

# 2

## Gids voor mantelzorg- ondersteuners

Breed kijken naar mantelzorgondersteuning

Een mantelzorg-  
er is vaak niet alleen en  
is ook niet alleen maar  
mantelzorg-er. Hoe ga  
je goed om met  
de context?



# Inhoud

## Werkboek 2

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Breed kijken naar mantelzorgondersteuning</b>	<b>4</b>
• Een mantelzorger is niet alleen en niet alleen maar mantelzorger	4
• Het familiegesprek	6
• Positieve gezondheid	11

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 doorontwikkeling 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 2

## Breed kijken naar mantelzorgondersteuning

### Een mantelzorg is niet alleen en niet alleen maar mantelzorg

Een mantelzorg is niet alleen mantelzorg. Deze persoon heeft ook andere rollen, wensen, belangen, verwachtingen en verantwoordelijkheden in de maatschappij. Het zijn leraren, stratenmakers, winkeliers, ouders, vrienden, collega's, vrijwilligers etc. Zij bouwen relaties op met mensen om zich heen, zorgen voor elkaar, maken muziek in verenigingen of beoefenen sport. Zij delen het leven met anderen, ook op het moment dat een naaste door een ziekte of beperking wordt getroffen.

De mantelzorg is meestal niet de enige die zorgtaken uitvoert. Er zijn meerdere mensen betrokken rondom de zorgvrager. Kijken naar de context, het systeem, het netwerk, en de relaties is daarom in de mantelzorgondersteuning essentieel.

Deze visie op mantelzorgondersteuning is aanvullend op de wijze waarop er nu invulling wordt gegeven aan mantelzorgondersteuning. Nu is het veelal individueel of collectief ingericht. Met een contextuele benadering van mantelzorgondersteuning dagen we organisaties uit om aandacht te hebben voor onderlinge relaties, wensen en grenzen van alle betrokkenen bij een zorgsituatie.

MantelzorgNL ontwikkelde in samenspraak met mantelzorgers en beroepskrachten een visie op deze brede benadering van mantelzorgondersteuning:

#### Visie brede benadering mantelzorgondersteuning

Zorg en ondersteuning vinden in de toekomst zo lang mogelijk thuis plaats met inzet van informele zorg. Mantelzorg maakt hier onderdeel van uit.



Mantelzorg ontstaat daar waar sprake is van een ziekte, aandoening of beperking bij een persoon en waar families, burens, vrienden etc. (mantelzorgers) met elkaar de nodige zorg, hulp en begeleiding bieden. Zij bieden zorg aan elkaar vanuit een al bestaande relatie. Vrijwilligers en professionals kunnen daarbij betrokken worden.

