

knelpuntennotitie
DAT WAT KNELT

Een literatuurstudie naar knelpunten bij
het combineren van werk en mantelzorg



Februari 2007, Simone Seelen (Hastijns)
Mei 2008, Neeke Swart (Hastijns)

Het project 'Baanbrekend. Mantelzorg en Werk, combineren kun je leren' is een samenwerkingsproject van Thuiszorg midden-limburg, Regionaal Coördinatiepunt Vrijwillige Thuishulp en Mantelzorgondersteuning Midden Limburg Hastijns en het Huis voor de Zorg. Dit project wordt gefinancierd door het ministerie van OC&W.

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING.....	1
1. KNELPUNTEN UIT DE MELDACTIE	2
2. KNELPUNTEN IN DE LITERATUUR.....	3
2.1. Knelpunten op het werk.....	3
2.2. Knelpunten en de eigen balans	4
2.3. Knelpunten bij het realiseren van ondersteuning.....	4
3. GEVOLGEN EN OPLOSSINGEN	5
4. BRONNEN.....	7

Inleiding

Voor u ligt de herziene versie van de notitie 'Dat wat knelt'. Dit document doet verslag van de meldactie 'klachten mantelzorg en werk' en het literatuuronderzoek dat in het kader van project BaanBrekend eind 2006 is ondernomen.

Het verslag heeft tot doel intermediaire organisaties, zoals de Steunpunten Mantelzorg, meer zicht te geven op de knelpunten en mogelijke oplossingen van werkende mantelzorgers. Het onderzoek gaat verder dan een opsomming van knelpunten. Ook de gevolgen en mogelijke oplossingen komen aan bod. Van deze notitie is een folder gemaakt 'Dat wat knelt en dat wat helpt'. Deze is net als dit verslag te downloaden op www.baanbrekend.info.

1. Knelpunten uit de meldactie

In oktober/november 2006 werd een speciale meldactie gestart waarbij mantelzorgers en werkgevers ervaringen, knelpunten en vragen konden melden bij het IKG Limburg en de Steunpunten Mantelzorg in Midden-Limburg. Meldingen leverden inzicht op in knelpunten: onduidelijkheid van de wet- en regelgeving; gebrek aan eigen ontspanning; ondeskundigheid van personeel; sollicitatieplicht voor mantelzorgers en de conflicterende rol van mantelzorgers die wel mogen zorgen maar zich niet als 'deskundige' mogen opstellen t.a.v. de professionele zorg. Het aantal meldingen (8) was gering. De inventarisatie en afhandeling van de persoonlijke vragen en klachten is echter structureel ondergebracht bij de steunpunten en zal gedurende de gehele looptijd van project BaanBrekend doorgaan.

2. Knelpunten in de literatuur

Bestudering van de literatuur levert drie soorten knelpunten op, namelijk:

1. knelpunten op het werk als gevolg van het geven van (mantel)zorg,
2. knelpunten op het vlak van de eigen balans als gevolg van het geven van (mantel)zorg, en
3. knelpunten bij het realiseren van ondersteuning.

Deze knelpunten worden in de volgende paragrafen puntsgewijs opgesomd.

2.1. Knelpunten op het werk

1. De communicatie tussen werknemer en werkgever

- Als werknemers hun collega's, leidinggevenden en/of personeelsfunctionarissen niet, of slechts beperkt, informeren over de mantelzorgsituatie, kunnen deze geen rekening houden met die situatie. Vooral mannen blijken moeite te hebben met het aankaarten van hun zorgsituatie en eventuele knelpunten.
- In bedrijven waar een sterke scheiding wordt gemaakt tussen werk en privé, zijn de knelpunten op dit vlak niet, of slecht, bespreekbaar. Hierdoor is het voor mantelzorgende werknemers moeilijk om problemen aan te kaarten. Dit kan het vinden van werkbare en acceptabele oplossingen in de weg staan.
- De angst dat de carrière in gevaar komt en/of dat men ontslagen wordt, maken medewerkers terughoudend bij het aankaarten van knelpunten. Dit kan het vinden van werkbare en acceptabele oplossingen in de weg staan.
- Vaak worden de knelpunten pas besproken als er al sprake is van zware (over)belasting. Het vinden van oplossingen is dan moeilijker.

