

Rapportage

Samenwerkingskracht Mantelzorgers:
Een ontwerpend onderzoek
Vragenlijst- en interviewstudie

Datum	26 November 2025
Subsidie	Het project wordt gesubsidieerd vanuit de Regio Deal Twente

Saxion

Lectoraat Social Work
Lectoraat Smart Health
Lectoraat Industrial Design

In samenwerking met:
Universiteit Twente
Twentse Koers

Auteurs

Linda Hoek
André Bieleman
Anne Pasman
Monique Engelbertink
Angelique Tinga

Inhoudsopgave

Introductie.....	3
Opzet van het onderzoek.....	6
Uitkomsten van het onderzoek	9
Conclusie.....	13
Vervolg.....	14
Literatuurlijst.....	15
Bijlage 1. Vragenlijst	16
Bijlage 2. Interview werkende mantelzorgers.....	22
Bijlage 3. Interview werkgevers.....	23

Introductie

Achtergrond

In wijken en wooncomplexen waar veel ouderen wonen, bloeit een bijzondere vorm van zorg en samenhang die niet meer weg te denken is: mantelzorg. Mantelzorgers zijn mensen die langdurig (minimaal 3 maanden, of minstens 8 uur per week) en onbetaald zorgt voor een familielid, vriend, buur of kennis met een zorg of ondersteuningsvraag. Zij bieden ondersteuning op verschillende vlakken, zoals persoonlijke verzorging, huishoudelijke taken, administratie, en emotionele, cognitieve, materiele, praktische en sociale steun (Hendrix, 2018). Vaak is de mantelzorger nauw betrokken bij het leven van degene voor wie ze zorgen, en vervullen ze een cruciale rol in het verbeteren van de levenskwaliteit van mensen met een zorg of ondersteuningsvraag.

Een derde van de Nederlandse bevolking verleent mantelzorg. Het gaat om mensen met verschillende leeftijden, werk en leef contexten en achtergronden (opleiding, gezinssamenstelling, cultuur). De problematiek van degene voor wie zij zorgen ligt sterk uiteen. Het varieert van zorg voor mensen die leven met (beginnende) dementie tot zorg voor mensen die vooral in lichamelijke zin afhankelijk zijn van anderen. De komende jaren stijgt het aantal oudere mensen en het aantal mensen dat kan werken neemt af. Dit heeft invloed op arbeid en het verlenen van mantelzorg (Raiber, 2024). Het aantal zorgprofessionals en zorgvrijwilligers neemt de komende jaren verder ook af, dit betekent een hogere druk op de mantelzorgers. Uit de Dementiemonitor 2022 (Alzheimer Nederland) blijkt dat 62% van de mantelzorgers werk of andere activiteiten moeilijk te combineren vindt met de zorgtaken.

Ook in Twente is mantelzorg een essentieel onderdeel van de cultuur en zorginfrastructuur, waarbij families en gemeenschappen zich inzetten om ondersteuning te bieden aan hun naaste. In deze regio staat het mantelzorgpotentieel eens gelijk onder druk door vergrijzing, individualisering, arbeidsparticipatie, veranderingen in familiedynamiek en sociale structuren en gezondheidsfactoren. Daarentegen zien we dat inwoners tot op hogere leeftijd gezond blijven wat mogelijk weer een positief effect op het mantelzorgpotentieel heeft.

In het Regiobeeld Twente (2023) is te zien dat het tekort aan personeel in zorg en welzijn stijgt van 3.1% in 2021 naar 5.2% in 2030. Het mantelzorgpotentieel (50 tot 64-jarigen) daalt in de periode van 2023-2040 naar schatting van 8.5% naar 3.6%.

Probleem

We weten dat langdurig mantelzorg verlenen een grote druk kan leggen op het leven en de gezondheid van mantelzorgers. Zij krijgen te maken met een toename van zorgtaken, verhoogde belasting, financiële druk, impact op werk en carrière, sociale isolatie, emotionele impact en behoefte aan ondersteuning. Dit geldt zeker voor mantelzorgers die werken. Het Nationaal Mantelzorgonderzoek (2023) toont aan dat het voor de werkende mantelzorgers moeilijk is om werk en zorg te combineren. Dit resulteert in uitval door ziekte, extra vrije dagen opnemen of een beroep doen op zorgverlof. Werkende mantelzorgers ervaren niet altijd voldoende erkenning en ondersteuning van hun werkgever hierin.

Mantelzorg.nl (2024) vermeldt dat overbelasting een negatief effect heeft op het leven en de gezondheid van de mantelzorger. Deze overbelasting is te herkennen aan bijvoorbeeld een constant gevoel van tijdsdruk, geen tijd voor scholing, werk of vrije tijd, gezondheids- of psychische klachten, gedragsproblemen zoals rusteloosheid en meer roken en drinken.

Volgens het CBS (2024) was in 2022 na griep of verkoudheid (63%) de tweede reden voor ziekteverzuim onder medewerkers dat zij psychische klachten, overspannenheid en burn-out ervaren (7%), gevolgd door hoofdpijn (4%). Gemiddeld voelt 9,1% van alle mantelzorgers zich overbelast! Van de 335.00 mantelzorgers in Twente gaat het dus om maar liefst 30.485 overbelaste mantelzorgers.

Zeker gezien de huidige krappe arbeidsmarkt, is het zeer onwenselijk dat medewerkers uitvallen door overbelasting in de privésituatie. Het is dan ook voor werkgevers van groot belang dat mantelzorgers goed worden ondersteund en daarmee minder worden belast.

Ondersteuning en samenwerkingskracht

Er is al veel onderzoek gedaan naar wat mantelzorgers nodig hebben ter ondersteuning (o.a. proefschrift Garritsen (2024) en proefschrift Raiber (2024), Movisie, MantelzorgNL, Nationaal Mantelzorgonderzoek). Volgens Hendrix & Konings (2018) zijn er acht functies van netwerken: emotionele steun, cognitieve steun, waardering, normatieve steun, sociaal contact, materiele steun, praktische steun en sociaal en maatschappelijke invloed. Een gezond netwerk heeft al deze acht functies in zich en voorkomt overbelasting bij een mantelzorger. Het is van belang dat mantelzorgers de juiste en tijdige ondersteuning ontvangen, zodat ze op een prettige manier de zorg kunnen volhouden.

Momenteel wordt ondersteuning van mantelzorgers voornamelijk gezocht in praktische steun gericht op respijtzorgmogelijkheden, zowel betaald als vrijwillig. Er is nog weinig bekend over hoe mantelzorgers elkaar vaker dan nu het geval is praktische steun kunnen bieden en welke behoeften hier liggen. Ook zijn er geen (in)formele interventies bekend die de onderlinge samenwerking kunnen versterken. Wel is bekend dat mantelzorgers de hulp vaak op informele wijze met anderen delen zoals mantelzorgers en professionele hulpverleners, denk aan thuiszorg medewerkers (De Boer et al., 2020). Het is echter niet bekend of de mantelzorgers deze zorg delen met hun eigen familie en bekenden of dat dit mantelzorgers zijn die elkaars naasten verzorgen.

Interessant is om te kijken op welke wijze de samenwerkingskracht tussen mantelzorgers versterkt kan worden en hoe de acht functies van netwerken een rol kunnen spelen in deze samenwerkingskracht. Daarnaast is het belangrijk om te kijken op welke wijze de werkgever een rol kan spelen in het bieden van een of meerdere functies van netwerken zoals het bieden van cognitieve steun (advies, informatie en ondersteuning gericht op het arbeidsproces van mantelzorgers), emotionele steun en waardering. Dit zou niet alleen de druk op individuele mantelzorgers verlichten, maar ook een sterkere gemeenschapsband, een meer veerkrachtig zorgsysteem bevorderen in de wijk en een sterkere samenwerkingsrelatie op de werkvloer. Belangrijk hierbij is om meer zicht te krijgen op in hoeverre mantelzorgers bereid zijn om de zorg voor hun naaste te delen. Voelen zij zich verantwoordelijk om dit zelf te doen, of durven ze ook een stuk van de zorg uit handen te geven? Zijn er belemmerende overtuigingen die maken dat een mantelzorger de zorg niet aan een ander wil overlaten of een ander niet wil vragen om samen te werken?