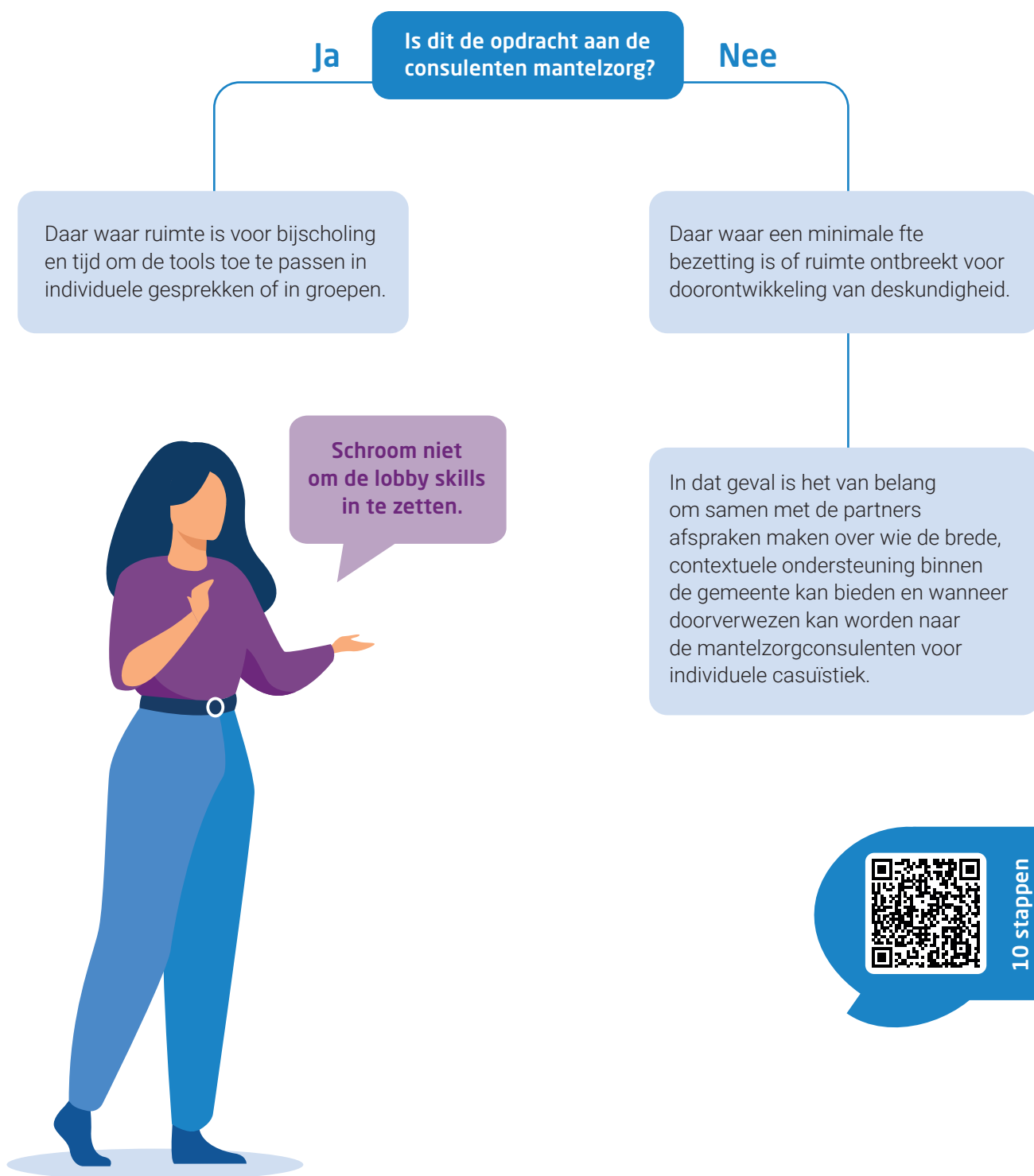
Om verantwoorde zorg met elkaar te organiseren, is het noodzakelijk om naast het aanbod van individuele mantelzorgondersteuning aan te sluiten bij de context: rollen, wensen en belangen, verwachtingen en verantwoordelijkheden van alle betrokkenen.

Elkaars waarden, mogelijkheden en beperkingen worden erkend en daar wordt naar gehandeld. Alleen richten op een individu is te smal. Een context, netwerkgerichte benadering is nodig.

Werken vanuit deze brede visie leidt tot effectievere mantelzorgondersteuning en ook tot toenadering tussen sociaal domein en zorgdomein. Want niet alleen de mantelzorgers maar ook de zorgvrager en de betrokken beroepskrachten worden gezien en gehoord. Door elkaar onderling ruimte te geven ontstaat meer begrip, een betere afstemming en kunnen de verantwoordelijkheden en zorg(en) beter worden verdeeld.

Om praktisch uitvoering te geven aan werken vanuit een bredere blik kun je werken met o.a.

- Het familiegesprek
- Positieve gezondheid





## Het familiegesprek

Mantelzorgondersteuning is veelal individueel gericht. De mantelzorgers is daar niet altijd voldoende mee geholpen. Zij zijn namelijk niet alleen. Er zijn meer mensen betrokken die medeverantwoordelijk zijn voor hoe het mantelzorgen gaat.

Het ingaan op relationele aspecten is een goed uitgangspunt voor beter passende oplossingen voor de mantelzorgers. Door wensen en behoeften van zowel de zorgvrager als de verschillende mantelzorgers op elkaar af te stemmen, kan een meer structurele oplossing worden gevonden. Je kunt hiervoor een familiegesprek voorstellen. Je luistert niet alleen naar de (jonge) mantelzorgers maar ook naar de zorgvrager, de andere betrokkenen en professionals om samen te komen tot een goede zorgverdeling, goede afstemming en communicatie en onderling begrip voor elkaar.

Dit is van belang omdat alle betrokkenen een eigen beeld hebben over wat een goede zorg is en hoe het gerealiseerd kan worden. Soms komen de verwachtingen en wensen overeen maar er zijn ook verschillen.



### **Opdracht:**

#### **Stel aan jouw collega's de vraag: Wat verstaan wij/jij onder goede zorg?**

Ga elkaar niet overtuigen van eigen gelijk maar stel verdiepende vragen.  
Wees nieuwsgierig naar waar de overtuiging vandaan komt.

Wanneer iedereen aan bod is geweest neem paar minuten de tijd om individueel te reflecteren.



### **Stel jezelf de vragen:**

**Hoe heb ik de uitwisseling ervaren? Wat is me opgevallen? Wat neem ik mee in mijn dagelijks werk? Bespreek met elkaar de uitkomsten.**



### **Opdracht:**

#### **Oefen een gesprek met een mantelzorgverlener én de zorgvrager én nog een betrokkene.**

Leg uit dat je wilt oefenen en dat dit gesprek tegelijkertijd zeker ook helpend is voor hen.

