

Overzichtsrapport
Werkpakket 1: onderzoek & ontwerpen
Het eerste jaar
Regio Deal Twente

Samenwerkingskracht Mantelzorgers

Een ontwerpend onderzoek



In het kader van het Regio Deal programma:

Toegankelijkheid zorg staat onder druk

Zorg voor ouderen gericht op langer thuis wonen

Opstellers: Saxion Hogeschool, Universiteit Twente en Twentse Koers
Datum: 22 januari 2026
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

Aanleiding	2
Samenwerking projectgroep en Koersgroep	2
Samenwerkingskracht en acht functies van netwerken.....	3
Onderzoeksvraag	3
Onderzoeksmethoden	3
Resultaten	4
De Mantelzorg Maatwerkbox	7
Evaluatie	7

Dit rapport geeft een overzicht van de activiteiten en resultaten van het project Samenwerkingskracht Mantelzorg, die in 2025 zijn uitgevoerd. De onderzoeksvraag en bijbehorende deelvragen worden in diverse documenten beantwoord, zie tabel 1. Tot slot wordt er een korte omschrijving gegeven van het eindproduct, een prototype van de *Mantelzorg Maatwerkbbox*.

Daarnaast wordt er teruggeblikt op het project en het proces door de samenwerkingspartners en de betrokken stakeholders en worden de belangrijkste inzichten gedeeld. Waar zijn we trots op, welke uitdagingen zijn we tegengekomen, en welke lessen en sterke punten we willen meenemen naar een mogelijk vervolg.

Aanleiding

Zorgen voor een naaste is voor veel mantelzorgers een waardevolle en dankbare taak. Toch kan het combineren van mantelzorg met werk zwaar en soms overweldigend zijn. Vaak neemt de belasting geleidelijk toe, zeker wanneer de gezondheid van de naaste achteruitgaat. Voor werkende mantelzorgers kan deze druk concurreren met hun werk en heeft dit aantoonbaar negatieve gevolgen voor arbeidsparticipatie (Raiber, 2024).

Werkgevers spelen daarom een cruciale rol in het ondersteunen van werkende mantelzorgers, zodat het arbeidspotentieel behouden blijft. Goede ondersteuning helpt niet alleen mantelzorgers, maar draagt ook bij aan het langer thuis wonen van ouderen, het uitstellen van dure professionele zorg en het beperken van tekorten in de zorgsector.

In Twente is mantelzorg diep verankerd in de cultuur, maar staat het potentieel onder druk door vergrijzing, individualisering en stijgende arbeidsparticipatie. Het Regiobeeld Twente (2023) laat zien dat het tekort aan personeel in zorg en welzijn stijgt, terwijl het mantelzorgpotentieel daalt. Dit vraagt om nieuwe oplossingen, een transitie.

Samen bouwen we aan een duurzame balans voor de mantelzorger van vandaag én morgen.

Samenwerking projectgroep en Koersgroep

In dit project hebben Universiteit Twente, Saxion Hogeschool en Twentse Koers (*de projectgroep*) samen onderzocht hoe we de samenwerking tussen werkende mantelzorgers van ouderen én tussen werkende mantelzorger en werkgever kunnen versterken, zodat er een duurzaam evenwicht ontstaat.

De Koersgroep

Overige samenwerkende partners zijn mantelzorgers, welzijns-, zorgorganisaties en Twentse gemeenten, Twentse ondernemers (werkgevers). In de Koersgroep zijn deze organisaties vertegenwoordigd. De doelgroep en het werkveld zijn op deze manier actief betrokken bij het project en het eindproduct. Daarnaast is er regionale en landelijke expertise opgehaald door gesprekken met belangrijke spelers en partners uit het veld.

Samenwerkingskracht en acht functies van netwerken

Er zijn acht functies van netwerken (Hendrix, 2018): 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. Deze acht functies vormen in dit onderzoek het uitgangspunt in het in kaart brengen van de huidige situatie bij werkende mantelzorgers, en hun behoeften en mogelijkheden tot steun.