Mogelijk kan het versterken van de samenwerkingskracht bij mantelzorgers onderling een passende ondersteuning bieden, om een betere balans te krijgen tussen de last en het plezier van het mantelzorgen.

Samenwerkingskracht kan worden gezien als een mooie aanvulling op het noaberschap (Twentse spelling), zoals dit in Twente is verankerd in het DNA.

“Naoberschap (volgens Achterhoekse spelling) is een sociale verhouding, vaak binnen een kleine- en/of boerengemeenschap. Het houdt in dat men naar elkaar omkijkt, voor elkaar klaarstaat en elkaar bijstaat met raad en daad. Een oogje in het zeil houden. Elkaar een schouder bieden als dat nodig is. Een praatje maken. Oprecht geïnteresseerd zijn en de helpende hand uitsteken. Feitelijk is het een ruime en intensievere vorm van burenhulp, maar dan breder uitgevoerd dan enkel voor je letterlijke burens.” (www.naober.nl)

Verbinding met Regioplan Twente

De noodzaak van goede Mantelzorgondersteuning staat in het Regioplan beschreven in de aanleiding van het thema ouderen. Omdat er zowel verdieping als verbreding op dit vraagstuk nodig is, is ervoor gekozen om hier met de Regio Deal op in te zetten. Hoe langer inwoners zelf- en samenredzaam blijven, hoe minder beroep zij zullen doen op professionele ondersteuning en zorg.

Met het Regioplan Twente wordt andere aangesloten op het programma Wonen Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO, 2022). Dit programma beoogt bij te dragen aan een brede maatschappelijke beweging voor een omslag in de organisatie van ondersteuning en zorg. Hierbij is de leidraad: zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan.

Dit onderzoeksproject, genaamd ‘*Samenwerkingskracht Mantelzorgers: Een ontwerpend onderzoek*’ sluit naadloos hierbij aan door te verkennen hoe de samenwerkingskracht tussen mantelzorgers onderling kan worden versterkt. Ook beoogt het om verdiepende inzichten te verkrijgen in de behoeften, ervaringen en belemmeringen van mantelzorgers, zowel in hun werkomgeving als in de samenwerking met andere mantelzorgers en werkgevers.

Dit onderzoek maakt deel uit van het project ‘*Samenwerkingskracht Mantelzorgers: Een ontwerpend onderzoek*’.

Onderzoeksvraag en plan van aanpak

De centrale vraag in het onderzoeksproject ‘*Samenwerkingskracht Mantelzorgers: Een ontwerpend onderzoek*’ is: ***Hoe kan de samenwerkingskracht tussen werkende mantelzorgers onderling worden versterkt en tussen mantelzorgers en hun werkgevers en welke ondersteuning is daarvoor passend?***

Deze onderzoeksvraag wordt onderzocht doormiddel van een literatuuronderzoek en een vragenlijst- en interviewstudie. De uitkomsten vormen de basis voor het ontwikkelen van passende en duurzame ondersteuning van werkende mantelzorgers middels straatonderzoek, focusgroepen en co-creatie sessies.

Focus van rapportage

Deze rapportage omschrijft de vragenlijst- en interviewstudie als onderdeel van het project ‘*Samenwerkingskracht Mantelzorgers: Een ontwerpend onderzoek*’. De opzet, de uitkomsten en conclusie van de vragenlijst- en interviewstudie worden in de volgende hoofdstukken omschreven. De rapportage wordt afgesloten met een doorkijk naar het vervolg.

Opzet van het onderzoek

De onderzoeksvraag die centraal stond in het vragenlijstonderzoek luidde als volgt:

Wat zijn behoeften van werkende mantelzorgers rondom het versterken van samenwerkingskracht en de acht functies van netwerken in de regio, ervaringen, mogelijkheden en belemmeringen?

De onderzoeksvraag die centraal stond in het interviewonderzoek luidde als volgt:

Wat zijn ervaringen en behoeften van werkende mantelzorgers en werkgevers als het gaat om het gezamenlijk vormgeven van effectieve ondersteuning en samenwerking zodat de combinatie van werk en zorgtaken beter gefaciliteerd wordt?

Hieronder worden voor zowel het vragenlijst- als het interviewonderzoek allereerst de methoden toegelicht.

Vragenlijst

Onderzoekspopulatie

Het onderzoek richtte zich op werkende en/of studerende mantelzorgers van 18 jaar en ouder. De volgende definitie van een mantelzorger is gehanteerd: *“Een mantelzorger is iemand die onbetaalde zorg en/of hulp verleent aan een naaste. Het gaat om hulp die verdergaat dan de gebruikelijke steun van huisgenoten aan elkaar. Voorbeelden van mantelzorg zijn doktersbezoeken regelen, digitale rekeningen betalen, koken, de vuilnis buiten zetten voor uw vader of moeder, buurman of -vrouw, of een andere bekende of hem/haar een luisterend oor bieden”*.

Onderzoeksinstrument

Een online vragenlijst is ontwikkeld op basis van literatuuronderzoek, intern overleg binnen het projectteam, en praktijktoetsing. Allereerst is relevante wetenschappelijke literatuur geraadpleegd om bestaande meetinstrumenten en concepten rondom mantelzorg en sociale steun in kaart te brengen. Vervolgens is in overleg met betrokken onderzoekers en praktijkpartners besproken welke thema's en vraagstellingen het meest relevant zijn voor het beoogde doel van het onderzoek. Tot slot is de conceptvragenlijst voorgelegd aan een aantal mantelzorgers, die op basis van hun ervaringen feedback gaven op de inhoud, formulering en begrijpelijkheid van de vragen. Deze input is verwerkt in de definitieve versie van de vragenlijst, zodat deze beter aansluit bij de belevingswereld van mantelzorgers.

De resulterende vragenlijst (zie bijlage 1) bestond uit drie delen: 1) Persoonlijke gegevens over de mantelzorger, de zorgvrager en hun relatie; 2) de ervaren druk door informele zorg (EDIZ-vragenlijst¹ [Pot, Van Dyck en Deeg, 1995]); en 3) de behoefte en bereidheid om acht vormen van steun te ontvangen en te geven binnen het sociale netwerk (gebaseerd op Hendrix en Konings, 2018). In het derde deel werd specifiek gevraagd naar ondersteuning door de werkgever en door collega's.

¹ Op basis van de EDIZ-vragenlijst kan de ervaren druk van mantelzorgers in kaart worden gebracht en wordt deze in 3 categorieën verdeeld: weinig, matige en veel druk. Meer dan de helft van de deelnemers ervaart een hoge druk (>8 punten).

Werving en procedure

Deelnemers zijn geworven via contacten met organisaties uit het netwerk van Twentse Koers, Universiteit Twente en Saxion Hogeschool en via een oproep in een artikel in dagblad Tubantia (17 maart 2025). De organisaties plaatsten een bericht op hun Intranet met een link naar de online vragenlijst.

Aan het begin van de vragenlijst werden deelnemers geïnformeerd over het onderzoek, de verwerking van de (anonieme) data en enkel als zij aangaven hiermee in te stemmen werd de online vragenlijst gestart.

Analyse

De gesloten vragen zijn geanalyseerd met behulp van beschrijvende en toetsende statistiek (SPSS). De open antwoorden zijn thematisch geanalyseerd om patronen in ervaringen en behoeften te identificeren.

