen. Met enige regelmaat organiseren we verdiepende webinars en trainingen zodat je samen met andere beroepskrachten inspiratie en kennis kan opdoen. Kijk voor meer informatie op [Mantelzorg in de sociale basis](#).

Versienummer 1 2024

© Niets uit onze uitgaven mag worden gekopieerd, verveelvoudigd, verspreid of worden gebruikt, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming vooraf van MantelzorgNL.



Mantelzorg  
in de  
sociale basis

# Voorwoord

## Een nieuwe blik op zorgen voor elkaar

We worden steeds ouder en blijven langer thuis wonen. Veel fysieke en sociale uitdagingen spelen zich thuis af. Professionele zorg is niet altijd voorhanden. Er wordt steeds meer een beroep gedaan op informele zorg: mantelzorgers, vrijwilligers en actieve burgers.

Als mantelzorgondersteuner heb je daarin een belangrijke rol. Je voert de wettelijk vastgelegde taak van de gemeente uit om de grote groep burgers die thuis voor iemand zorgen te ondersteunen. Dit is een unieke positie op het snijvlak van zorg en welzijn, met de kans om het alledaagse leven van mensen die zorgen voor een ander te ondersteunen. Dit vraagt om flexibel meebewegen met veranderingen, het vraagt om een nieuwe blik.

### Van zelfredzaam naar samenredzaam

Voorheen lag de nadruk erg op zelfredzaamheid. Er vindt een verschuiving plaats naar 'omkijken naar elkaar'. Om de mantelzorger goed te ondersteunen moeten we deze en de ondersteuningsbehoefte die er is niet op zichzelf zien. Mantelzorgondersteuning vindt plaats in de brede sociale basis. Binnen de structuren en relaties die al bestaan. Binnen de familie, in de wijk, de buurt, de gemeenschap. Hoe redden we het samen?

### Niet beheersen maar mogelijk maken

De participatiesamenleving is vertaald naar eigen kracht van burgers, naar zelfredzaamheid en uniformiteit en steeds vaker het instrumenteel willen 'inzetten' van het informele veld. Daarbij gaat men voorbij aan het feit dat participatie voornamelijk co-creatie betekent. Samen beslissingen nemen. Van de overheden en organisaties vraagt dat een omslag om niet langer te handelen vanuit beheersbaarheid en om buiten de gebaande paden te gaan, samen op zoek naar werkbare en creatieve oplossingen. Ook in de mantelzorgondersteuning. Daar kun jij de gemeente op aanspreken en voor enthousiasmeren. Je kunt je inzetten om de positie van mensen die thuis voor iemand zorgen te verbeteren. Mits je je goed profileert als volwaardige partner.

### Stevige positionering van mantelzorgondersteuning is nodig

In de mantelzorgondersteuning is al enkele jaren een transitie gaande van individualistische naar meer collectieve begeleiding en van uitvoerende naar coördinerende taken binnen de lokale samenwerkingsverbanden. En er is nog meer nodig.

Organisaties die mantelzorgers ondersteunen moeten een stevige positie innemen in het lokale veld. Het gaat immers om een grote doelgroep en om een wettelijk vastgelegde taak in de Wmo. Weg met het Calimero-effect. Profileer je op basis van expertise en doorzettingsvermogen. Wees de volwaardige partner naar de lokale politiek, beleidsmakers, samenwerkingspartners en burgers!

### Zelf aan de slag!

In dit werkboek kun je zelf aan de slag met de ontwikkeling van de mantelzorgondersteuning in deze veranderende tijd. Er staan vragen en oefeningen in en het werkboek bevat veel praktische tips. Zo word je begeleid naar een nieuwe kijk op mantelzorgondersteuning die aansluit bij de vragen van de toekomst.

# Werkboek 1

## Visie, positie en samenwerking

### Visie

#### Dit zijn wij, je kunt niet om ons heen

In het belang van ondersteuning aan mantelzorgers werk je samen met gemeente en andere lokale organisaties. Om goed samen te kunnen werken en serieus genomen te worden als volwaardige partner gelden een aantal voorwaarden<sup>1</sup>:

Vorm een visie op mantelzorgondersteuning in samenspraak met mantelzorgers, maatschappelijke partners en de gemeente. Neem de landelijke en lokale ontwikkelingen in acht. Immers, alleen als je weet waar je heen wilt, weet je welke weg je moet nemen. Wat wil je in de toekomst bereiken met mantelzorgondersteuning? Waar gaan jullie voor? Over welke unieke kennis beschik jij t.o.v. andere partners?



