

The background of the slide features a blurred, high-angle view of people walking in a modern office building. The individuals are silhouetted against a bright, cloudy sky seen through large glass windows. The motion blur gives a sense of a busy, active environment. The overall color palette is dominated by blues, greys, and the bright white of the sky.

Informal Care Friendly Human Resource Strategies

International Carers Conference, Gothenburg 2015

Herlinde Dely
Katrijn Lecoutere
Sarah Janssens

Who we are

- Knowledge Point Informal Care
- Bachelor Nursing, Howest University of Applied Sciences
- European Social Fund – Flemish Government



What we wondered about

“In what way employers can meet the needs of working informal carers*? What support do employers need in this process?”

- Legal regulations → are limited (duration and payment)
- Not everyone wants to work less!

* *Choice: focus on side of the workplace. Yet many tools refer to support on the care-level.*

Importance of work for informal carers

- Increased personal capacity (mental, emotional, ...)
- Maintaining financial capacity
- Importance for career and pension
- Maintaining social contacts
- Fulfillment of using diverse capacities and talents
- Alternation of tasks



Research

Study of best practices (Netherlands, UK, Scotland)

3 partners (profit and non-profit)

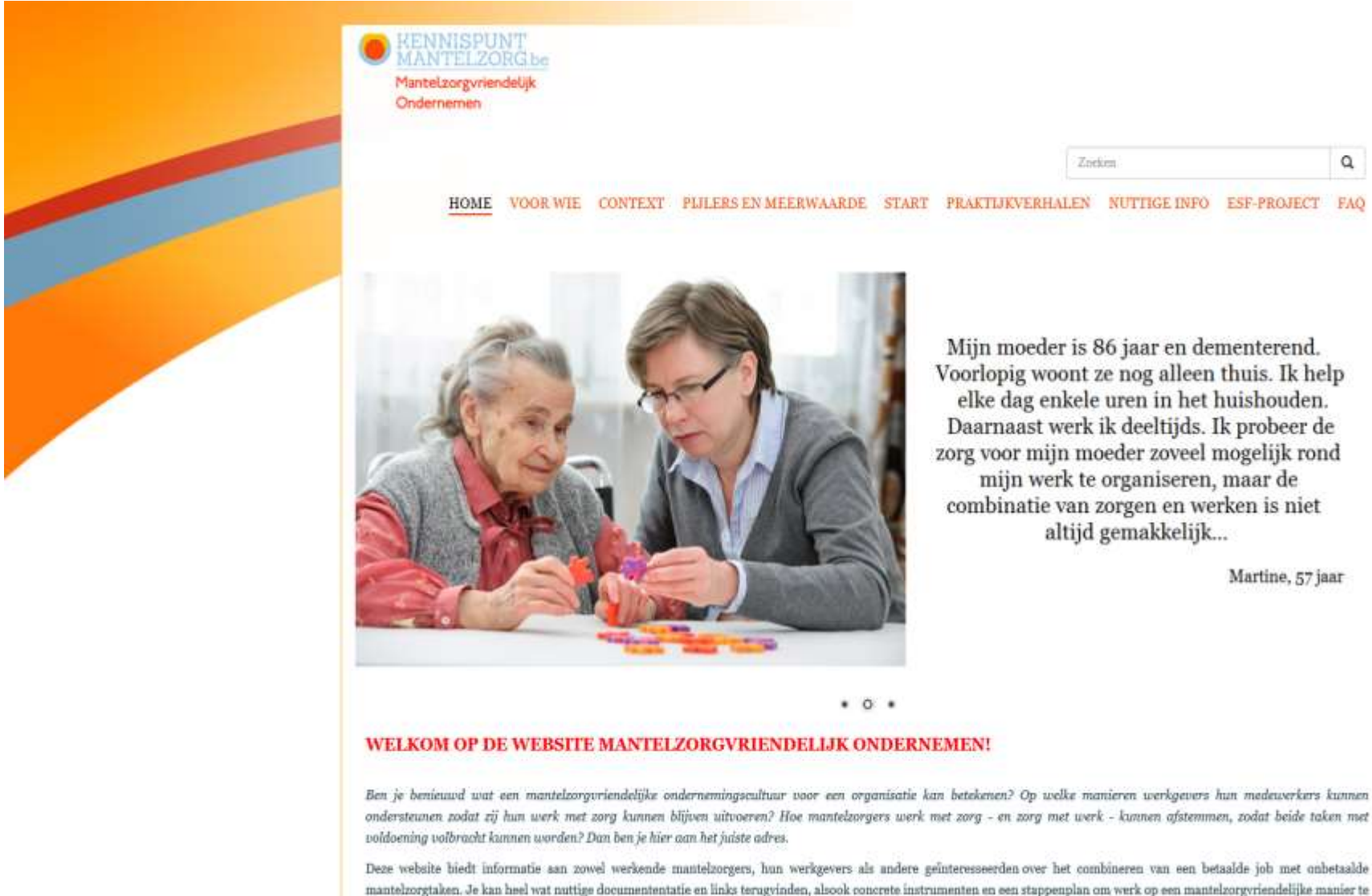
- Survey (all employees, including supervisors and management)
- Focusgroups (informal carers, other employees, supervisors, management)
- Interviews (management)
 - Process of cocreation and of a company-specific ‘informal care friendly human resource strategy’ → implementation and evaluation. Working on sustainability.