Interviewstudie

Onderzoekspopulatie

De interviewstudie richtte zich op twee groepen: werkende mantelzorgers en leidinggevend van Twentse organisaties.

Mantelzorgers: Deelnemers waren werkende mantelzorgers in loondienst die zorg verlenen aan een oudere volwassene (60+) en woonachtig en/of werkzaam zijn in Twente. Totaal zijn 10 interviews met deze groep afgenomen.

Werkgevers: Deelnemers waren leidinggevend van organisaties die erkend zijn als mantelzorgvriendelijke organisatie (vanuit het initiatief Werk & Mantelzorg; het geeft aan dat een organisatie aandacht heeft voor het combineren van werk en mantelzorg) en die betrokken zijn bij het beleid en de ondersteuning van werkende mantelzorgers binnen hun organisatie. Totaal zijn 5 interviews met deze groep afgenomen.

Onderzoeksinstrument

Voor beide groepen werd gebruikgemaakt van een semi-gestructureerd interviewschema, ontwikkeld op basis van literatuuronderzoek, overleg binnen het projectteam en praktijktoetsing. Er is relevante wetenschappelijke literatuur geraadpleegd om bestaande concepten rondom mantelzorg en sociale steun in kaart te brengen. Vervolgens is in overleg met betrokken onderzoekers en praktijkpartners besproken welke thema's en vraagstellingen het meest relevant zijn voor het beoogde doel van het interview. Ter toetsing is de opzet van het interviewschema met een aantal mantelzorgers gedeeld, die op basis van hun ervaringen feedback gaven op de inhoud, formulering en begrijpelijkheid van de vragen. Deze input is verwerkt in een herziene versie van de interviewschema's. Vervolgens is een testinterview afgenomen om te beoordelen of het aantal vragen aansloot bij de beoogde tijdsduur en of de vragen voldoende aanleiding gaven tot rijke en gedetailleerde antwoorden.

Mantelzorgers: Het resulterende interviewschema (zie bijlage 2) bevatte algemene vragen over leeftijd, functie en relatie tot de zorgvrager, en verdiepende vragen die ingingen op de ervaring van de werk-privébalans en welke vorm van steun zij het liefst wilden ontvangen van anderen, zowel in de privé-omgeving als op het werk, volgens het model van Hendrix (2018). Ook werd hen gevraagd naar de behoefte en eventuele mogelijkheden om de samenwerkingskracht² tussen mantelzorgers onderling te versterken.

² Voor het interview vertaald naar het willen delen van de mantelzorg met een (on)bekende mantelzorger

Om specifiek te zijn stonden de volgende deelvragen centraal:

1. Welke ervaringen hebben werkende mantelzorgers met het combineren van hun werk en de zorg voor hun naaste?
2. Welke ervaringen hebben werkende mantelzorgers met steun vanuit hun netwerk en van hun werkgever?
3. Aan welk(e) type(n) steun hebben werkende mantelzorgers behoeften?
4. Welke mogelijkheden en belemmeringen zien werkende mantelzorgers om steun te krijgen vanuit de werkgever? (Samenwerkingskracht mantelzorger en werkgever)
5. Welke mogelijkheden en belemmeringen zien werkende mantelzorgers om steun te geven aan en steun te krijgen van andere mantelzorgers? (Samenwerkingskracht tussen mantelzorgers onderling, bekend en onbekend)

Werkgevers: Het resulterende interviewschema (zie bijlage 3) bevatte vragen over ervaringen met werkende mantelzorgers, organisatiebeleid, en mogelijkheden voor onderlinge ondersteuning.

Om specifiek te zijn stonden de volgende deelvragen centraal:

1. Welk beleid is er gemaakt binnen de organisatie gericht op het ondersteunen van mantelzorgers en wat is de impact hiervan op de ondersteuning van mantelzorgers?
2. Welke factoren zien werkgevers als belemmerend, dan wel ondersteunend voor het faciliteren van werkende mantelzorgers?
3. Welke factoren zien werkgevers als belemmerend, dan wel ondersteunend voor het versterken van onderlinge steun tussen werkende mantelzorgers?

Werving en procedure

Mantelzorgers: De werving vond plaats via de online vragenlijst, waarin deelnemers konden aangeven of zij ook wilden deelnemen aan een interview. Van de 18 geïnteresseerden voldeden er 10 aan de inclusiecriteria. De interviews werden afgenomen door twee studenten onder begeleiding van een onderzoeker, op locatie (Saxion, thuis of op het werk). Voorafgaand aan het interview ontvingen deelnemers informatie over het onderzoek en tekenden zij een toestemmingsformulier.

Werkgevers: De leidinggevenden zijn geworven door middel van een uitvraag bij de aan het project deelnemende organisaties. Zij werden rechtstreeks benaderd via de contactpersoon binnen de organisatie. Het ging hierbij om een leidinggevende die zowel contact heeft met werknemers en het management en/of personen in de organisatie die verantwoordelijk zijn voor het (mantelzorg)beleid in de organisatie.

Alle interviews zijn opgenomen met een voice-recorder, of via de telefoon of Microsoft Teams en zijn getranscribeerd.

Analyse

Kwalitatieve, thematische analyse is gebruikt voor de data-analyse van de interviews met mantelzorgers. Deze aanpak is een systematisch proces voor het identificeren, analyseren en interpreteren van terugkerende patronen en thema's in de verhalen van de deelnemers. De analyse werd binnen het onderzoeksteam uitgevoerd, waarbij de transcripties (uitgeschreven opnametekst) voortdurend met elkaar werden vergeleken ter verfijning van de thema's en om zowel consistentie als analytische diepgang tijdens het coderingsproces te waarborgen. De interviews met werkgevers zijn samengevat en gethematiseerd.

Uitkomsten van het onderzoek

Dit hoofdstuk omschrijft eerst de resultaten van het vragenlijstonderzoek en gaat daarna in op de resultaten van het interviewonderzoek.

Vragenlijst

189 deelnemers hebben de vragenlijst volledig ingevuld.

Demografische gegevens van de deelnemers

- 87% van de deelnemers is vrouw
- De grootste groep deelnemers is tussen de 45 en 65 jaar oud
- 89% woont in Twente (evenredige verdeling over de gemeentes)
- 91% woont samen (met partner, kinderen, ouderen of anderen)
- Het opleidingsniveau is verdeeld (22% MBO, 40% HBO en 31% WO)

De ontvanger van mantelzorg

De deelnemers verlenen grotendeels zorg aan naasten met lichamelijke beperkingen, ouderdomsklachten en/of dementie. De grootste groep mantelzorgers is dochter of zoon (53%), een kleinere groep (14%) is partner. Het merendeel van de ontvangers van mantelzorg woont nog zelfstandig, namelijk 54%. Verder is 15% inwonend bij een familielid en 18% in een zorginstelling. Naast mantelzorg ontvangt 64% ook nog andere zorg, bijvoorbeeld van een huishoudelijke hulp (41%), thuiszorg (33%), casemanager dementie (16%), dagopvang (20%) en maaltijdservice (12%).

De mantelzorger - verlenen van mantelzorg

De meeste deelnemers zijn enige mantelzorger voor de naaste (33%) of delen de zorg met één ander (34%). Het aantal uur dat de deelnemers besteden aan mantelzorg per week verschilt en is bijna evenredig verdeeld: 0 tot 4 uur, 4 tot 8 uur of meer dan 8 uur per week (36%, 25%, 39%). Bijna alle deelnemers (98%) verlenen langer dan 3 maanden mantelzorg.

De mantelzorger – betaald werk

70% van de deelnemers werkt meer dan 24 uur per week. 55% van hen geeft aan één of meerdere keren te zijn uitgevallen op zijn/haar werk.

