

## Op zoek naar het kernprobleem door citizen science: een samenwerking tussen onderzoekers, werkende mantelzorgers, en HR- en mantelzorgadviseurs

**Auteur: Sarah Kerklaan**

### Inleiding

Werkende mantelzorgers in de zorg zijn mensen die veel geven, maar waar ook veel van wordt gevraagd. Hun situatie is al vaak onderzocht, maar toch blijft het risico op overvraging en overbelasting bij deze groep groot. Nu het aantal werkende mantelzorgers steeds meer toeneemt, is het belangrijker dan ooit om die overbelasting te voorkomen.

In het Citizenlab Mantelzorg onderzoeken we samen met de werkende mantelzorger in de zorg én de werkgever hoe we de situatie van de werkende mantelzorgers kunnen verbeteren. Dit doen we vanuit een citizen science aanpak. Dat betekent dat de burger – de werkende mantelzorger – zelf óók onderzoeker in het onderzoek is. Zo kunnen we niet alleen onderzoek doen náár de werkende mantelzorger, maar kan de werkende mantelzorger zelf hun ervaring en kennis in het onderzoek brengen. We hopen dat we op deze manier een geschikte oplossing of ondersteuningsmogelijkheid kunnen vinden, waar de mantelzorger zelf volledig achterstaat en vertrouwen in heeft.

In de eerste fase van ons onderzoek – de voorverkenning – hebben we de werkende mantelzorger nog niet betrokken, omdat de coronacrisis toen net was begonnen. Dit vroeg heel veel van de mantelzorgers en wij wilden niet nog meer van hen vragen. Daarom hebben we deze tijd benut met het uitzetten van een online vragenlijst en het doen van vijf interviews met de werkende mantelzorgers. Zo konden we ons als onderzoekers inleven en verdiepen in de situatie van de werkende mantelzorger: Hoe ziet hun werk/mantelzorg/privésituatie eruit? Hoe gaan ze om met de coronacrisis? Hoe gebruiken ze technologie in deze crisis?

De uitkomsten van de online vragenlijst kunt u lezen in de [infographic](#). Maar de conclusie was dat de mantelzorgers tijdens de coronacrisis veel meer zijn gaan zorgen met veel minder steun. Ook bleek uit de vragenlijst en de interviews dat de situatie van de mantelzorgers heel complex is. Complexer dan de probleemstelling die de onderzoekers eerst hadden bedacht. Daarom wilden de onderzoekers eerst tot de kern van het probleem komen. Met de werkende mantelzorgers, omdat zij het beste weten wat er speelt, wat zij missen en wat zij nodig hebben. Omdat het *werkende* mantelzorgers zijn, was het belangrijk om de werkgever ook een stem en inbreng te geven. Daarom zijn er verschillende HR- en mantelzorgadviseurs bij het Citizenlab betrokken. Samen zijn we in deze tweede fase van het onderzoek op zoek gegaan naar het kernprobleem, zodat we die samen kunnen aanpakken.

## Online co-creatie

In de periode van januari 2021 tot mei 2021 heeft het Citizenlab Mantelzorg maandelijkse online co-creatie sessies gehouden. In deze co-creatie sessies onderzochten 4 onderzoekers van het TOPFIT Citizenlab samen met de co-onderzoekers de 5 interviews die de onderzoekers eerder in 2020 met werkende mantelzorgers hadden gedaan. Vanuit de analyse van de interviews kon de groep uiteindelijk een kernprobleem vaststellen dat invloed heeft op het overbelast (kunnen) raken van de werkende mantelzorger.

De co-onderzoekersgroep bestond uit 6 mantelzorgers die werkzaam zijn in de zorg, 5 HR- en arboadviseurs en 1 mantelzorgadviseur. De groep heeft online via MS Teams en Miro samengewerkt. Teams werd gebruikt voor de groepsgesprekken en Miro – een online whiteboard – werd gebruikt om samen creatief onderzoek te doen met design methoden.

De eerste sessie was een kennismakingssessie. Daarin kregen de co-onderzoekers ook informatie en instructie over het belang van zorgvuldig en vertrouwelijk omgaan met gegevens en data – zoals de data van de interviews – in een wetenschappelijk onderzoek. Elke co-onderzoeker heeft daarna ook een geïnformeerde toestemming ondertekend om in te stemmen dat ze zorgvuldig en vertrouwelijk met gegevens en data in het onderzoek om zouden gaan.