Generalisation

Dissemination

What we developed


www.mantelzorgvriendelijk-ondernemen.be



**KENNISPUNT
MANTELZORG.be**
Mantelzorgvriendelijk
Ondernemen

Zoeken

[HOME](#) [VOOR WIE](#) [CONTEXT](#) [PIJLERS EN MEERWAARDE](#) [START](#) [PRAKTIJKVERHALEN](#) [NUTTIGE INFO](#) [ESF-PROJECT](#) [FAQ](#)



Mijn moeder is 86 jaar en dementerend. Voorlopig woont ze nog alleen thuis. Ik help elke dag enkele uren in het huishouden. Daarnaast werk ik deeltijds. Ik probeer de zorg voor mijn moeder zoveel mogelijk rond mijn werk te organiseren, maar de combinatie van zorgen en werken is niet altijd gemakkelijk...

Martine, 57 jaar

• ○ •

WELKOM OP DE WEBSITE MANTELZORGVRIENDELIJK ONDERNEMEN!

Ben je benieuwd wat een mantelzorgvriendelijke ondernemingscultuur voor een organisatie kan betekenen? Op welke manieren werkgevers hun medewerkers kunnen ondersteunen zodat zij hun werk met zorg kunnen blijven uitvoeren? Hoe mantelzorgers werk met zorg - en zorg met werk - kunnen afstemmen, zodat beide taken met voldoening volbracht kunnen worden? Dan ben je hier aan het juiste adres.

Deze website biedt informatie aan zowel werkende mantelzorgers, hun werkgevers als andere geïnteresseerden over het combineren van een betaalde job met onbetaalde mantelzorgtaken. Je kan heel wat nuttige documentatie en links terugvinden, alsook concrete instrumenten en een stappenplan om werk op een mantelzorgvriendelijke manier te

Foundation stones

Vision

- **Knowledge and awareness** about the combination of work and care, and **strategic choices** about the positioning of the organization towards it.
- **Anchoring of the strategy** in existing values, mission and vision, and strategies of the organization.
- **Naming** 'informal care'.
- **Framework** that facilitates **creativity** and that provides **sustainability**.

= Foundation.

Culture of open communication

- **Awareness and sensibilisation:** informal care can be talked about.
- **Availability of information.**
- **Communication about needs: needs, recognition (credo) and proactivity.**
- Both in horizontal and vertical work relations.
- Top-down and bottom-up.
- Maximizing the use of multiple communication channels.
- Formal and informal.
- Structural (continuity) and ad hoc.
- Transparency and discretion – trust and empathy.
- Safety.

= Central focus and goal.

