

EINDRAPPORTAGE PROJECT

(geanonimiseerd)

‘TIJD VOOR ARBEID, TIJD VOOR ZORG’

PERIODE OKTOBER 2003 - APRIL 2005

Het project ‘Tijd voor Arbeid, Tijd voor Zorg’ werd gefinancierd door Bureau Dagindeling van het Ministerie van SZW en het Europees Sociaal Fonds en uitgevoerd door Bureau Taps in Zorg en Welzijn te Alkmaar.



INHOUDSOPGAVE

<i>INHOUDsopgave</i>	3
<i>VOORAF</i>	5
<i>UITGEVOERDE GEPLANDE ACTIVITEITEN</i>	7
<i>UITVOERING OVERIGE ACTIVITEITEN</i>	11
Projectgroep.....	11
Verlenging project.....	11
Mantelzorgmakelaar.....	12
Projectleider.....	12
Instrumenten.....	12
Congressen, conferenties.....	13
Voorlichting door schriftelijke publicaties.....	14
<i>EINDRAPPORTAGE BEDRIJVEN</i>	15
<i>BEDRIJF 1</i>	15
Voorafgaand aan het project.....	15
Uitvoering van het project bij het bedrijf.....	15
Profielschets van bedrijf 1.....	15
Doelstellingen bij bedrijf 1.....	16
Realisatie doelstellingen.....	16
Chronologisch overzicht van de gerealiseerde activiteiten:.....	17
Conclusies.....	17
<i>bedrijf 2</i>	19
Voorafgaand aan het project.....	19
Uitvoering van het project.....	19
Profielschets.....	19
Doelstellingen bij bedrijf 2.....	20
Realisatie doelstellingen.....	20
Chronologisch overzicht van de gerealiseerde activiteiten:.....	20
Conclusies.....	21
Aanbevelingen.....	21
Evaluatie.....	21
<i>BEDRIJF 3</i>	23
Voorafgaand aan het project.....	23
Uitvoering van het project.....	23

Profielchets.....	23
Doelstellingen bij bedrijf 3.....	23
Gerealiseerde doelstellingen.....	24
Chronologisch overzicht van de gerealiseerde activiteiten:.....	24
Conclusies.....	24
Aanbevelingen.....	24
Evaluatie.....	24
Interviews mantelzorgers.....	25
<i>BEDRIJF 4.....</i>	<i>27</i>
Voorafgaand aan het project.....	27
Uitvoering van het project.....	27
Profielchets.....	27
Chronologisch overzicht van de gerealiseerde activiteiten.....	27
Doelstellingen bij bedrijf 4.....	28
Conclusies.....	28
Aanbevelingen.....	28
Evaluatie.....	28
<i>Slotconferentie.....</i>	<i>31</i>
<i>ALGEMENE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....</i>	<i>33</i>
Communicatie over mantelzorg.....	33
Relatie tussen ziekteverzuim en mantelzorgtaken.....	33
Arbo-dienst.....	33
Projectgroep.....	34
Algemene opmerkingen en aanbevelingen.....	34
<i>Verkregen inzichten / adviezen.....</i>	<i>35</i>
Met betrekking tot het project.....	35
Met betrekking tot de functie mantelzorgmakelaar.....	35
<i>ACTIVITEITEN NA BEËINDIGING VAN HET PROJECT.....</i>	<i>37</i>
Voortgang workshop bij instellingen en bedrijven.....	37
Advisering.....	37
<i>NAWOORD.....</i>	<i>39</i>
<i>LITERATUURLIJST.....</i>	<i>41</i>
<i>BIJLAGEN.....</i>	<i>43</i>

VOORAF

Deze eindrapportage is geschreven voor leden van de projectgroep en de subsidiënten van het project. De rapportage dient als interne aanvulling op de brochure 'Tijd voor Arbeid, Tijd voor Zorg'. In deze eindrapportage wordt aangegeven:

- In welke mate de doelstelling(en) en gewenste resultaten gerealiseerd zijn;
- Welke activiteiten er zijn ontplooid in het project.

Deze rapportage is een vervolg op de tussenrapportage over de periode oktober 2003 tot april 2005; de voorlopige conclusies van het project zijn aan het eind toegevoegd.

Ter informatie en voor de leesbaarheid van de rapportage volgen hieronder uit het projectplan: *doelstellingen, te verwachten resultaten en de geplande en bijkomende activiteiten.*

1) Doelstellingen

a) Hoofddoelstelling

Een bijdrage leveren aan de oplossing van een privé-probleem dat steeds meer een maatschappelijk probleem wordt van vele werkende mantelzorgers en hun werkgevers.

b) Subdoelstellingen

Verschillende oplossingen vinden voor het chronische tijdgebrek waarmee werkende mantelzorgers hebben te kampen;

Werkgevers een instrument aanreiken om deze werknemers een (tijdelijke) maatregel aan te bieden zodat de werknemer beschikbaar blijft voor het bedrijf;

Voorstellen voor verschillende bedrijfstakken om tot een levensloopbestendig personeelsbeleid te komen waarin mantelzorg een plaats heeft.

2) Verwachte (meetbare) resultaten

a) Ten aanzien van de werkende mantelzorgers en hun werkgevers

- Tijdwinst en balans voor werkende mantelzorgers;
- Tijd en financiële winst voor werkgevers;
- Instrumenten voor HRM op levensloopbestendig beleid en mantelzorgers.

b) Ten aanzien van de beleidsterreinen arbeid, zorg, wet- en regelgeving

- Voorstellen tot het verminderen van de bureaucratie op betrokken terreinen;
- Voorstellen tot en bevorderen van een integrale visie;
- Voorstellen tot verbreding van de secundaire arbeidsvoorwaarden binnen de CAO's.

3) Geplande activiteiten

- a) Voorlichting geven aan betrokkenen zowel intern (P&O, managers) als extern (Arbo-dienst, vakbond)**;
- b) Profielschets per bedrijf maken op levensloopbestendig en mantelzorgbeleid*;
- c) Het ziekteverzuim onder de 'mantelzorgloop' nemen**;
- d) Werkende mantelzorgers in kaart brengen**;
- e) Direct de (regel)taken overnemen van betrokken werkende mantelzorgers**;
- f) Verkenning van de wensen van werknemers en de mogelijkheden van werkgevers bij de combinatie arbeid en zorg en financiering van diensten van de mantelzorgmakelaar**;
- g) Verkenning naar de ruimte binnen de secundaire arbeidsvoorwaarden per bedrijfstak**.

* in de rapportage per bedrijf is de uitvoering opgenomen

** een verslag hiervan treft u aan onder het hoofdstuk Uitgevoerde geplande activiteiten op pagina 6

UITGEVOERDE GEPLANDE ACTIVITEITEN

a) Voorlichting geven aan betrokkenen zowel intern (P&O, managers) als extern (Arbo-dienst, vakbond)

Intern: Workshop ‘Werknemer en privé; wat doet ú ermee?’

In samenwerking met Organisatie- en adviesbureau De Beuk is de workshop ‘Werknemer en privé; wat doet ú ermee?’ ontwikkeld. Naast informatie over de gewijzigde plaats van privé-zaken op het werk en mogelijke oplossingen, wordt er in deze workshop geoefend aan de hand van casuïstiek. Er vindt een toetsing plaats hoe de werkgever het bestaande beleid toepast.

De try-out van de workshop was voor leden van de projectgroep in juni 2004. Eind januari 2005 is de eerste workshop gehouden voor 12 deelnemers uit diverse organisaties. Het gemiddelde waarderingscijfer van de deelnemers voor de workshop was ‘7’. In de loop van 2005 worden er afspraken gemaakt tussen De Beuk en Taps over het op de markt brengen van de workshop. Bijlage nr. 2 geeft de inhoud van deze workshop weer.

Extern: Voorlichting Arbo-diensten en reïntegratiebedrijven

Op 9 september 2004 heeft de miniconferentie voor Arbo-diensten plaatsgevonden. Ondanks het geringe aantal deelnemers was het een vruchtbare bijeenkomst waarin kennis en ideeën zijn uitgewisseld. Er is een voorstel gedaan om de gezamenlijke expertise van de deelnemers aan de conferentie te bundelen in een artikel voor een toonaangevend vakblad voor bedrijfsartsen. Dit voorstel dient nog uitgewerkt te worden.

c) Het ziekteverzuim onder de ‘mantelzorgloop’ nemen

Een van de doelstellingen van het project was ‘een analyse van het ziekteverzuim’. De intentie hiervan was om na afloop van het project verbanden te kunnen leggen tussen de verzuimcijfers en het profiel van een organisatie teneinde risicofactoren te onderscheiden. Van deze doelstelling is afgezien omdat gebleken is dat deze verbanden slechts te leggen zijn aan de hand van wetenschappelijk onderzoek en niet aan de hand van ervaringen in de praktijk.

Ook de poging tot het eenvoudig verzamelen van de informatie tot verzuim was een struikelblok; soms was de gevraagde informatie niet voorhanden en daar waar het wel beschikbaar was, was het verzamelde cijfermateriaal niet eenduidig samengesteld waardoor er geen vergelijkingen gemaakt konden worden.

Er is afgezien van een enquête om het ziekteverzuim onder lopende ziektegevallen te analyseren op advies van één van de bedrijfsartsen. Belangrijkste argument daarvoor was dat alle arbeidsongeschikte werknemers ondervraagd zouden moeten worden om uiteindelijk de groep overbelaste mantelzorgers te bereiken. Er is, waar mogelijk, wel gevraagd naar de oorzaken van ziekteverzuim en de relatie met mantelzorgtaken.

d) Werkende mantelzorgers in kaart brengen

De gevolgde werkwijze van onderzoek naar de aanwezigheid van werkende mantelzorgers is aangepast aan wat binnen de verschillende organisaties wenselijk en mogelijk was.

Er zijn derhalve geen grootschalige inventarisaties en enquêtes gehouden waardoor het aantal werkende mantelzorgers per organisatie niet in kaart is gebracht.

In plaats daarvan is geïnvesteerd in het op gang brengen van de bewustwording ten aanzien van de term 'mantelzorg' alsmede in het herkennen en erkennen van de knelpunten in de combinatie van mantelzorg en arbeid.

e) Direct de (regel)taken overnemen van betrokken werkende mantelzorgers

In totaal zijn tijdens het project 14 casussen behandeld, variërend van korte zoekvragen tot uitgebreide casuïstiek met complexe vraagstelling. Er is driemaal doorverwezen via een afdeling P&O, zeven maal belde de mantelzorger aan de hand van interne mailing en driemaal op andere wijze. Daarnaast was er één doorlopende casus vanuit de eerste verslagperiode.

In 5 van de in totaal 14 gevallen was de mantelzorger arbeidsongeschikt, in 4 van de 14 gevallen was sprake van dreigende arbeidsongeschiktheid en in de andere gevallen was daarvan geen sprake.