Daarna is de groep gestart met de co-creatie op Miro. De groep heeft twee design methoden gebruikt om de interviews te onderzoeken: het affinity diagram en het scenario. Met het affinity diagram heeft de groep de belangrijke uitspraken uit de interviews onderzocht. Met de scenario's heeft de groep belangrijke problemen in de situatie van de werkende mantelzorger beschreven en mogelijk oplossingen voor die problemen bedacht. Daarna heeft de groep een groepsdiscussie gehouden. Daarin heeft de groep gesproken over welke problemen er speelden, waarom of waardoor deze problemen zijn ontstaan en waardoor ze (nog) niet opgelost zijn. De discussie is samengevat in een kernprobleem.

Hieronder kunt u de uitleg en de uitkomsten van de affinity diagrammen, de scenario's lezen en de groepsdiscussie lezen.

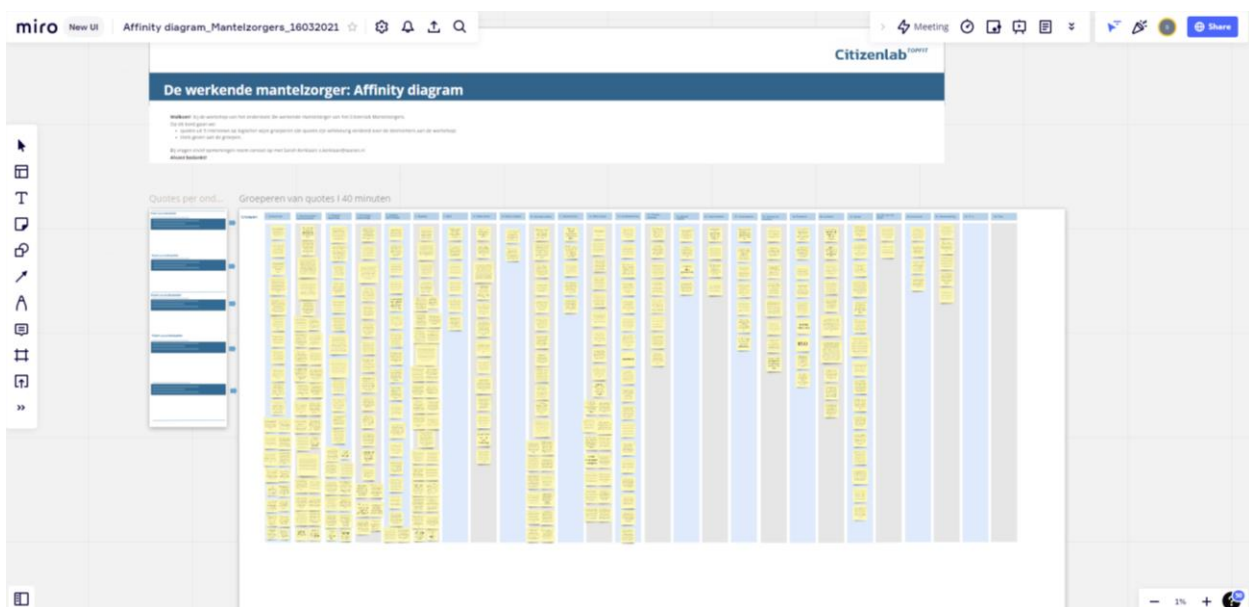
## De affinity diagrammen

Het affinity diagram is een design methode die gebruikt kan worden om interviews te onderzoeken. In het diagram kunnen de belangrijke uitspraken die een respondent in het interview heeft gedaan makkelijk in groepen bij elkaar worden gezocht. Een groep uitspraken die bij elkaar horen, noemen we een thema. De onderzoekers mogen zelf een naam geven aan elk thema. Als alle uitspraken onder de thema's in groepen zijn verdeeld, is het affinity diagram af. De thema's in het affinity diagram beschrijven dan wat er in het interview gezegd is. De thema's beschrijven knelpunten, dilemma's, mogelijkheden en oplossingen die de mantelzorgers in de interviews noemden.

De onderzoekers en co-onderzoekers hebben drie verschillende affinity diagrammen gemaakt: één door de mantelzorgers, één door de HR- en mantelzorgadviseurs, en één door de TOPFIT onderzoekers (zie Afbeelding 1 voor een voorbeeld uit Miro). In afbeelding 1 ziet u een afbeelding van het affinity diagram van de mantelzorgers op Miro om u een indruk te geven.