#### Indien mogelijk borduur voort op:

Stap 1	Stap 2	Stap 3
De visie op mantelzorgondersteuning van jouw gemeente. Schrik niet, soms is het er gewoon niet. Dus pak je kans!	De visie van jouw organisatie op mantelzorgondersteuning. Schrik niet, soms is het er gewoon niet.	<b>Ga met elkaar in gesprek over:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 'Wanneer bieden we goede mantelzorgondersteuning? Wanneer iets als 'goed' wordt ervaren, kan per persoon verschillen. Ga daarom met elkaar aan de slag met het inventariseren van beelden, waarden en vuistregels. Dit noemt men ook leidende principes. Formuleer vijf tot hooguit acht leidende principes. Let daarbij op de samenhang.</li><li>• Vertaal de visie in concrete stappen. Denk aan samenwerkingsafspraken, implementatie in beleid en uitvoering.</li><li>• Maak afspraken over ieders rol. Wees open en heb begrip voor ieders belangen en mogelijkheden.</li><li>• Toets hoe ieders werkzaamheden leiden tot het behalen van de visie. Doen we nog het juiste? Behalen we de gewenste resultaten? Soms moet je eerst loslaten om iets anders toe te kunnen laten.</li></ul>

<sup>1</sup> Deze lijst is niet volledig en biedt slecht een inspiratie aan mogelijkheden.

## Elevator pitch

Het klinkt misschien gek, maar nog lang niet alle beroepsgroepen zijn bekend met de term mantelzorg of mantelzorgondersteuning. Ook veel mantelzorgers herkennen zich niet in de term mantelzorg of mantelzorgondersteuning. Het is daarom belangrijk dat je met een kort, helder verhaal kan uitleggen wie je bent, wat je toevoegt en wat je wilt.

Voer vervolgens de volgende opdracht uit.



### Opdracht Elevator pitch:

Presenteer in één minuut wat jouw organisatie doet voor mantelzorgers.

1. Wie zijn jullie en wat is jullie expertise?
2. Welke meerwaarde biedt jullie organisatie in jullie gemeente en voor andere organisaties?
3. Welke meerwaarde bied jij als persoon voor jouw organisatie?
4. Wat zijn jullie ambities voor de toekomst en draagt jouw organisatie daaraan bij?



## Tips

### Hoe maak je een elevator pitch om te gebruiken bij een werkgever?

- **Pak de aandacht met je openingszin. Open met een verrassend feit, een prikkelende stelling of een onverwachte statistiek.**

Voorbeeld:

"Hier werken ..... mantelzorgers (cijfers op basis van 1 op 5 van totaal aantal werknemers)."

- **Benoem emoties. Mensen onthouden soms niet goed wat je zegt, maar wel welke emotie het ze gaf. Door een bekende emotie te benoemen, betrek je mensen bij je verhaal.**

Voorbeeld:

Je vraagt: "Vind je het frustrerend dat je veel ziekteverzuim hebt, terwijl jij niet veel aan die privéomstandigheden kunt doen?"

Je luisteraar denkt: "Ja! Wat moet je daarmee?"

Jij biedt vervolgens een oplossing.

- **Stel open vragen. De luisteraar gaat er even over nadenken. En gesprekken waarin je nadenkt blijven beter hangen dan gesprekken waarin je alleen maar luistert.**

Voorbeeld:

Je vraagt: "Hoe werken jullie aan een goede werk-privébalans binnen jullie bedrijf?"

- **Zorg dat de ander meer wil. Vertel niet meteen alles. Zie je pitch als een teaser waarmee je iemand nieuwsgierig maakt naar de rest. Geef je te veel informatie, dan kan een luisteraar dat niet allemaal verwerken. Het is beter om het kort te houden en de details later uitgebreid toe te lichten.**

- **Sluit af met een concreet voorstel.**

Voorbeeld:

"Ik kan je meer vertellen over bijvoorbeeld de grote opbrengst van een mantelzorgspreekuur, als je interesse hebt. Past dat volgende week voor jou?"