2. Werktijden en zorgtijden

- Professionals en zorginstellingen zijn vooral op kantoor tijden werkzaam en bereikbaar. Doordat telefoontjes, afspraken en ook het geven van de zorg zelf overdag moeten worden gemaakt, komt de mantelzorger in de knel met het werk. Dit staat namelijk haaks op de afspraken over werktijden en het voeren van privé gesprekken onder werktijd.
- De onplanbare momenten van noodzakelijke zorg zijn moeilijk op te vangen omdat het werk niet altijd zomaar kan worden neergelegd.

3. Aandacht voor het thema in de organisatie

- Veranderingen en reorganisaties in organisaties krijgen prioriteit boven individuele knelpunten, zoals die van mantelzorgende werknemers.
- In kleine ondernemingen zijn knelpunten soms moeilijker op te lossen doordat de bijdrage van een medewerker belangrijker is om de onderneming draaiende te houden. Overigens komt het tegengestelde ook voor: in kleine ondernemingen zijn de werkgever/ondernemer en collega's vaak meer betrokken bij de mantelzorgende werknemer. Hierdoor worden knelpunten sneller en adequater opgelost

4. Gebruik van wet- en regelgeving

- Medewerkers gebruiken hun verlof oneigenlijk: in plaats van te ontspannen gebruiken ze de tijd om te zorgen. Mantelzorgende medewerkers nemen hun verlof vaak versnippert op, zodat zij hiermee noodsituaties kunnen oplossen.
- De onbekendheid met de wettelijk regelingen is groot. Uit onderzoek blijkt dat gemiddeld 62% van de leidinggevenden de mantelzorger niet op de hoogte stelt van de mogelijke regelingen. Slechts 50% van de werknemers maakt gebruik van één van de regelingen.
- Het gebruik van bestaande regelingen, bijvoorbeeld het zorgverlof, heeft financiële consequenties. Hierdoor is de toepassing van de regeling niet altijd haalbaar.

2.2. Knelpunten en de eigen balans

1. Emotionele belasting

- Mantelzorgen is vaak geen keuze. Een naaste wordt ziek en heeft hulp nodig. De mantelzorgers rollt als het ware in zijn/haar zorgtaak. Veel mantelzorgers worstelen met een schuldgevoel omdat zij best wel eens 'nee' zouden willen zeggen. Het 'verplichte' karakter van de zorgverlening, maakt het accepteren van de situatie extra zwaar.
- De mantelzorgers komt te weinig aan zichzelf toe. De ziekte maakt inbreuk op de persoonlijke (tijd gebruiken om te zorgen), de fysieke (de geur medicijnen en de aanwezigheid van hulpmiddelen in huis) en de sociale (beperkingen) leefruimte.
- De patiënt wil soms geen hulp van derden aanvaarden. Het kan heel moeilijk zijn om dit toch te bewerkstelligen, zodat de mantelzorgers zijn/haar ontspanning krijgt.
- Onwetendheid over de ziekte en het verloop hiervan leiden tot onzekerheid en daarmee tot extra emotionele belasting. Kennis over de symptomen en het ziekteverloop steunen de mantelzorgers bij het nemen van beslissingen in de verzorging én bij het begrijpen van de zorgvrager en zijn/haar gemoedstoestand.

2. Lichamelijke belasting

- Het verlenen van zorg betekent vaak lichamelijke belasting. Ondeskundig tillen kan tot lichamelijke klachten leiden.
- Mantelzorgers komen soms vermoeid op het werk, omdat zij er voor aanvang van de werkdag al een halve dag opzitten.

3. Aandacht voor anderen; sociale contacten

- Er moeten keuzes worden gemaakt tussen zorg, gezin/familie/vrienden en collega's. De sociale contacten rondom het werk worden vaak als eerste opgezegd, ook hobby's worden op een laag pitje gezet. Door het verlies van deze contacten verliezen mantelzorgers een manier om de zinnen te verzetten en zich op te laden.
- De keuze tussen zorg en het gezin/familie kan leiden tot schuldgevoel: 'ik doe mijn gezin te kort'.