Onderzoeksvraag

De centrale vraag in dit onderzoek is: *Hoe kan de samenwerkingskracht tussen werkende mantelzorgers onderling worden versterkt en tussen mantelzorgers en hun werkgevers en welke ondersteuning is daarvoor passend?*

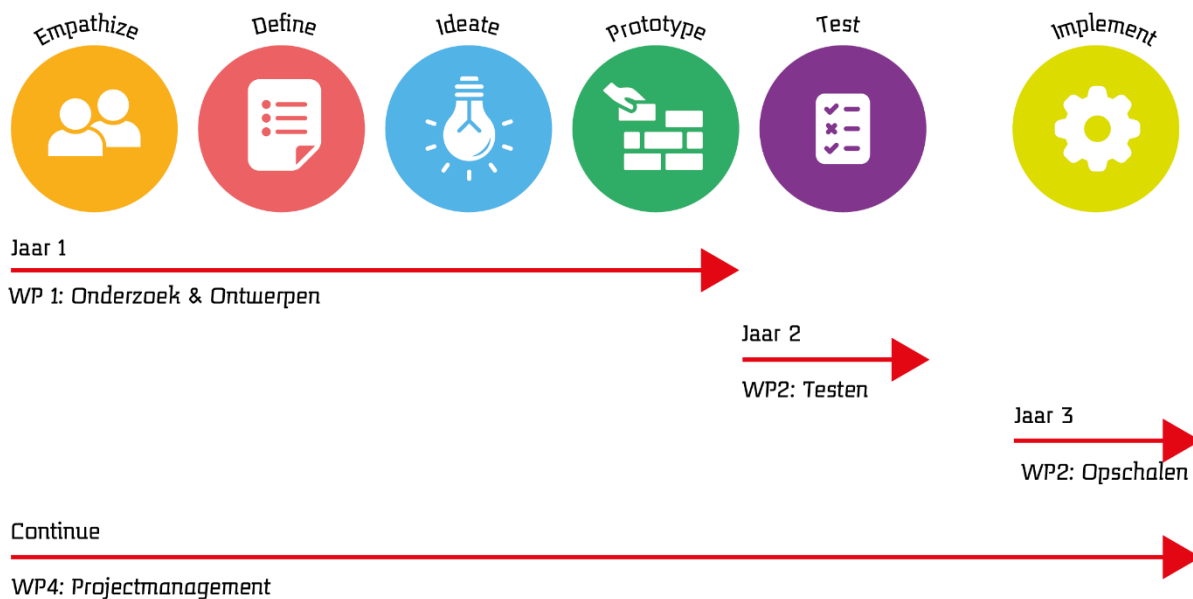
Hierbij zijn verschillende deelvragen te onderscheiden:

1. Wat is in de literatuur bekend over helpende en belemmerende factoren die van invloed zijn op het versterken van de samenwerkingskracht tussen werkende mantelzorgers en tussen werkgevers en werknemers?
2. Is er bij werkende mantelzorgers behoefte om de samenwerkingskracht te versterken? Welke behoeften hebben zij en welke mogelijkheden en belemmeringen zien zij?
3. Welke ondersteuningsmogelijkheden zien werkende mantelzorgers als ondersteunend voor het versterken van hun samenwerkingskracht en de acht functies van netwerken op het niveau van mantelzorgers onderling en niveau van werkgever?
4. Welke ondersteuningsmogelijkheden (interventies, programma's, tools) zien werkgevers als ondersteunend voor het versterken van hun samenwerkingskracht en de acht functies van netwerken op het niveau van werkgever?
5. Welke mogelijkheden zijn er om de gevonden vormen van samenwerkingskracht op het niveau van mantelzorgers onderling en niveau van werkgever op te schalen en te implementeren in de regio Twente?