- **Leg je uitgewerkte elevatorpitch voor aan collega's. Stel bij en oefen het vaak zodat je het te pas en te onpas kan inzetten.**

#### Mijn elevatorpitch:

Jullie hebben hier ..... mantelzorgers (interessant cijfer). Ik ben ..... (je naam). Ik werk bij ..... (naam van je organisatie). Heb je je ook wel eens (negatief gevoel) gevoeld, omdat (bekend probleem)? Ik help (je doelgroep) met (je dienst), zodat ze (resultaat van je werk). Hoe ..... (open vraag aan je luisteraar)? Kan ik..... (concreet voorstel)



**Opdracht:**  
Schrijf je elevatorpitch uit.



**Tip:** Werk meerdere pitches uit. Immers, aan de mantelzorgers wil je net iets anders overbrengen dan aan de netwerkpartners.



## Druk uitoefenen

Als mantelzorgondersteuner kun je het beleid van overheden of instanties beïnvloeden ten gunste van jullie specifieke zaak of beleidsdoel. Je kunt vanuit je expertise druk uitoefenen om de belangen van mantelzorgers in de volle breedte te behartigen.



### Opdracht:

Lees eerst het stappenplan Lokale lobby.  
Beantwoord dan de volgende vragen:



Stappenplan  
Lokale lobby

- Welke instantie/organisatie zou in jouw ogen meer kunnen en moeten doen voor mantelzorgers? En waarom? Motiveer jouw verhaal en breng het zo dat men gemotiveerd raakt om in beweging te komen.

- Wat zou jij willen veranderen bij de gemeente (of een andere partij) als het gaat om mantelzorgondersteuning? Welke mogelijkheden zie je?



- Welke personen kun je daarop aanspreken? Denk goed na over wie invloed heeft en hetgeen jij wilt bereiken. Zit je met de juiste mensen om de tafel?

Empty rounded rectangular box for notes.

- Welke boodschap wil jij overbrengen? En met welk doel? Maak onderscheid tussen feit en mening. Dat bevordert het inzicht. Onderbouw het verhaal, bijvoorbeeld door gebruik van cijfers, signalen.

Empty rounded rectangular box for notes.



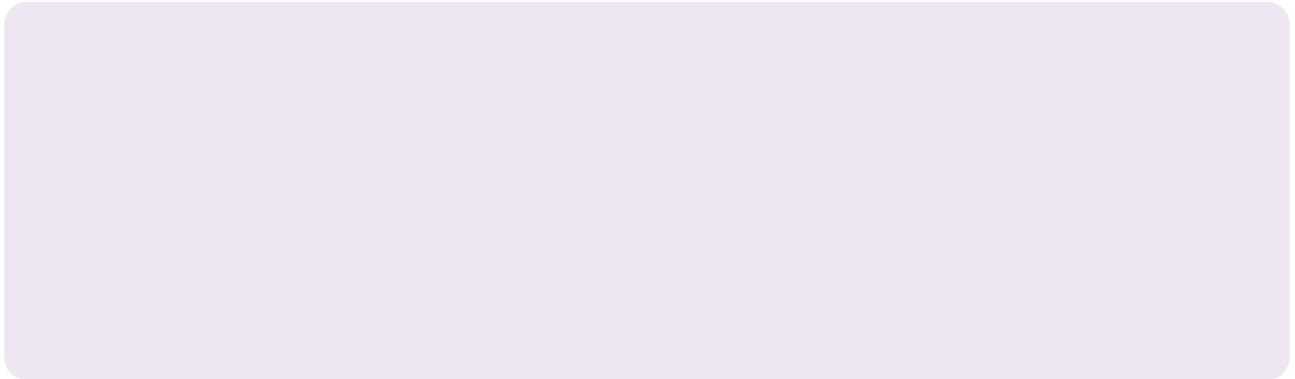
Tip: Het persoonlijke verhaal van een ervaringsdeskundige mantelzorgers kan het verhaal bekrachtigen.