## Fase 2: De probleemidentificatie

De TOPFIT onderzoekers hebben ook onderzocht of er verschil zat tussen de drie affinity diagrammen. De thema's in de diagrammen kwamen wel met elkaar overeen, maar er zat wel een verschil in het perspectief en niveau waarop de thema's op basis van de quotes uit de interviews zijn beschreven. De HR- en mantelzorgadviseurs hebben de thema's op een overstijgend niveau beschreven vanuit een meer organisatorisch oogpunt. Dit organisatorisch oogpunt past uiteraard ook bij hun rol in de zorgorganisatie. De mantelzorgers en de TOPFIT onderzoekers hebben de thema's op een meer gedetailleerd niveau vanuit het persoonlijk oogpunt van de mantelzorgers beschreven. De thema's uit de affinity diagrammen van de mantelzorgers en TOPFIT onderzoekers beschrijven zodoende de thema's uit het affinity diagram van de HR- en mantelzorgadviseurs. Dit hebben de onderzoekers in Tabel 1 op pagina's 7 en 8 uitgebeeld: de thema's uit het HR-diagram zijn de hoofdthema's bovenaan elke kolom en daaronder zijn de thema's uit het mantelzorgers-diagram en TOPFIT onderzoekers-diagram als sub thema's geordend. Het thema *Oplossingen* uit het HR-diagram wordt daardoor beschreven door tien sub thema's, zoals *Naasten betrekken* en *Samenwerken/communiceren*. De thema's uit de affinity diagrammen geven daardoor op zichzelf ook al heel veel handvatten en richting om de situatie van de werkende mantelzorgers beter te begrijpen en waar mogelijk te ondersteunen.



Afbeelding 1. Op deze afbeelding ziet u een screenshot van het Mirobord waarop het affinity diagram door de mantelzorgers is gemaakt. U ziet de kolommen waarin de uitspraken op digitale sticky notes in de thema's zijn gegroepeerd.

## De scenario's

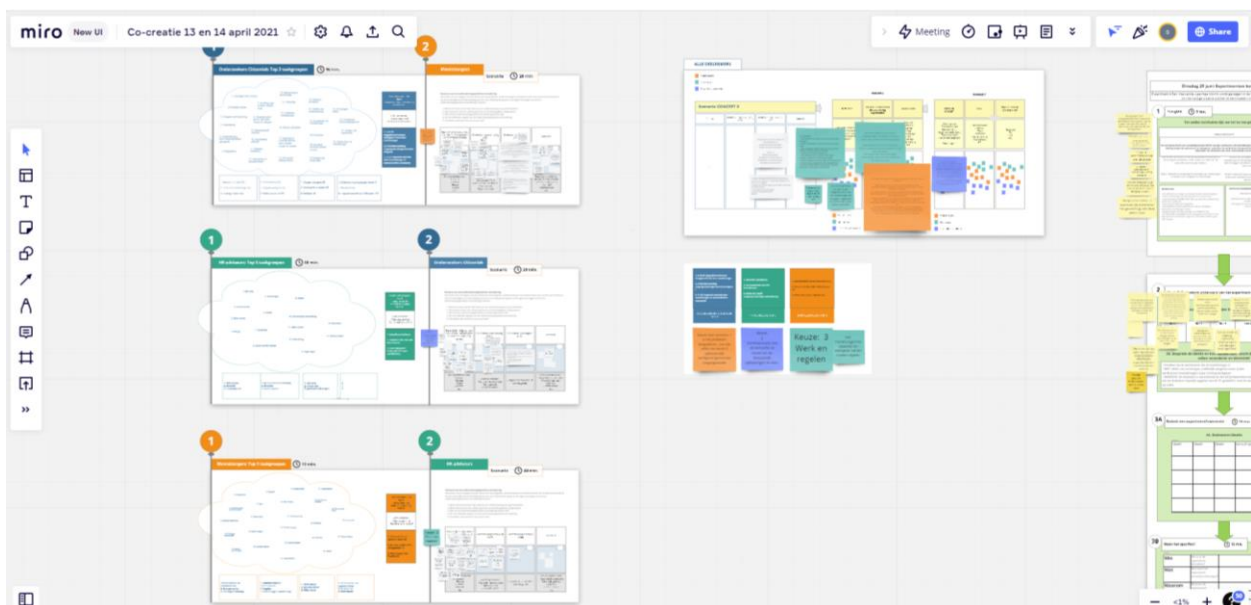
Het scenario is een design methode die kan worden gebruikt om een probleem in de context of situatie te beschrijven. Dan wordt niet alleen het probleem beschreven, maar ook nagedacht over mogelijke oplossingen en stappen voor die oplossingen. Vanuit de drie affinity diagrammen zijn ook drie scenario's gemaakt. Elke groep – de mantelzorgers, de HR- en mantelzorgadviseurs, en de TOPFIT onderzoekers – koos een belangrijk thema uit het affinity diagram van een andere groep. Het thema dat zij kozen, was volgens hen het belangrijkste probleem voor de werkende mantelzorgers op dit moment. Dat probleem hebben ze in een scenario verder beschreven met dus oplossingen. Om het probleem verder te

