Handleiding
Mantelzorg

Voor leidinggevende en mantelzorgers

REISWERK
Jouw werk is ons werk

Inhoudsopgave

Wat is mantelzorg? 4

Voor leidinggevende

Hoe herken je signalen van overbelasting 6

Hoe bied je ondersteuning: stappenplan 7

Voor mantelzorgers

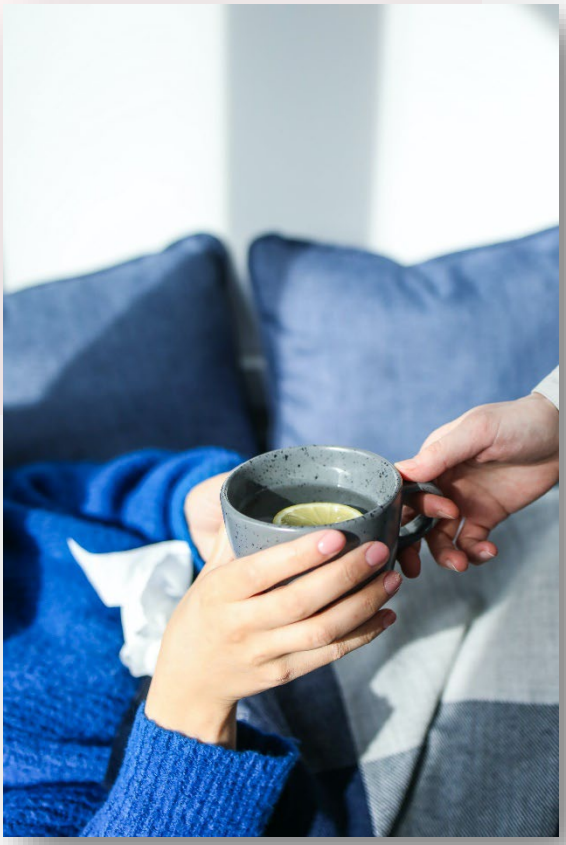
Handige tips 9

Zorgregelingen in Nederland 10

Belangrijke informatiebronnen voor ondersteuning 10

Bijlage 11

Over Reiswerk 12



Inleiding

Mantelzorg; het verlenen van zorg aan een naaste die niet in staat is om voor zichzelf te zorgen. Het combineren van werk met mantelzorg kan een uitdaging zijn, omdat het veel tijd en energie kost.

Mantelzorg kan een grote impact hebben op het welzijn en de prestaties van een medewerker. Leidinggevenden kunnen hierin een belangrijke rol spelen met het ondersteunen van medewerkers die mantelzorg verlenen. Door begrip te tonen en passende ondersteuning te bieden, kunnen leidinggevenden bijdragen aan een goede balans tussen werk en mantelzorg. Deze handleiding biedt leidinggevenden en medewerkers praktische tips om de combinatie van werk en mantelzorg beter bespreekbaar te maken.

Feit: maar 58% van de medewerkers die mantelzorg verlenen, deelt dit met hun leidinggevende. Dit betekent dat in 42% van de gevallen, leidinggevenden onbewust zijn van de extra druk die hun teamleden voelen.

Wat is *mantelzorg?*

Mantelzorg omvat de onbetaalde zorg die wordt verleend aan zieken, gehandicapten of hulpbehoevenden door naasten uit hun directe kring. Hieronder vallen partners, kinderen, ouders, andere familieleden, maar ook buren en vrienden.

Wat je moet weten over mantelzorg:

- Algemeen: 1 op de 4 medewerkers in Nederland staat klaar voor een naaste, wat neerkomt op ruim 5 miljoen mantelzorgers.
- Wie zijn de mantelzorgers?: In tegenstelling tot wat veel mensen denken, wordt mantelzorg niet uitsluitend verleend door ouderen. Iedereen, ongeacht leeftijd of achtergrond, kan onverwacht mantelzorger worden, vaak door onvoorziene situaties zoals ziekte, een ongeval of mentale problemen van een dierbare.
- Diversiteit van taken: Mantelzorg omvat meer dan alleen zorgtaken. Het regelen van zorgmiddelen, communiceren met instanties, huishoudelijke klusjes, boodschappen doen, administratie en gezelschap bieden horen er allemaal bij.
- Tijdsinvestering: Mantelzorgers besteden gemiddeld bijna 2 werkdagen per week (17 uur) aan hun taken. Geen wonder dat 71% uitdagingen ervaart om dit met hun dagelijks leven te combineren.
- Voor wie zorgen ze? De meeste mantelzorgers zorgen voor een partner met gezondheidsuitdagingen. Deze variëren van fysieke problemen tot mentale gezondheidsproblemen. Vooral psychische problemen, die vaak minder zichtbaar zijn, worden minder vaak gedeeld op het werk.