Onderzoeksmethoden

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van ontwerpend onderzoek; we volgden daarvoor het ontwerpframework 'Design Thinking'. Binnen Design Thinking werd er met enkele iteratieve stappen toegewerkt van inzicht in een probleem tot een geschikte oplossing voor het probleem. De gebruiker met zijn of haar behoeften stond in het hele proces centraal en is nauw betrokken. Door te werken met participatieve methoden konden we, op basis van de uitkomsten van de deelonderzoeken, gedurende de looptijd van het project de werkwijze en focus van het project aanscherpen.

De Design Thinking methode bestond uit vijf fasen: Empathize – Define – Ideate -Prototype - Test, waaraan een zesde fase is toegevoegd voor dit onderzoek: Implement (zie figuur 1). Dit is een rapport over de stappen van het eerste jaar.



Figuur 1: De fasen van het onderzoek (gebaseerd op de Design Thinking methode).

Resultaten

Het oorspronkelijke plan, gericht op de samenwerkingskracht tussen mantelzorgers onderling, is gaandeweg het jaar, op basis van de onderzoeksresultaten bijgesteld. Er bleek geen behoefte aan onderlinge ondersteuning tussen mantelzorgers, er was wel behoefte aan een betere samenwerking tussen werkgever en mantelzorger. Een aantal facetten van het ondersteunend netwerk werd als belangrijk bestempeld in de relatie mantelzorger en werkgever. Daarom is de focus van het project gedurende het jaar naar dit onderwerp verschoven.

De uitkomsten van de verschillende delen van onderzoek zijn verwerkt in de hieronder genoemde artikelen, rapportages en factsheets (zie tabel 1). Ten opzichte van de aanvraag is hier een onderzoeksactiviteit aan toegevoegd, namelijk 'Onderzoek op straat'.

In dit project is ook ingezet op het publiceren van wetenschappelijke artikelen. Dit voegt waarde toe in een veld waar al veel praktische middelen en producten beschikbaar zijn: wetenschappelijke publicaties versterken de onderbouwing en zichtbaarheid van de ontwikkelde kennis.

De twee artikelen, één over het scoping review en één over de vragenlijst en interviews, bevinden zich momenteel in het publicatietraject. Het doorlopen van dit reviewproces kan enkele maanden duren, afhankelijk van de betrokken tijdschriften en beoordelingsrondes.

Ontwerpfase	Onderzoeksactiviteit	Uitkomsten
Empathize <i>Inzicht krijgen in de situatie. Wie is de doelgroep en waar lopen zij tegenaan?</i> <i>Onderzoeksvraag: 1, 2</i>	Scoping review: review waarin we kijken naar typen mantelzorgers; typen cliënten; typen werk/ werkgevers; relevante andere stakeholders; state of the art en best practices voor ondersteuning van mantelzorgers.	Wetenschappelijk artikel: Wrede, C., Sharma, N., Bieleman, A., Tinga, A. M., & Jodi, S. (manuscript submitted). <i>Interventions and practices to support informal caregivers of community-dwelling older adults: A scoping review.</i>
	Vragenlijst: grootschalig vragenlijstonderzoek onder ten minste 150 werkende mantelzorgers naar hun behoeften rondom het versterken van samenwerkingskracht en de acht functies van	De resultaten van de vragenlijsten en interviews zijn samen verwerkt in een rapportage en een wetenschappelijk artikel.