Actions

- Not just working less; **complementarity** of
 - **legal regulations** and
 - **customized actions** that match unicity of situation.
- **Creativity.**
- Building onto **strengths**.
- Awareness and respect for needs of the organization (**reciprocity**).
- **Awareness** of the impact on colleagues and team.
- Big and small.
- **Available, known and** (perceived as) **accessible**.
- **Unconditional** (prestation and work experience).
- Recognition and communication is primary.

= Most visible part.

Win-win

- Gains for the informal carer / employee

- Less stress.
- Higher ability to be physically and mentally present at work.
- Better functioning (prestation) and fulfillment at work.
- Protection of financial capacity.
- Preservation of social contact and better relationships with colleagues.



Win-win

- Gains for the employer (Carers UK, 2006)

- Employee is more present.
- Higher prestation and motivation of the employee.
- More satisfaction, loyalty and organizational involvement of the employee.
- More collegiality and better work atmosphere.
- Retention of motivated and experienced employees*.
- Employers' Branding.

** Informal carers are by definition capable, highly motivated, socially engaged, empathetic, loyal, reliable, relational, communicative, caring, practical, responsible and have strong organizational skills. And often they acquire skills that are of use in the workplace as well.*



WEBSITE AND TOOLKIT

The screenshot shows the website for Kennispunt Mantelzorg.be, specifically the 'Ondernemen' (Business) section. The page features a navigation bar with a search box and a menu. The 'START' menu item is expanded, showing a list of options: 'THEORETISCH KADER', 'STAPPENPLAN', 'OVERZICHT VAN TOOLS' (highlighted in orange), and 'MANTELZORGVRIENDELIJKE MAATREGELEN'. Below the navigation, there is a breadcrumb trail: 'Home > Start > Overzicht van tools'. The main content area displays a grid of 12 tool cards, each with a title and a brief description. The cards are arranged in four rows and three columns.

KENNISPUNT MANTELZORG.be
Mantelzorgvriendelijk Ondernemen

Zoeken

HOME VOOR WIE CONTEXT PIJLERS EN MEERWAARDE **START** PRAKTIJKVERHALEN NUTTIGE INFO ESF-PROJECT FAQ

Home > Start > Overzicht van tools

- THEORETISCH KADER
- STAPPENPLAN
- OVERZICHT VAN TOOLS**
- MANTELZORGVRIENDELIJKE MAATREGELEN

ORGANISATIESCAN	TEST VOOR WERKGEVERS	VORMINGSBUNDEL
LEIDRAAD MANTELZORGGESPREK	DOE-HET-ZELFPAKKET VOOR MANTELZORGERS	COMPETENTIEPROFIEL MANTELZORGCOACH
FICHES ACTOREN	MANTELZORGWIJZER	TRAIN DE TRAINER
POSTER	INTENTIEVERKLARING	MANTELZORGVRIENDELIJKE MAATREGELEN

SELF-TEST FOR EMPLOYERS

Deel uw resultaat op de sociale netwerken of via mail.

De feedback wordt niet mee gedeeld.

 Share < 0
 Tweepen < 0
 E-mail

Pijler 1: visie → 7 / 13 → 54%

↳ Een eerste pijler waarop het uitbouwen van een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid steunt, is het ontwikkelen van een visie op mantelzorgvriendelijkheid binnen de eigen organisatie. Dit impliceert om te beginnen dat het volledige management bekend is met het begrip mantelzorg, alsook het belang en de voordelen van het investeren in een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid onderkent. Daarnaast wordt een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid – om de continuïteit en de gedragenheid te waarborgen – bij voorkeur verankerd in de bestaande waarden, visie en beleidslijnen van de organisatie, bouwend op de missie van de organisatie en door de uitgedragen waarden optimaal/maximaal te internaliseren. Het is weliswaar belangrijk dat het thema mantelzorg expliciet benoemd wordt en een plaats krijgt, willen we van een mantelzorgvriendelijk bedrijf/beleid spreken.