## Fase 2: De probleemidentificatie

beschrijven dan alleen het thema, mochten de onderzoekers en co-onderzoekers hun eigen ervaring en expertise of kennis gebruiken.

Ook in de drie scenario's zat weer een overlap in beschreven problemen en bedachte oplossingen. De problemen die werden genoemd: onvoldoende ondersteuning vanuit de werkgever en de gemeente; het wegcijferen en continu doorgaan van mantelzorgers in hun werk en mantelzorgtaken; het moeten regelen van de combinatie van werk en mantelzorg door de mantelzorgers; en onvoldoende communicatie tussen de werkgever en de mantelzorger. De bedachte oplossingen richtten zich vooral op communicatie en het creëren van begrip: meer begrip creëren bij de werkgever; een betere dialoog tussen de werkgever en de mantelzorger; het bijschaven van het beeld van de mantelzorger dat de werkgever heeft; en het creëren van wederzijds begrip tussen de werkgever en de mantelzorger.

De volledige beschrijving van de drie scenario's staan in tabellen die u aan het einde van dit verslag vanaf pagina 9 kunt lezen. Om u een indruk te geven hoe dit er in de praktijk aan toe ging, staat in Afbeelding 2 het Mirobord afgebeeld waarop de scenario's zijn gemaakt.



Afbeelding 2. Op deze afbeelding ziet u een screenshot van het Mirobord waarop de scenario's zijn gemaakt. In de drie witte vlakken aan de linkerkant van de afbeelding staan de drie scenario's onder elkaar. Elke groep heeft een eigen kleur om zichzelf te herkennen: mantelzorgers = oranje, HR- en mantelzorgadviseurs = groen, TOPFIT onderzoekers = blauw.

## Groepsdiscussie: vaststellen van het kernprobleem

De groepsdiscussie volgde op het bespreken van de scenario's. De discussie richtte zich vooral op datgene wat er nu misgaat in de situatie van de werkende mantelzorgers en wat er nodig is om dat op te lossen of te verbeteren. Tijdens de discussie heeft de groep belangrijke belemmeringen geïdentificeerd die een rol spelen in het kernprobleem. Ook heeft de groep een kritische onzekerheid bepaald die de ontwikkeling en succes van een ondersteuning of oplossing kan tegenwerken.

Beperkingen die een rol spelen in het kernprobleem:

1. Er ontbreekt een 'vinger aan de pols' bij de mantelzorgers door de leidinggevende.
2. De mantelzorgers denken dat werk en privé los van elkaar staan.
3. Het ontbreekt de leidinggevende aan tijd en aandacht voor de mantelzorgers vanwege een hoge werklast.
4. De mantelzorgers en leidinggevende praten op verschillende frequenties.
5. De mantelzorgers, collega's en leidinggevende durven zich niet kwetsbaar naar elkaar op te stellen.
6. De collega's zijn niet oneindig geduldig en flexibel richting de mantelzorgers.
7. De (regel)mogelijkheden in het werk zijn beperkt.

Kritische onzekerheid (in de ontwikkeling van) een ondersteuning of oplossing:

De mantelzorgers durven niet zonder schaamte te vertellen: "ik trek het niet meer". Vervolgens gaat de mantelzorgers door tot het uiterste, tot diegene niet meer kan. Daar moet in de ontwikkeling van een ondersteuning of oplossing rekening mee worden gehouden, zodat een werknemer er wel gebruik van durft te maken, zonder schaamte.