Deze feiten onderstrepen des te meer het belang van erkenning en ondersteuning voor mantel zorgende collega's.

Anne's uitdaging: de spagaat tussen mantelzorg en werk

Hieronder lees je het verhaal van Anne, dat de complexiteit laat zien waarmee medewerkers te maken kunnen krijgen wanneer ze voor een naaste zorgen. Dit verhaal benadrukt ook hoe belangrijk het is voor leidinggevenden om alert te zijn op dergelijke uitdagingen en de noodzaak van ondersteuning.

Anne is een toegewijde medewerker en moeder van twee kinderen. Haar leven verliep stabiel, maar dat veranderde plotseling toen haar vader een herseninfarct kreeg. Opeens was ze niet alleen de zorgende ouder voor haar kind met ADHD en autisme, maar ook de mantelzorger voor haar vader.

Struggelen met balans
De obstakels waar Anne tegenaan liep, waren divers en soms overweldigend. Ze vond zichzelf vaak in de positie waar ze op het werk dringende telefoontjes moest maken om zorg te regelen. Na een volle werkdag ging ze direct door naar het huis van haar ouders om daar te zorgen voor haar vader, boodschappen te doen en ervoor te zorgen dat alles op rolletjes liep. Dit liet weinig 'Anne-tijd' over, wat zwaar woog op haar mentale gezondheid.

De vele bezoeken aan ziekenhuizen en medische instellingen betekenden dat Anne vaak vrij moest nemen. Ze probeerde dit zoveel mogelijk buiten werktijd te doen, maar dat lukte niet altijd. Dit had consequenties voor haar eigen taken, maar ook haar collega's voelden de druk.

De weerslag op Anne's werk en collega's
Haar toenemende vermoeidheid en stress bleven niet onopgemerkt. Ze reageerde sneller geïrriteerd, maakte meer fouten en had concentratieproblemen. Het hele team voelde de gevolgen van Anne's situatie. Ondanks het begrip voor haar positie, was het duidelijk dat er verandering nodig was.

Veel mantelzorgers, hoewel elk met hun eigen unieke verhaal, ervaren soortgelijke uitdagingen als Anne. Alert blijven voor tekenen van overbelasting bij deze medewerkers is daarom van belang.

> En wie vraagt de mantelzorger hoe het met hem gaat?
>
> **- Loesje -**

Hoe herken je signalen van *overbelasting bij medewerkers?*

Als leidinggevende speel je een belangrijk rol in het herkennen en ondersteunen van medewerkers die mogelijk overbelast zijn.