Pijler 2: Cultuur van bespreekbaarheid → 4 / 17 → 24%

↳ Een tweede pijler is het installeren van een cultuur van bespreekbaarheid en vertrouwen. Deze pijler is de centrale pijler binnen een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid. Een bedrijfscultuur waarin het begrip mantelzorg gekend is zowel bij leidinggevenden als werknemers, het thema wederzijds bespreekbaar is, en waar er erkenning en begrip voor is, is het fundament en noodzakelijke voorwaarde voor de concrete uitwerking van initiatieven en maatregelen. Het is belangrijk dat de visie die men construeert in dialoog tot stand gebracht wordt, afgetoetst en bijgeschaafd wordt, en duidelijk gecommuniceerd wordt. Bovendien moet informatie rond de combinatie van werk en mantelzorg toegankelijk zijn, proactief worden aangeboden langs zoveel mogelijk communicatiekanalen en gekend zijn door alle medewerkers. Ook dient er ruimte voor feedback gecreëerd te worden. Daarnaast is het van belang dat maatregelen steeds besproken kunnen worden, vragen altijd gesteld moeten kunnen worden en er ruimte is voor dialoog over vragen en hun onderliggende nood. De werkgever onderbouwt ook waarom hij een bepaalde maatregel toekent of afkeurt. Transparantie en discretie bevorderen immers het vertrouwen van de werknemers in de werkgever; er is geen willekeur en er is respect voor persoonlijke informatie. Dit voedt de empathie en de loyaliteit van de werknemers naar het bedrijf toe. Verder is het belangrijk om het tweerichtingsverkeer in de communicatiekanalen te bewaken: dus zowel de top-down (informatie geven, transparantie, communiceren van visie) als de bottom-up (voeling met teamdynamiek en persoonlijke verhalen) communicatiekanalen moeten open gehouden en actief aangeboden worden.

Pijler 3: Maatregelen → 5 / 10 → 50%

ORGANIZATION SCAN

bezig of vervoeren iemand regelmatig. Sommige personen doen het allemaal.

Had je al van de term mantelzorg gehoord vooraleer je deze uitleg las?

ja 1 → 100%
neen 0 → 0%

↳

Wist je wat de term mantelzorg betekende vooraleer je deze uitleg las?

ja 1 → 100%
neen 0 → 0%

↳ Vragen 1 en 2 peilen naar de bekendheid met het thema mantelzorg.

Bij een lage bekendheid met het thema mantelzorg, kan er worden ingezet op het introduceren van het begrip "Mantelzorg" in de organisatie. Veel mensen beschouwen de zorg die ze opnemen als "vanzelfsprekend" en zien zichzelf niet als mantelzorger.

Ook werknemers binnen je organisatie kunnen zorgen voor iemand uit hun omgeving en dus "mantelzorger" zijn.

Komt het verlenen van mantelzorg soms ter sprake in je organisatie (in het contact met collega's, leidinggevende)?

ja 1 → 100%
neen 0 → 0%

↳

Ken je werknemers binnen je organisatie die mantelzorger zijn?

ja 0 → 0%
neen 1 → 100%

↳ Vragen 3 en 4 peilen naar de zichtbaarheid van mantelzorgers binnen de organisatie, en de mate waarin medewerkers beseffen dat ook collega's mantelzorger kunnen zijn. Een hoge score op deze vragen wijst erop dat 'mantelzorg' een thema is dat onder het personeel besproken wordt (voor zorgorganisaties: en niet enkel geassocieerd wordt met de gebruikers).

FICHE 1: WAT IS MANTELZORG (1)

**WERKVORM:**

Brainstorm

KORTE OMSCHRIJVING:

Aan de hand van een filmpje construeren de deelnemers een eigen definitie van mantelzorg.

DOELGROEP:

Werknemers – Rechtstreeks leidinggevenden – Management

DOELSTELLINGEN:

- De deelnemers kennen de definitie van mantelzorg.
- De deelnemers hebben een duidelijk zicht op wat mantelzorg inhoudt en kunnen zelf voorbeelden geven van typische en atypische mantelzorgsituaties.