De onderzoekers hadden op na afloop van discussie alle genoemde punten samengevat in een kernprobleem. Deze is daarna aan de co-onderzoekers voorgelegd en zij waren het niet helemaal eens met het kernprobleem. Voor de onderzoekers was dat een belangrijk moment. Het liet namelijk zien dat je als onderzoeker heel erg objectief kunt blijven, maar dan nog steeds de data (de uitspraken tijdens de groepsdiscussie) verkeerd kunt opvatten. Het leerpunt: vraag altijd om feedback van de co-onderzoeker of de deelnemer als je kwalitatieve data hebt geanalyseerd, zodat je zeker weet dat je het juist hebt geïnterpreteerd of opgevat.

Het eerste kernprobleem dat de onderzoekers hadden opgesteld als samenvatting van de groepsdiscussie, was als volgt:

*De werkgever heeft een onvolledig/onjuist BEELD van zijn werknemer (de mantelzorgers) en er is onvoldoende wederzijds BEGRIP, waardoor de werknemer (dreigt) uit te vallen in zijn werk door overbelasting in de balans van werk, mantelzorg en privé.*

De opmerkingen van de co-onderzoekers richtten zich op de woorden "onvoldoende wederzijds begrip" en "(dreigt) uit te vallen". Het gaat volgens hen niet zozeer om het ontbreken van wederzijds begrip bij de leidinggevende, maar om het ontbreken van de dialoog tussen de leidinggevende en de werkende mantelzorgers over de mantelzorgsituatie. Mogelijk dat hier de cultuur en openheid in de organisatie voor ontbreekt. Dit kan vervolgens weer leiden tot een gevoel van onmacht bij zowel de mantelzorgers en de leidinggevende. Daardoor kan de mantelzorgers een disbalans ervaren, door een ervaren schuldgevoel richting de leidinggevende én doordat hij of zij het gevoel heeft er alleen voor te staan in de werk- en mantelzorgsituatie.

## Fase 2: De probleemidentificatie

Met hun input hebben we gezamenlijk het kernprobleem herschreven. Het definitieve kernprobleem luidt als volgt:

*De leidinggevende heeft een onvolledig/onjuist beeld van de mantelzorg en er is onvoldoende (opening tot) dialoog tussen beide, waardoor de mantelzorg het gevoel krijgt alleen te staan in het behouden van de balans van werk, mantelzorg en privé.*

### **Conclusie & vooruitblik**

In de tweede fase van het onderzoek heeft het Citizenlab Mantelzorg het kernprobleem voor de situatie van de werkende mantelzorg bepaald. Er is onvoldoende (openheid tot) dialoog tussen de leidinggevende en de mantelzorg, waardoor de mantelzorg het gevoel kan krijgen er alleen voor te staan. In de volgende fase van het onderzoek – het experiment – gaat het Citizenlab bezig met het bedenken, ontwerpen en testen van een ondersteuningsmogelijkheid die de dialoog tussen de leidinggevende en mantelzorg kan stimuleren.

**Tabel 1a.** Overzicht van de thema's uit de drie affinity diagrammen\*. De thema's beschrijven verschillende aspecten die spelen in het dagelijks leven van de werkende mantelzorgers in de zorg: knelpunten, dilemma's, mogelijkheden en oplossingen. De kleur van een thema verwijst naar het affinity diagram waaruit dat thema komt: groen = HR- en mantelzorgadviseurs; oranje = mantelzorgers; blauw = TOPFIT onderzoekers.

Oplossingen	Respijt	Behoeft	Keuzes maken	Eigen regie
Grenzen stellen	Cadeaus krijgen	Regelen	Geduld hebben	Automatisme
Samenwerken/communiceren	Noaberplicht	Geld	Automatisme	Loslaten
Inzetten technologie	Ondersteuning	Taakverdeling	Normen en waarden	Zin van het leven
Praktisch	Familie zorgapp	Waardering	Loslaten	Proactief/leiding nemen
Taakverdeling	Hulpmiddelen	Naasten betrekken	Omgaan tegenslag	Verlies van autonomie
Voordeel ervaring werken in zorg	Autonomie	Ondersteuning door zorgorganisatie/gemeente	Invulling uren rondom mantelzorg	Voordeel ervaring werken in zorg
Waardering	Praktisch	Ontlasten mantelzorgers	Wegcijferen	Weerbaarheid/plannen
Ondersteuning door zorgorganisatie/gemeente	Taakverdeling	Kennis uitbreiden	Accepteren rol mantelzorgers	Inspraak of controle hebben
Omgang werkgever met werknemer & collega's	Ondersteuning door zorgorganisatie/gemeente	Inspraak of controle hebben door mantelzorgers en naaste	Doelstelling	
Inspraak of controle hebben door mantelzorgers en naaste	Inschakelen netwerk	Financiën		
Naasten betrekken	Gebruik apps/technologie	Flexibiliteit		
Gebruik apps/technologie				
Inschakelen netwerk				
Proactief/leiding nemen				
Fit/helder blijven				
Informereren				
Flexibiliteit				