De mantelzorger – ervaren druk

Mantelzorgers die in hetzelfde huis als de zorgvrager wonen, ervaren statistisch significant vaker een hoge druk dan degenen die extern wonen, $X^2(2, 189) = 14.03, p < .001$. Dit geldt ook voor mantelzorgers die meer dan 8 uur per week mantelzorg verlenen. Er is geen statistisch significante relatie gevonden tussen ervaren druk en leeftijd van de naaste, soort hulpvraag, reistijd, gebruik van andere zorg, het samenwonen of niet. Het was daarnaast niet statistisch significant vast te stellen of er een verband is tussen het (ver)delen van de zorg met familieleden/naasten en de ervaren druk, het aantal uur dat een mantelzorger werkt en de ervaren druk.

De mantelzorger - vormen van steun

De deelnemers geven het vaakst aan dat ze **emotionele steun en waardering** ontvangen (Tabel 1) en willen ontvangen (Tabel 2). De belangrijkste groep mensen hiervoor zijn familie en vrienden. Een kleinere groep wil dit ook ontvangen van collega's en leidinggevendenden. Ze zijn daarnaast ook bereid om emotionele steun te geven aan mantelzorgende familieleden, vrienden, burens en collega's. **Cognitieve steun** ontvangen ze het liefst van familie, vrienden,

andere mantelzorgers en leidinggevenden en zijn ze bereid deze vorm van steun te geven aan mantelzorgende familieleden, burens en collega's. **Sociaal contact** willen mantelzorgers vooral ontvangen en geven aan familie en vrienden. Een kleinere groep wil dit ook met burens en collega's. De behoefte aan **normatieve, materiële, praktische en sociale/maatschappelijke steun** is voor veel mantelzorgers niet van toepassing.

Tabel 1: Overzicht van welke type steun deelnemers ontvangen en van wie

<i>Ontvangen</i>	Andere mantelzorgers	Familie of vrienden	Burens	Collega's	Leidinggevende	Totaal	N.v.t.
<i>Emotionele steun</i>	35	145	21	79	55	335	23
<i>Cognitieve steun</i>	39	70	9	30	14	162	76
<i>Waardering</i>	39	134	34	78	44	329	26
<i>Normatieve steun</i>	23	61	4	14	13	115	89
<i>Sociaal contact</i>	7	76	15	4	1	103	80
<i>Materiële steun</i>	7	64	15	9	1	96	93
<i>Praktische steun</i>	7	76	15	4	1	103	80
<i>Sociaal en maatschappelijke invloed</i>	7	58	7	11	8	91	94
<i>Totaal</i>	164	684	120	229	137		

Tabel 2: Overzicht van welke type steun deelnemers willen ontvangen en van wie

<i>Willen ontvangen</i>	Andere mantelzorgers	Familie of vrienden	Burens	Collega's	Leidinggevende	Totaal	N.v.t.
<i>Emotionele steun</i>	28	75	13	38	50	204	76
<i>Cognitieve steun</i>	35	43	7	16	33	134	101
<i>Waardering</i>	19	68	16	30	41	174	84
<i>Normatieve steun</i>	18	52	7	15	13	105	100
<i>Sociaal contact</i>	11	64	20	6	6	107	87
<i>Materiële steun</i>	9	57	18	6	10	100	96
<i>Praktische steun</i>	11	64	20	6	6	107	87
<i>Sociaal en maatschappelijke invloed</i>	16	51	13	14	27	121	104
<i>Totaal</i>	147	474	114	131	186		

Mantelzorgers die veel hoge druk ervaren geven aan vaker emotioneel steun, waardering en sociaal contact te ontvangen van familie dan dat ze in eerste instantie behoefte aan hebben. Ook ervaart ongeveer een derde van de mantelzorgers die een hoge druk ervaren vaker waardering van collega's, terwijl ze niet specifiek hebben aangegeven dat ze van deze groep waardering willen ontvangen. Bij mantelzorgers die hoge druk ervaren geeft een deel aan cognitieve steun te willen ontvangen van hun leidinggevende maar deze niet ontvangen (24%).

Interviewstudie

Werkende mantelzorgers

Van de 10 deelnemers aan het interview, waren 9 dochter en 1 zoon. Allen zorgden zij voor hun vader en/of moeder in de leeftijdscategorie van 60 jaar en ouder. Het grootste deel van de geïnterviewden werkte bij een Twentse, mantelzorgvriendelijke organisatie in de zorg en had een baan op kantoor (een klein deel full-time). De resultaten worden hieronder beknopt weergegeven.

Ervaringen privé met (ondersteuning bij) het verlenen van mantelzorg

Uit de analyse blijkt dat mantelzorgers zowel stimulerende als belemmerende factoren ervaren bij de zorg voor hun naaste.

Bevorderende factoren zijn onder andere de praktische en mentale steun vanuit het eigen gezin, familie en vrienden. Dit uit zich bijvoorbeeld in het meegaan naar ziekenhuisafspraken, meedenken over het plannen van bezoek aan de (mantel)zorgvrager en het gezamenlijk organiseren van de zorg. Ook wordt de ondersteuning vanuit professionele zorg als positief ervaren, vooral wanneer bepaalde taken worden overgenomen of de zorg wordt gecoördineerd. Daarnaast geven mantelzorgers aan dat het vinden van een goede balans tussen zorgtaken en eigen ontspanning, zelfzorg, en het behouden van een gezonde relatie met de naaste – zowel vanuit de ouder-kindband als de rol van mantelzorger-zorgontvanger – bijdraagt aan hun welzijn.

Tegelijkertijd zijn er ook **belemmerende factoren**. Bijna alle mantelzorgers geven aan zich aanvankelijk niet bewust te zijn van hun rol als mantelzorger. Ze beschrijven het als iets wat hen overkomt, niet als een bewuste keuze. De vanzelfsprekendheid waarmee zij zorgtaken oppakken, en de geleidelijke overgang van 'gewoon helpen' naar mantelzorg, maakt het volgens de meesten lastig om zichzelf – en anderen – als mantelzorger te (h)erkennen. Mantelzorgers ervaren het combineren van verschillende verantwoordelijkheden als complex, zeker wanneer er beperkte steun is vanuit familie of het sociale netwerk, bijvoorbeeld door een kleine kring of weinig betrokkenheid van broers en zussen. Ook de beperkte ondersteuning vanuit formele instanties, zoals de overheid of zorgorganisaties, wordt als knelpunt genoemd. Waar sommige mantelzorgers erin slagen een balans te vinden in hun zorgtaken, ervaren anderen juist een grote mentale belasting, mede door het gebrek aan ruimte voor ontspanning of verwerking van alles wat op hen afkomt. Bovendien kan de veranderende relatie met de (mantel)zorgvrager, door verschuivende rollen, zorgen voor een toenemend gevoel van afstand, waardoor het contact soms als moeilijk(er) wordt ervaren.

Ervaringen op werk met (ondersteuning bij) het verlenen van mantelzorg

Bevorderende factoren

Verschillende factoren op het werk maken het voor mantelzorgers makkelijker om werk en zorgtaken te combineren. Flexibiliteit in werktijden en -locatie wordt hierbij als het meest waardevol genoemd, evenals de mogelijkheid dat collega's taken kunnen overnemen. Ook ervaren mantelzorgers het als prettig wanneer leidinggevenden binnen die flexibiliteit vertrouwen uitspreken in het functioneren van de medewerker en actief wijzen op de mogelijkheden voor het opnemen van verlof. Regelmatige, en ook informele, gesprekken met de leidinggevende worden als ondersteunend ervaren, omdat dit de drempel verlaagt om zaken bespreekbaar te maken. Daarnaast wordt collegialiteit benoemd als vorm van sociale steun en wordt dit door de meerderheid gewaardeerd: steun van collega's, het delen van ervaringen en het krijgen van bevestiging dragen bij aan een positieve werkomgeving. Bovendien gaven sommige deelnemers aan dat er speciale bijeenkomsten werden georganiseerd, zoals lunch-

of ontbijtsessies, informatiesessies en mantelzorggroepen, wat mantelzorgers extra ondersteuning biedt.