ORGANISATIE:

Aantal deelnemers: van 10 tot 60 deelnemers

Duur: +/- 25 minuten

Materiaal:

- Filmpje 'Ik, mantelzorg'
- PowerPointpresentatie nr. 1
- Whiteboard
- Post-it's voor deelnemers

**WERKWIJZE:**

De deelnemers kijken aandachtig naar het filmpje rond mantelzorg dat ongeveer 15 minuten duurt. Tijdens het filmpje noteren ze op de post-it's welke elementen belangrijk zijn om tot een definitie van mantelzorg te komen.

Na het bekijken van het filmpje, worden de bekomen definities naast elkaar gelegd. In een groepsgesprek worden wezenlijke elementen van een definitie van mantelzorg gedetermineerd. Op basis hiervan wordt een

INHOUD TRAIN DE TRAINER

Introductie



Thema 1: Mantelzorg en de combinatie werk en zorg



Thema 2: Mantelzorgvriendelijk ondernemen



Thema 3: Toolbox mantelzorgvriendelijk ondernemen



Thema 4: Het ondersteunen van organisaties naar een mantelzorgvriendelijk beleid



Thema 5: Vormingen m.b.t. een mantelzorgvriendelijk ondernemen

Slot

COMPETENCY PROFILE FOR 'INFORMAL CARE COACH'

COMPETENTIEPROFIEL MANTELZORGCOACH

Het competentieprofiel mantelzorgcoach is geen autonoom functieprofiel. De toewijzing van taken gebeurt volgens *bestaande hiaten en wensen* binnen de organisatie, alsook *complementair aan de competenties van andere actoren* binnen de organisatie. Het mandaat van een mantelzorgcoach varieert afhankelijk van de organisatie van beperkt tot uitgebreid.

De mantelzorgcoach beschikt wenselijk over volgende competenties:

COMPETENTIE	CONCRETISERING	(GEDRAGS)INDICATOREN
SENSIBILISEREN	De aanwezigheid van een mantelzorgcoach werkt sensibiliserend. De mantelzorgcoach kan sensibiliseringsacties rond het thema werk en mantelzorg opzetten.	De mantelzorgcoach kan bijvoorbeeld jaarlijkse een actie organiseren op de dag van de mantelzorg; kan zorgen voor publicaties van getuigenissen in het personeelskrantje, kan infosessies of lotgenotencontacten organiseren, ...
DETECTEREN	De mantelzorgcoach is alert voor de aanwezigheid van mantelzorgers in de organisatie en voor signalen van overbelasting.	Door middel van een (persoonlijke) betrokkenheid bij collega's en de dagelijkse werking; door het voeren van informele gesprekjes en communiceren van (een houding van) betrokkenheid, openheid en ontvankelijkheid.
LUISTEREN	De mantelzorgcoach kan een luisterend oor bieden aan de werkende mantelzorger, en mogelijks de rol van vertrouwenspersoon opnemen.	De mantelzorgcoach beschikt over de nodige (actieve) luistervaardigheden, is discreet en transparant, en wordt als toegankelijk ervaren (zie 'kwaliteiten').
INFORMATIE GEVEN	De mantelzorgcoach geeft relevante, concrete en bruikbare informatie over het combineren van werk en mantelzorg, mogelijke tegemoetkomingen en hun consequenties.	De mantelzorgcoach is op de hoogte van de meest recente informatie rond mantelzorgvriendelijke maatregelen, binnen en/of buiten de organisatie en beschikt over voldoende communicatieve vaardigheden.