**Tabel 1b.** Overzicht van de thema's uit de drie affinity diagrammen\*. De kleur van een thema verwijst naar het affinity diagram waaruit dat thema komt: groen = HR- en mantelzorgadviseurs; oranje = mantelzorgers; blauw = TOPFIT onderzoekers

Goed voor zich zorgen	Samenwerking	Communicatie	Inzicht	Emotie	Problemen**
Ontspannen	Werk (baan)	Samenwerken/ communiceren	Ervaringsdeskundige	Zwaar	Omgaan tegenslag
Grenzen stellen	Samenwerken/ communiceren	Werk (baan)	Naasten betrekken	Omgaan tegenslag	Alleen staan
Loslaten	Taakverdeling	Taakverdeling	Kennis uitbreiden	Stress door rol mantelzorger	Gevolgen door corona
Fit/helder blijven	Omgang werkgever met werknemer & collega's	Voordeel ervaring werken in zorg	Voordeel ervaring werken in zorg		Verlies van ondersteuning
Omgaan met spanning	Inschakelen netwerk	Naasten betrekken	Ervaring delen		Eenzaamheid
Weerbaarheid/plannen	Ervaring delen	Relatie met zorgvrager			Gewoon doorgaan
Vrije tijd	Relatie met zorgvrager	Informereren			Wegcijferen
Persoonlijke ontwikkeling					Problemen technologiegebruik
					Verlies van autonomie

**Toelichting bij de tabel**

\*De thema's uit de affinity diagrammen zijn gebaseerd op quotes uit vijf interviews met werkende mantelzorgers in de zorg. De thema's uit het affinity diagram van de HR- en mantelzorgadviseurs (= groen) dienen als hoofdthema's en staan bovenaan elke kolom afgebeeld. De thema's uit de affinity diagrammen van de mantelzorgers (= oranje) en de TOPFIT onderzoekers (= blauw) zijn daaronder als sub thema's verdeeld. Enkele thema's uit het affinity diagram van de HR- en mantelzorgadviseurs (= groen) zijn ook als sub thema's in de kolommen ingedeeld.

\*\* De hoofdthema Problemen komt niet uit een van de drie affinity diagrammen, maar is later door de onderzoekers toegevoegd. Dit is gedaan, omdat de sub thema's onder problemen niet voldoende onder de thema's uit het affinity diagram van de HR- en mantelzorgadviseurs geplaatst konden worden.