Na het gesprek evalueer je: zie ik een meerwaarde om op deze manier de mantelzorg-situatie breed te bespreken? Voor de deelnemers, voor mij, voor de samenleving?

## Hoe pak je dat aan, een familiegesprek?

1. Nodig iedereen uit die betrokken is bij de zorg. Stel jezelf duidelijk voor en vertel voor welke organisatie je werkzaam bent;
2. Benoem het doel van het gesprek, bijv. we zijn bij elkaar omdat de mantelzorgtaken voor ... steeds intensiever worden en .... voelt zich zwaar belast. Toets gedurende het gesprek of het nog steeds gaat over het doel van het gesprek. Het doel van het gesprek is de gemeenschappelijke leidraad.
3. Check-in; vraag aan alle betrokkenen of ze nog iets willen delen voordat het gesprek begint. Geef erkenning aan eventuele emoties of meningen maar ga er niet over in discussie.
4. Heb aandacht voor de gezamenlijkheid.
5. Help verwijten vertalen naar wensen; bijv. vertaal een uitspraak zoals: jij doe nooit iets naar: je zou willen dat je de zorg kan delen met anderen.
6. Wees je er bewust van dat iedereen zijn/haar verhaal vertelt vanuit eigen invalshoek en dat in ieders verhaal waarheid zit.
7. Laat iedereen aan het woord en stimuleer het stellen van open vragen.
8. Beantwoordt met elkaar de zinvolle vragen van bladzijde 9.



## Spelregels

Het is belangrijk dat de vragen door alle deelnemers aan het gesprek worden beantwoord. Dus door zowel de zorgvrager als andere betrokkenen. Anderen luisteren met respect voor de beleving van de ander. Spreken vanuit de ik-vorm helpt daarbij en voorkomt het maken van verwijten naar andere betrokkenen.

**1.**

Kies een voorzitter die gezamenlijk doel, tijd en sfeer bewaakt.

**2.**

Iedereen mag vragen stellen. Houd samen in de gaten of iedereen aan bod komt om te antwoorden.

**3.**

We praten in de ik-vorm en vallen de ander niet aan. **Dus niet:** 'Jij hebt de thuiszorg niet goed geregeld.' **Wel:** 'Ik vind dat we andere afspraken moeten maken met thuiszorg.'

**4.**

De insteek van het gesprek is om te weten hoe iedereen kijkt naar de situatie. We hoeven elkaar niet te overtuigen van ons gelijk.

**5.**

Iedereen mag eigen gevoelens hebben. Daar gaan we niet over onderhandelen.

**6.**

Wees een **OEN**. Stel vragen vanuit een **open**, **eerlijke** en **nieuwsgierige** houding.

**7.**

We helpen elkaar om kort en helder te zijn in wat we willen zeggen.

**8.**

We hebben ook aandacht voor wat er goed gaat ongeacht de verschillen die aan het licht komen.





## Zinvolle vragen

### Impact op mij

- Wat betekent het voor mij dat ... ziek is?
- Welke gevolgen ervaar ik door de zorgsituatie? Wat zit mij dwars? Wat is mijn wens?

### Goede zorg

- Wat vind ik goede zorg? Wat gaat goed en wat niet?
- Weet ik hoe ik goed kan omgaan met iemand die deze aandoening heeft?
- Welke wensen en verwachtingen heb ik van de verdeling van de zorgtaken? Wat wil ik wel of juist niet doen?

### Onderlinge afstemming

- Wie heeft op dit moment het totaaloverzicht en voelt deze rol nog steeds passend? Zo niet, wie kan hier iets in betekenen?
- Waar kan ik aan merken dat het minder goed gaat met .... en wat doe ik dan? Hoe gaan we om met crisissituaties?
- Hoe zorgen we ervoor dat we informatie onderling goed delen?

### Professionals

- Wat kunnen en willen we zelf doen en waar hebben we hulp bij nodig?
- Is het tijd om professionals in te schakelen?



Zijn er nog andere gesprekspunten?

## Wat spreken we af

• **Wat blijven we doen, wat gaan we anders doen, waar gaan we mee stoppen?**

• **Wat moet nu direct gedaan worden?**

• **Wie doet wat in de zorgtaken? Zowel binnen de familie als in de samenwerking met professionals.**

• **Wie is aanspreekpunt en/of houdt iedereen op de hoogte? En op welke manier?**

• **Hoe stemmen we onderling goed af?**

• **Plannen vervolgspraak ja/nee**

## Na het gesprek

Kom gemaakte afspraken na. Lukt dit niet? Laat het de anderen dan weten. Blijf met elkaar praten over hoe het loopt, met de zorg, maar ook hoe het met iedereen gaat. Zorgsituaties of persoonlijke omstandigheden veranderen soms sneller dan je denkt. Organiseer een nieuw gezamenlijk gesprek als dat nodig is. Wacht er niet te lang mee!