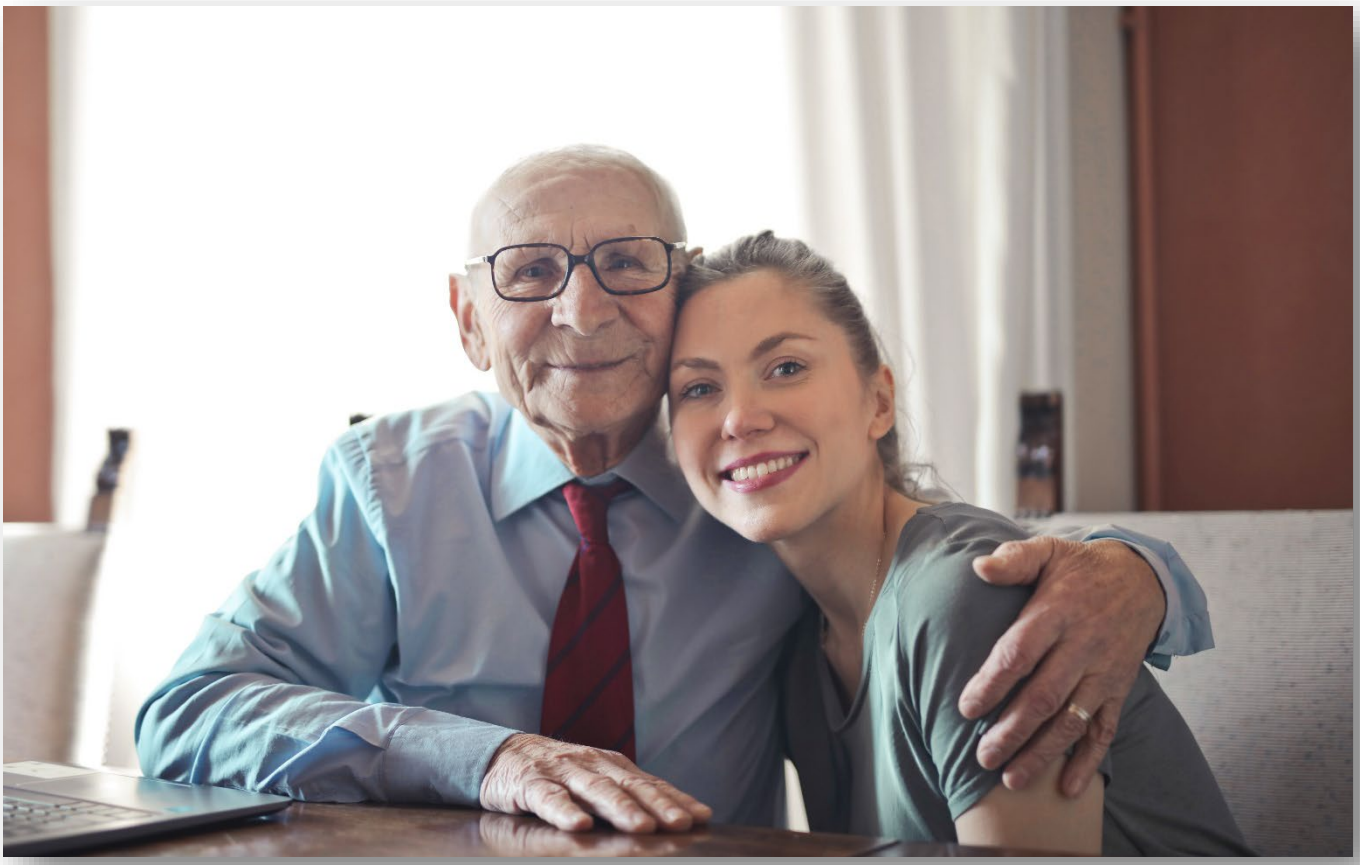
Wees alert op de volgende signalen die kunnen wijzen op overbelasting:

Lichamelijke signalen:
zoals vermoeidheid, frequenter verzuim, onverklaarde gewichtsveranderingen, fysieke klachten (bijv. aan rug, nek of schouders), hoofdpijn, buikpijn of een verhoogde bloeddruk.

Emotionele signalen:
zoals stress, concentratieproblemen, snel geïrriteerd raken, slaapproblemen ervaren, veel piekeren, algemene gespannenheid vertonen of vergeetachtig zijn.

Verandering in gedrag:
zoals vaker kortstondig vrij nemen, meer privégesprekken voeren tijdens werktijd of in de pauze, minder flexibel reageren op verzoeken tot overwerk of roosterwijzigingen, afzien van deelname aan sociale evenementen zoals borrels of afdelingsuitjes, of simpelweg meer fouten maken in hun werk.

Zodra je deze signalen herkent, is het tijd voor actie. Er zijn specifieke stappen die je kunt ondernemen om medewerkers die mantelzorg verlenen de juiste ondersteuning te bieden.



Stappenplan: *ondersteuning bieden aan mantelzorgende* **medewerkers**

Om mantelzorgende medewerkers effectief te ondersteunen, is een systematische aanpak van belang. De volgende stappen helpen je om deze medewerkers de juiste steun en begeleiding te bieden:

Stap 1: Ontwikkel een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid
Een duidelijk beleid geeft zowel medewerkers als leidinggevenden richtlijnen en houvast. Hierin staat onder andere hoe de organisatie omgaat met mantelzorg, welke ondersteuning wordt geboden en wat de rechten en plichten van medewerkers zijn.

Stap 2: Signalen herkennen
Als leidinggevende is het jouw taak om attent te zijn. Zoals het verhaal van Anne illustreert, zijn sommige signalen subtiel. Wees alert op veranderingen in gedrag, frequentie van afwezigheid, en prestaties.