## Scenario door de werkende mantelzorgers

**Tabel 2. Het scenario gecreëerd door de werkende mantelzorgers**

<b>Focus van het scenario</b>	Het probleem: Wegcijferen/Gewoon doorgaan/Stress door mantelzorg De oplossing: Ondersteuning van uit zorgorganisatie/gemeente/werkgever
<b>Beschrijf de huidige context n.a.v. de top 3 taakgroepen die ondersteuning nodig hebben.</b>	<p><b>Werkgever – Werknemer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantelzorger en werkgever gaan langs elkaar heen.</li> <li>• Mantelzorger moet vrij vragen of vakantie-uren opnemen en loopt zo loon mis.</li> <li>• Hoe dichter je op de client staat in je werk, hoe lastiger het wordt om vrij te maken.</li> <li>• Dubbel gevoel: Moet mijn baas opdraaien voor het feit dat ik mantelzorger ben? Baas wil wel dat ik een gezonde medewerker ben.</li> </ul> <p><b>Overheid – Mantelzorgers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je draait als mantelzorger op voor heel veel extra kosten die de naaste vaak niet voor zijn/haar zorg kan neerleggen. Heel ingewikkeld om hiervoor vergoeding te ontvangen</li> <li>• Bezwaard gevoel om vergoeding bij de gemeente te maken voor gemaakte kosten.</li> </ul> <p><b>Algemeen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ervaringen: stress; onvrede</li> <li>• Het is een vicieuze cirkel.</li> <li>• Mantelzorger zit vast en heeft het idee dat ze zelf alles moet oplossen.</li> <li>• “Ik loop liever de marathon dan mantelzorg.”</li> </ul>
<b>Ondersteuning beschrijving (WAT)</b>	<p><b>Werk(gever) – Werknemers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subsidie aan werkgever</li> <li>• Goede communicatie met teamleden over regelen/ruilen met werken = rust/fijn</li> <li>• Werkgever mantelzorgvriendelijker</li> </ul> <p><b>Overheid – Mantelzorgers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vanuit de rechtbank meer aangeboden worden aan ondersteuning en vergoeding en niet een controlerende functie (rechtbank naar de mantelzorger toe en niet andersom)</li> <li>• Minder controleren en meer meedenken/werken/toenadering.</li> <li>• SIZ indicatie voor mantelzorgers = vergoeding voor mantelzorg ontvangen, zodat je minder kunt werken maar wel rond kunt komen</li> </ul> <p><b>Algemeen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer helpen vanuit de overheid/rechtbank/gemeente/werkgever</li> </ul>

- Out of the box: mantelzorg is een vak, een deel van de zorg
- Erkenning dat je als mantelzorgverlener ook een zorgverlener bent
- Nieuwe functie in de zorg = mantelzorgverlener (betaald in uren/waardering/erkenning)

**Ondersteuning in stappen (HOE)**

**Werkgever – werknemer**

**EMOTIE**

1. In gesprek gaan met de werkgever, zodat er wederzijds begrip is
2. CAO bekijken en hierin regelen
3. Zorgen dat werkgevers zich eraan houden
4. In de CAO: meer zorgverlofdagen per jaar bijvoorbeeld
5. Meer collegiaal zijn
6. Makkelijker bewijzen dat je mantelzorgverlener bent

**BEGRIP**

1. Helder en kloppend beeld van wat mantelzorg is (ervaren van continue en langdurige heftigheid, niet alleen horen zeggen)
2. Vinger aan de pols houden van emoties, weten wat er aan de hand is,
3. Niet alleen de gesprekscyclus.
4. Actieve houding werkgever

**Overheid - Bewindvoering regelen**

**EMOTIE**

1. Bewindvoering hoe dit helderder en eenvoudiger gemaakt kan worden; eerst vraagbaak; via de mantelzorgmakelaar OF
2. Kosteloos mantelzorgmakelaar beschikbaar stellen voor iedere mantelzorgverlener die >8 uur/week zorgt
3. Vergoeding die de naaste/zorgvrager ontvangt meer toebedelen aan de mantelzorgverlener voor bv. mantelzorgmakelaar
4. De mantelzorgmakelaar kan de mantelzorgverlener ondersteunen met regeltaken

**Algemeen**

Eerst gesprek durven aangaan met mantelzorgverlener over de flexibiliteit oplossing.

**Voordelen**

- Minder tegenop zien om dingen te gaan regelen.
- Vermindert uitval/verzuim.
- Vermindert de druk op de mantelzorg.
- Kost minder tijd om zaken te regelen.
- Vermindert de stress.
- Levert waardering op.
- Hoeft niet te kosten qua beloning, maar wel waardering voor de tijd en zorg die je erin steekt.
- Voor wie: de mantelzorgverlener; de naaste; de baas als je minder snel ziek wordt als mantelzorgverlener.