Belemmerende factoren

Er zijn ook verschillende belemmeringen die werkende mantelzorgers ervaren. Veel mantelzorgers geven aan dat het beleid rondom mantelzorg, zoals zorgverlof, voor hen onduidelijk is, moeilijk te vinden is of zelfs helemaal geen onderwerp van gesprek is met hun leidinggevende. Opvallend is dat dit (ook) geldt bij organisaties die zichzelf als mantelzorgvriendelijk profileren. De mantelzorgers geven aan niet eens op de hoogte te zijn van de erkenning die hun werkgever heeft ontvangen voor mantelzorgvriendelijk werkgeverschap. Daarnaast vinden veel mantelzorgers het lastig om zich op het werk te concentreren wanneer de mantelzorgtaken veel van hen vragen. Het contact met de leidinggevende speelt hierbij een rol: een proactieve en empathische houding wordt als positief ervaren, maar als het initiatief voor het gesprek volledig bij de mantelzorger ligt, vormt dit juist een drempel om het gesprek aan te gaan. Tot slot geven sommige mantelzorgers aan dat zij minder snel verlof opnemen of vrij nemen, omdat het overdragen van taken niet altijd goed mogelijk is en het werk zich daardoor opstapelt en daardoor de mentale belasting uiteindelijk weer toeneemt.

Behoefte aan (type) steun privé

Mantelzorgers geven aan in de privé-situatie de meeste behoefte te hebben aan: emotionele steun, waardering en praktische steun. Hierbij komt met name naar voren dat het gevoel gehoord, gezien en begrepen te worden belangrijk is en het kunnen ventileren, met name binnen het gezin, vrienden of familie, of juist van de (mantel)zorgvrager zelf. Sommige mantelzorgers hebben behoefte aan praktische steun in de vorm van overname van huishoudelijke- en/of zorgtaken. Daarnaast geven mantelzorgers aan dat ze ook behoefte hebben aan sociaal contact, bijvoorbeeld een luisterend oor, en behoud van een sociaal netwerk. Een deel geeft aan dat sociale afspraken meer tijd kosten, maar dat het belang ervan groot is om een goede balans te houden. Een klein aantal mantelzorgers gaf aan dat ze behoefte hadden aan cognitieve steun in de vorm van informatie rondom mantelzorg (en de mogelijkheden), advies of het regelen van zaken, maar de meesten konden hun zaken zelf regelen en (de juiste) informatie vinden.

Behoefte aan (type) steun op werk

Mantelzorgers geven aan vooral behoefte te hebben aan emotionele steun, waardering, praktische hulp en sociaal contact. Ze ervaren het als prettig wanneer er ruimte is voor (informele) gesprekken en betrokkenheid vanuit de leidinggevende. Ook wordt het gewaardeerd als er spontaan waardering wordt geuit, bijvoorbeeld in de vorm van een cadeaubon, kaartje of compliment. Praktische steun zien mantelzorgers vooral in het overnemen van werkzaamheden door collega's, flexibiliteit in werktijden en het actief wijzen op de mogelijkheden voor zorgverlof. Daarnaast geven zij aan dat sociaal contact met collega's belangrijk is, omdat dit plezier en afleiding biedt, en het soms ook als een vorm van lotgenotencontact wordt ervaren.

Samenwerkingskracht

Om te onderzoeken of de onderlinge samenwerking tussen mantelzorgers versterkt kan worden, is aan de deelnemers gevraagd in hoeverre zij openstaan voor het delen van de zorg voor hun naaste met een (on)bekende. Alle deelnemers gaven aan hier geen meerwaarde in te zien en er geen behoefte aan te hebben. Dit komt vooral door persoonlijke redenen: mantelzorgers willen de zorg het liefst zelf verlenen, hebben geen tijd of ruimte om zorgtaken van anderen over te nemen, vinden het praktisch niet handig of willen niet nog meer

verantwoordelijkheden op zich nemen. Daarnaast werd aangegeven dat hun naaste vaak geen zorg van anderen wil ontvangen, men liever geen extra gezichten rondom de naaste wil en privé-aspecten niet wil delen. Na doorvragen gaf een enkeling aan eventueel open te staan voor het delen van zorgtaken, bijvoorbeeld door onderlinge ondersteuning tussen collega's (boodschappen meenemen voor de ander of even langsgaan bij de naaste van de ander), of omdat het contact met lotgenoten hierdoor versterkt kan worden.

Werkgevers

Alle geïnterviewde leidinggevenden gaven aan ervaring te hebben met werknemers die naast hun werk ook mantelzorg verlenen. Opvallend was dat de meeste leidinggevenden geen duidelijk beeld hadden van het aantal mantelzorgers binnen hun organisatie. Sommigen gaven aan dat een heldere definitie hierin helpend zou kunnen zijn zodat medewerkers zich beter als zodanig kunnen identificeren en het gesprek hierover aangaan. Wat betreft het organisatiebeleid rondom mantelzorg, gaf een aantal aan gebonden te zijn aan een vaststaand CAO, waardoor er weinig ruimte is voor flexibiliteit, of dat er helemaal geen specifiek mantelzorgbeleid is. Wel benadrukten zij het belang van het voeren van het 'goede gesprek' tussen leidinggevende en medewerker, met duurzame inzetbaarheid als centraal thema. Daarbij gaf een aantal leidinggevenden aan dat het belangrijk is dat medewerkers zichzelf als mantelzorger herkennen en de dubbele rol – en de bijbehorende uitdagingen – bespreekbaar maken. De meeste leidinggevenden spraken de wens uit om medewerkers vanuit flexibiliteit en ondersteuning te kunnen begeleiden. Binnen de organisaties zijn er verschillende vormen van ondersteuning voor werkende mantelzorgers, zoals een intranetpagina speciaal voor mantelzorgers, het organiseren van workshops, het bieden van flexibiliteit in werktijden, en het meedenken over de inzet van zorgverlof of duurzame inzetbaarheidsuren. Toch benadrukten de meeste leidinggevenden vooral het belang van en de wens voor maatwerkoplossingen, afgestemd op de individuele situatie. Een persoonlijke benadering en informeel contact worden daarbij als essentieel gezien.

Conclusie

De resultaten van de vragenlijst en interviewstudie laten zien dat werkende mantelzorgers mantelzorg als een structureel onderdeel van hun leven ervaren. Met name vrouwen tussen de 45 en 65 jaar vervullen deze rol. Hoewel zij tot op zekere hoogte steun ontvangen vanuit hun omgeving en werkgever, ervaren zij ook veel belemmeringen bij het combineren van werk en zorg. De ervaren druk hangt samen met persoonlijke omstandigheden, zoals het aantal zorguren en het samenwonen met de zorgvrager, en minder met werkuren of de beschikbaarheid van professionele zorg. Dit onderstreept het complexe samenspel van persoonlijke factoren, sociale verwachtingen en emotionele belasting.

De vorm en bron van steun komen niet altijd overeen met wat mantelzorgers nodig hebben, wat kan wijzen op een mismatch in verwachtingen en een onbenut potentieel. Wat betreft steun in het kader van werk, blijkt dat werkende mantelzorgers vooral behoefte hebben aan emotionele steun, waardering en cognitieve steun vanuit de leidinggevende. Vanuit collega's ontvangen werkende mantelzorgers het liefst emotionele steun en waardering. Flexibiliteit, collegialiteit, bewustzijn van de rol als mantelzorger en betrokken leidinggevenden zijn belangrijke bevorderende factoren, terwijl onduidelijk of onbekend beleid juist als obstakel wordt ervaren.