Twee van de arbeidsongeschikte medewerkers hebben het werk gedeeltelijk hervat, de andere drie zijn na gedeeltelijke werkhervatting weer volledig hersteld. De casuïstiek had 4 maal betrekking op het aanvragen van zorgverlof, 7 maal op aanvragen van thuiszorg en/of voorzieningen, 1 maal op ondersteuning naar het zoeken van deskundige hulp en 2 maal op reïntegratiemogelijkheden¹, 2 maal ondersteuning bij communicatie met de werkgever en 2 maal op hulp bij administratie vanwege mantelzorgtaken.

De tijdsinvestering van de mantelzorgmakelaar besloeg gemiddeld 6 uur per casus. Per dossier zijn er met de betrokken medewerker afspraken gemaakt over terugkoppeling naar de afdeling P&O of de leidinggevende.

Daarnaast zijn door de mantelzorgmakelaar van het project cases behandeld van mantelzorgers die werkzaam zijn in bedrijven die niet aan het project meededen, waarbij zich vragen voordeden over de werkgever. Hiermee is een bredere ervaring opgedaan en zijn nieuwe inzichten verkregen. Het ging in totaal om 5 mantelzorgers. In 4 van de 5 gevallen heeft feitelijk overleg plaatsgevonden met afdeling P&O en/of de werkgever om tot oplossingen te komen. Ook hier heeft per geval en na afstemming terugkoppeling plaatsgevonden naar de werkgever.

f) Verkenning van de wensen van werknemers en de mogelijkheden van werkgevers bij de combinatie arbeid en zorg en financiering van diensten van de mantelzorgmakelaar

In het overleg met de vakbonden is duidelijk geworden dat het niet op korte termijn mogelijk is om het onderwerp 'mantelzorg' formeel in de arbeidsvoorwaarden op te nemen. Ditzelfde geldt voor de arbeidsvoorwaarden die het bedrijf zelf hanteert. Wel zijn hiertoe een aantal bruikbare ideeën geopperd die mogelijk in de toekomst kunnen worden uitgevoerd.

Voorbeelden zijn het financieren van de dienstverlening van de makelaar uit een fonds van leden van de vakbond en het reserveren van verlofsaldo voor mantelzorgtaken in de toekomst.

Ten aanzien van financiering van de functie hebben overheden, verzekeraars, zorgkantoren, gemeentelijke overheden en werkgevers belangstelling getoond voor het product en willen zij deze in het beleid opnemen. Dat vraagt waarborgen voor kwaliteit en continuïteit. Medewerkers moeten aan bepaalde kwaliteitseisen voldoen. De kwaliteitseisen zijn onder meer vastgelegd in een opleiding (post-HBO), functieprofiel, werkprotocol en ertecode.

¹ Voor sommige werknemers zijn vragen op verschillende terreinen behandeld.

Ook is het concept uitgewerkt in een franchiseformule die waarborgen biedt voor kwaliteit, resultaat en continuïteit van functie van mantelzorgmakelaar. Het is het streven om het concept gefaseerd te introduceren in heel Nederland.

g) Verkenning ruimte binnen secundaire arbeidsvoorwaarden per bedrijfstak

Werknemersorganisaties

Met vertegenwoordigers van CNV-dienstenbond en FNV-vrouwenbond zijn oriënterende gesprekken gevoerd ten aanzien van de ruimte binnen de secundaire arbeidsvoorwaarden. Door contact te leggen met CAO-onderhandelaars per bedrijfstak is een start gemaakt met de introductie van de term 'mantelzorg' in de CAO. Met vertegenwoordigers van vakbonden uit de vier bedrijfstakken zijn twee ronde-tafel-bijeenkomsten belegd in april en juni 2004. Vanaf de zomer kwam de prioriteit bij de vakbonden echter te liggen bij het voeren van acties tegen het kabinetsbeleid m.b.t. de pensioenvoorstellen. Hierdoor is het onderwerp 'mantelzorg en arbeid' voorlopig naar de achtergrond geschoven. Navraag bij vakbonden in februari 2005 leverde voldoende aanknopingspunten voor een nieuwsbrief die in mei 2005 is verstuurd (zie bijlage 1). Dit zal naar verwachting het thema op de agenda houden.

Werkgeversorganisaties

Er was onvoldoende animo voor een ronde-tafel-bijeenkomst met vertegenwoordigers van werkgeversorganisaties.

UITVOERING OVERIGE ACTIVITEITEN

Projectgroep

De projectgroep bestond uit:

- Bureau TAPS, Truus Oud, projectleiding en Trees Pater, mantelzorgmakelaar
- LOT, vereniging van mantelzorgers, Astrid Bruin, regioconsulent afd. NH
- FNV-vrouwenbond, Tineke van der Kraan, voorzitter
- CNV Dienstenbond, Gerard van Linden, coördinator arbeidsvoorwaardenbeleid

Deelnemende bedrijven *(om privacy-redenen geanonimiseerd)*:

- Bedrijf/organisatie 1
- Bedrijf/organisatie 2
- Bedrijf/organisatie 3
- Bedrijf/organisatie 4.

De projectgroep is regelmatig bijeen geweest om van gedachten te wisselen over de nieuwste ontwikkelingen en de aanpak binnen de verschillende bedrijven. Daarnaast is verslag gedaan van de concrete werkzaamheden van de mantelzorgmakelaar en de uitgezette lijnen op beleidsniveau. Op deze manier hebben de deelnemers van de projectgroep ieder een bijdrage geleverd vanuit hun eigen praktijk door het uitwisselen van informatie.

In totaal is de projectgroep 10 maal bijeengewest in vergadering en éénmaal voor de try-out van de workshop 'Werknemer en privé: Wat doet u ermee?'. Het is in deze periode helaas slechts eenmaal voorgekomen dat alle deelnemers aan de projectgroep aanwezig waren; het gevolg was verlies van informatie door overdracht en tijdverlies door herhaling van informatie.

Verlenging project

In de zomer van 2004 werd duidelijk dat niet alle beoogde activiteiten voor 1 oktober 2004 uitgevoerd konden worden. Daarom is bij Bureau Dagindeling verlenging aangevraagd voor het project tot 1 april 2005. Deze verlenging is toegekend met dien verstande dat hiervoor geen extra subsidie is toegekend.

Na de verlenging van het project (van 1 oktober 2004 tot 1 april 2005) is de projectgroep eind oktober nog bijeengewest om vervolgspraken te maken. Na overleg is besloten in de verlengingsperiode geen bijeenkomsten meer te beleggen. Bedrijf 1 en bedrijf 2 gaven aan hun deelname te willen afronden en geen nieuwe initiatieven meer te willen ontplooiën; vanuit bedrijf 4 is geen initiatief meer genomen om tot het uitvoeren van reeds geplande acties te komen.

Half maart 2005 heeft een afsluitende vergadering plaatsgevonden met alle projectgroepleden.

Mantelzorgmakelaar

De beoogde mantelzorgmakelaar voor het project besloot vlak voor aanvang een andere baan te accepteren, waardoor er op 1 oktober 2003 geen mantelzorgmakelaar aanwezig was. Gelukkig werd op korte termijn een vervanger gevonden die vanaf half november 2003 is gestart, zodat niet al te veel tijd verloren is gegaan.

Deze mantelzorgmakelaar, Trees Pater, is tot 1 september 2004 32 uur per week werkzaam geweest voor het project. Na die tijd werd dat teruggebracht naar 8 uur per week omdat zij vanaf dat moment voor 24 uur als mantelzorgmakelaar voor de regio Kop van Noord-Holland ging werken. Dit werd mogelijk gemaakt door financiering van het Zorgkantoor Noord-Holland Noord. Hierdoor konden ook niet-werkende mantelzorgers gebruikmaken van de diensten van de mantelzorgmakelaar.

Projectleider

De projectleider, Truus Oud heeft vanaf 1 september 2004 een deel van de taken overgenomen. Dit heeft tot gevolg gehad dat het tempo van de afronding van het project in het laatste halfjaar iets lager werd en keuzes gemaakt zijn ten aanzien van nog te realiseren activiteiten. Vanaf 1 januari 2005 is vooral gewerkt aan de afronding van het project, het maken van een eindproduct en de voorbereiding voor een feestelijke slotconferentie.

Daarnaast is veel tijd besteed aan het geven van voorlichting bij bedrijven en instanties buiten het project. Doel hiervan was enerzijds de bewustwording op gang te brengen aangaande het thema mantelzorg en anderzijds de functie van mantelzorgmakelaar ook landelijk onder de aandacht te brengen. Tenslotte is gedurende het gehele project gepeild of organisaties belangstelling hebben voor het inhuren van de diensten van de mantelzorgmakelaar.

Instrumenten

De praktijkervaringen van de mantelzorgmakelaar hebben als basis gediend voor het opstellen van een aantal hulpmiddelen voor werkgevers en werknemers. Voor de directe dienstverlening is een checklist opgesteld voor zowel de werknemer als voor de werkgever. Aan de hand daarvan zijn de knelpunten in kaart gebracht en wordt een oplossing geboden voor de situatie op het werk c.q. de situatie thuis. Deze checklisten zijn opgenomen in het handboek voor de mantelzorgmakelaar.

In de loop van het project is het nastreven van ‘mantelzorgvriendelijk’ personeelsbeleid losgelaten. Omdat het bewustzijn rondom mantelzorg nog lang niet overal aanwezig was, maar wel essentieel is, is het streven vervolgens gericht op ‘mantelzorgbewust’ personeelsbeleid.

De ervaringen uit het project zijn verwerkt in de brochure ‘Tijd voor Arbeid, Tijd voor Zorg’ die beschikbaar wordt gesteld aan werkgevers en andere geïnteresseerden.

Ontwikkelingen Mantelzorgmakelaar

Gedurende de looptijd van dit project is onderzoek verricht naar de plaats van de mantelzorgmakelaar in het veld van hulp- en dienstverlening. Ervaringen met mantelzorgers hebben geleerd dat deze plaats onafhankelijk dient te zijn van aanbieders in zorg en welzijn en van de betrokken werkgever. Ook in gesprekken met Zorgverzekeraars Nederland en verschillende verzekeraars kreeg Bureau TAPS het advies om de kwaliteit en beschikbaarheid van de functie te waarborgen door het ontwikkelen van een franchiseformule.

Na toestemming van het Projectbureau Dagindeling is er tijd besteed aan de inrichting van de opleiding tot mantelzorgmakelaar en de franchiseformule. Dit in samenwerking met de Transfergroep van de Hogeschool van Rotterdam.

Voorafgaand aan de opleiding die in mei 2005 van start is gegaan, zijn er landelijk een drietal workshops gegeven. Deze zijn goed bezocht en heeft geresulteerd in de start van de opleiding in mei 2005 met 22 deelnemers.

Omdat de functie na de opleiding als zelfstandig ondernemer kan worden beoefend is er een expertmeeting gehouden met diverse experts op het terrein van mantelzorg, verzekeren en zelfstandig ondernemerschap.

