

Een goed gesprek over mantelzorg en werk voert u zo

Ondersteun voor een gezonde werk-privébalans



GESPREKSHANDLEIDING

Publicatiedatum:
5 augustus 2024

Gebruik deze gesprekshandleiding om de combinatie werk en mantelzorg te bespreken met een werknemer.

De balans tussen werk en privé kan verstoord raken als een werknemer naast zijn werk de zorg voor een naaste op zich neemt. Een langdurige verstoring van dit evenwicht kan leiden tot stress, mindere prestaties en meer ziekteverzuim. Onwenselijk, niet alleen voor de werknemer, maar ook voor uw organisatie.

Een werknemer die begrip en ondersteuning van zijn werkgever krijgt, houdt de balans tussen werk en privé beter in orde.

De tools worden ontwikkeld en onderhouden door een team van ervaren experts. U vindt een overzicht van alle experts op:
rendement.nl/tools/experts

Deze tool is mede mogelijk gemaakt door:
Jacco van den Berg
Van den Berg Training & Advies
Telefoon: 06 20 91 94 26
E-mail: info@vandenbergrtraining.nl
Website: www.vandenbergrtraining.nl

Ga voor meer praktische vakinformatie naar:
rendement.nl

© Rendement Uitgeverij. Alle rechten voorbehouden.

Zonder schriftelijke toestemming van Rendement Uitgeverij BV is het de gebruiker niet toegestaan deze tool te vereenvoudigen en/of openbaar te maken, met uitzondering van vereenvoudiging voor eigen gebruik. Voor de volledige bepalingen verwijzen wij u naar de uitgebreide disclaimer op: rendement.nl/disclaimer.

Een goed gesprek over de mantelzorg en werk voert u zo

Inleiding

Eén op de vier werknemers begint na een dag hard werken thuis aan een tweede, vaak onzichtbare baan; die van [mantelzorger \(toolbox\)](#). De constante zorg voor een ander kan leiden tot vermoeidheid en stress met een hoger ziekteverzuim ('even een paar dagen bijtanken') als gevolg. Zonder voldoende rust is [het gevaar van een burn-out \(toolbox\)](#) groot, zeker als het de werknemer aan tijd ontbreekt voor hobby's en ontspanning. Ook kan er financiële stress ontstaan omdat de werknemer minder werkt en of onbetaald zorgverlof opneemt.

Mantelzorgverplichtingen kunnen leiden tot minder focus op het werk en in het verlengde daarvan tot mindere prestaties en meer fouten. Onverwachte noodsituaties met de persoon die verzorgd wordt, leiden tot onvoorziene afwezigheid en calamiteitenverlof. Dit alles kan ook leiden tot wrijving met collega's.

Vorbereiding

Mantelzorg is vaak niet het probleem. Dat wordt het wel als het niet erkend, begrepen en ondersteund wordt door de organisatie. Inventariseer voorafgaand aan het gesprek de ongewenste gevolgen die u in de praktijk signaleert en zet mogelijke oplossingen op een rijtje.

Voorbeelden van oplossingen die u mogelijk kunt bieden, zijn:

- flexibele werktijden, thuiswerkopties en deeltijdwerk;
- verlofregelingen (zoals calamiteitenverlof, kortdurend zorgverlof, langdurend zorgverlof);
- hulp van collega's of herverdeling van taken; en,
- programma's gericht op stressmanagement, gezondheid en welzijn van mantelzorgers.

Zorg dat u voor het gesprek of de hoogte bent van de verlofregelingen die de werknemer volgens [de Wet Arbeid en Zorg \(WAZO\)](#) en de cao kan inzetten. Onderzoek welke regelruimte u heeft om uw werknemer te ondersteunen. En misschien heeft de werknemer wel recht op [een persoonsgebonden budget \(PGB\)](#) zonder dat hij het weet, om de kosten van langdurend zorgverlof op te vangen.

Het gesprek

Onderwerp en aanleiding van het gesprek

Aanwezig bij het gesprek

Opening van het gesprek

Werknemers lopen over het algemeen niet te koop met hun privésores en menig leidinggevende vindt het lastig om een gesprek aan te gaan over hun persoonlijke situaties. Privé is immers privé. Maar er niet naar vragen kan door de werknemer uitgelegd worden als gebrek aan aandacht.

Met openheid en empathie is al veel gewonnen. Begin het gesprek daarom met een belangstellende vraag over het wel en wee van de werknemer. Met een luisterend oor en begrip gaat het gesprek vaak vanzelf over de verstoorde balans tussen werk- en privé.

Bijvoorbeeld:

'Ik begrijp dat je momenteel zorgt voor een familielid. Hoe gaat het met je?'



Snel aan de slag met hulp aan werkende mantelzorgers

Eén op de vier werkende Nederlanders combineert een baan met het verlenen van intensieve mantelzorg. Dat is geen sinecure. Niet alleen is de emotionele belasting hoog, ook fysiek kan het zijn tol eisen.

De bestaande verlofregelingen zijn niet toereikend genoeg voor de hoeveelheid tijd die werknemers ermee kwijt zijn. Een werkgever kan werknemers ondersteunen om een goede werk-privébalans te behouden en daarmee stress, oververmoeidheid en ziekteverzuim verminderen of voorkomen.

Deze toolbox helpt u hierbij. Ook de rol van de ondernemingsraad (OR), arbodeskundige en leidinggevende zijn in deze toolbox toegelicht.

Notities

Luisteren en verhelderen

Luister oprecht naar de werknemer en pas hierbij het LSD-principe (Luisteren, Samenvatten en Doorvragen) toe.