Scenario door de HR- en mantelzorgadviseurs

Tabel 3. Het scenario gecreëerd door de HR-/mantelzorgadviseurs	
Focus	Werk en regelen
<b>Beschrijf de huidige context n.a.v. de top 3 taakgroepen die ondersteuning nodig hebben.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Korte termijn is er redelijk goed op in te spelen maar langere termijn lukt dit niet goed.</li> <li>▪ Het geeft wel lucht om geen nachtdienst te draaien.</li> <li>▪ Vanuit CAO zijn er regelingen die niet ten koste gaan van het team.</li> <li>▪ Kwetsbaar durven opstellen, beide.</li> <li>▪ Hobbels waardoor alleen regelen als het te laat is, alleen quick fix.</li> <li>▪ Wat mantelzorger/medewerker en werkgever samen moeten regelen.</li> <li>▪ Structureel lijkt op een voorkeursbehandeling/privilege.</li> <li>▪ Drempel blijft groot om dingen bespreekbaar te maken.</li> <li>▪ “Wij harder werken dan ander”</li> <li>▪ Ik heb recht op dit of dat i.p.v. maatwerk, leidt tot zij wel en ik niet.</li> <li>▪ Denken te weten dat de mantelzorgers willen.</li> <li>▪ Commitment vanuit een zorgteam met mantelzorger.</li> </ul>
<b>Ondersteuning beschrijving (WAT)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verdieping in de ander.</li> <li>▪ Beeld van de mantelzorger bijschaven.</li> <li>▪ Bubbels van eigen deskundigheid.</li> <li>▪ Toolbox met mogelijkheden.</li> <li>▪ Flexibiliteit alle kanten.</li> </ul>
<b>Ondersteuning in stappen (HOE)</b>	Eerst: Gesprek durven aangaan met mantelzorger over de flexibiliteit oplossing.
<b>Voordelen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toename arbeidsuren</li> <li>▪ Ruimte op de arbeidsmarkt</li> </ul>

Scenario door de TOPFIT onderzoekers

<b>Tabel 4. Het scenario gecreëerd door de TOPFIT onderzoekers</b>	
<b>Focus</b>	Communicatie om de behoefte te horen en de bestaande oplossingen te zien.
<b>Beschrijf de huidige context n.a.v. de top 3 taakgroepen die ondersteuning nodig hebben.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet aansluiten van behoefte qua communicatie door mantelzorgers vanuit werkgever en vice versa</li> <li>• Miscommunicatie tussen mantelzorgers en werkgever/instanties levert stress, heel veel extra regelen en onvrede op</li> <li>• Communicatie is heel emotioneel gedreven</li> <li>• Lastig communiceren tussen werkgever en mantelzorgers</li> <li>• Niet durven vragen</li> <li>• Vanuit communicatie-onderzoek is theorie aanwezig</li> <li>• Het blijft hangen op beleid of opzet van communicatie; maar er wordt niet doorgepakt naar uitvoering en relatie</li> <li>• Tools om beter te communiceren aanwezig</li> <li>• Vragen om ondersteuning, waarom vragen? Het gaat om krijgen/aanbieden. Op elkaar zitten wachten...</li> </ul>
<b>Ondersteuning beschrijving (WAT)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuïteit</li> <li>• Aangeven hoe het ervoor staat qua emotie via bijv. kleur</li> <li>• Het goede gesprek aangaan → daarvoor moet wel relatie zijn tussen werkgever en mantelzorgers (onderlinge behoefte duidelijk)</li> <li>• Werkgever begrijpt wat er in de situatie van de mantelzorgers speelt, heeft begrip en handelt actief daarop</li> <li>• Duidelijk en snel aantoonbaar maken wie als mantelzorgers classificeert en dit ook kenbaar bij de werkgever en gemeente</li> <li>• De mantelzorgers zien als professional, zodat er erkenning komt en de mantelzorgers durft aan te geven en vragen wat hij/zij nodig heeft</li> <li>• BEELD MANTELZORGER</li> </ul>
<b>Ondersteuning in stappen (HOE)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Helder en kloppend BEELD van wat mantelzorg is (ervaren van continue en langdurige heftigheid, niet alleen horen zeggen)</li> <li>2. Vinger aan de pols houden van emoties, weten wat er aan de hand is,</li> <li>3. Niet alleen de gesprekscyclus.</li> <li>4. Actieve houding werkgever</li> </ol> <p>BEGRIP</p>
<b>Voordelen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voordelen voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Werkgever</li> <li>– Mantelzorgers</li> </ul> </li> <li>• Begrip bij beide.</li> <li>• Dit gaan in alles door.</li> </ul>

**Auteur**

Sarah Kerklaan

Dit is een uitgave van:

**TOPFIT CitizenLab**

Technical Medical Centre

Universiteit van Twente

Postbus 217 | 7500 AE Enschede | [info@topfitcitizenlab.nl](mailto:info@topfitcitizenlab.nl)

[www.topfitcitizenlab.nl](http://www.topfitcitizenlab.nl)

**December 2021**

**Citizenlab**<sup>TOPFIT</sup>

*Samen op zoek naar gezondheid & geluk*