Een leergang tot zelfstandig ondernemer binnen de franchise wordt ontwikkeld en uitgevoerd door Bureau Startwijzer. Zij zijn gekozen om hun expertise op dagindeling en zelfstandig ondernemerschap.

Opmerkelijk detail is dat deze formule vrouwen en mannen uitdaagt om op oudere leeftijd een wending te geven aan hun invulling van werk en hun toekomst. Deze ontwikkeling heeft ook een aantal herintreders de kans geboden om zich (weer) te profileren op de arbeidsmarkt.

Activiteiten ontwikkeling mantelzorgmakelaar

<i>Datum</i>	<i>Activiteit</i>	<i>Aantal deelnemers</i>
17 sept 2004	Workshop introductie mantelzorgmakelaar	14
27 oktober 2004	Workshop introductie mantelzorgmakelaar	16
8 december 2004	Workshop introductie mantelzorgmakelaar	36
18 januari 2005	Workshop introductie mantelzorgmakelaar	13
26 januari 2005	Expertmeeting Franchiseformule	7

Congressen, conferenties

Er is veel aandacht besteed aan voorlichting over het onderwerp 'mantelzorg en arbeid' door middel van aanwezigheid op congressen en conferenties. Tevens zijn door deelname aan die bijeenkomsten nieuwe inzichten vergaard en netwerken vergroot. Onderstaand schema biedt een overzicht van deze activiteiten.

Datum	Evenement	Georganiseerd door
01-04-04	Start campagne 'Ik?, Ik ben mantelzorger', Haarlem. <i>Deelname forum</i>	Provincie Noord-Holland
14-05-04	Startdag Website Netwerk Arbeidstijden, Utrecht <i>Informatie en deelname</i>	FNV Bondgenoten*
03-06-04	Slotconferentie 'Carrière of gezin? Carrière èn gezin!', A'dam <i>Informatie, deelname en levende reclamespot</i>	Breaking Barriers / VHTO*
11-06-04	Conferentie 'Keuzes in je levensloop', Utrecht <i>Workshop 'Mantelzorg en levensloop'</i>	FNV Vrouwenbond
15-06-04	Congres 'Handen uit de mouwen', Ede <i>Workshop 'Mantelzorg en werk'</i>	Expertisecentrum Informele Zorg
23-09-04	<i>Presentatie</i> Bouwmed aan P&O-ers	TAPS
24 en 25-09-04	Internationale Conferentie 'Working Fathers, Caring Men' <i>Deelname</i>	Ministerie SZW*
13-10-04	<i>Presentatie</i> Conferentie 'Tijd Werkt' te Leeuwarden	Project Skrande (Equa)*
18-11-04	Slotcampagne 'Ik? Ik ben mantelzorger', Haarlem <i>Deelname forum</i>	Provincie Noord-Holland
10-02-05	<i>Presentatie</i> Meewerkende Partners Bouwend Nederland	TAPS
22-02-05	Interactieve werkplaats Arbeidstijd, Driebergen <i>Deelname door 3 mantelzorgmakelaars</i>	FNV Bondgenoten*
04-03-05	Conferentie voor politici en beleidsmakers, Arnhem <i>Workshop 'Mantelzorg: feiten, cijfers en oplossingen'</i>	FNV-vrouwenbond

29-03-05	Slotconferentie 'Tijd voor Arbeid, Tijd voor Zorg', Alkmaar <i>Presentatie brochure en behaalde resultaten</i>	TAPS
28-04-05	Tijdconferentie, Utrecht <i>Informatie, deelname en workshop</i>	Bureau Dagindeling
Najaar 04	Overleg SZW en VWS <i>Thema: Wet- en regelgeving en beleid koppelen</i>	Bureau Dagindeling
18-2-05	Overleg VWS <i>Thema: bijdrage aan de notitie mantelzorg op de combinatie arbeid en zorg</i>	VWS
9-3-05	Overleg VWS <i>Thema: resultaten mantelzorgprojecten binnen dagindeling</i>	VWS / Bureau Dagindeling
21-3-05	Overleg VWS <i>Thema: wat heeft de (werkende) mantelzorger nu nodig?</i>	VWS
22-4-05	Overleg VWS <i>Thema: expertmeeting t.b.v de notitie mantelzorg</i>	VWS

* deze bijeenkomsten c.q. projecten zijn mede mogelijk gemaakt door ESF-3 subsidie

Voorlichting door schriftelijke publicaties

Er zijn verschillende publicaties verschenen over de functie en het project. Enerzijds door aanwezigheid op diverse landelijke bijeenkomsten en anderzijds door de PR over de functie van mantelzorgmakelaar in de regio.

Hieronder volgen de publicaties waarin het project 'Tijd voor Arbeid, Tijd voor Zorg' is genoemd, voor zover bekend:

Datum	Onderwerp
Februari 2004	Gids voor Personeelsmanagement 'Zorgmakelaar helpt mantelzorger uit de tang'
April 2004	Artikel 'Campagne versterkt positie mantelzorgers', Noord-Hollands Dagblad
Zomer 2004	Bericht in bijlage Toptijd, werk en privé combineren, 'Mantelzorg en de baas'
Oktober 2004	Artikel in nieuwsbrief bouwbedrijf
November 2004	Vermelding PWnet, vakblad personeelsmanagement van workshop 'Werknemer en privé, wat doet u ermee?'
November 2004	Vermelding in factsheet 'Een verdubbeling van belasting', E-quality
December 2004	Persbericht Alkmaars Weekblad workshop 'Werknemer en privé, wat doet u ermee?'
Februari 2005	Artikelen in 'De Stem van de mantelzorger' met o.a. interviews bedrijfsarts bedrijf in kader van campagne 'Ik? Ik ben mantelzorger!' van de Provincie Noord-Holland
Februari 2005	Interview met Telegraaf met mantelzorger en mantelzorgmakelaar over de combinatie mantelzorg en werk (in katern 'Over Geld') <i>Artikel is op zaterdag 16 april 2005 verschenen</i>
Maart 2005	Artikel 'Werk en mantelzorg samen te zwaar' naar aanleiding van de slotconferentie. Noordhollands Dagblad <i>Artikel is verschenen op woensdag 30 maart 2005</i>
Maart 2005	Artikel 'Zelf ziek worden van het mantelzorgen' naar aanleiding van de slotconferentie. Noordhollands Dagblad <i>Artikel is verschenen op woensdag 30 maart 2005</i>
Maart 2005	Interview van Intermediair met hoogopgeleide mantelzorgers over de combinatie arbeid en mantelzorg. <i>Artikel zal eind juni 2005 verschijnen</i>
Maart 2005	Interview met radio Noord-Holland over resultaten van het project 'Tijd voor Arbeid, Tijd voor Zorg'

EINDRAPPORTAGE BEDRIJVEN

Naast de algemene doelstellingen van het project is per bedrijf een specifieke doelstelling vastgesteld. In een afrondend gesprek werd met de betrokkenen geëvalueerd of deze doelstellingen zijn gerealiseerd. Om privacy-redenen zijn de gegevens van de bedrijven geanonimiseerd.

BEDRIJF 1

Voorafgaand aan het project

Bedrijf 1 was voor de projectleiding een goede organisatie om bij het project te betrekken. Wat biedt de CAO, welke faciliteiten heeft de werkende mantelzorger in dit bedrijf? Ook de omvang en de beeldvorming ten aanzien van het werkgeversschap van dit bedrijf was voldoende motivatie om het bedrijf te vragen deel te nemen aan het project.

Bedrijf 1 staat overwegend positief ten opzichte van het thema mantelzorg en het thema dagindeling. De vraag om mee te doen aan het project 'Tijd voor Arbeid, Tijd voor Zorg' is in eerste instantie voorgelegd aan een topfunctionaris. Via dit contact is de eerste vraag en uitleg gedaan aan het hoofd P&O. Ook deze stond positief tegenover dit idee. De functionaris is echter uit dienst gegaan waardoor enige tijd onduidelijk was wie namens het bedrijf aan de projectgroep zou deelnemen. Al snel is vanuit P&O de Arbo-coördinator betrokken in het project die samen met een collega de afvaardiging in de projectgroep heeft vormgegeven.

Uitvoering van het project bij het bedrijf

In samenwerking met het bedrijf zijn onderstaande doelstellingen opgenomen. Hieruit is op te maken dat betrokkenen vanuit 'goed werkgeverschap' de problematiek van de werknemers, die mantelzorgers zijn, serieus nemen.

Er zijn in een aantal gesprekken afspraken gemaakt over hetgeen al dan niet naar buiten wordt gebracht in de eindverslagen. Er is door de projectleiding een zekere reserve waargenomen ten aanzien van uit te brengen informatie die op de voorhand niet was voorzien en daardoor ook niet besproken.

Dit heeft van alle betrokkenen extra inzet gevraagd om toch de resultaten te halen die in de algemene doelstelling van het project zijn verwoord.

Profielchets van bedrijf 1

Voor het opstellen van het bedrijfsprofiel is onderzoek nodig naar de organisatiestructuur en -cultuur alsmede naar de interne regelgeving. Deze is te vinden in organogrammen, de CAO's en in de op schrift gestelde interne regelgeving. Daarnaast is een indruk verkregen van de cultuur van het bedrijf door bestudering van (beleids)stukken en de sfeer die wordt gevoeld door het aanwezig zijn in het bedrijf. De ongeschreven regels zijn bekend geworden door middel van het stellen van gerichte vragen aan werknemers van het bedrijf. Deze vragen kwamen vooral voort uit bestudering van de aangeleverde stukken.

Om de profielchets op te stellen zijn bij het bedrijf de volgende activiteiten ondernomen:

- **Schriftelijke informatie**
De volgende publicaties zijn bestudeerd: verlofregeling, organogram, algemeen jaarverslag, wegwijzer voor personeel (introductiefolder).
- **Interviews en vragenlijst**
Met de volgende medewerkers zijn interviews gehouden of vragenlijsten doorgenomen: beleidsmedewerker arbeidsvoorwaarden, het afdelingshoofd personeel, salarisadministratie en leidinggevenden.
- **Arbeid & Zorgthermometer (zie brochure Tijd voor Arbeid, Tijd voor Zorg)**
De Arbeid & Zorgthermometer is op proef uitgezet bij de personeelsadviseurs. Naar aanleiding hiervan is besloten deze niet verder uit te voeren omdat deze onvoldoende aansloot bij het bedrijf.

Bedrijf 1 (groot) kent integraal management. Ieder verzoek, dat afwijkt van bestaande regeling of daarin niet wordt genoemd, wordt gewogen door de bevoegd manager waarna afspraken op maat worden gemaakt. Door dit integraal management heeft iedere sector hierin de 'vrijheid' van handelen die ter besluitvorming wordt voorgelegd aan de beslissingsbevoegde medewerker. Er zijn schriftelijke kaders aanwezig, maar in het toekennen van faciliteiten kunnen verschillen tussen afdelingen voorkomen.