Stap 3: Open communicatie
Medewerkers zullen niet altijd uit zichzelf hun zorgen delen. Initieer daarom zelf het gesprek, zoals in het voorbeeld waar de personeelsfunctionaris Anne benaderde. Dit bevordert een open en vertrouwelijke sfeer.

Stap 4: Toon empathie en bied flexibiliteit
Empathie kan wonderen doen. Overweeg als leidinggevende flexibele werktijden, de mogelijkheid tot thuiswerken of andere oplossingen die de medewerker ondersteunen.

Stap 5: Ondersteuning in taken
Bedenk tijdelijke aanpassingen in werkzaamheden of bied extra hulpmiddelen aan. Zo kan de medewerker de balans tussen zorgtaken en werk behouden.

Stap 6: Verwijs naar specialistische hulp
Er zijn tal van instanties die hulp en advies bieden aan mantelzorgers. Door hier bekend mee te zijn en medewerkers zoals Anne te verwijzen, bied je hen waardevolle ondersteuning.

Stap 7: Plan voor mogelijke afwezigheid
Mantelzorg kan onvoorspelbaar zijn. Zorg voor een plan waarin vervanging of herschikking van taken wordt geregeld, om het team te behoeden voor plotselinge afwezigheid.

- Vervanging regelen: Zorg voor een plan waarin vervanging of herschikking van taken wordt geregeld om het team te behoeden voor plotselinge afwezigheid.
- Kortdurend zorgverlof: In Nederland hebben medewerkers recht op kortdurend zorgverlof om voor bijvoorbeeld een zieke partner of kind te zorgen. Dit verlof is maximaal twee weken per jaar en wordt voor 70% van het salaris uitbetaald (minimaal het minimumloon).
- Calamiteitenverlof: Bij plotselinge zorgsituaties kan de medewerker een beroep doen op calamiteitenverlof. Dit is vaak voor een korte periode, zoals een dag, en is bedoeld voor onvoorziene persoonlijke omstandigheden.
- Onbetaald verlof: Als de mantelzorgtaken meer tijd in beslag nemen dan het beschikbare zorgverlof, kunnen medewerkers overwegen om onbetaald verlof op te nemen.
- Aangepaste werktijden: Bied medewerkers de mogelijkheid om hun werktijden tijdelijk aan te passen, bijvoorbeeld door eerder te beginnen of later te eindigen.
- Thuiswerken: Overweeg, indien mogelijk en passend bij de functie, om de mantelzorger meer vanuit huis te laten werken om reistijd te besparen en flexibiliteit in zorgtaken te vergroten.
- Respijtzorg inschakelen: Faciliteer de mogelijkheid voor mantelzorgers om gebruik te maken van respijtzorg, waardoor tijdelijke vervangende zorg thuis geregeld wordt en de medewerker zonder zorgen kan blijven werken.

Stap 8: Voer regelmatig check-ins uit
Het is essentieel om periodiek met de medewerker in gesprek te gaan. Zo blijf je op de hoogte van hun situatie en kun je tijdig bijsturen wanneer dat nodig is.

Stap 9: Versterk teambewustzijn
Houd het team op de hoogte van de situatie (uiteraard met respect voor de privacy). Dit stimuleert begrip en steun binnen het team, wat zowel de mantelzorgende medewerker als de teamdynamiek ten goede komt.

Draag bij aan het welzijn van je team
Met deze stappen draag je actief bij aan het welzijn van mantelzorgende medewerkers. Dit heeft tal van voordelen voor zowel de individuele medewerker als de organisatie. Het zorgt niet alleen voor een afname van grijs ziekteverzuim en een versterking van de mentale gezondheid en vitaliteit van de medewerker, maar draagt ook bij aan een positievere werksfeer, verhoogde medewerkerstevredenheid en -betrokkenheid. Een bijkomend voordeel is dat het uitval voorkomt. Uitval kan veroorzaakt worden door ziekte of doordat medewerkers stoppen met werken. Dit kan leiden tot de kostbare en tijdrovende taak van werving en inwerking van nieuw personeel, zeker in de huidige competitieve arbeidsmarkt.

Door aandacht te besteden aan de behoeften van mantelzorgende medewerkers, investeer je in duurzame werkrelaties en het algehele succes van je team. Bovendien bouw je aan een sterker imago van de organisatie als sociaal-verantwoordelijke werkgever.