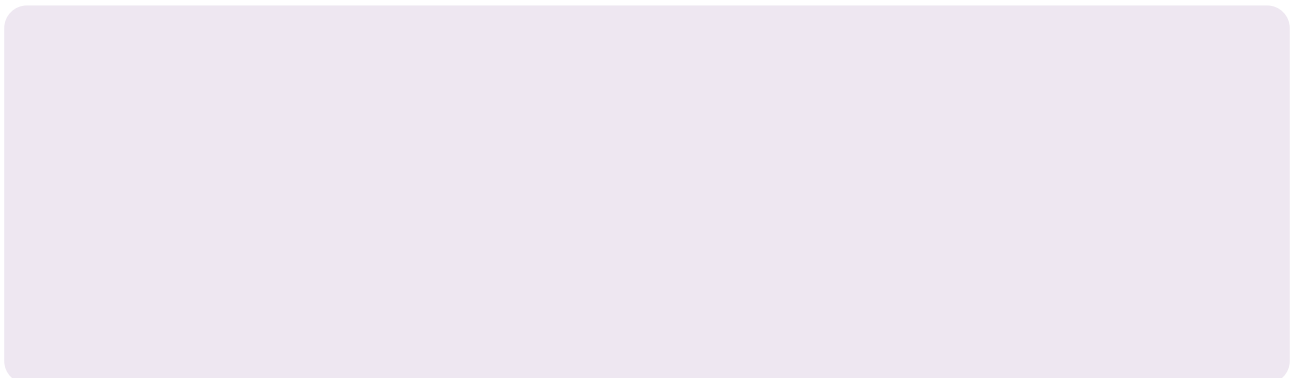
Nog geen ervaringsdeskundigen in jouw netwerk? Vraag dan een ervaringsdeskundige mantelzorgers aan via MantelzorgNL



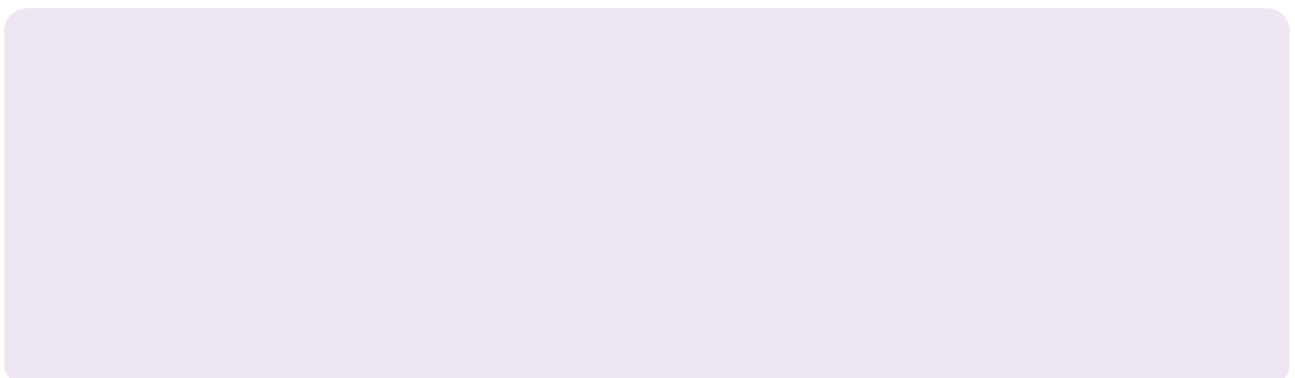
- **Welke anderen vinden hetzelfde als ik? Welke bondgenoten heb ik? Benoem wie zich nog meer achter jouw boodschap scharen.**



- **Wanneer is het beste moment om het belang naar voren te brengen? Timing is everything. Denk daarom goed na over wanneer je de boodschap wilt overbrengen. Maak gebruik van momenten zoals campagne rondom de Dag van Mantelzorg, Week van de Jonge Mantelzorger, een verhaal dat plotseling in de media verschijnt en de gemoederen bezighoudt of een campagne in de aanloop naar verkiezingen.**



- **Hoe ga ik de boodschap overbrengen? Ga je spreken tijdens een bijeenkomst van de gemeenteraad, start een petitie op. Kies je voor kracht, verspreid dan jouw verhaal via de media, schrijf een lobbybrief of organiseer een debat. Denk na over wat je wilt bereiken en met inzet van welk middel het meest effectief is voor het behalen van jouw doel.**



**Ik wil druk uitoefenen op?  
(instantie/organisatie)**

**Want wat daar anders moet is?**

**Bij wie ga ik aankloppen?**

**Met welke boodschap?**

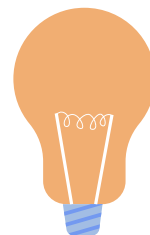
**Welke medestanders heb ik?**

**Wanneer is het juiste moment?**

**Hoe?**



Samenwerking versterkt  
jouw eigen positie.