Onlangs is de verlofregeling aangepast aan de actuele behoeften. Ten opzichte van de oude regeling zijn veel bepalingen omtrent verlof rond arbeid en zorg geschrapt aangezien deze inmiddels wettelijk zijn vastgelegd. De afdeling P&O is op de hoogte van Wet Arbeid en Zorg maar niet iedereen beschikt over parate kennis op dit gebied. De schatting is dat er zo'n 50 maal per jaar gebruik wordt gemaakt van kort zorgverlof en calamiteitenverlof. Er is helaas niet na te gaan hoeveel verzoeken zijn gedaan met betrekking tot langdurig zorgverlof, aangezien dit niet wordt geregistreerd.

Doelstellingen bij bedrijf 1

1. *Bekendheid en bewustwording ten aanzien van mantelzorg verhogen*
Het begrip 'mantelzorg' onder de aandacht brengen, zodat medewerkers weten wat mantelzorg inhoudt en zich bewust zijn van de signalen van overbelaste mantelzorgers;
2. *Inzicht geven in de problematiek van werkende mantelzorgers*
Signaleren van de problematiek van werkende mantelzorgers onder het eigen personeel, d.w.z. inzicht hebben in aantal mantelzorgers, aard van de problematiek en eventuele knelpunten;
3. *Mogelijke oplossingen aandragen*
Aandragen van oplossingen in de arbeidsvoorwaardelijke sfeer (zoals verlof, arbeidsduur) en mogelijke voorstellen tot aanpassing van personeelsbeleid;
4. *Voorlichting geven*
Voorlichten van medewerkers zodat ze weten dat de mantelzorgmakelaar er is en wat die voor hen kan betekenen.

Realisatie doelstellingen

Door middel van schriftelijke en mondelinge communicatie is er informatie over het onderwerp verspreid. Daarmee is de eerste stap gezet naar bekendheid en bewustwording (1) aangaande het thema mantelzorg. De werknemers en alle leidinggevenden zijn schriftelijk geïnformeerd (4) en met een aantal sleutelpersonen binnen de sector (waarnemend sectorhoofd P&O, beleidsmedewerker arbeidsvoorwaarden en de medewerkers van de personeels- en salarisadministratie) hebben daaraan gekoppeld gesprekken plaatsgevonden. Ook met de bedrijfsarts heeft nader overleg plaatsgevonden over het onderwerp. De gesprekken zijn vooral gevoerd om betrokkenen inzicht te verschaffen in de problematiek (2) van werkende mantelzorgers. Op verzoek van het bedrijf zijn nog verdiepingsgesprekken gevoerd met leidinggevenden binnen een van de sectoren.

Chronologisch overzicht van de gerealiseerde activiteiten:

December 2003	Kennismaking met P&O-adviseurs en uitleg over project;
Januari 2004	Verspreiding brochure 'Alle zeilen bij' binnen P&O; Mailing over project en functie naar afdeling P&O; Informatie over deelname aan project door P&O naar bedrijfsarts; Schriftelijke informatie door de mantelzorgmakelaar naar bedrijfsarts;
Februari 2004	Kennismaking met casemanagers, die zich bezighouden met verzuim; Kennismaking met bedrijfsarts en uitwisseling informatie;
Maart 2004	Afspraken over wederzijdse doorverwijzing en afstemming; Verspreiding flyers binnen P&O, op prikborden en recepties; Verspreiding flyer met begeleidende brief van afdeling P&O naar circa 80 leidinggevenden binnen het bedrijf;
April 2004	Artikel in het personeelsblad en vermelding op interne website van het bedrijf over de functie van mantelzorgmakelaar; Gesprek met de casemanagers over oorzaken van ziekteverzuim en toepassing van verlofregelingen;
Mei 2004	Vervolggesprek met de bedrijfsarts over ziekteverzuim en mogelijkheden voor nader onderzoek onder mantelzorgers;
Oktober 2004	Gesprekken met leidinggevenden van drie afdelingen binnen de betrokken sector waarin ze zijn geïnformeerd over het project en bevestigd op hun bevindingen.

Conclusies

De term 'mantelzorg' is onder de aandacht gebracht van de werknemers in het bedrijf. Het geven van eenmalige schriftelijke informatie en voorlichting bleek niet voldoende om de bewustwording op gang te brengen ten aanzien van het onderwerp 'mantelzorg' en inzicht te geven in de knelpunten van werkende mantelzorgers voor zowel de werkgever als voor de werknemer. Herhaling van informatie op verschillende momenten en door middel van verschillende communicatiekanalen zou meer effect hebben gehad.

Uit de gesprekken met de leidinggevenden van de betrokken sector kwam naar voren dat zij graag aan het begin van het project uitgebreide informatie hadden willen hebben over het project in de vorm van een presentatie en/of gesprek.

Aanbevelingen

Voorlichting:

Voor een snelle en effectieve voorlichtingsronde kan het best worden gestart met een draagvlaksessie voor het managementteam nadat de directie melding heeft gedaan van deelname aan het project. Ook na een dergelijke sessie wordt de slagingskans verhoogd door persoonlijke betrokkenheid en aandacht van het management.

Tijdens de duur van het project dient op meerdere momenten informatie worden gegeven over het onderwerp, zodat de herkenning kan plaatsvinden en informatie beklijft.

Verlof:

De verlofregeling geeft aan dat werknemers maximaal 40 verlofuren mogen meenemen naar het nieuwe jaar. Er kan worden onderzocht of die uren gereserveerd kunnen worden voor eventuele toekomstige mantelzorgtaken (gelabeld) in een soort spaarverlofbank.

De werknemer kan het gespaarde verlof in principe alleen opnemen voor mantelzorgtaken; daarnaast kan de spaarverlofbank worden gebruikt als aanloop naar een levensloopregeling. Een registratie van verzoeken voor langdurig verlof zal de organisatie meer inzicht geven in de behoefte van de werknemers.

Ook de mogelijkheid van verlof kopen of sparen van tijd kan hiervoor worden gebruikt en extra onder de aandacht worden gebracht. Zo zal de werkgever in staat worden gesteld om vervanging te regelen voor uitvoerende taken zonder dat dit meerkosten met zich meebrengt.

Evaluatie

Op 21 april 2005 is de gang van zaken rondom het project geëvalueerd met de Arbo-coördinator en de junior P&O-adviseur aan de hand van de volgende vragen:

Wat was de verwachting bij aanvang van het project?

Bij aanvang was er sprake van een goed gevoel: het zou meer duidelijkheid brengen omtrent interne zaken die met verzuim te maken hebben. Het gegeven 1 op de 8 (mantelzorger : werknemer) sprak sterk tot de verbeelding. In het begin werden het project en de presentatie ervan als onduidelijk ervaren en was het weinig concreet voor de betrokkenen. Allengs werd meer de zakelijke kant ongepakt waardoor het beter werkbaar werd.

Is er vergelijking mogelijk van de tijd voor en na het project?

Het begrip en de kennis is toegenomen, vooral na de workshop voor P&O-ers. Deze werd zeer positief beoordeeld. *“We zullen zeker trachten met het onderwerp verder te gaan door naast maatwerk ook organisatiebreed aan de slag te gaan”.*

Hoe nu verder in het bedrijf?

Het voornemen is om:

- de eindrapportage intern te verspreiden met de brochure ‘Tijd voor Arbeid, Tijd voor Zorg’;
- na te gaan of er een registratie mogelijk is van zorgverlof;
- de mogelijkheid na te gaan of het thema mantelzorg opgenomen kan worden in het functioneringsgesprek;
- een afsluitend stuk over het project te schrijven en uitleggen hoe men gebruik kan (blijven) maken van de mantelzorgmakelaar;
- te onderzoeken of de functie van de mantelzorgmakelaar gekoppeld kan worden aan het bedrijfszorgpakket;
- voorstellen tot beleid te doen binnen het overleg van het Sociaal Medisch Team.

BEDRIJF 2

Voorafgaand aan het project

De projectleiding was zeer verguld met het feit dat de directie van het bedrijf zich bereid verklaarde mee te werken aan het project. Een commerciële organisatie met overwegend mannelijke werknemers en een hele andere bedrijfscultuur zou een welkome afwisseling en goed vergelijkingsmateriaal bieden ten opzichte van de andere deelnemende bedrijven. Vanuit de organisatie was men benieuwd of en zo ja, hoeveel mantelzorgers er aanwezig waren onder het personeel. Vanuit de projectleiding bestond grote interesse of en hoe werkgever en werknemer met het thema 'mantelzorg' omgaan.

Uitvoering van het project

De directie van het bedrijf stond in eerste instantie sceptisch tegenover het thema 'mantelzorg', maar bleek na toelichting door de projectleiding open te staan voor deelname in het kader van goed werkgeverschap. Na de toezegging tot deelname hebben zij letterlijk en figuurlijk alle deuren opengezet. Uitgaand van de zogenaamde 'win-win-situatie' ("*Wat goed is voor onze medewerkers is ook goed voor ons als werkgever*") hebben zij alle medewerking toegezegd en informatie toegankelijk gemaakt. Daarnaast was de mantelzorgmakelaar gedurende de eerste maanden een dagdeel per week aanwezig in het bedrijf. De samenwerking met de organisatie is gedurende het gehele project zeer goed verlopen; mede hierdoor is veel bruikbare informatie naar voren gekomen. Tijdens een eerste gesprek met één van de directieleden en de twee P&O-functionarissen zijn de doelstellingen voor het bedrijf vastgesteld. Verdere contacten met het bedrijf zijn verlopen via de afdeling P&O, die bij iedere vervolgstap heeft zorggedragen voor de afstemming met de directie; een P&O functionaris nam deel aan de projectgroepbijeenkomsten.

Profielschets

Om de profielschets op te stellen zijn bij het bedrijf de volgende activiteiten ondernomen:

- **Schriftelijke informatie**
De volgende publicaties zijn bestudeerd: beide CAO's, verlofregeling, organigram, risico-inventarisatie en -evaluatie, Arbo-beleidsplan en -jaarverslag, wegwijzer voor personeel (informatiemap)
- **Interviews en vragenlijsten**
KAM-coördinator (Kwaliteit, Arbeidsomstandigheden en Milieu) en afdeling P&O; Alle medewerkers ontvingen een korte vragenlijst
- **Arbeid & Zorgthermometer (zie brochure 'Tijd voor Arbeid, Tijd voor Zorg')**
De Arbeid & Zorgthermometer is ingevuld door managers en P&O.

Het middelgrote bedrijf heeft kent een platte organisatiestructuur. De direct leidinggevenden hebben binnen bepaalde kaders eigen beslissingsbevoegdheid en zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het personeelsbeleid, waarbij zij advies kunnen inwinnen bij afdeling P&O. De besluitvorming geschiedt via korte lijnen en afstemming vindt plaats via het managementoverleg.