- **Luister actief:** Stel open vragen en luister naar de antwoorden. Laat de werknemer zijn of haar verhaal doen zonder onderbrekingen. Toon begrip en heb empathie voor de situatie.
- **Vraag door:** Stel verduidelijkende vragen om een scherp beeld van de mantelzorgverplichtingen en -verantwoordelijkheden te krijgen en op welke wijze dit alles van invloed is op het werk van de werknemer. Bijvoorbeeld: *'Kun je meer vertellen over de zorg die je verleent?'* *'Hoe beïnvloedt dit jouw dagelijks leven en jouw werk?'*
- **Vat samen.** Met een samenvatting laat u merken dat u luistert en het is meteen een toets of u de werknemer goed begrepen heeft. Bijvoorbeeld: *'Als ik het goed beluister, leiden de zorgtaken voor jouw moeder in de ochtenden tot tijdgebrek en stress. Klopt dat?'*



Zorg voor een veilige bedrijfscultuur

Door een veilige en ondersteunende omgeving (V&A) te creëren waar werknemers zich gehoord en gewaardeerd voelen, wordt het makkelijker om deze gesprekken aan te gaan.

Notities

Bied ondersteuning aan

Vraag eerst aan de werknemer of hij ondersteuning kan gebruiken, en zo ja, waar het grootste knelpunt zit. Het is vaak lastig voor werknemers om zelf oplossingen aan te dragen, omdat ze niet weten tot wat de werkgever bereid is.

Besprek samen wat mogelijk is binnen de organisatie. U kunt hierbij gebruik maken van uw kennis van de verlof- en de regelmogelijkheden die u heeft om de werknemer te ondersteunen.

Als de werknemer bijvoorbeeld aangeeft dat hij 's ochtends moeite heeft om op tijd te komen, omdat hij eerst de persoon waar hij voor zorgt, moet wassen een aankleden, dan kan bijvoorbeeld afgesproken worden dat de werknemer een half uur later op het werk is en dat 's avonds inhaalt of dat uw organisatie dat half uurtje wegboekt.

Check in ieder geval altijd of de oplossing die u voorstelt inderdaad hetgeen is waarmee de werknemer zich geholpen voelt.



Verwijzen naar hulp

De oplossing hoeft niet altijd van uzelf te komen. U kunt de werknemer ook verwijzen naar (bedrijfs) maatschappelijk werkster, ondersteuningsgroepen of een mantelzorgorganisatie. Wellicht heeft de werknemer recht op pgb om het inkomensverlies door langdurende zorgverlof enigzins mee te compenseren?

Notities

Maak afspraken en leg die vast

Leg de gemaakte afspraken vast en maak ook de afspraak om enige tijd later met de werknemer te bespreken of die afspraken tot het gewenste effect hebben geleid. Uiteraard kunt u dat zelf ook voor een deel toetsen, als u verbetering ziet in het functioneren, het energieniveau of het gemoed van uw werknemer.

Bijvoorbeeld: *'We hebben afgesproken jouw werktijden aan te passen en Piet neemt tijdelijk het telefonisch afhandelen van klachten voor jou waar. Ook betalen wij de bezorgkosten van een boodschappenservice. Laten wij over een maand weer samenkomen om te evalueren hoe het gaat.'*

Als de mantelzorg ook gevolgen heeft voor collega's (bijvoorbeeld omdat ze werk moeten overnemen, de werknemer soms emotioneel is of erg moe), overleg dan ook met hem wat u op de werkvloer mag en wil communiceren. Wil de werknemer zijn situatie zelf toelichten tijdens een werkoverleg of houdt u het bij een mededeling dat 'wegens omstandigheden' een andere werkafspraak met hem is gemaakt? Of heeft de werknemer liever dat u de toelichting geeft?

Wat u samen ook besluit: een goede afspraak over de communicatie is belangrijk om een goede verstandhouding met de werknemer te bewaren.

Notities

Ondersteuning evalueren in vervolggerepreken

Met vervolggerepreken houdt u een vinger aan de pols voor wat betreft het welzijn van de werknemer. Ook kunt u dan toetsen of de gemaakte afspreken, stapje voor stapje, bijdragen aan een meer evenwichtige balans tussen werk- en privébalans.

Voorbeeldvragen:

- 'Hoe gaat sinds ons laatste gesprek met jou? En met [naam persoon die verzorgd wordt].'
- 'We hebben afspreken gemaakt, werken deze (nog steeds) voor jou?'

Deze gesprekken hoeven niet altijd in een formele setting plaats te vinden. Vaak is het voor een werknemer prettiger om dit soort zaken ongedwongen te bespreken op een geschikt moment.

Een afspraak inplannen, een kamer inboeken en een verslag maken, kan onbedoeld tot gevolg hebben dat een werknemer zich ongemakkelijk gaat voelen bij de situatie. Een informele omgang met elkaar leidt ook eerder tot een echt en oprecht gevoeld persoonlijk contact.



Win-winsituatie

Door als leidinggevende aandacht te besteden aan de uitdagingen van mantelzorgers kunnen maatregelen genomen worden om de balans tussen werk- en privé weer meer in evenwicht te krijgen. Goed voor de werknemer maar ook voor de organisatie. De kans op fouten, ziekteverzuim en burn-out wordt kleiner en de verbondenheid van de eeuwig dankbare werknemer met de organisatie zal groter worden.

Notities

Gemaakte afspreken

Afspreken noteren



Vervolgstappen

- Leg de afspreken vast
- Regel dat deze ook uitgevoerd worden
- Noteer in uw agenda wanneer u een vervolggereprek met de werknemer wilt voeren