Ook bleek dat werknemers die zorgen voor een naaste zich niet altijd identificeren als mantelzorger en anderzijds dat leidinggevenden niet altijd zicht hebben op welke werknemers

en hoeveel werknemers mantelzorger zijn. Deze aspecten duiden op onvoldoende bewustzijn van de huidige situatie. Daarnaast zijn zowel werkende mantelzorgers als leidinggevendenden veelal niet op de hoogte van het mantelzorgbeleid in hun organisatie, zelfs als dit beleid aanwezig is. Daarop aansluitend wordt het belang aangestipt van het op tijd inrichten van de situatie en het regelen van zaken, waarbij aandacht is voor wie wat wanneer doet. Deze aspecten duiden op een onbenut potentieel en onvoldoende bewustzijn van mogelijkheden en bewustzijn van rollen en verantwoordelijkheden.

Samenwerking met andere mantelzorgers (samenwerkingskracht) wordt nauwelijks wenselijk gevonden. Dit had onder andere te maken met dat mantelzorgers dachten dat het hen vooral extra tijd zou kosten in plaats van opleveren en factoren die te maken hebben met de wens van de naaste.

Organisaties kunnen mantelzorgers duurzaam ondersteunen door hun beleid zichtbaarder en concreter te maken, en actief in te zetten op bewustzijn, erkenning, maatwerk en flexibiliteit, zodat de balans tussen werk en zorg beter houdbaar blijft.

Vervolg

De uitkomsten van de vragenlijst en interviewstudie vormen samen cruciale input voor de volgende fasen van het ontwerponderzoek waarin een oplossing voor werkende mantelzorgers wordt vormgegeven. Om deze volgende fase richting te geven zijn de uitkomsten van het onderzoek omgezet naar een probleemstelling die centraal zal staan in de volgende fasen. Deze probleemstelling luidt als volgt:

Hoe kan het bewustzijn op de functies van een ondersteunend netwerk (specifiek: waardering, emotionele steun en cognitieve steun, [Hendrix & Konings, 2018]) van een werkende mantelzorger versterkt worden om het mantelzorg potentieel optimaal te benutten?

Deze probleemstelling zal benaderd worden vanuit het perspectief van de werkende mantelzorger, werkgever en collega. Er zal aandacht zijn voor het bewustzijn over de huidige situatie, mogelijkheden van steun, en rollen en verantwoordelijkheden.

In straatonderzoek en focusgroepen worden eisen en wensen voor ondersteuning van werkende mantelzorgers op het gebied van bewustzijn op de functies van een ondersteunend netwerk bepaald. Vervolgens zal er in co-creatie met stakeholders een eerste versie van een ondersteuningsoplossing worden vormgegeven.

Literatuurlijst

Alzheimer Nederland & Nivel (2024). *Dementiemonitor 2024: Landelijk rapport*. Alzheimer Nederland. <https://www.alzheimer-nederland.nl/belangenbehartiging/dementiemonitor>

Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). (2024). *Daling ziekteverzuim zet door in eerste kwartaal 2024*. CBS. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2024/24/daling-ziekteverzuim-zet-door-in-eerste-kwartaal-2024>

De Boer, A., De Klerk, M., Verbeek-Oudijk, D., & Plaisier, I. (2020). *Blijvende bron van zorg: Ontwikkelingen in het geven van informele hulp 2014-2019*. <https://www.scp.nl/documenten/2020/12/09/blijvende-bron-van-zorg>

Garritsen, M. I. J. (2024). *Mantelzorg en dementie: Paradigm shifts in support for dementia care: 'The journey of my life': destination unknown* (Proefschrift, Birmingham City University UK).

Hendrix, H., & Konings, J. (2022). *Praktijkboek sociologie* (15e druk). Boom.

MantelzorgNL (2024). *Nationaal Mantelzorgonderzoek 2024: Zonder waardering zorgt mantelzorger vaker met tegenzin*. MantelzorgNL. <https://www.mantelzorg.nl/resultaten-nationaal-mantelzorgpanel/>

MantelzorgNL (z.d.). *MantelzorgNL*. Geraadpleegd op 17 oktober 2025, van <https://www.mantelzorg.nl>

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2022). *WOZO Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen*. <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-63e851f8e45b8662a4d04b1d5832b98231d40670/pdf>

Raiber, K. (2024). *Beyond sacrifice? Long-term employment consequences of providing unpaid care* (Proefschrift, Radboud Universiteit Nijmegen).

Twentse Koers & Menzis (2023). *Regiobeeld Twente*. <https://twentsekoers.nl/wp-content/uploads/2023/06/Basis-regiobeeld-Twente-2023.pdf>

Bijlage 1. Vragenlijst

“Bedankt voor uw interesse in deelname in dit onderzoek.

Met deze vragenlijst willen we inzicht krijgen in de samenwerkingskracht tussen mantelzorgers en tussen mantelzorger en werkgever. De kennis die we opdoen dient als input om nieuwe ondersteuningsoplossingen te ontwikkelen zodat werkende mantelzorgers vitaal en inzetbaar blijven.

U kunt deelnemen als u mantelzorg verleent en daarnaast werkt en/of studeert en 18 jaar of ouder bent.

Deelname aan deze vragenlijst is vrijwillig en uw gegevens worden anoniem verwerkt en zullen niet naar u te herleiden zijn. U heeft het recht om uw deelname op elk moment te beëindigen zonder hier een reden voor op te geven. Dit kunt u doen door de vragenlijst af te sluiten. Als u toestemming geeft om deel te nemen aan dit onderzoek verklaart u dat u goed bent geïnformeerd over de bedoeling van dit project en dat u toestemming geeft om uw gegevens en antwoorden anoniem te verwerken. Na het geven van toestemming gaat u verder naar de vragenlijst.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten.”

Voor vragen of opmerkingen kunt u contact opnemen met André Bieleman: h.j.bieleman@saxion.nl

- ☐ Ik geef toestemming (1)
- ☐ Ik geef geen toestemming (2)

Deel 1: Persoonlijke gegevens

Wat is uw leeftijd in jaren?

- ☐ 0 tot 18
- ☐ 18 tot 24
- ☐ 24 tot 35
- ☐ 35 tot 45
- ☐ 45 tot 55
- ☐ 55 tot 65
- ☐ 65 of ouder

Bent u een mantelzorger?

Een mantelzorger is iemand die onbetaalde zorg en/of hulpverleent aan een naaste. Het gaat om hulp die verdergaat dan de gebruikelijke steun van huisgenoten aan elkaar. Voorbeelden van mantelzorg zijn doktersbezoeken regelen, digitale rekeningen betalen, koken, de vuilnis buiten zetten voor uw vader of moeder, buurman of -vrouw, of een andere bekende of hem/haar een luisterend oor bieden.

- ☐ Ja
- ☐ Nee

[indien ja] Fijn dat u mee wilt werken aan dit onderzoek. We willen graag beginnen met enkele algemene vragen over uzelf.

Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- ☐ Non-binair/derde geslacht
- ☐ Ik zeg dat liever niet

Woont u in Twente?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

[indien ja] In welke gemeente woont u?

- ☐ Almelo
- ☐ Borne
- ☐ Dinkelland
- ☐ Enschede
- ☐ Haaksbergen
- ☐ Hellendoorn
- ☐ Hengelo
- ☐ Hof van Twente
- ☐ Losser
- ☐ Oldenzaal
- ☐ Rijssen-Holten
- ☐ Tubbergen
- ☐ Twenterand
- ☐ Wierden

Mijn woonsituatie; Ik woon:

- ☐ Alleen
- ☐ Met partner/kinderen/ouders/anderen

Wat is uw hoogst genoten opleiding (diploma behaald)?

