



Tijdschrift voor

jaargang 43 - nr. 2 - juni 2018

HUMAN FACTORS

Dossier: Mantelzorg

Ergonomiekaart van Nederland: Ruben Post

De redactie stelt zich voor:

Noortje Wiezer en Olivier Blanson Henkemans

sta eens
stil bij
mantelzorg

Colofon

Human Factors streeft naar het zodanig ontwerpen van gebruiksvoorwerpen, technische systemen en taken, dat de veiligheid, de gezondheid, het comfort en het doeltreffend functioneren van mensen worden bevorderd.

Tijdschrift voor Human Factors is een uitgave van Human Factors NL, vereniging voor ergonomie. De vereniging tracht op basis van bovengenoemde omschrijving onderzoek te bevorderen, resultaten openbaar te maken, praktische toepassingen te stimuleren en uitwisseling van gegevens tussen belanghebbende vakgebieden te doen plaatsvinden.

Secretariaat van Human Factors NL

Utrechtsestraat 19
6811 LS Arnhem
leden@humanfactors.nl
www.humanfactors.nl

Redactie

dr. L.F.M. Kuijt-Evers, hoofdredacteur@humanfactors.nl
dr. O.A. Blanson Henkemans, olivier.blansonhenkemans@tno.nl
drs. P. van Dorst, pimvandorst@vhphp.nl
ing. I.C. Keeman, ilza@clariss-id.com
dr. R. van der Kleij, rick.vanderkleij@tno.nl
drs. T. Luger, tessa_luger@hotmail.com
dr. R.A.G. Post, Ruben.Post@ul.com
dr.ir. M.H. Sonneveld, M.H.Sonneveld@tudelft.nl
dr.ir. L.S.G.L. Wauben, l.s.g.l.wauben@tudelft.nl
dr. N.W. Wiezer, vnoortje.wiezer@tno.nl

Redactieraad

dr. A.H.M. Cremers, prof.dr.ir. J. Dul, ir. I. Griffioen, drs. J.P. Jansen Eur.Erg., prof.dr. M.P. de Looze en Dr. E. Speklé Eur. Erg

Technische redactie

Reijsegere to the point
Postbus 174, 3760 AD Soest
Telefoon: 035 693 67 76, Fax: 035 691 81 68
info@reijsegertothepoint.nl

Realisatie en ontwerp

Practicum, Soest
practicum.nl

Advertenties

Advertentiewinkel.nl
Postbus 174, 3760 AD Soest
Telefoon: 035 693 67 76, Fax: 035 691 81 68
info@advertentiewinkel.nl

Abonnementen

Het Tijdschrift voor Human Factors verschijnt vier maal per jaar. De abonnementsprijs bedraagt € 80,- per jaargang. Abonnementen kunnen ieder moment ingaan, doch slechts worden beëindigd indien schriftelijk vóór 1 december van de lopende jaargang is opgezegd en een bevestiging daarvan is ontvangen. Bij niet tijdige opzegging wordt het abonnement automatisch met een jaar verlengd.

Auteursrecht

Behoudens de door de wet gestelde uitzonderingen mag niets in deze uitgave worden veelelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.
ISSN 2405-7924

Richtlijnen voor Auteurs

zie www.humanfactors.nl

Persberichten

Persberichten kunt u sturen aan de (technische) redactie.

Coverfoto

Shutterstock



Voorwoord

Dit is hem dan. Het laatste voorwoord dat ik als hoofdredacteur voor het Tijdschrift voor Human Factors zal schrijven. Met veel plezier heb ik ruim drie jaar lang het hoofdredacteurschap vervuld, maar nu neem ik dan toch afscheid. Het is tijd voor andere nieuwe uitdagingen.

Zoals het bestuur in het vorige nummer aangekondigd heeft, zal Ruben Post mijn taak over gaan nemen. Samen met het bestuur en Janneke Reijsegere (technische redactie) hebben we besproken hoe we het tijdschrift interessant kunnen laten blijven en toch de kosten binnen de begroting kunnen houden. De beslissing die hieruit voortkwam is dat de variatie in het blad behouden moet blijven met de diversiteit aan rubrieken, zoals de Nieuwe Factor, de Ergonomiekaart, Toegepast en Octrooien. Om toch binnen het aantal betaalbare pagina's te blijven, zal de lengte van de artikelen in de dossiers ingekort worden. Eventuele (lange) referentielijsten zullen daarbij wel op internet geplaatst worden, maar niet in het tijdschrift zelf. Met deze kaders kan Ruben samen met de redactie aan de slag om de komende jaren weer een mooi tijdschrift voor u te maken!