Binnen het bedrijf is de stelregel dat veel bespreekbaar is; op maat en aan de hand van kosten-batenanalyse wordt per situatie een besluit genomen. Er wordt bijvoorbeeld wel verlof toegekend maar geen gebruik gemaakt van de wettelijke regelingen. Ook flexibele werktijden zijn bespreekbaar, maar komen sporadisch voor.

Binnen de bedrijfssector is een overzichtelijk verlofboekje beschikbaar. Dit boekje was aanwezig bij P&O, maar bleek bij navraag niet bekend te zijn bij managers.

Ook een groot deel van de werknemers² was niet op de hoogte van de mogelijkheden die de wet in dit verband biedt. De angst bij het management voor het risico van overmatig gebruik van verlofregeling(en) bleek de voornaamste reden om hier niet veel ruchtbaarheid aan te geven. De ervaring van P&O is dat schriftelijke informatie slecht wordt gelezen door medewerkers; om die reden wordt informatie naar het huisadres gestuurd zodat ook de partner kennis kan nemen van de inhoud. Tevens blijken de werknemers in de sector gevoelig te zijn voor een zakelijke benadering, d.w.z. wat kost het en wat levert het op?

Doelstellingen bij bedrijf 2

1. *Instrueren en informeren afdeling P&O*
zodat zij de globaal de weg weten in 'zorgland' waardoor de P&O-ers de eerste opvang kunnen doen en zelf een aantal taken kunnen overnemen, dan wel verwijzen als mantelzorgers problemen hebben op dit vlak;
2. *Instrueren en informeren management, leidinggevenden en medewerkers*
zodat zij weten wat mantelzorg is en de kenmerken en knelpunten van werkende (en soms overbelaste) mantelzorgers erkennen en herkennen;
3. *Zicht en invloed op 'grijs ziekteverzuim'*
door herkenning en erkenning van de problematiek van werkende mantelzorgers onder het eigen personeel, d.w.z. inzicht hebben in aantal mantelzorgers, aard van de problematiek en eventuele knelpunten. Vervolgens kan de werkgever, al dan niet met behulp van de mantelzorgmakelaar, door interventie en aandragen van oplossingen het ziekteverzuim bekorten of zelfs voorkomen.

Realisatie doelstellingen

Door middel van schriftelijke en mondelinge communicatie is de afdeling P&O op de hoogte gebracht van de werkwijze in 'zorgland'. In een speciale bijeenkomst voor P&O heeft kennisoverdracht plaatsgevonden en hebben de P&O-ers geoefend aan de hand van een casus. Hiermee zijn de P&O-ers geïnformeerd en geïnstrueerd (1) met dien verstande dat de kennis regelmatig geactualiseerd moest worden, aangezien er voortdurend wijzigingen waren op het gebied van zorg.

De werknemers en alle leidinggevenden zijn zowel schriftelijk als mondeling geïnformeerd (2) door middel van verspreiding van flyers, aanwezigheid bij managementbijeenkomsten en bezoeken op de werkplek. Ook met de bedrijfsarts heeft nader overleg plaatsgevonden over het onderwerp. De gesprekken zijn vooral gevoerd om betrokkenen inzicht te verschaffen in de problematiek van werkende mantelzorgers.

Door de uitvoering van beide voorgaande doelstellingen is ook doelstelling 3 verwezenlijkt.

Chronologisch overzicht van de gerealiseerde activiteiten:

December 2003	Kennismaking met directie en P&O;
Januari 2004	Mailing aan managementteam met brochure 'Alle zeilen bij' en aankondiging presentatie;
Februari 2004	Mailing aan alle medewerkers met prijsvraag; Voorstelronde binnen het kantoor van het bedrijf; Verspreiding flyers binnen het bedrijf; Rondgang langs diverse werkplekken onder begeleiding; Presentatie aan hele managementteam (circa 25 pers.); Kennismaking met bedrijfsarts in aanwezigheid van P&O;
April 2004	Kennisoverdracht P&O;
Juni 2004	Uitreiking prijs aan twee medewerkers;
Juli 2004	Artikel in personeelsblad;
Oktober 2004	Mailing bij salarisstrook over voortgang project; Presentatie aan P&O-ers van bedrijven via de koepel van het bedrijf;
December 2004	Eindpresentatie aan 125 leidinggevenden;
Februari 2004	Presentatie aan meewerkende partners van bedrijven via de Nederlandse koepel.

² Ruim 83% van de respondenten

Conclusies

In het bedrijf is de informatie over het thema ‘mantelzorg’ op diverse momenten en via verschillende communicatiekanalen naar voren gebracht en herhaald. Dit heeft enerzijds geleid tot een vergroting van de alertheid op signalen van overbelasting door de combinatie mantelzorg en werk en anderzijds tot opname van het onderwerp in het bestaande overleg over ziekteverzuim.

Door inzet van de mantelzorgmakelaar heeft het bedrijf direct kosten bespaard door verkorting van de verzuimduur en indirect door preventie en ondersteuning te bieden aan de aanwezige werkende mantelzorgers, die daar behoefte aan hadden.

Door de prettige samenwerking en de zakelijke aanpak hebben zowel de projectleiding als de organisatie de vruchten kunnen plukken in de vorm van kennis en inzicht.

Via het bedrijf heeft de projectleiding contact gelegd met de landelijke koepel, waar twee presentaties zijn verzorgd voor collega-bedrijven zodat het thema ‘mantelzorg en werk’ ook daar toegelicht kon worden. Uiteraard was de projectleiding zeer blij met deze uitbreiding van het netwerk.

Tevens is gebleken dat aanwezigheid van de mantelzorgmakelaar in het bedrijf nodig is om kennis te nemen van de cultuur van de organisatie, maar dat deze aanwezigheid niet noodzakelijk is om contact te leggen met de werkende mantelzorgers. Mantelzorgers hebben geen gebruik gemaakt van de ‘spreekuur’ mogelijkheid in het kantoor.

Aanbevelingen

Het thema ‘mantelzorg’ kan worden geïntegreerd in het bestaande en nieuw te vormen personeelsbeleid. De reeds op gang gebrachte bewustwording ten aanzien van dit onderwerp kan worden versterkt door het regelmatig ter sprake te brengen in verschillende overlegvormen.

Dit bedrijf kan als voorbeeld dienen voor andere bedrijven in de sector en haar ervaringen ten aanzien van dit project delen met collega-organisaties. Op deze manier wordt de opgedane kennis verspreid en de bewustwording versterkt.

De direct leidinggevenden is de belangrijkste schakel in de uitvoering van het personeelsbeleid. Deze dienen dus goed geïnformeerd te zijn over de mogelijkheden om zorg en arbeid te combineren. Dit kan het beste geschieden via een combinatie van schriftelijke en mondelinge informatie en ondersteund door een prognose van kosten en baten van de mogelijke oplossingen, die op maat kunnen worden ingezet.

Een zakelijke benadering van het ‘persoonlijke’ onderwerp werkt drempelverlagend voor zowel leidinggevende als medewerker.

Omdat schriftelijke informatie minder goed werkt, kan het onderwerp beter regelmatig worden geagendeerd op het werkoverleg; schriftelijke informatie werkt dan ondersteunend.

Evaluatie

Van diverse kanten heeft de projectleiding positieve reacties gekregen op deelname aan het project van dit bedrijf; de deelname en positieve houding van deze organisatie is door de projectleiding daarom op diverse fronten ter promotie ingezet.

Voor de evaluatie heeft op 31 maart een gesprek plaatsgevonden met één van de directeuren van het bedrijf.

1. Wat was de verwachting bij aanvang van het project?

“Het moment was goed gekozen voor ons bedrijf, hoewel er wel het een en ander uitgelegd moest worden. Pas bij het berekenen van het aantal medewerkers dat bij ons werkt en die mogelijk mantelzorgtaken verrichten, werd het voor ons duidelijk, dat hier misschien winst te behalen zou zijn op het ziekteverzuim. Na deze overweging was de verwachting dus positief. Alleen de kreet mantelzorger is nog steeds nietszeggend!”

2. Is er een vergelijking mogelijk van voor en na het project?

Sinds de deelname aan het project is het in maandelijks Sociaal Medisch Overleg van het bedrijf het thema 'mantelzorg' opgenomen, hetgeen een uitbreiding betekent voor alle betrokkenen.

Ook is de alertheid van de leidinggevenden binnen de organisatie toegenomen: men praat erover bij signalen van de werknemer en er wordt melding van gemaakt in de preventieve sfeer bij de afdeling P&O.

Voor deze sector is dit een hele overwinning maar het blijft een moeilijke sector als het gaat om aangepaste werktijden door de collectieve vorm van vervoer.

Mogelijkheden zijn er wel maar dan zullen er afspraken gemaakt moeten worden en de (meer)kosten gedeeld.

3. Hoe nu verder in het bedrijf?

Er komt een mededeling in de nieuwsbrief voor het personeel dat het project is gestopt. Hierin komt ook een uitleg hoe het bedrijf na deze periode omgaat met mantelzorgers in het bedrijf. Mantelzorgers die in de regio wonen waar nu mantelzorgmakelaars actief zijn, kunnen daar gebruik van maken zolang de functie gesubsidieerd wordt. Voor het bedrijf is dit een beperking omdat de werknemers ook uit andere delen van het land komen. Hieruit vloeit de afspraak voort dat Bureau Taps een voorstel doet voor een soort onderhoudscontract zodat de functie van mantelzorgmakelaar beschikbaar blijft voor de werknemers van het bedrijf die uit delen van het land komen waar de functie van mantelzorgmakelaar niet gesubsidieerd wordt.

BEDRIJF 3

Voorafgaand aan het project

De projectleiding had in eerste instantie het een ander bedrijf uit deze sector benaderd om deel te nemen aan het project. Dit bedrijf werd vertegenwoordigd door een P&O-adviseur die helaas slechts eenmaal aanwezig is geweest en uiteindelijk eind 2003 uit de projectgroep is gestapt omdat de organisatie geen toestemming verleende tot verdere medewerking. Vervolgens is een ander bedrijf binnen de sector benaderd om het stokje over te nemen. Vanaf maart 2004 heeft een staf-functionaris P&O zitting genomen in de projectgroep.

Uitvoering van het project

In juni 2004 heeft een kennismaking plaatsgevonden met managementteam en bedrijfsarts. Door de late deelname, vakanties en werkdruk binnen de organisatie werden de mogelijkheden om activiteiten binnen de organisatie uit te voeren beperkt. De inzet en het enthousiasme van de P&O-functionaris bleek van essentieel belang om de doelstellingen te bereiken, omdat de medewerkers niet meer rechtstreeks benaderd konden worden.

Profielchets

Door de verlate instroom in het project van het bedrijf is er geen nader onderzoek gedaan en geen uitgebreide profielchets meer opgesteld. Wel is de schriftelijke informatie bestudeerd (CAO, beleidsstukken, organigram en jaarverslag) en er is een globale indruk verkregen van het gevoerde beleid en de organisatiestructuur.