- ☐ Basisonderwijs
- ☐ Lager / voorbereidend beroepsonderwijs (lbo/vmbo)
- ☐ Hoger algemeen voortgezet onderwijs (havo)
- ☐ Voorbereiden wetenschappelijk onderwijs (vwo)
- ☐ Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)
- ☐ Hoger beroepsonderwijs (hbo)
- ☐ Wetenschappelijk onderwijs (wo)
- ☐ Doctoraal diploma
- ☐ Anders

Ik verleen mantelzorg aan iemand met (meerdere antwoordopties mogelijk):

- Dementie of (lichte) cognitieve beperking/geheugenklachten
- Ouderdomsklachten
- Lichamelijke beperking(en)
- Een psychische aandoening
- Anders

Wat beschrijft het beste uw relatie met de persoon aan wie u mantelzorg verleent? Ik ben de:

- ☐ Echtgenoot/partner
- ☐ Dochter/zoon
- ☐ Schoondochter/-zoon
- ☐ Zus/broer
- ☐ Kleindochter/-zoon
- ☐ Buurman/-vrouw en/of vriend
- ☐ Anders, namelijk: ...

Zijn er meer mantelzorgers die een aandeel in de zorg voor uw naaste hebben?

- ☐ Nee, ik ben de enige mantelzorger voor mijn naaste
- ☐ Ja, één andere persoon
- ☐ Ja, twee andere personen
- ☐ Ja, drie andere personen
- ☐ Ja, 4 of meer andere personen

Welke van de volgende opties beschrijft het beste hoe lang het gemiddeld duurt om bij de woning van uw zorgbehoevende naaste te arriveren? (Ga hierbij uit van uw meest gebruikte manier van transport)

- ☐ Ik woon in hetzelfde huis als de persoon voor wie ik zorg
- ☐ Ik woon op 1 tot 5 minuten afstand
- ☐ Ik woon op 5 tot 15 minuten afstand
- ☐ Ik woon op 15 tot 30 minuten afstand
- ☐ Ik woon op 30 tot 60 minuten afstand
- ☐ Ik woon op meer dan 60 minuten afstand

Hoeveel uur per week verleent u mantelzorg aan uw naaste?

- ☐ 0 tot 4 uur per week
- ☐ 4 tot 8 uur per week
- ☐ 8 uur of meer per week

Hoe lang verleent u al mantelzorg aan uw naaste?

- ☐ 3 maanden of minder dan 3 maanden
- ☐ Meer dan 3 maanden

Studeert u?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

[indien ja] Hoeveel uur bent u gemiddeld kwijt aan uw studie?

- ☐ 0 tot 4 uur per week
- ☐ 4 tot 8 uur per week
- ☐ 8 tot 16 uur per week
- ☐ 16 tot 24 uur per week
- ☐ Meer dan 24 uur per week

Heeft u betaald werk?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

[indien ja] Hoeveel uur per week werkt u?

- ☐ 0 tot 4 uur per week
- ☐ 4 tot 8 uur per week
- ☐ 8 tot 16 uur per week
- ☐ 16 tot 24 uur per week
- ☐ Meer dan 24 uur per week

Bent u weleens vanwege uw mantelzorgtaken één of meerdere keren uitgevallen op uw werk?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Deel 2: Algemene vragen over uw naaste

Nu volgen een aantal vragen over de naaste voor wie u zorgt.

Wat is de leeftijd van de naaste voor wie u zorgt (in jaren)?

- ☐ 0 tot 18 jaar
- ☐ 18 tot 65 jaar
- ☐ 65 jaar of ouder

Woont uw zorgbehoevende naaste samen met zijn of haar partner of een ander familielid?

- ☐ Ja

- Nee

Waar woont uw zorgbehoevende naaste?

- Zelfstandig in een koop- of huurwoning
- Inwonend in de (huur)woning van uzelf of een ander familielid
- In een aanleunwoning of aanleunappartement dat hoort bij een zorginstelling
- In een verpleeg- of verzorgingshuis
- Anders, namelijk: ...

Van welke type professionals zorg/service maakt uw zorgbehoevende naaste gebruik? (U kunt meerdere antwoorden kiezen)

- Thuiszorg door een (wijk)verpleegkundige of verzorgende
- Casemanager dementie
- Dagopvang/dagbesteding/tijdelijke opvang
- Huishoudelijke hulp
- Maaltijdservice
- Geen van bovenstaande

De volgende vragen gaan over ervaren druk door informele zorg.

Geef aan of de afgelopen paar weken de volgende stellingen op u van toepassing waren:

	Nee!	Nee	Min of meer	Ja	Ja!
Door de situatie van mijn naaste kom ik te weinig aan mijn leven toe	☐	☐	☐	☐	☐
Het combineren van de verantwoordelijkheid voor mijn naaste en de verantwoordelijkheid voor mijn werk en/of gezin valt niet mee	☐	☐	☐	☐	☐
Door mijn betrokkenheid bij mijn naaste doe ik anderen tekort	☐	☐	☐	☐	☐
Ik moet altijd maar klaarstaan voor mijn naaste	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn zelfstandigheid komt in de knel	☐	☐	☐	☐	☐
De situatie van mijn naaste eist voortdurend mijn aandacht	☐	☐	☐	☐	☐
Door mijn betrokkenheid bij mijn naaste krijg ik conflicten thuis	☐	☐	☐	☐	☐
Door mijn betrokkenheid bij mijn naaste krijg ik conflicten op mijn werk	☐	☐	☐	☐	☐
De situatie van mijn naaste laat mij nooit los	☐	☐	☐	☐	☐
Ik voel me over het geheel genomen erg onder druk staan door de situatie van mijn naaste	☐	☐	☐	☐	☐

Eventuele toelichting

De volgende vragen gaan over steun in het netwerk van mantelzorgers.

Hieronder worden acht vormen van steun beschreven, die binnen een sociaal netwerk verleend kunnen worden. Bij iedere vorm wordt een aantal voorbeelden gegeven. Daarna wordt u gevraagd of u deze vorm van steun al ontvangt van andere mantelzorgers, familie of vrienden, buren, collega's en/of leidinggevende/werkgever. Ook wordt gevraagd of u hier behoefte aan heeft. Vervolgens wordt u gevraagd om aan te geven of u deze steun zelf geeft en bereid bent om te geven aan mantelzorgende familie of vrienden, buren, collega's en/of onbekende mantelzorgers. Geef dit aan met een kruisje in de betreffende vakjes in de tabel (u mag meerdere vakjes aankruisen).

Emotionele steun: • er wordt door anderen voldoende naar u geluisterd over uw ervaringen en uitdagingen • u hebt het gevoel dat ze u begrijpen • er zijn mensen die u troosten als u problemen hebt • er zijn mensen die u regelmatig aanmoedigen • er zijn mensen die u raad geven als u het niet meer weet • u ervaart voldoende emotionele ondersteuning van anderen

Cognitieve steun: • mensen geven u de informatie die u nodig hebt bij uw mantelzorgtaken • ze vertellen u wat uw probleem voor hen betekent • mensen vertellen u waar u hulp kunt krijgen • ze geven u informatie over de oorzaken van uw problemen en de mogelijke gevolgen.