## Samen sterker

Mantelzorgers, professionals in zorg en welzijn en zorgvragers zijn gebaat bij een goede lokale en regionale samenwerking. Een win-win situatie dus. Bovendien versterkt samenwerking jouw eigen positie.

### Hoe kun je als mantelzorgondersteuner lokaal goed samenwerken?

<p><b>Stap 1</b></p>	<p>Formuleer je eigen rol. Ben je actief als mantelzorgondersteuner? Als belangenbehartiger? Als expertisecentrum? Welke rol heb je?</p>
<p><b>Stap 2</b></p>	<p>Formuleer je doelen. Wat wil je bereiken? Wil je bijvoorbeeld meer doorverwijzingen? Wil je dat professionals meer oog hebben voor mantelzorgers? Welke doelgroepen en welke thema's zijn belangrijk? Waar liggen kansen?</p>
<p><b>Stap 3</b></p>	<p>Ga na of er al een bestaand netwerk is of dat er een nieuw netwerk opgezet moet worden.</p>
<p><b>Stap 4</b></p>	<p>Maak een plan. Breng in kaart welke samenwerkingspartners voor jou van belang zijn en stel prioriteiten. Je kunt niet alles en je kunt niet alles tegelijk.</p>
<p><b>Stap 5</b></p>	<p>Ga samen aan de slag: Wat zijn gezamenlijke ambities? Bespreek elkaars belangen. Hoe kun je elkaar aanvullen en versterken?</p>
<p><b>Stap 6</b></p>	<p>Evalueer. Past het bij je eerder opgestelde rol, doel en plan? Is er bijsturing nodig? Hoe gaat de samenwerking?</p>



Hoe bevorder  
je lokale  
samenwerking  
voor mantel-  
zorgers?



## Opdracht:

Ga na welke bestaande netwerken er in jouw regio zijn en waar mantelzorg een belangrijk onderwerp is of zou moeten zijn; en waar jij dus aan tafel moet zitten:

Neem contact op met een van de bestaande netwerken. Oefen eens met kort en bondig uitleggen waarom je denkt dat jouw aanwezigheid een meerwaarde is (zie oefening elevator pitch). Wat kom je brengen, wat kom je halen?

Eigenlijk is het best raar dat er geen samenwerkingsverband bestaat op het gebied van:

Neem contact op met een van de partijen die daar bij zou moeten zijn en pols of die partij in is voor een oriënterend gesprek. Ik ga contact opnemen met:



Tip: bekijk voor inspiratie de infographic Laat lokale samenwerking bloeien.