GUIDELINES FOR SEMI-STRUCTURED CONVERSATION

STAP 1

VERWELKOM DE WERKNEMER – Kies voor een ruimte waar je beiden in een vertrouwelijke sfeer kan praten.

a. Schets de volgende elementen:

- Stel de werknemer gerust door het doel van dit gesprek te communiceren. Geef het beleidsmatig kader mee (de visie) van waaruit je dit gesprek aangaat, bijvoorbeeld: *“In onze organisatie vinden we het belangrijk dat mensen én mantelzorgtaken kunnen opnemen wanneer dat nodig is én aan het werk kunnen blijven. We willen er dan ook voor zorgen dat wie voor iemand zorgt, dat zo lang mogelijk kan volhouden en misschien kunnen we kijken hoe wij er samen – binnen onze mogelijkheden en beperkingen als organisatie, want niet alles is mogelijk – kunnen voor zorgen dat dat ook voor jou haalbaar blijft.”*
- Schep een sfeer van vertrouwen. Als een dergelijk gesprek nieuw is voor de bedrijfscultuur of voor jou als leidinggevende, dan vindt de werknemer het misschien vreemd dat je plots interesse toont in dit thema of zijn privésituatie als mantelzorger. Communiceer steeds zo transparant mogelijk over het doel van jullie gesprek, de rol van mogelijke andere betrokkenen en de eventuele doorstroom van informatie (zie verder). Ga ervan uit dat datgene wat niet expliciet benoemd wordt, in het ongewisse blijft, en door de werknemer zelf ingevuld kan worden volgens de eigen verlangens of bezorgdheden.

b. In dialoog kan je bepalen wat voor beiden een goede uitkomst van het gesprek is. Peil bij de werknemer naar wat zijn verwachtingen zijn voor het gesprek. Vraag wat voor hem een goede uitkomst van het gesprek is.

- *Wat zou er nuttig voor je zijn om te bespreken?*
- *Waaraan zou je merken dat dit gesprek nuttig voor je is geweest?*

Geef ook aan wat voor jou een goede uitkomst van het gesprek is. Het is belangrijk deze verwachtingen op tafel te leggen en te bekijken hoe realistisch ze zijn. Indien nodig, kunnen ze nog bijgesteld worden.

'DO IT YOURSELF' PACKAGE FOR INFORMAL CARERS

Themes

- Meaning of the paid work
- Meaning of the informal care
- Feasibility of work and informal care
- Wished for changes
- Choices
- Writing a scenario
- Putting into action: step by step

'DO IT YOURSELF' PACKAGE FOR INFORMAL CARERS

THEMA'S

1. MIJN JOB: Wat betekent mijn job voor mij?

Wat **betekent** mijn betaalde job voor mij? Wat is mijn **motivatie** om mijn huidige/toekomstige job (verder) op te nemen?

Blijf ik aan het werk

- omdat ik mijn job graag doe.
Omwille van de inhoudelijke voldoening of uitdaging, en omdat mijn talenten/kwaliteiten hierin aan bod komen.
- als uitlaatklep of afwisseling.
Als 'verruiming' van mijn leefwereld naast de verantwoordelijkheden van de zorg.
- omdat ik het inkomen nodig heb.
Om financiële redenen, om mijn financiële draagkracht te waarborgen.
- omwille van mijn contacten met collega's en/of klanten.
Omwille van de (voldoening gevende) sociale contacten, om sociale isolatie te voorkomen.
- om.....
.....

(Één of meerdere uitspraken kunnen van toepassing zijn.)

FILES WITH ROLES

COLLEGA



Suggesties voor de rol van de collega's van de mantelzorger:

Collega's ...

- zijn vaak natuurlijke gesprekspartners en kunnen een luisterend oor bieden aan de mantelzorger;
- kunnen ad hoc onderling oplossingen helpen bedenken (vb. door van shift te wisselen, ...);
- die zelf mantelzorger zijn of geweest zijn, kunnen ervaringen delen en als dusdanig een meerwaarde betekenen in het zoekproces van de mantelzorger.

Binnen onze organisatie vervult de collega van de mantelzorger volgende rol:

.....
.....

De mantelzorgwijzer kan gebruikt worden door de personeelsdienst, door rechtstreeks leidinggevenden, door HR-verantwoordelijken ... om een antwoord te bieden aan medewerkers met vragen rond de combinatie van werk en mantelzorg. Dit door hen een overzicht te geven van wettelijke regelingen en/of inspiratie te bieden op het vlak van mantelzorgvriendelijke maatregelen. Ook is het soms aangewezen om door te verwijzen naar nuttige instanties en/of informatiekanalen.