Waardering: • u krijgt weleens complimenten • mensen vragen u weleens om raad • uw adviezen worden opgevolgd • anderen vragen u regelmatig om hulp • mensen houden rekening met u • u wordt door anderen voldoende gewaardeerd

Normatieve steun: • de mensen in uw netwerk zijn duidelijk in wat ze van u verwachten (bijv. als u de buurvrouw naar afspraken begeleidt wil ze altijd ruim op tijd zijn) • ze geven u duidelijke adviezen en instructies hoe u zich het best kunt gedragen (bijv. uw vader/moeder wil niet dat u in een gesprek met een dokter allerlei extra dingen vertelt) • ze komen hun afspraken na (bijv. uw tante zoekt alle rekeningen al vast op als u een online declaratie voor haar gaat regelen)

Sociaal contact: • u wordt regelmatig uitgenodigd voor een bezoekje, etentje, film, enzovoort • u krijgt regelmatig bezoek van familie, vrienden, enzovoort • u wordt regelmatig gebeld

Materiële steun: • er zijn mensen die u helpen bij klusjes in huis • er zijn mensen die u vervoer aanbieden • er zijn mensen die boodschappen voor u doen • als u geld nodig hebt is er iemand die u dat geeft of leent • als u anderen nodig hebt voor praktische zaken, zijn die er in voldoende mate

Praktische steun: • er springen mensen bij in de huishouding als dat nodig is • mensen zijn bereid om als dat nodig is op uw kinderen te passen • er is iemand die u helpt als er iets kapot is in huis • er zijn mensen die u helpen bij het invullen van formulieren

Sociale en maatschappelijke invloed: • er zijn mensen die u steunen als u iets gedaan wilt krijgen van bijvoorbeeld de gemeente • u krijgt steun bij conflicten met anderen • er zijn netwerkliden die het voor u opnemen als dat nodig is

Voorbeeld in te vullen tabel per type steun:

(Type steun)	Andere mantelzorgers	Familie/vrienden	Buren	Collega's	Leidinggevende/ werkgever	N.v.t.
Ontvang ik al van:	•	•	•	•	•	•
Heb ik behoefte aan om te krijgen van:	•	•	•	•	•	•

(Type steun)	Mantelzorgende familie/vrienden	Mantelzorgende buren	Mantelzorgende collega's	Mantelzorgende onbekenden	N.v.t.
Geef ik al aan:	•	•	•	•	•
Ben ik bereid om te geven aan:	•	•	•	•	•

Eventuele toelichting:

.....

Bijlage 2. Interviewvragen werkende mantelzorgers

Introducerende vragen

- Kunt u iets over uzelf en u als mantelzorger vertellen?
 - Voor wie bent u mantelzorger? (leeftijd zorgontvangende persoon en relatie met zorgontvangende persoon)
 - Hoe lang bent u al mantelzorger?
 - Waarom bent u mantelzorger geworden?/Waarom vind je het belangrijk om mantelzorger te zijn?
 - Hoeveel uur per week bent u ongeveer kwijt aan mantelzorg?
 - Hoe ervaart u het zorgen voor uw naaste? (ervaren druk)
 - Deelt u de zorg voor uw naaste met anderen? Zo ja, met wie?
 - Waar werkt u, wat doet u voor werk en hoeveel uur werkt u?

Interviewvragen

1. Hoe ervaart u het combineren van uw werk met de zorg voor uw naaste?
2. Welke invloed heeft dit op uw thuissituatie?
3. Welke invloed heeft dit op uw werksituatie?

> Gesprekstool laten zien en vragenlijstschaal

4. Als u dit overzicht van type steun zo ziet,
 - a. aan welk type steun heeft u op dit moment dan de meeste behoefte? Kunt u toelichten waarom?
 - b. aan welk type steun heeft u op dit moment de minste behoefte? Kunt u toelichten waarom?
5. En van wie zou u hierin het liefst steun willen ontvangen (tabel laten zien; liefst 2)? Kunt u toelichten waarom en of u dat al ontvangt (en van wie?)
6. En van wie zou u het minst lief steun willen ontvangen? Kunt u toelichten waarom?

Introduceren: *U geeft aan dat u nu deze type(n) steun krijgt van uw werkgever (benoemen welke geïnterviewde heeft aangegeven).*

7. In hoeverre wordt er binnen het bedrijf/team waar je werkt gesproken over mantelzorg?
 - >Is er beleid binnen de organisatie waar je werkt m.b.t. mantelzorg?
8. Welke twee typen steun zou u graag willen krijgen van uw werkgever?
 - >Kunt u toelichten waarom?
 - >(Heeft hier in de loop van de tijd verandering in plaatsgevonden?)
9. Denkt u dat het wel of niet mogelijk is om deze typen steun van uw werkgever te ontvangen?
 - >Kunt u toelichten waarom?
10. (En welke twee type steun zou u niet willen ontvangen van uw werkgever? Kunt u toelichten waarom?)
11. In hoeverre zou u openstaan voor het delen van de zorg voor uw naaste met een andere mantelzorger?
 - >Bekende mantelzorger (welke steun wel/niet en waarom?)
 - >Onbekende mantelzorger (welke steun wel/niet en waarom?)

Bijlage 3. Interviewvragen werkgevers

Introducerende vragen:

- Kunt u iets vertellen over uw werk binnen deze organisatie?
 - Welke functie heeft u binnen deze organisatie?
 - Hoe lang bent u werkzaam in uw huidige functie?
- Hoeveel werknemers in jullie organisatie zijn mantelzorger, naar schatting?
- In hoeverre bent u betrokken bij het ondersteunen van werkende mantelzorgers in uw organisatie?
- Wat is uw ervaring met werkende mantelzorgers binnen het bedrijf waarvoor u werkt? (en evt. in vorige functies/werkomgevingen)
- Zijn jullie als organisatie ook betrokken bij initiatieven rondom ondersteuning van mantelzorgers? Zo ja, welke?

Interviewvragen:

Deel 1. Werkgever --> werkende mantelzorger

- Welke ondersteuning biedt u als leidinggevende aan werknemers die ook mantelzorgtaken hebben?
- Is er beleid ontwikkeld binnen de organisatie waar u werkt gericht op de ondersteuning van mantelzorgers?
 - Zo ja, wat is de strekking van dit beleid?
 - Wat is de impact hiervan?
 - Op de werkende mantelzorger?
 - Op u als leidinggevende van een werkende mantelzorger?
 - Hoe wordt dit gemonitord en geëvalueerd? (met mantelzorgers?)
 - In hoeverre bent u betrokken bij het beleid dat hierover ontwikkeld is/wordt?
- Welke ondersteuning zou u in de ideale situatie als werkgever willen kunnen bieden?
- Welke ondersteuning wordt weleens gevraagd vanuit een werkende mantelzorger die u niet kunt bieden?
- Waarom kunt u deze ondersteuning niet bieden?
- Zou u deze ondersteuning wel willen bieden als dat zou kunnen? Waarom wel/niet?
- Welke voordelen ziet u in het ondersteunen van werknemers die ook mantelzorgtaken hebben? (Zowel op organisatie- als werknemers-niveau)?
- Welke factoren helpen u in het ondersteunen van werknemers die ook mantelzorgtaken hebben?
- Welke belemmeringen ervaart u in het ondersteunen van werknemers die ook mantelzorgtaken hebben? (Zowel op organisatie- als werknemers-niveau)
- Waarin ziet u nog verdere mogelijkheden om de werkende mantelzorger te ondersteunen? In hoeverre wilt u hieraan bijdragen?

Deel 2. Werkende mantelzorger --> werkende mantelzorger

Mantelzorgers kunnen elkaar ook onderling steunen, bijvoorbeeld door elkaar een schouder of luisterend oor te bieden, praktische hulp te bieden zoals boodschappen meenemen of even achter de deur kijken of alles goed gaat, het halen/brengen van en naar medische afspraken, etc.

- Wat wordt er al binnen uw organisatie gedaan om deze onderlinge ondersteuning tussen werkende mantelzorgers te stimuleren?
- Zou u deze onderlinge ondersteuning tussen werkende mantelzorgers willen stimuleren als leidinggevende? Zo ja, hoe?
- Welke voordelen ziet u in het stimuleren van de onderlinge ondersteuning tussen werkende mantelzorgers? (Zowel op organisatie- als werknemers-niveau)
- Welke belemmeringen ziet u in het stimuleren van de onderlinge ondersteuning tussen werkende mantelzorgers? (Zowel op organisatie- als werknemers-niveau)
- Waarin ziet u nog mogelijkheden om de onderlinge ondersteuning tussen werkende mantelzorgers te stimuleren? In hoeverre wilt u hieraan bijdragen?