De ideale mantelzorger; je kunt 'm zomaar ineens zijn.

- Anoniem

Tips *voor mantelzorgende medewerkers*

Mantelzorg combineren met je baan is een behoorlijke opgave. Hieronder enkele nuttige tips en adviezen die je kunnen helpen bij het vinden van evenwicht tussen deze twee belangrijke verantwoordelijkheden:

1. Wees openhartig: Verberg je situatie niet. Door open te zijn, kunnen je leidinggevende en collega's je situatie begrijpen en je beter ondersteunen.

2. Plan en organiseer: Probeer zoveel mogelijk te anticiperen op komende zorgtaken. Reserveer indien mogelijk specifieke dagen voor zorgverantwoordelijkheden.

3. Zoek naar ondersteuningsnetwerken: Er bestaan talloze instanties en gemeenschappen die mantelzorgers kunnen ondersteunen. Deze kunnen emotionele ondersteuning, praktische hulpmiddelen of directe hulp bieden.

4. Maak tijd voor jezelf: Onderschat het belang van zelfzorg niet. Al is het maar kort, gun jezelf regelmatig een moment van rust en ontspanning.

5. Overweeg flexibel werken: Bespreek met je werkgever de mogelijkheden van flexibele werktijden of thuiswerken.

6. Bepaal je prioriteiten: Onderscheid tussen wat nu moet en wat kan wachten, zowel in je zorgverantwoordelijkheden als in je professionele rol.

7. Durf 'nee' te zeggen: Het is oké om grenzen te stellen. Je kunt niet alles tegelijk en het is essentieel om te leren wanneer je moet weigeren, zowel op werkgebied als privé.

8. Streef naar efficiëntie: Kijk kritisch naar je werkwijze en overweeg het gebruik van tools of strategieën die je kunnen helpen efficiënter te werken.

9. Vraag hulp: Je hoeft niet alles alleen te doen. Vraag hulp wanneer nodig, of het nu op het werk is, binnen je gezin, of bij vrienden.

10. Reflecteer en evalueer: Sta regelmatig stil bij je situatie. Vraag jezelf af of je nog op de juiste weg bent en pas je strategie aan indien nodig.

De combinatie van werk en mantelzorg kan complex zijn, maar met de juiste hulpmiddelen en ondersteuning kun je de balans vinden die je nodig hebt. Onthoud dat je er niet alleen voor staat en dat er veel bronnen beschikbaar zijn om je te helpen.

Welke zorgregelingen *zijn er in Nederland?*

Het zorglandschap in Nederland biedt verschillende regelingen en wetten voor mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben. Of je nu zoekt naar ondersteuning voor kinderen, ouderen, of volwassenen met beperkingen, er zijn diverse mogelijkheden beschikbaar.

Enkele belangrijke regelingen zijn de Jeugdwet, Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Zorgverzekeringswet (Zvw) en het Persoonsgebonden budget (Pgb). Daarnaast zijn er tal van mantelzorgorganisaties, steunpunten en online platforms die hulp en advies bieden.

Voor een uitgebreid overzicht van deze regelingen, inclusief gedetailleerde informatie over de aanvraagprocedures en voor wie ze bedoeld zijn, verwijzen wij je naar de bijlage 'Uitgebreid overzicht zorgondersteuning'.

Belangrijke informatiebronnen voor ondersteuning

Of je nu zelf mantelzorger bent, of als leidinggevende meer wilt weten over de ondersteuning van mantelzorgende medewerkers; het is belangrijk om te weten waar je terecht kunt voor informatie en hulp. Hieronder vind je een lijst van waardevolle bronnen en organisaties die je op weg kunnen helpen. Het is altijd raadzaam om zelf verder te onderzoeken welke bronnen het best aansluiten bij de specifieke situatie.