Mogelijke maatregelen binnen de organisatie voor werknemers in loondienst

Als werknemer met mantelzorgtaken kan het zijn dat je nood hebt aan het tijdelijk stopzetten of verminderen van je loopbaan om even meer tijd te kunnen vrijmaken voor de zorg. In dat geval zijn er verschillende mogelijkheden wanneer je als werknemer in loondienst bij een organisatie aan de slag bent. In dit onderdeel wordt een overzicht gegeven van de wettelijke regelingen. Voor meer informatie neem je best contact op met je RVA-kantoor. Zij kunnen jouw specifieke situatie onder de loep nemen en gepaste antwoorden bieden op al jouw vragen.

Enkele algemene aandachtspunten:

- Voor sommige regelingen moet je aan bepaalde tewerkstellings- of anciënniteitsvoorwaarden voldoen. Deze worden hier niet weergegeven. Voor meer informatie hieromtrent neem je contact op met de RVA of raadpleeg je de infobladen op de website: www.rva.be/nl/infobladen-voor-werknemers.
- De regelingen die wel of niet mogelijk zijn, zijn afhankelijk van de sector waarin je werkt (openbare sector of privésector).
- Tijdskrediet en thematisch verlof zijn twee verschillende verlofstelsels.
- Thematisch verlof en tijdskrediet/loopbaanonderbreking kosten de werkgever niets. Het is de RVA die de uitkering aan de werknemer betaalt.
- Thematisch verlof en tijdskrediet staan los van elkaar. De duur van thematisch verlof wordt niet in rekening gebracht om na te gaan of iemands recht op tijdskrediet uitgeput is of niet.
- Loopbaanonderbreking en tijdskrediet hebben mogelijks een invloed op je vakantiedagen, je eindejaarspremie en je pensioen. Voor meer info contacteer je de RVA of kan je surfen naar de website van de Rijksdienst voor Pensioenen (www.onprvp.fgov.be) of de Pensioendienst voor de Overheidssector (www.pdos.be).
- Tip: Ben je ouder dan 50 jaar? Contacteer dan zeker de RVA en laat je bijstaan in je keuze voor thematisch verlof/loopbaanonderbreking/tijdskrediet. Vanaf 50 jaar gelden er soms hogere uitkeringen, die verschillen afhankelijk van de regeling.

2

Maatregel	Wat	Meer info
Thematisch verlof	Thematisch verlof is een periode waarbij het werk geheel of gedeeltelijk (1/2 of 1/5) onderbroken wordt zonder dat er een einde komt aan de arbeidsovereenkomst. Tijdens deze periode kan de werknemer een uitkering van de RVA krijgen. De thematische verloven gelden zowel voor werknemers in de privésector als werknemers in de openbare sector.	Thematisch verlof vraag je aan bij de werkgever of personeelsdienst van de organisaties. Meer info: www.rva.be/nl/infobladen-voor-werknemers

INFORMAL CARE FRIENDLY ACTIONS



FORMAT FOR INTENTION STATEMENT



INTENTIEVERKLARING MANTELZORGVRIENDELIJK ONDERNEMEN

Mantelzorgvriendelijk ondernemen is het creëren van een werkomgeving met gerichte aandacht voor medewerkers met een bijkomende rol als mantelzorger. Organisatiebreed wordt er gewerkt aan een bewustzijn rond het thema werk en mantelzorg.

Wederzijdse **constructieve open communicatie** tussen werknemers en hun verantwoordelijken wordt gestimuleerd.

Er wordt gebouwd aan een **fundament van vertrouwen**, empathie en begrip, dat

**Wij gaan voor een
mantelzorgvriendelijk
personeelsbeleid!**

www.mantelzorgvriendelijk-ondernemen.be

Where we want to go



Contact us:

@ sarah.janssens@howest.be

@ katrijn.lecoutere@howest.be