	netwerken in de regio, ervaringen, mogelijkheden en belemmeringen. Interview: verdiepende interviews met 10 mantelzorgers naar hun behoeften, ervaringen, mogelijkheden en belemmeringen. 5 interviews met werkgevers over de wijze waarop zij de samenwerkingskracht kunnen versterken met hun mantelzorgende werknemers.	Rapportage: ‘Samenwerkingskracht Mantelzorgers: Een ontwerp Onderzoek – Vragenlijst en interviewstudie’. Wetenschappelijk artikel: Hoek, L. J. M., Bieleman, A. H. J., Pasman, A., Engelbertink, M. M. J., Sturge, J., Smits, M. L. M., Wrede, C., & Tinga, A. M. (manuscript in preparation). <i>The invisible strain: a mixed method exploration of informal caregivers’ experiences, needs and institutional support in the Dutch workplace.</i>
Define <i>Vaststellen van het probleem en de behoeften onder de doelgroep. Kaders van ontwerp vaststellen.</i> Onderzoeksvraag: 1, 2	Definitie van het landschap: beschrijving van aard, kenmerken en omvang van de groep werkende mantelzorgers en hun werkomstandigheden (over wie hebben we het in deze regio), ook in het licht van onbenut potentieel (CBS, GGD-data); welke mantelzorg bieden zij; welk onbenut potentieel is er in de regio?	Lieverse, F. (2025) Mapping the Informal Care System in Twente: A Systemic Design Approach.
	Definitie van de mantelzorger: weergave van behoeften, ervaringen, mogelijkheden en belemmeringen die worden ervaren door werkende mantelzorgers.	De resultaten van de vragenlijsten en interviews zijn samen verwerkt in een rapportage en een wetenschappelijk artikel. Rapportage ‘Samenwerkingskracht Mantelzorgers: Een ontwerp Onderzoek – Vragenlijst en interviewstudie’. Wetenschappelijk artikel: Hoek, L. J. M., Bieleman, A. H. J., Pasman, A., Engelbertink, M. M. J., Sturge, J., Smits, M. L. M., Wrede, C., & Tinga, A. M. (manuscript in preparation). <i>The invisible strain: a mixed method exploration of informal caregivers’ experiences, needs and institutional support in the Dutch workplace.</i>
Ideate <i>Nadenken over mogelijke oplossingen voor het probleem die passen bij de behoeften van de doelgroep.</i> Onderzoeksvraag: 3 en 4	Focusgroep: Voorleggen van mogelijke ontwerp oplossingen aan mantelzorgers en bespreken welke oplossingen doorontwikkeld worden. Straatonderzoek: 2 sessies op straat in Enschede en Losser waarbij in gesprek wordt gegaan met voorbijgangers over het thema werk en mantelzorg. Ideegeneratie: Op basis van alle verzamelde informatie diverse ontwerp oplossingen (op	In de Poster Resultaten is de aanpak en resultaten van de verschillende onderdelen van de Ideate fase weergegeven.

	papier) bedenken die bijdragen aan de behoeften van de mantelzorgers Co-creatiesessies: 2 co-creatiesessies met een groep mantelzorgers en werkgevers waarin we ingaan op mogelijke oplossingen voor de behoeften van de mantelzorgers.	
Prototype Ontwikkelen van enkele oplossingen. Onderzoeksvraag: 3 en 4	Conceptontwikkeling: Uitwerken van een of enkele prototypen/oplossingen met de relevante stakeholders. Zij worden in de conceptontwikkeling nauw betrokken.	Mantelzorg Maatwerkbox Samenvattende nieuwsbericht op de website van Twentse Koers.

Tabel 1: Resultaten per fase en per onderzoeksactiviteiten.

Producten uit de subsidieaanvraag

In de subsidieaanvraag voor dit project werden drie concrete producten benoemd. Hieronder volgt per product een toelichting.

- Rapport over bestaande tools of interventies die de samenwerkingskracht tussen mantelzorgers helpen te vergroten.*

Uit de eerste onderzoeken van dit project kwam duidelijk naar voren dat er geen behoefte bestaat aan interventies die de samenwerkingskracht tussen werkende mantelzorgers onderling versterken.

Wel is een overzicht opgesteld van bestaande tools en interventies voor (werkende) mantelzorgers. Door de grote variatie in soorten initiatieven was het niet mogelijk om de bijbehorende kosten van de tools en initiatieven inzichtelijk te maken. Uit het onderzoek bleek dat deze middelen weinig worden gebruikt, en dat er gebrek is aan bekendheid met de verschillende mogelijkheden die ze bieden.
- Rapport behoeftenonderzoek onder mantelzorgers over onderlinge verbinding en ondersteuning.*

De belemmeringen en kansen rond onderlinge verbinding en ondersteuning zijn breed geïnventariseerd. Het informele zorgsysteem in Twente is in kaart gebracht in Mapping the Informal Care System in Twente: A Systemic Design Approach.