Over het algemeen kan gesteld worden dat binnen het bedrijf ruimhartig gebruik wordt gemaakt van bestaande faciliteiten maar niet direct zichtbaar is wat de effecten zijn van het gevoerde beleid. Na verlenging van het project in oktober 2004 is er voor gekozen om gesprekken te voeren met drie mantelzorgers om te toetsen wat het effect was van het organisatiebeleid, zowel in positieve als in negatieve zin. Eind februari 2005 hebben deze gesprekken plaatsgevonden. De bevindingen uit deze interviews zijn anoniem gerapporteerd aan de organisatie. De diepte-interviews met mantelzorgers hebben opmerkelijke resultaten opgeleverd alsmede nieuwe inzichten die de organisatie kan aanwenden bij de bespreking van gemaakte en nog te maken beleidskeuzes.

Doelstellingen bij bedrijf 3

1. *Het begrip mantelzorg bekend maken binnen de organisatie*
Het begrip 'mantelzorg' onder de aandacht brengen, zodat medewerkers weten wat mantelzorg inhoudt;
2. *Bewustwording t.a.v. mantelzorgers op gang brengen*
zodat er sprake is van herkenning van de signalen van overbelaste mantelzorgers en begrip en erkenning van de ervaren knelpunten;
3. *Aandacht voor faciliteiten voor werkende mantelzorgers*
Bestaande mogelijkheden binnen de organisatie om arbeid en mantelzorg op een gezonde en efficiënte wijze combineren en bekend te maken aan werknemers en werkgever (win-win);
4. *Zicht en invloed op 'grijs' ziekteverzuim*
door herkenning en erkenning van de problematiek van werkende mantelzorgers onder het eigen personeel, d.w.z. inzicht hebben in het aantal mantelzorgers, de aard van de problematiek en eventuele knelpunten.

Gerealiseerde doelstellingen

Door middel van flyers en een begeleidende mailing door P&O zijn alle medewerkers geattendeerd op het project en de dienstverlening van de mantelzorgmakelaar (1).

De bewustwording (2) is met name op gang gebracht via de P&O-functionaris die door de verkregen inzichten tijdens de projectgroepbijeenkomsten gericht advies kon geven. Door het onderwerp regelmatig te bespreken binnen de organisatie kwam de bewustwording ten opzichte van werkende mantelzorgers en hun knelpunten op gang.

Door middel van voorbeelden uit de praktijk en een analyse van reeds ingezette oplossingen werd aandacht geschonken aan faciliteiten voor werkende mantelzorgers (3).

Chronologisch overzicht van de gerealiseerde activiteiten:

Juni 2004	Kennismaking met managementteam en bedrijfsarts; Verspreiding flyer mantelzorgmakelaar onder werknemers; Mailing over deelname project aan werknemers;
2004/2005	Onderwerp 'mantelzorg' ter sprake brengen in diverse overlegvormen;
Maart 2005	Interviews met mantelzorgers die bij de organisatie werken.

Conclusies

De vakanties en de werkplanning bleken een struikelblok bij het uitvoeren van activiteiten. Dit is vooraf onvoldoende ingeschat. Toch bleek de cultuur en de samenstelling van deze organisatie in de praktijk een waardevolle aanvulling, ondanks de korte periode van deelname.

De frisse kijk op zaken die de P&O-functionaris tijdens de bijeenkomsten heeft laten zien heeft het project veel goed gedaan. Het effect van de behaalde doelstellingen is weliswaar niet zo groot als gewenst, maar heeft wel de basis gelegd voor verdere bewustwording en activiteiten.

Aanbevelingen

Voorlichting

Voor een snelle en effectieve voorlichtingsronde kan het beste gestart worden met een draagvlaksessie voor het managementteam nadat de directie melding heeft gedaan van deelname aan het project. Na een dergelijke sessie wordt de slagingskans verhoogd door persoonlijke betrokkenheid en aandacht van het management.

Tijdens de duur van het project kan op meerdere momenten informatie worden gegeven over het onderwerp, zodat de herkenning kan plaatsvinden en de informatie beklijft.

De direct leidinggevenden zijn de belangrijkste schakel in de uitvoering van het personeelsbeleid. Deze dienen dus goed geïnformeerd te zijn over de mogelijkheden om zorg en arbeid te combineren. Dit kan het beste geschieden door een combinatie van schriftelijke en mondelinge informatie en ondersteund door een prognose van kosten en baten van de mogelijke oplossingen, die op maat kunnen worden ingezet.

Evaluatie

De evaluatie heeft telefonisch plaatsgevonden op 26 april met de staffunctionaris P&O. De bevindingen:

1. Wat was de verwachting bij aanvang van het project?

“In eerste instantie had ik géén verwachtingen omdat ik niet wist wat het was! Ik had nog nooit van de term gehoord. We hebben meegedaan uit nieuwsgierigheid, vanuit het vakgebied P&O en ikzelf als mens. Later zagen we de ook de mogelijkheid om de organisatie te spiegelen en eens te kijken hoe we het doen als het om mantelzorg en verzuim gaat. Het was de tijdinvestering meer dan waard”.

2. Is er vergelijking mogelijk van de tijd voor en na het project?

“Absoluut! Voordat wij erbij betrokken werden, was mantelzorg absoluut geen thema binnen de organisatie. Nu zijn betrokkenen als de sectordirecteuren, de bedrijfsarts, managers en P&O op de hoogte. Zij wijzen mantelzorgers op het bestaan van de mantelzorgmakelaar zodat er in een vroeg stadium al specifieke aandacht uitgaat naar deze werknemers”.

3. Hoe nu verder in het bedrijf?

Het bedrijf:

- heeft de intentie om het thema in het najaar weer onder de aandacht te brengen van de werknemers;
- heeft de intentie om gebruik te blijven maken van de diensten van de mantelzorgmakelaar om de opgebouwde deskundigheid vast te houden. Hoe en in welke vorm zal later in het jaar worden besproken;
- wil graag tips hebben om het thema levend te houden.

Interviews mantelzorgers

Een aantal werknemers die belast zijn met mantelzorgtaken hebben meegewerkt aan een interview dat door de projectleider werd gehouden. Hiervan is door de projectleiding rapportage gedaan aan de werkgever.

Thema: ‘ervaringen met de cultuur in het omgaan met ziekteverzuim’

Subthema: ‘ziekteverzuim en gedeelde verantwoordelijkheid’.

Om privacy-redenen wordt de inhoud van de interviews niet weergegeven. Er is gekozen voor een selectie van aanbevelingen van de deelnemers:

- Informeer collega's over mantelzorg, anders gaan verschillende verhalen de ronde doen over de situatie of de vorm van verzuim;
- Bouw een vorm van respijtzorg in door bijvoorbeeld de eerste dag na een vakantie vrij te geven omdat de vakantie zelf de zwaarste periode is voor de mantelzorger;
- Houdt rekening met het gegeven dat de vervanging thuis eerst geregeld moet zijn wil de mantelzorger goed kunnen werken;
- Zorg dat mantelzorgers weten waar men hulp kan halen/inschakelen;
- Zorg dat de terugkeer op het werk goed gepland wordt en doe eventueel een voorstel tot aangepast werk en/of tijden;
- Zorg dat de werknemer die verzuimt, voldoende prikkels krijgt vanuit het werk;
- Het ‘liefdevol’ wegzenden van een werknemer door de werkgever is geen oplossing voor het mantelzorgprobleem;
- Voorkom dat collega's/leidinggevendenden een negatief beeld krijgen van de werknemer wat betreft promotie, inzetbaarheid of werklust: men werkt graag!

BEDRIJF 4

Voorafgaand aan het project

Door wisseling van directie en een incomplete overdracht was binnen de organisatie de deelname aan het project niet bekend. De nieuwe directie en leidinggevenden hadden geen affiniteit met het onderwerp en het had totaal geen prioriteit. Onrust door en gebrek aan tijd wegens een reorganisatie maakten dat hier niet voortvarend gestart kon worden met het project. In eerste instantie werd een coördinator als vertegenwoordiger van de organisatie afgevaardigd.

Aangezien voor dit project een vertegenwoordiger van afdeling P&O gewenst was heeft vanaf maart 2004 een P&O-adviseur aan de projectgroep deelgenomen.

Uitvoering van het project

Bij de het bedrijf is de directiewisseling kort na aanvang van het project lastig geweest. Verder heeft in het begin niet de juiste persoon aan de bijeenkomsten deelgenomen. Er is veel energie gestoken in het ontwikkelen van initiatieven waarvan slechts enkele konden worden uitgevoerd.

Door diverse interne oorzaken is in het bedrijf geen rechtstreekse informatie verstrekt aan alle werknemers. Het plan was om een mailing met de salarisstrook mee te sturen waarin informatie zou worden verstrekt, vragen konden worden gesteld en medewerkers zich zouden kunnen aanmelden voor een informatiebijeenkomst over de combinatie mantelzorg en arbeid. Voor deze activiteiten werd geen toestemming verleend.

Op een alternatief voorstel vanuit de projectleiding is geen initiatief meer genomen waardoor de uitvoering reeds geplande acties niet kon doorgaan.

Profielschets

Bij het bedrijf was alleen schriftelijke informatie voorhanden en was er geen gelegenheid tot nader onderzoek. Hierdoor kon er geen profielschets opgesteld worden.

Het is erg jammer dat de mantelzorgmakelaar in deze organisatie niet heeft kunnen opereren omdat dit bedrijf het prototype is van een organisatie waar veel mantelzorgers werken. Juist deze mensen weten vaak niet dat ze mantelzorger zijn en/of maken onvoldoende gebruik van de beschikbare mogelijkheden (blinde vlek).

Chronologisch overzicht van de gerealiseerde activiteiten

December 2003	Verspreiding brochure 'Alle zeilen bij' bij P&O Kennismaking met één van de P&O-adviseurs
Januari 2004	Verspreiding introductiemail aan leidinggevenden en P&O
Februari 2004	Flyers naar receptie hoofdkantoor
Mei 2004	Kennismaking met de bedrijfsarts
Juni/Juli 2004	Presentatie in 3 van de 4 regio's aan circa 20 resultaatverantwoordelijke managers

Doelstellingen bij bedrijf 4

De beoogde doelstellingen vanuit de projectleiding waren:

1. Inzicht verkrijgen in de problematiek (grijs ziekteverzuim);
2. Aanzet maken tot het aanbieden van middelen en aanbevelingen daartoe (secundaire arbeidsvoorwaarden en verzekering);
3. Mogelijk ook verbetering van aanbod van diensten van het bedrijf;
4. Mogelijk de producten van het bedrijf beter laten aansluiten bij de dagindeling van mantelzorgers;

Vanwege de stagnatie en onduidelijkheid binnen het bedrijf zijn bovengenoemde doelstellingen niet bekrachtigd.