Voor algemene mantelzorginformatie en -ondersteuning:
BMZM
BVKZ
MantelzorgNL

Autisme en ADHD gerelateerde hulp:
Wegwijzer Autisme
Bordjevol

Gezondheid en welzijn:
Institute for Positive Health

Hulp na een herseninfarct:
Hersenstichting
CIZ
Rijksoverheid over PGB

Algemene hulp en ondersteuning thuis:
AutoMaatje
Saar aan Huis
Nationale Hulpgids
Mantelaar
WMO loket van eigen gemeente

Persoonlijke hulpmiddelen en coaching:
Regelhulp
Fello

Bijlage *"Uitgebreid overzicht zorgregelingen"*

Het zorglandschap kan complex zijn, maar de juiste kennis leidt je naar de ondersteuning die jij of je dierbaren nodig hebben. Welke wetten en regelingen zijn voor jou van toepassing? Hier een beknopt overzicht:

Jeugdwet

- Bestemd voor kinderen en tieners tot 18 jaar met elke vorm van beperking.
- Hoe aanvragen? Neem contact op met jouw gemeente.

Wet langdurige zorg (Wlz)

- Voor degenen die voldoen aan deze criteria:
  - Continu toezicht vereist, of
  - 24/7 zorg dichtbij en
  - Levenslange afhankelijkheid van deze zorg.
- Voor wie? Voornamelijk demente ouderen in een gevorderd stadium, ernstig chronisch zieken, en mensen met significante beperkingen.
- Hoe aanvragen? Het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) verwerkt je aanvraag. Eenmaal goedgekeurd, blijft je indicatie levenslang geldig.
- Extra tip: Een onafhankelijke cliëntondersteuner kan kosteloos bijstaan bij je aanvraag.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

- Bedoeld voor volwassenen met belemmeringen in hun dagelijks leven door diverse beperkingen of problemen.
- Doel: Zorgen dat deze volwassenen zelfstandig kunnen blijven wonen en deelnemen aan de maatschappij.
- Hoe aanvragen? Richt je tot jouw gemeente voor ondersteuning variërend van begeleiding tot woningaanpassingen.
- Extra tip: Laat je kosteloos begeleiden door een onafhankelijke cliëntondersteuner tijdens je aanvraag en het daaropvolgende onderzoek.

Zorgverzekeringswet (Zvw)

- Voor hen met een lichamelijke beperking of chronische ziekte.
- Voor wie? Kinderen met specifieke zorgbehoeften en volwassenen die verzorging en/of verpleging nodig hebben zoals wondverzorging of hulp bij dagelijkse routines.
- Hoe aanvragen? Dien een aanvraag in bij jouw zorgverzekeraar, die je vervolgens in contact brengt met een lokale wijkverpleegkundige.

Persoonsgebonden budget (PGB)

- Hiermee kun je zelf zorg, hulp of begeleiding inkopen die het best bij jouw situatie past.
- Voor wie? Mensen die liever zelf hun zorg willen regelen in plaats van zorg in natura te ontvangen via een zorginstelling. Dit kan gaan om zowel persoonlijke verzorging, begeleiding, dagbesteding als kortdurend verblijf.
- Hoe aanvragen? Afhankelijk van de reden van aanvraag kun je terecht bij de gemeente (Wmo en Jeugdwet), het zorgkantoor (Wlz) of je zorgverzekeraar (Zvw).
- Extra tip: Informeer jezelf goed over de administratieve verantwoordelijkheden die bij een PGB horen. Er zijn diverse organisaties die je hierbij kunnen ondersteunen.

Overige ondersteuning:

- Mantelzorgorganisaties: In veel regio's zijn er lokale of regionale mantelzorgorganisaties die advies, ondersteuning en soms ook respijtzorg bieden.
- Respijtzorg: Dit biedt tijdelijke vervanging van de mantelzorger, zodat deze even vrijaf kan nemen. Dit kan zowel thuis als in een zorginstelling zijn.
- Steunpunten Mantelzorg: Deze kunnen je informeren over de mogelijkheden en regelingen in je eigen regio.
- Online platforms: Er zijn verschillende websites en fora waar mantelzorgers ervaringen delen, elkaar tips geven en elkaar ondersteunen.

Over Reiswerk

Reiswerk is het arbeidsmarktfonds voor de reissector. Ons doel is simpel maar belangrijk: zorgen dat de reisbranche genoeg toekomstbestendige professionals heeft. We richten ons op het aantrekken van nieuwe talent voor de branche én organiseren activiteiten gericht het behouden van medewerkers.

We houden je via onze website, social media en nieuwsbrief graag op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en arbeidsvoorwaarden in de branche. Wil je geen updates meer missen over arbeidszaken, nieuws, cao updates, en meer? Schrijf je dan in voor Reiswerk nieuwsbrief.

Inschrijven

REISWERK
Jouw werk is ons werk