

## **Mantelzorgen voor beginners**

*Steeds vaker worden zorgbehoevende mensen verzorgd door familie, vrienden of kennissen. Als gevolg van de verdergaande vergrijzing en veranderingen in de zorgwet neemt het aantal mantelzorgers steeds sneller toe. De website 'Mantelzorg voor Beginners' ([www.mantelzorgvoorbegginners.nl](http://www.mantelzorgvoorbegginners.nl)) richt zich op mensen die geen of weinig ervaring hebben met het regelen van zorg en hulp. Eigen regie en keuzevrijheid voor de zorgconsument staan centraal op dit online platform.*

### **1. Inleiding**

De website [www.mantelzorgvoorbegginners.nl](http://www.mantelzorgvoorbegginners.nl) is op 6 november 2014 gelanceerd door Anni Tüski. Op dit online platform staat alle informatie die voor een beginnende mantelzorger van belang is overzichtelijk op een rij. Bezoekers van de website vinden er informatie over de zorg of over beschikbare hulpmiddelen. Op basis hiervan kunnen zij zelf keuzes maken in thuiszorgaanbieders, hulpmiddelen en andere diensten. Met behulp van een zoekmachine kunnen mantelzorgers snel diensten, hulpmiddelen en instanties in hun eigen omgeving vinden. Er is gestart met een database voor de provincies Brabant en Gelderland. Momenteel wordt gewerkt aan uitbreiding van informatie van andere provincies.

### **2. Principes**

De sociaal-maatschappelijke waarde van dit business model is groot. De website wil inspelen op de veranderingen in de maatschappij waarin informele hulp steeds belangrijker wordt, maar de weg naar die hulp toe onnodig complex is. Door het bieden van onafhankelijke informatie, die overzichtelijk wordt gepresenteerd, kunnen mensen sneller keuzes maken en sneller dingen regelen. Dit voorkomt tijdverlies en vermindert stress bij de mantelzorger. De ecologische waarde is laag. Het gaat hierbij vooral om het principe dat als je mensen dicht bij huis bedient, zij niet met auto of openbaar vervoer hoeven te reizen.

De gedeelde waardecreatie is belangrijk geweest bij het ontwerpen, bouwen en uitwerken van dit nieuwe business model omdat via de website informatie met mensen wordt gedeeld. De functionaliteiten die de ontwerpster bedenkt, worden getoetst door gebruikers. Ook wordt feedback verkregen door aanwezig te zijn op bijeenkomsten en door het maken van afspraken met relevante partijen. Tot slot komt er veel feedback binnen via e-mail. Dit resulteert in collectieve waardecreatie.

### **3. Ontwerp**

Het idee voor de website ontstond bij Anni Tüski in 2013. In 2005 verhuisde zij vanuit Hongarije, waar zij toen werkte, terug naar Nederland om samen met familie voor haar zieke vader te zorgen. Haar vader had de wens om thuis verzorgd te worden en tot het einde van

zijn leven thuis te blijven wonen. Anni werd vanuit haar woonplaats Tilburg mantelzorger op afstand voor haar ouders, die in Utrecht wonen.

In 2013 realiseerde zij zich dat zij als mantelzorger veel tijd besteedde aan het zoeken naar de juiste informatie. De bestaande websites die zich op mantelzorgen richtten, waren onoverzichtelijk en gaven geen concrete antwoorden op vragen. Zo ontstond het idee voor een website die antwoorden biedt op drie centrale onderwerpen: diensten, hulpmiddelen en instanties.

In 2013 schreef Anni Tüski een werkplan dat zij bij verschillende instanties indiende, in de hoop in aanmerking te komen voor een subsidie. Toen dat niet lukte, besloot ze als ondernemer aan de slag te gaan. Ze richtte Bureau Hint en Wenk op. De naam Hint en Wenk staat voor: tip, inlichting, instructie, raad, aanbeveling, suggestie – en dat is wat ze met het bureau wil bereiken.

De website Mantelzorg voor Beginners is het eerste project van Bureau Hint en Wenk. Het idee voor de website en de websitenaam heeft Anni Tüski vastgelegd bij een ondernemingsbureau. Daarna bouwde zij via Youtube zelf de website om het idee te kunnen presenteren aan partijen. Er kwamen steeds mensen op haar pad die Anni onderweg hebben geholpen. Een marketing- en communicatieadviseur, een ondernemingscoach – allemaal professionals die haar hebben geadviseerd en gecoacht hoe zij het als ondernemer moet aanpakken en welke stappen zij moet doorlopen.

Zij is driekwart jaar bezig geweest om geschikte partijen te vinden om dit burgerinitiatief gezamenlijk voort te zetten, maar tevergeefs. Niemand wilde samenwerken, noch bedrijven, noch zorgorganisaties. Op 6 november 2014 is de website uiteindelijk door Anni zelf gelanceerd.

Via LinkedIn, Twitter of Facebook is Anni in contact gekomen met mensen met dezelfde interesses en dezelfde passie. Zo heeft zij mantelzorgers leren kennen die de website hebben getest. Met hun feedback kon zij waar nodig de website aanpassen en verder uitwerken. Het is een werkend model en de site is volop in gebruik. In de loop van 2015 zijn veel vragen van bezoekers binnengekomen.

Opvallend is dat ongeveer 50% van de bezoekers zelf geen mantelzorger is, maar voor zichzelf zorg wil regelen. Dit bewijst nog eens dat mensen eigen regie willen nemen in hun leven en op zoek zijn naar goed advies.