Conclusies

Belangrijke conclusie is dat het onderwerp genoeg draagvlak moet hebben bij uitvoerende werknemers (van P&O) en van de leiding. Bovendien heeft het weinig kans van slagen in tijden van onrust zoals bij een reorganisatie.

De managers die de projectleiding tijdens het project heeft gesproken, waren wel bekend met de problemen van werkende mantelzorgers, maar minder bekend met de oplossingen voor het bedrijf.

Als een project alleen door de directie wordt goedgekeurd zonder toetsing bij de managers, is dat draagvlak niet aanwezig en is de slagingskans klein.

Aanbevelingen

Voordat een project start moet het thema 'combinatie van mantelzorg en werk' eerst worden onderzocht in het eigen bedrijf - bij werknemers én managers - om te kijken of er genoeg draagvlak voor is.

Evaluatie

Er is geëvalueerd op 19 april 2005 met de P&O-adviseur.

1. Wat was de verwachting bij aanvang van het project?

Voor de adviseur een lastige vraag, omdat hij pas in een laat stadium is betrokken bij het project. "Bij inlezen van de stukken ontstond er het beeld dat er inzicht zou worden verkregen in de behoefte aan ondersteuning van werknemers die arbeid combineren met mantelzorg. Het ingestelde integrale management in de organisatie zou dit thema dienen te dragen en op te pakken. Het zou als extra service kunnen dienen voor de werknemers en naar buiten extra publiciteit kunnen genereren in het kader van goed werkgeverschap."

2. Is er vergelijking mogelijk van de tijd voor en na het project?

"Zeker. Het is onder de aandacht gebracht van het management. Hierdoor is de alertheid toegenomen en het onderwerp wat makkelijker bespreekbaar geworden binnen het bedrijf. Hierdoor ontstaat een snellere verwijzing en zijn er (andere) oplossingen mogelijk. Ook is de persoonlijke invulling van het omgaan met verzuim afgenomen. Het kwam wel voor dat een medewerker die 'goed lag' bij de leidinggevende, meer medewerking kreeg in een gelijke situatie dan de persoon die wat minder aardig gevonden werd."

3. Hoe nu verder in het bedrijf?

Omdat de aanvang en het verloop van het project veel hobbels hebben gekend, kan Bureau Taps nog een vervolg regelen in de vorm van een workshop voor alle medewerkers en het management. Dit kan in het najaar van 2005 plaatsvinden;

Het thema mantelzorg kan als product opgenomen worden in het kader van preventie en goed werkgeverschap;

Het gebruikmaken van de diensten van de mantelzorgmakelaar zal worden gestimuleerd.

Dit laatste punt raakt eigenlijk twee kanten: enerzijds kunnen werknemers voor zichzelf een beroep doen op de mantelzorgmakelaar voor het overnemen van regeltaken als ze mantelzorger zijn; aan de andere kant kunnen zij beroepsmatig advies vragen aan de mantelzorgmakelaar in complexe situaties waarin veel geregeld moet worden. Zo wordt tevens een bijdrage geleverd aan het uitbreiden van de kennis van de medewerkers van het bedrijf. Dit laatste gebeurt overigens al regelmatig.

SLOTCONFERENTIE

Op dinsdag 29 maart 2005 vond in 'Grand Café Koekenbier' de feestelijke slotconferentie van het project plaats. Het doel van de slotconferentie was: de genodigden te informeren over de resultaten van het project én hen te inspireren om te komen tot mantelzorgbewust personeelsbeleid.

Naast de projectgroepleden of hun vertegenwoordigers bestond het publiek van de slotconferentie uit een gevarieerd gezelschap van mensen uit het bedrijfsleven, verzekeraars, vakbonden, midden- en kleinbedrijf, zorgaanbieders, politici en mantelzorgers.

De eindresultaten van het project werden gepresenteerd door projectleider Truus Oud, waarna er gesproken werd door Jannie Roemeling van het Bureau Dagindeling van het ministerie van SZW, door Tineke van der Kraan van FNV Vrouwenbond en door een lid van de projectgroep namens bedrijf 2.

Dagvoorzitter Richard Steenborg introduceerde de term MABEPE (Mantelzorg Bewust Personeelsbeleid) en wist vervolgens het publiek te inspireren tot een boeiend debat over het thema mantelzorg en arbeid. Aan het eind van het programma volgde de onthulling van de 'Mantelzorgbewust Personeelsbeleid Award', ontworpen door kunstenaar Lolke van der Bij in opdracht van Bureau Taps. Er is afgesproken dat de Award jaarlijks uitgereikt wordt aan bedrijven die aan de vooraf opgestelde criteria voldoen (zie voor meer informatie de brochure 'Tijd voor Arbeid, Tijd voor Zorg'). Voor mantelzorgmakelaar Trees Pater was er alvast een kleinere uitvoering van de Award beschikbaar als dank voor haar bijdrage aan het project. De bedrijven die aan het project hadden deelgenomen ontvingen uit handen van projectleider Truus Oud een oorkonde als dank voor hun bijdrage.

De landelijke en regionale pers had veel aandacht voor de slotconferentie en dan met name voor de eindresultaten van het project. De volgende dag stond op de voorpagina van het Noordhollands Dagblad het artikel 'Mantelzorg en Arbeid samen te zwaar'. Verderop in deze krant stond een interview met een mantelzorger 'Zelf ziek van het mantelzorgen'. Het NRC Handelsblad had interesse voor een interview naar aanleiding van de berichtgeving rond de slotconferentie. Het interview werd enige dagen na de conferentie gehouden, maar werd door de actualiteit rond het overlijden van de paus verdrongen en uiteindelijk pas een paar weken later geplaatst. De mantelzorgmakelaars hebben naar aanleiding van deze artikelen opnieuw veel nieuwe cliënten en aandacht van de pers gekregen.



De oorkonde die de deelnemende bedrijven kregen uitgereikt



De 'Mantelzorgbewust Personeelsbeleid Award'

ALGEMENE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Communicatie over mantelzorg

Om werkende mantelzorgers in een organisatie te bereiken is de medewerking van de werkgever noodzakelijk evenals een gestructureerde, breed opgezette communicatie via verschillende kanalen.

Het informeren van werknemers over de mantelzorgmakelaar wint aan kracht als deze laatste tijdens een introductieronde vergezeld wordt door een centraal persoon in de organisatie; het verdient echter de voorkeur om deze informatie te laten verwoorden door de werkgever.

Het onderwerp moet een breed draagvlak hebben bij directie, leidinggevend en P&O. Doorslaggevende factoren voor het opnemen van de informatie zijn de structuur (bijvoorbeeld afstand tussen advies en besluit) en cultuur ('open' of 'gesloten') van de organisatie. De introductie van de mantelzorgmakelaar heeft weinig kans van slagen in tijden van sociale onrust zoals een reorganisatie.

Er dient in het begin van het traject veel aandacht te worden besteed aan het geven van informatie over het onderwerp, op een zo breed mogelijke basis. Eenmalige voorlichting is niet voldoende: het onderwerp begint pas te 'leven' na regelmatige herhaling via verschillende communicatiekanalen.

Aanbevelingen

Voordat men in de organisatie met het thema 'mantelzorg' aan de slag gaat, dient over het te volgen communicatieplan overeenstemming te zijn met directie, P&O en eventueel een communicatieafdeling. De keuzes in het plan worden afgestemd op de structuur en cultuur van de organisatie. Voor een snelle en effectieve voorlichtingsronde kan het beste gestart worden met een draagvlaksessie voor het managementteam, nadat deze door de directie van het gekozen traject op de hoogte is gebracht. De informatie dient tegelijkertijd top-down en bottom-up te worden gegeven en regelmatig te worden herhaald. Stel de start van het communicatietraject uit als er in de organisatie (sociale) onrust heerst.

Relatie tussen ziekteverzuim en mantelzorgtaken

Een van de doelstellingen van het project was 'analyse van het ziekteverzuim'. De intentie hiervan was om na afloop van het project verbanden te kunnen leggen tussen de verzuimcijfers en het profiel van een organisatie teneinde risicofactoren te onderscheiden. Van deze doelstelling is afgezien omdat gebleken is dat deze verbanden slechts te leggen zijn aan de hand van wetenschappelijk onderzoek en niet aan de hand van ervaringen in de praktijk.

Aanbeveling

Zoek naar mogelijkheden om een wetenschappelijk onderzoek alsnog te laten uitvoeren door een erkend instituut.

Arbo-dienst

Voor het onderkennen van de mantelzorgproblematiek en het herkennen van signalen van overbelasting is voorlichting aan de Arbo-dienst van essentieel belang. De uitwisseling van kennis en informatie tussen de mantelzorgmakelaar en de bedrijfsarts kan zorgen voor snellere interventie en verwijzing naar elkaar, ook na afronding van het project.

Aanbeveling

Neem in het communicatieplan de uitwisseling van informatie tussen Arbo-dienst en mantelzorgmakelaar op en laat de werkgever hiervan vooraf melding maken bij de Arbo-dienst.

Projectgroep

Wisselingen in de samenstelling van de projectgroep vergen veel herhaling van informatie. Dit werkt vertragend op de voortgang van activiteiten en de realisatie van de doelstellingen. Hierdoor moet het oorspronkelijke plan van aanpak voortdurend worden aangepast.

Conclusie

Voor de realisatie van projectdoelen is continuïteit in de samenstelling van de projectgroep vereist.

Algemene opmerkingen en aanbevelingen

- Om het verband tussen de verzuimcijfers en het profiel van een organisatie te onderzoeken teneinde risicofactoren te onderscheiden is wetenschappelijk onderzoek nodig.

Er is nog te weinig bekend van de grote groep mensen die arbeid en mantelzorgtaken combineren. Een goede registratie van het verzuim dat met mantelzorgtaken te maken heeft zou al een stap in de goede richting zijn.

- Er zou een landelijk forum op het thema ‘mantelzorg en arbeid’ opgericht moeten worden.

Een integraal beleid op het thema mantelzorg is noodzakelijk voor een adequaat beleid, mede omdat het om zo'n grote, diverse groep mensen gaat die met alle beleidsterreinen in Nederland te maken hebben.

- De mantelzorgtaken zouden moeten worden opgenomen in het indicatiebesluit.

Zolang nergens geregistreerd wordt welke taken de mantelzorger levert, blijft de kans bestaan dat er normatieve indicatiebesluiten worden genomen. Ook de groep mantelzorgers die voor meerdere personen in hun omgeving zorgen, wordt met de bestaande indicatiebesluiten niet geregistreerd.

- Stel de indicatie alleen op de (toekomstige) behoefte van de zieke, zonder aftrek van de inzet van de mantelzorger.

Zo wordt de werkelijke vraag aan zorg duidelijk en kunnen beleidsinstrumenten worden ontwikkeld.

- De mantelzorger zou een keuze moeten kunnen maken in wat deze het meest waardeert: zorgen voor de naaste of werk?