2.3. Knelpunten bij het realiseren van ondersteuning

- Mantelzorgers zien zichzelf niet als mantelzorgers. Hierdoor zijn ze vaak laat met het inschakelen van hulp. Er is dan soms al sprake van een flinke overbelasting met een grote kans op overspannenheid of burn-out.
- Het accepteren van hulp en het loslaten van de zieke naaste is niet altijd eenvoudig.
- Het ondersteuningsaanbod is versnipperd. Het is daardoor onduidelijk waar, welke ondersteuning kan worden gekregen. Bovendien zijn de organisaties soms alleen tijdens kantooruren bereikbaar. Wat voor de werkende mantelzorgers weer een extra belasting in de werksituatie meebrengt.
- Ondermaatse hulpverlening en veelvuldig wisselende zorgverleners helpen de mantelzorgers en de zorgvrager soms van de regen in de drup. Mantelzorgers en patiënten ervaren nogal eens een gebrek aan kwaliteit van de zorg en/of de ondersteuning. Bij de professionele zorg- en hulpverleners is regelmatig sprake van discontinuïteit van personen en tijden. Daarnaast lopen mantelzorgers aan tegen zorg- en hulpverleners met gebrekkige kennis en inzicht.
- Er is een tekort aan opvang en/of dagbesteding voor, met name, jonge zorgvragers.
- Er is een tekort aan nachtelijke zorg aan huis. Daardoor krijgen mantelzorgers slaap te kort.
- Er zijn veel regels en regelingen, die complex en ondoorzichtig zijn.
- Door traagheid en stroperigheid, verkokering en tegenwerking, vergissing en misverstanden neemt de indicering en realisatie van zorg tijd. Daar waar directe oplossingen noodzakelijk zijn, duren deze trajecten te lang.
- Mogelijke ondersteuning en oplossingen in de zorgsituatie en op het werk zijn moeilijk op elkaar af stemmen.

3. Gevolgen en oplossingen

3.1. Gevolgen

De knelpunten hebben een aantal gevolgen voor werknemer én werkgever:

- (Grijs) verzuim op het werk. De werknemer meldt zich ziek om de zorgvrager te kunnen verzorgen, om iets te kunnen regelen of om samen met de zorgvrager bij een zorginstelling op bezoek te kunnen gaan.
- De werknemer is minder productief.
- Overbelasting van de werknemer als gevolg van stress.
- Ziekteverzuim van de werknemer als gevolg van lichamelijke en/of emotionele overbelasting.
- De werknemer neemt ontslag of wordt ontslagen.

3.2. Oplossingen

Wat kan er gedaan worden om de knelpunten en de gevolgen daarvan op te lossen?

1. Door, of samen met, de werknemer

Op het werk:

- Wacht niet met het informeren van de werkgever tot er sprake is van overbelasting of een noodsituatie. De werkgever heeft dan geen tijd om zich grondig in de mogelijkheden te verdiepen en voelt zich dan misschien voor het blok gezet.
- Bereid gesprekken met de werkgever samen met iemand anders voor. Zet op een rij: wat is het probleem, wat zijn mogelijke oplossingen, wat zijn de belangen van de werkgever, hoe kan daar rekening mee worden gehouden, welke oplossing is (waarschijnlijk) voor beide partijen een goede en acceptabele keuze?
- Maak duidelijke afspraken met collega's en leidinggevende.
- Om te voorkomen dat collega's en/of leidinggevenden de indruk krijgen dat de kantjes ervan af worden gelopen, moet er zoveel mogelijk worden uitgelegd. De werknemer legt vooraf of achteraf uit wat hij/zij gaat doen (bijvoorbeeld eerder naar huis), waarom (omdat er een huisbezoek is) en wat dit voor het werk betekent (bijvoorbeeld dat u dat op een ander tijdstip afmaakt).

In de zorg:

- Pas, zoveel als mogelijk, het huis aan en zoek naar hulpmiddelen die de zorg kunnen vereenvoudigen. Deze hulpmiddelen omvatten ook de vaardigheden die de lichamelijke belasting verminderen.
- Onderzoek of er gebruik kan worden gemaakt van respijtzorg¹. Dit is (tijdelijke) vervanging van de mantelzorger.
- Richt de huishoudelijke en verpleegkundige hulp zo in dat deze zoveel mogelijk 'op maat' is. Dat wil zeggen dat hij past bij de zorgvrager en de mantelzorger.
- Zoek contact met lotgenoten. Bijvoorbeeld via activiteiten voor mantelzorgers, via patiëntenverenigingen, of via familieverenigingen.