Als het gaat om hulpmiddelen, is een actuele vraag of je deze het beste kan kopen, lenen of huren. De website biedt daarvoor relevante informatie. Centraal in deze transactievorm is het delen van informatie. Er is een blog gecreëerd waarin kennis gedeeld wordt over mantelzorgen. Creëren is vanzelfsprekend omdat met behulp van de website de informatie wordt verwerkt en omgezet naar informatie voor gebruikers. Kopen is meer op klanten van toepassing. Diensten en kennis zijn de meest gebruikte transactiemiddelen. Informatie die de website biedt, wordt niet verkocht, maar alleen gedeeld. Het bijhouden van de website

kost tijd, want er wordt zeker drie à vier dagen per week besteed aan het verstrekken van informatie.

#### **4. Waardepropositie**

De website Mantelzorg voor Beginners biedt de bezoeker een informatiedienst aan. Er is voor deze dienst gekozen vanuit passie, maar deels ook vanuit frustratie. Uit eigen ervaring bleek dat er een grote behoefte was aan dergelijke website waarop alle informatie is samengevat en makkelijk is te vinden. Vanuit passie omdat de ontwerpster graag aan mensen wil meegeven dat er nog steeds sprake is van keuzevrijheid: je hebt meer keuze dan je denkt.

De website onderscheidt zich van andere zorgplatformen doordat alle informatie op deze plek is samengebracht. Er zijn wel andere websites ontwikkeld, maar deze richten zich alleen op een bepaald aspect van mantelzorgen. De website Mantelzorg voor Beginners biedt alles in één, het thema 'Langer thuis wonen' wordt volledig uitgediept.

Sommige componenten van Mantelzorg voor beginners zijn te kopiëren, maar de database zoals deze nu is samengesteld, is uniek.

De websites Scouters ([www.scouters.nl](http://www.scouters.nl)) en Alleszelf ([www.alleszelf.nl](http://www.alleszelf.nl)) kunnen als twee concurrenten worden gezien omdat ze ook goede informatie over hulpmiddelen bieden, maar over diensten en instanties bieden ze weinig informatie.

#### **5. Community**

De Community van dit NBM bestaat uit twee deelgroepen: mensen die al in de zorgwereld actief zijn en bezoekers van de website. Met de eerste groep wordt vooral gecommuniceerd via sociale media als LinkedIn, Twitter en Facebook. Ook zijn er ontmoetingen tijdens relevante bijeenkomsten. Met de tweede groep is vooral contact via e-mail.

Het is een organische community. Nieuwsbrief, blog, Facebook, LinkedIn en Twitter zijn de belangrijkste communicatiemiddelen.

Er is een blogserie 'Nieuwe denkers in de zorg' opgezet en via dit blog kan de community van Mantelzorg voor Beginners de informatie met elkaar delen en met elkaar nadenken over hoe het beter kan in de wereld van mantelzorgers.

#### **6. Resultaten**

De economische waarde is gelegen in de informatievoorziening die mensen duidelijk maakt wat de consequenties zijn van hun keuzes voor de eigen financiële situatie. Het laat mensen nadenken over de vraag of een aanschaf het waard is of niet.

De sociale waarde is dat mensen participeren in de veranderingen. Het draagt bij aan WMO-transitie en de nieuwe zorgverzekeringswet. Mensen kunnen beter begrijpen hoe het werkt. Ook maakt het hen bewust van hun eigen rol en de regie die ze voor zichzelf kunnen nemen, maar ook in de zorg voor anderen.

Het investeren in informatie kan als kosten gezien worden. De baat hierbij is dat mensen sneller hun keuzes kunnen maken en dingen sneller kunnen regelen, waardoor je uiteindelijk overbelasting kan verminderen of voorkomen. Als mensen goed voorbereid zijn om als mantelzorger aan de slag te gaan, dan ervaren ze minder stress.

Toch zijn er ook negatieve waarden in de zin dat de website deels het werk uit handen neemt van andere organisaties. Zij zien het als concurrentie. Als mensen zelf op zoek gaan naar hulpmiddelen en genoeg informatie krijgen, dan hoeven ze niet meer aan te kloppen bij de gemeente, de zorgverzekering of andere bedrijven. Het krijgt dan een negatieve waarde in de ogen van anderen, terwijl Anni Tüski het juist als iets positiefs ziet.

## **7. Conclusie**

Door Mantelzorg voor Beginners op te richten wordt er een mooi sociaal-maatschappelijk initiatief gecreëerd. Het creëert meerdere waarden. Het NBM is nog volop in ontwikkeling en er wordt nog steeds gezocht naar samenwerkingsverbanden. Voor de oprichtster zal het komende jaar de uitdaging zijn hoe verder te gaan met het online platform. In haar businessplan was samenwerking met een andere organisatie een van de doelen, maar dat is tot nu toe nog niet gelukt. Anni Tüski is op zoek naar ideeën daarover en blijft in gesprek met potentiële partijen. Het basiswerk kan zij niet in alleen blijven doen. Zij heeft daarvoor twee hogescholen aangeschreven (in Tilburg en Den Bosch) om studenten erbij te betrekken. Dat wordt zeker een onderdeel van het nieuwe business model want binnen een jaar moet het initiatief ergens een vaste plek krijgen.

**Woonplaats:** Tilburg

**Telefoon:** 06 29 15 28 11

**E-mail:** [info@mantelzorgvoorbeginners.nl](mailto:info@mantelzorgvoorbeginners.nl)

**Website:** <http://www.mantelzorgvoorbeginners.nl/>

**Twitter:** <https://twitter.com/MantelzorgVB>

**Google+:**

<https://plus.google.com/u/0/b/101542905617554771257/+MantelzorgvoorbeginnersNIHenW/posts>

**Facebook:** <https://www.facebook.com/mantelzorgvoorbeginners>

**Casusauteur:** Voornaam, Naam, Student naam opleiding, Plaats