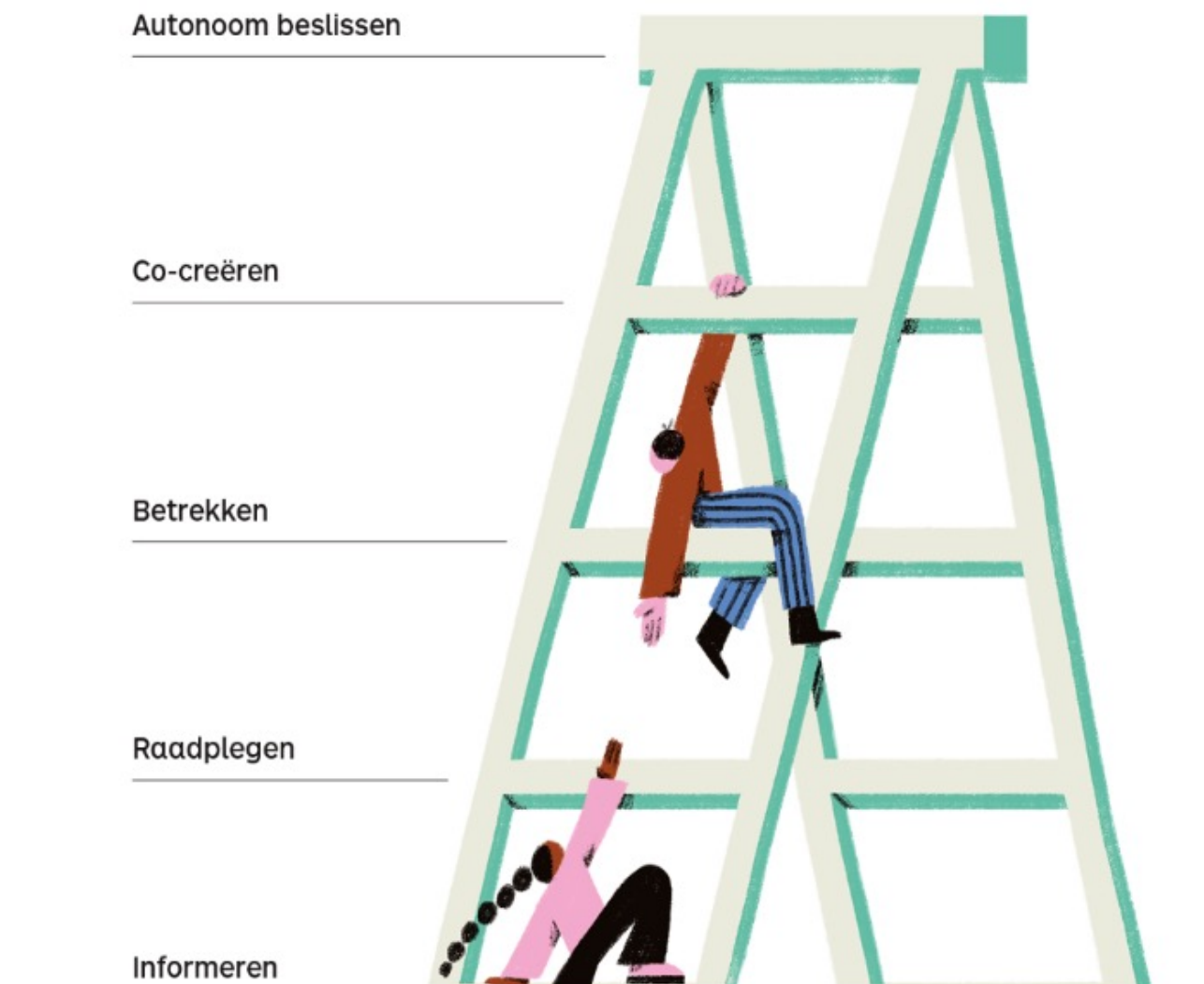
### Bouw aan een professioneel en informeel netwerk

Alle professionals en vrijwilligers in zorg en welzijn - van thuiszorgmedewerker tot leerplichtambtenaar, van medewerker van een medisch kinderdagverblijf tot de boodschappenbuschauffeur, van vrijwillige taalmaatjes, buurtinitiatieven tot medewerker arbodienst - iedereen kan binnen de eigen mogelijkheden bijdragen aan afstemming met en ondersteuning van mantelzorgers.

Lokaal en regionaal integraal samenwerken met maatschappelijke organisaties en vrijwillige initiatieven maakt de aanpak veel effectiever. De doelgroepen zijn dan beter in beeld, het aanbod is meer op elkaar afgestemd en drempels voor hulp en ondersteuning worden verlaagd. Investeren in kennismaking; verkenning van elkaars belangen, taken en opdrachten; het maakt deuren open naar effectieve samenwerking.

Samenwerken kan op verschillende niveaus plaatsvinden.

### De participatieladder:





## Opdracht:

1. Breng in de kaart welke organisaties in de formele en informele zorg een rol kunnen spelen in het herkennen, erkennen en ondersteunen van mantelzorgers.
2. Ga vervolgens met behulp van de participatieladder na wat de mate van de huidige samenwerking is.
3. Vergelijk deze met de mate van de gewenste samenwerking.
4. Neem contact op en verken de knelpunten, wensen en ambities op het gebied van mantelzorgondersteuning.
5. Samen de schouders eronder zetten? Het Kwaliteitskompas biedt waardevolle handvatten en tips.



Het  
kwaliteits-  
kompas

## Aantekeningen



Ga je in jouw gemeente aan de slag en wil je passend advies? Neem dan contact op met een van de adviseurs van MantelzorgNLpro via [advies@mantelzorg.nl](mailto:advies@mantelzorg.nl)