2. Door de werkgever:

- Heb oog voor de lichamelijke en emotionele belasting van de mantelzorger. Biedt waar mogelijk een luisterend oor en zoek samen naar oplossingen.
- Schep een sfeer waarin de leidinggevende en de werknemer *samen* zoeken naar acceptabele en realiseerbare oplossingen voor combinatieproblemen.
- Neem het onderwerp mantelzorg als vraag op in de risico-inventarisatie.
- Maak mantelzorg tot een onderdeel van het personeelsbeleid.
- Zoek naar mogelijkheden om het werk flexibel te maken. Met name flexibele werktijden, bloktijden of thuiswerkmogelijkheden geven ruimte aan het regelen en/of zorgen onder kantoortijden.
- Ken de mogelijkheden voor (tijdelijke) arbeidsverkorting en (on)betaald verlof.

¹ Zoals logeeropvang, dagopvang, zorgboerderij, gastgezin, zorghotel, vrijwillige thuishulp of oppas aan huis.

- Wijs de medewerker op mogelijkheden van externe ondersteuning. De brochure 'Een steuntje in de rug maakt het verschil' bevat suggesties en adressen. Deze brochure is te downloaden van www.baanbrekend.info.
3. Door instellingen en overheid:
- Verklein de papierberg; maak procedures eenvoudiger.
 - Richt de indicatieprocedures in vanuit het perspectief van de cliënt. Maak deze sneller en eenvoudiger.
 - Heb oog voor de lichamelijke en emotionele belasting van de mantelzorger en de patiënt. Biedt hen waar mogelijk ondersteuning.
 - Vergroot de bereikbaarheid buiten de kantooruren.

4. Bronnen

ANBO, LOT

Mantelzorg en werk, Hoe vind ik de balans?

ANBO, LOT, zpl, december 2002

ANBO, LOT

Mantelzorg en werk, Hoe vind ik met mijn personeel de balans?

ANBO, LOT, zpl, december 2002

ANBO, LOT

Mantelzorg en werk, Hoe vind ik met mijn cliënt de balans?

ANBO, LOT, zpl, december 2002

ANBO, LOT

Mantelzorg en werk, Informatie voor 50+'ers.

ANBO, LOT, zpl, december 2002

ANBO, LOT

Mantelzorg en werk, Informatie voor mannen.

ANBO, LOT, zpl, december 2002

BaanBrekend

Diverse verslagen klankbordgroep project BaanBrekend 2006 t/m 2008

BaanBrekend, zpl, 2006 t/m 2008

BaanBrekend

Klachtenmeldpunt werk en mantelzorg voor project BaanBrekend in opdracht van OC&W.

BaanBrekend, zpl, oktober/november 2006

Carers UK

Carers and employment, juggling work and care.

Carers UK, London, zjr

Isarin, J.

Mantelzorg in een ontmantelde privé-sfeer. Over het combineren van betaalde arbeid en de langdurige intensieve zorg voor een naaste.

Uitgeverij Damon, Budel, 2005.

MEZZO, Quidos

Onderzoek knelpunten werk en mantelzorg bij 4 grote organisaties.

MEZZO, Quidos, zpl, Oktober 2006

Ministerie Binnenlandse zaken

Nederland regelland, 9 routes langs administratieve lasten.

Ministerie Binnenlandse zaken, Den Haag, 2005

Middel, M.

Erbij blijven op het werk, onderzoek naar de combinatie mantelzorg en werk.

Arbeids- Organisatie- en Personeelspsychologie Groningen, Groningen, 2003.

Rietveld, drs. T.

Onderzoek naar behoeften van mantelzorgers in Noord-Limburg, advies aan de Stuurgroep CVTM.

PON (Instituut voor advies, onderzoek en ontwikkeling in Noord-Brabant), Tilburg, december 2005

Stafbureau Onderzoek en Statistiek

Als de Mantel niet meer past.... Een onderzoek onder werkende mantelzorgers in de regio Alkmaar.

Stichting Pyloon, Zaandam/Alkmaar, zjr