De overheid zou dus beide activiteiten moeten faciliteren door een adequaat beleid te voeren dat recht aan doet aan de keuze van de mantelzorger!

Met betrekking tot het project

- In bedrijven bestaat soms een kloof tussen wat er in theorie aan regelingen aanwezig is en wat in de praktijk daarvan wordt toegepast.
Er is een kans op willekeur met name indien er sprake is van een grote/gelaagde organisatie waarin meerdere disciplines betrokken zijn bij de werknemer.
- Het is van belang te toetsen in hoeverre de werkgever en werknemer op de hoogte zijn van de bestaande mogelijkheden op het gebied van wettelijke regelingen, flexibilisering van arbeid, eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden en daarna te kijken of één van die mogelijkheden past op de situatie van de werknemer of dat beter gezocht kan worden naar een alternatief.
- Faciliteiten bieden betekent niet altijd dat de werkgever meer kosten moet maken; het kan ook meer mogelijkheden bieden tot een gesprek waarin een passende oplossing wordt gezocht (voorwaardenscheppend).
Veel mantelzorgers hebben niet de intentie om de werkgever op kosten te jagen.
- Denk niet in termen van 'gebruik maken van rechten', maar in 'onderzoeken van mogelijkheden'. Dit is voor de werknemer en de werkgever in veel gevallen een 'eye-opener'. Het stelt partijen in staat om tot een goede oplossing te komen.
Wederzijds vertrouwen is een voorwaarde.
- Het gaat er niet om dat de werkgever meer faciliteiten vastlegt in (verlof-)regelingen, maar in het bespreekbaar maken van knelpunten en zoeken naar oplossingen.
Laat als werkgever weten dat het thema mantelzorg een punt van aandacht is binnen het bedrijf.
- Het toekennen van verlof is meestal geen afdoende oplossing voor de lange termijn, maar kan heel goed worden ingezet als uitwijkmogelijkheid om de ruimte te hebben naar structurele oplossingen te zoeken. Het is dan prettig om te kunnen kiezen uit een scala aan verlofmogelijkheden en daaruit de meest passende te kunnen kiezen (à la carte).
- Een uitgebreid scala aan faciliteiten betekent niet dat de werknemer daar ten volle gebruik van zal maken. Soms is een ruimhartig beleid zelfs een drempel om te vragen naar oplossingen op maat.
Werknemers voelen zich snel bezwaard om (meer) maatwerk te vragen in die situaties waarin men al veel ruimte krijgt. 'Meer is niet altijd beter'.
- Als het gaat om knelpunten in de combinatie werk en privé komt de actie om tot oplossing te komen bijna altijd van de werknemer; de werkgever geeft een reactie aan de hand van een verzoek van de werknemer of als de werknemer signalen van overbelasting vertoont. Er is zelden of nooit sprake van initiatief of actie vanuit de werkgever, laat staan van pro-actief beleid.
- Het is belangrijk dat beide partijen (werkgever en werknemer) zich realiseren dat zij niet alleen een eigen, maar ook een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben.

Met betrekking tot de functie mantelzorgmakelaar

- de functie stelt werkende mantelzorgers in staat om in balans te blijven waardoor ziekteverzuim voorkomen of bekort wordt;
- werkende mantelzorgers die ervaring hebben opgedaan met de functie van mantelzorgmakelaar in hun eigen organisatie waarderen deze functie zeer. Niet alleen de functie maar ook het feit dat de werkgever dit 'aanbiedt' en zich met dit thema bezighoudt, wordt als bijzonder ervaren en gewaardeerd. Dit bevordert het imago van goed werkgeverschap.

ACTIVITEITEN NA BEËINDIGING VAN HET PROJECT

Voortgang workshop bij instellingen en bedrijven

In de loop van 2005 worden er afspraken gemaakt tussen De Beuk en Taps over het op de markt brengen van de workshop P&O, waarna kan worden gestart met het aanbieden van deze workshop aan bedrijven en organisaties.

Advisering

Bureau Taps zal zich beschikbaar houden voor een adviserende rol. De ervaringen uit de praktijk van de mantelzorgmakelaar bieden een goed inzicht in en aanknopingspunten voor beleidsvormende adviezen. Niet alleen voor de betrokken ministeries voor de wet- en regelgeving en voorzieningen voor mantelzorgers, maar ook voor werkgevers, vakbonden, bedrijfsartsen en aanbieders van zorg en welzijn.

Indirect biedt het, naast inzicht van de werkelijke behoeften van mantelzorgers, ook inzicht in de vraag van de zieke, hetgeen bevorderend werkt voor vraaggestuurde zorg.

NAWOORD

Het project 'Tijd voor Arbeid, Tijd voor Zorg', is het derde project met het thema 'mantelzorg' waarin ik als projectleider betrokken ben geweest. Met de inzet van de mantelzorgmakelaar Trees Pater is dit project een van de meest praktische en succesvolle van de drie. Voortschrijdend inzicht uit de vorige projecten en de 'tijdgeest' hebben gezorgd voor een scala aan activiteiten die veel contacten, inzichten en aanknopingspunten hebben opgeleverd. Deze inzichten zijn, voor zover passend, verwoord in de brochure 'Tijd voor Arbeid, Tijd voor Zorg', voor werkgevers Arbo-diensten en reïntegratiebedrijven. De bijdragen die geleverd zijn op tal van andere terreinen, hebben een behoorlijke investering gevergd waardoor de geplande uren zijn overschreden. De steun vanuit het Projectbureau Dagindeling is van grote waarde geweest om de signalering en de stappen naar een integraal beleid verder vorm te geven.

We zijn er echter nog lang niet; de dagindeling van de (werkende) mantelzorger staat nog steeds onder grote druk. Dit komt enerzijds door de druk van werken en de confrontatie met de veranderde indicatiestelling maar zeker ook door het feit dat het thema 'mantelzorg' voor velen nog een onbekend gegeven is waardoor oplossingen uitblijven. Ook de 'hardnekkige' verwijs- en kantoortijdencultuur speelt de mantelzorger parten.

Nederland is op dit terrein nog lang niet klaar. Er zal nog veel meer geëxperimenteerd moeten worden om de effecten van het aanbod en de uitwerking van wet- en regelgeving te meten en zo te komen tot een dagindeling die 'klopt' voor de (werkende) mantelzorger. Dagindeling blijft de rode draad in het werk van de mantelzorgmakelaar en van Bureau TAPS.

mei 2005

Truus Oud

LITERATUURLIJST

- ❑ 'Werknemers met zorg voor langdurig zieken thuis? Alle Zeilen Bij', informatiebrochure over toepassing van oplossingen voor werkgevers, Arbo-diensten en werknemers
Uitgave: TAPS, oktober 2003
- ❑ 'Erbij blijven, thuis en op het werk', evaluatieverslag mantelzorgmakelaar
Uitgave: Pyloon, april 2003, verkrijgbaar bij TAPS
- ❑ 'Erbij blijven op het werk', onderzoek naar de combinatie mantelzorg en werk
Uitgave: Pyloon, april 2003, verkrijgbaar bij TAPS
- ❑ 'Thermometer Arbeid en Mantelzorg', september 2004
Uitgave: Organisatie- en adviesbureau De Beuk
- ❑ 'Mantelzorg in een ontmantelde privé-sfeer', over het combineren van betaalde arbeid en de langdurige en intensieve zorg voor een naaste, Jet Isarin
Uitgave: Damon BV, februari 2005
- ❑ 'Werkt verlof?', het gebruik van regelingen voor verlof en aanpassing arbeidsduur, Sociaal en Cultureel Planbureau, april 2004
- ❑ Factsheet 'Een verdubbeling in belasting', de combinatie van mantelzorg en werk, E-Quality, kenniscentrum voor emancipatie in de multiculturele samenleving, november 2004
- ❑ 'Verzuim door psychische problemen', de stappen naar een gezonde oplossing, Commissie Psychische Arbeidsongeschiktheid, juni 2002
- ❑ Feiten en cijfers over arbeidsrelevante psychische aandoeningen, factsheet 2, Nederlands Kenniscentrum Arbeid en Psyche, april 2004

BIJLAGEN

1. Brochure 'Tijd voor Arbeid, Tijd voor Zorg' (apart bijgevoegd);
2. Nieuwsbrief vakbonden (apart bijgevoegd);
3. Inhoud workshop 'Werknemer en privé, wat doet ú ermee?' voor P&O medewerkers en managers;
4. Productenlijst project 'Tijd voor Arbeid, Tijd voor Zorg'.

Bijlage 1

**Brochure 'Tijd voor Arbeid, Tijd voor Zorg'
(apart bijgevoegd)**

Bijlage 2

**Nieuwsbrief vakbonden
(apart bijgevoegd)**

‘Werknemer en privé, wat doe ú ermee?’

Inhoud workshop

Mantelzorg: zorg in de relationele sfeer voor:

- Zieken
- Gehandicapten
- Hulpbehoevenden

Thema's:

- Emancipatie
- Privé en werk
- Zeggenschap

Maatschappelijke tendensen:

- Extramuralisering van de zorg
- Overheid: zorgzame samenleving en eigen verantwoordelijkheid
- Secularisering en ontzuiling
- Welvaart en consumeerders
- Emancipatie, individualisering en globalisering

Verschuivingen privé en werk:

- Traditionele taakverhoudingen
- Verhouding arbeid – zorg – opvoeding en vrije tijd
- Werktijden en werkplekken

Stelling:

Bemoeienis met privé: daar doe ik niet aan mee!

Stelling:

Werknemers dienen meer zeggenschap te krijgen over hun werktijden

Stelling:

De zorg voor zieken is een publieke zaak

Middelen:

- CAO
- Intern en aanvullend beleid
- Cultuur
- Functioneringsgesprekken
- Arbo-dienst

Aan de slag!

Oplossingen en instrumenten:

- Bewustwording – kennis – inzicht
- Bespreekbaar maken
- Formaliseren in visie en missie
- Reïntegratieplan
- Vertrouwen – creativiteit – openheid
- Mantelzorgmakelaar.

Op naar een mantelzorgbewust personeelsbeleid!

Productenlijst project ‘Tijd voor Arbeid, Tijd voor Zorg’

- Workshop:
‘Werknemer en privé, wat doet ú ermee?’
- Workshop:
‘De mantelzorger in het bedrijf’
- Workshop:
‘Opleiding mantelzorgmakelaar’
- Checklist voor het bedrijf:
‘Mogelijkheden voor combinatie arbeid & (mantel)zorg’
- Award en criteria:
‘Mantelzorgbewust personeelsbeleid’
- Opleiding:
‘Mantelzorgmakelaar’ (post-HBO)
- Leergang:
‘Zelfstandig ondernemerschap binnen de franchiseformule’
- Franchiseformule:
‘Mantelzorgmakelaar’
- Brochure:
‘Tijd voor Arbeid, Tijd voor Zorg’
- Nieuwsbrief vakbonden.