De behoeften van mantelzorgers is beschreven in de rapportage 'Samenwerkingskracht Mantelzorgers: Een Ontwerpend Onderzoek – Vragenlijst en Interviewstudie.' De randvoorwaarden voor mogelijke oplossingen zijn verder uitgewerkt in de focusgroepen en co-creatiesessies en die worden in de Factsheet van de Ideate fase beschreven.
- Advies over de mogelijkheid en de vorm van ondersteuning voor mantelzorgers in een pilotwijk via een (digitaal) netwerk en de mogelijke rol van de werkgever in het versterken van samenwerkingskracht.*

Tijdens het onderzoek bleek dat deze opdracht te oplossingsgericht was geformuleerd en onvoldoende aansloot bij de onderzoeksresultaten. Hoewel er geen directe aanbeveling voor een wijkgerichte (digitale) netwerkoplossing kon worden gedaan, biedt de *Mantelzorg Maatwerkbox* wél een onderbouwd advies en een concreet *Mantelzorg Maatwerkmodel* dat handvatten biedt voor verdere ontwikkeling en toepassing.

De Mantelzorg Maatwerkbox

De Mantelzorg Maatwerkbox (prototype) helpt organisaties om zelf aan de slag te gaan met het ondersteunen van werknemers die zorgen voor een naaste.

De Mantelzorg Maatwerkbox bestaat uit twee onderdelen:

- Het advies: Wat organisaties kunnen doen om werknemers die werk en mantelzorg combineren te ondersteunen.
- Het Mantelzorg Maatwerkmodel: Een praktisch hulpmiddel dat het advies structureert en houvast biedt bij de uitvoering.

De conceptversie van de [Mantelzorg Maatwerkbox](#) is te bekijken.

Evaluatie

Het project samenwerkingskracht Mantelzorg is door zowel de Koersgroep als de projectgroep geëvalueerd. Dit is verwerkt in een [evaluatie document](#). Het project wordt overwegend positief gewaardeerd. Koersgroep geeft aan dat er echt ruimte was om praktijkervaring in te brengen en er ook daadwerkelijk rekening mee werd gehouden. De samenwerking tussen verschillende organisaties en disciplines bracht veel energie en motivatie, al maakte de multidisciplinaire opzet het proces soms complex. De werkdruk piekte richting het einde, waardoor er minder ruimte was voor reflectie en grondige analyse.

De samenwerking werd als betrokken en waardevol ervaren, maar ook versnipperd door gesplitste overleggen en verschillende communicatiekanalen. Multidisciplinair werken is als waardevol ervaren, maar vergt tijd en vertrouwen en leidde soms tot vertraging. De Koersgroep (praktijk) werd breed gewaardeerd vanwege de directe betrokkenheid van de doelgroep.



Positieve punten uit het project:

- Multidisciplinaire samenwerking en breed netwerk;
- Waardevolle betrokkenheid van de Koersgroep;
- Grondige onderzoeks aanpak, verschillende invalshoeken;
- Ontwikkeling van het prototype Mantelzorg Maatwerkbox;
- Enthousiasme en inzet van alle partners;
- Werkvormen en samenwerking die innovatie stimuleerden.

Aandachtspunten

Ondanks de successen waren er uitdagingen die inzicht geven in verbeterpotentieel. De vertegenwoordiging van mantelzorgers was beperkt door persoonlijke omstandigheden, waardoor hun stem mogelijk niet altijd optimaal gehoord werd. Het multidisciplinair werken vergde veel tijd en vertrouwen, en de organisatie van design research had sterker gekund. Daarnaast zorgden dubbele projectleidersrollen soms voor verwarring en onduidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden. De hoge druk in de laatste fase beperkte reflectie en analyse, en de oorspronkelijke basis (de 8 netwerkfuncties), zoals deze was beschreven in de Regio Deal aanvraag, raakte gaandeweg wat uit beeld. De grote ambitie en randvoorwaarden als beperkte tijd door tijdelijke financiering maakten het proces intensief.