# Positieve Gezondheid

Een mantelzorger is niet alleen mantelzorger. Deze persoon heeft ook andere rollen, wensen en verantwoordelijkheden

Bespreek de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorger vanuit het gedachtegoed van Positieve Gezondheid. Hiermee zorg je dat de mantelzorger kan nadenken over zichzelf in plaats van over de zorgvrager en zelf breed kijkt naar de eigen wensen en behoeften. Het accent ligt niet op de ondersteuningsvraag. Het ligt op de mensen zelf, op hun veerkracht en op wat hun leven betekenisvol maakt. Hierdoor kan de ondersteuning beter aansluiten. Veel gemeenten zijn bezig met het concept Positieve Gezondheid.

POSITIEVE GEZONDHEID ALS MIDDEL OM MANTELZORGERS GOED TE ONDERSTEUNEN

**GOEDE MANTELZORGONDERSTEUNING:**

- SCHIET NIET IN DE OPLOSSMODUS ("DIT ZOU JE MOETEN DOEN!")
- VOER HET ANDERE GESPREK EN GA UIT VAN DE BELEVING VAN DE MANTELZORGER ("WAT WIL JIJ?")

**VAN MOETEN NAAR WILLEN**

**BELANGRIJKE UITGANGSPUNTEN:**

- NIET AANNEMEN MEER NAVRAGEN
- DE BELEVING VAN GEZONDHEID IS VOOR IEDEREEN ANDERS
- DE MANTELZORGER BEPAALT

STAP 1: DE MANTELZORGER VULT HET SPINNENWEB IN

STAP 2: VOER HET ANDERE GESPREK

STEL DE MANTELZORGER DE VOLGENDE VRAGEN:

WAT IS VOOR JOU BELANGRIJK?

WAAR BEN JIJ HET MEEST MEE GEHOLPEN?

WAT HEB JE NODIG?

WAT WORDT JOUW EERSTE STAP?

WAT VALT JOU OP?

**MantelzorgNLPRO**  
Geeft een antwoord

2. Breed kijken naar mantelzorgondersteuning | Gids voor mantelzorgondersteuners | 11

Je zult merken dat je direct aansluiting vindt op deze terminologie. Lees meer over wat positieve gezondheid kan bijdragen aan goede mantelzorgondersteuning op:



Positieve  
gezondheid



### Opdracht:

**Vraag aan vijf verschillende mensen om je heen 'Wanneer voel jij je gezond?'**

De antwoorden zullen verschillend zijn en breder zijn dan alleen 'de afwezigheid van pijn'. Wat mensen en dus ook mantelzorgers nastreven in het leven is voor iedereen anders en daardoor verschillen ook de te zetten stappen om de situatie te verbeteren.



## Opdracht: Voel ik mij gezond?



Om het gesprek aan te gaan over hoe het met iemand gaat, wat ze willen veranderen en wie of wat er nodig is in hun omgeving om dat te bereiken kun je gebruik maken van het spinnenweb.

Maak kennis met de methodiek door zelf de vragenlijst in te vullen en je eigen spinnenweb te maken. Scan de QR code, kies je vragenlijst en vul deze voor jezelf in.



Bekijk je eigen spinnenweb en beantwoord de volgende vragen:

- Wat valt jou op aan jouw spinnenweb?
- Wat is voor jou belangrijk?
- Zou je iets willen veranderen?

Let op: wij zijn geneigd om direct te kijken naar de laagste score en te bedenken hoe die kunnen verhogen. Toch kan het heel goed zijn dat je een ander domein veel belangrijker vindt. En ook al scoor je daar al hoger op, dat je toch daar dingen wilt verbeteren. En dat is de essentie. Alleen degene die het spinnenweb heeft ingevuld kan deze interpreteren en de vervolgstappen bepalen!

Door mantelzorgers te ondersteunen vanuit het gedachtegoed van Positieve Gezondheid, sluit je aan bij wat een mantelzorgers voor zichzelf wil. Door aan te sluiten bij deze intrinsieke motivatie is de kans groter dat jouw ondersteuning goed past en effect heeft.



Ga je aan de slag met methodisch werken en wil je de effecten aantonen bij je opdrachtgever? Lees dan het Stappenplan Impact van mantelzorgondersteuning. Scan de QR code



## 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)