In dezelfde week ontvingen we ook het verdrietige bericht dat Judith Sluiter is overleden. Judith was drie jaar lang hoofdredacteur van dit tijdschrift (toen nog Tijdschrift voor Ergonomie) van 2004-2007. Ze was 'mijn' hoofdredacteur toen ik als redactielid actief was en in die zin een voorbeeld voor mij.

In deze uitgave van het tijdschrift vindt u een dossier over mantelzorg. En als u zich afvraagt wat mantelzorg met Human Factors | Ergonomie te maken heeft, dan is dat juist een heel belangrijke reden om het dossier te lezen. Enerzijds is het zo dat professionele zorg, mantelzorg en de behoefte van de zorgvrager niet los van elkaar gezien kunnen worden. Het is een systeem waarin gezocht moet worden naar de optimale afstemming tussen de drie schakels waarbij gezondheid (van alle partijen) en effectiviteit van de zorg voorop staan. Anderzijds, beïnvloedt het uitvoeren van mantelzorg de flexibiliteit en belastbaarheid van werknemers. Als werkgever is het van belang om dit te realiseren en de organisatie van het werk hierop aan te passen, ten einde de werknemer gezond en optimaal te laten presteren.

Verder bevat dit tijdschrift de Ergonomiekaart, met onze nieuwe hoofdredacteur Ruben Post en stellen twee nieuwe redactieleden zich aan u voor: Noortje Wiezer en Olivier Blanson Henkemans (beiden werkzaam bij TNO). Zij volgen Elsbeth de Korte op als redactielid. Ook Elsbeth heeft besloten om na jarenlang redactielid te zijn geweest haar werk aan anderen over te dragen. Op deze plek wil ik haar nogmaals bedanken voor haar inzet en goede ideeën. Ik wens u veel leesplezier!

Lottie Kuijt-Evers
hoofdredacteur@humanfactors.nl

Dossier Mantelzorg

De Nederlandse overheid stimuleert zelfredzaamheid van burgers, ook op het gebied van gezondheid. Reden hiervoor is de toenemende vergrijzing en het toekomstig tekort aan zorgpersoneel. Informele zorg wordt hierdoor steeds belangrijker. Veel mensen hebben naast hun werk ook een rol als mantelzorg. De combinatie van beiden is voor zowel werkgevers als werknemers een uitdaging.

Dit dossier over mantelzorg bevat drie artikelen:

- het eerste artikel beschrijft vanuit een filosofische benadering de betekenis van mantelzorg voor de maatschappij.
- het tweede artikel brengt het landschap van mantelzorg in Nederland in kaart, en gaat nader in op de manier waarop mantelzorg wordt ervaren wanneer mantelzorgers deze taak combineren met een baan.
- het laatste artikel geeft een overzicht van praktische handvatten waarmee organisaties aan de slag kunnen om de organisatie mantelzorgvriendelijk te maken.

5

Ergonomiekaart van NL

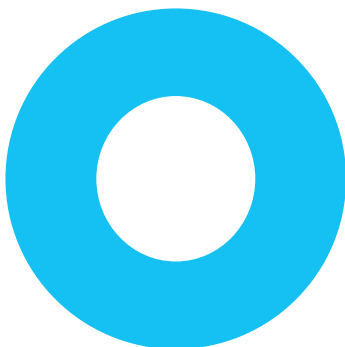
Ruben Post

Wie is onze nieuwe hoofdredacteur?

20

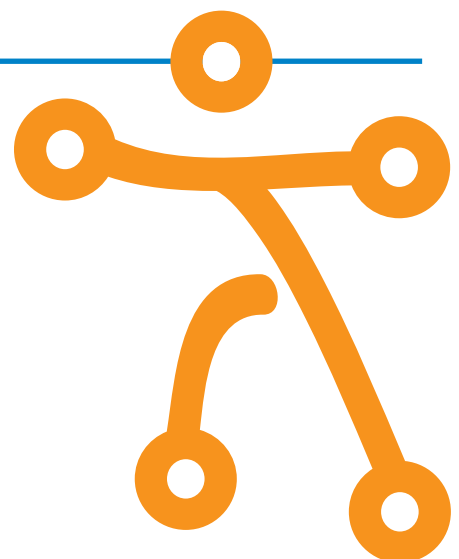
Verder in dit nummer

In memoriam Judith Sluiter	4
De redactie stelt zich voor Noortje Wiezer en Olivier Blanson Henkema	18
Uit het bestuur	24



donderdagmiddag

11 oktober Jaarsymposium van Human Factors NL



Prof. dr Judith Sluiter, MBA

1962-2018

Op 14 mei jl. is Prof. dr Judith Sluiter, MBA overleden. Judith werkte sinds 1996 als onderzoeker bij het Coronel Instituut voor Arbeid en Gezondheid in het Academisch Medisch Centrum (AMC) te Amsterdam op het gebied van werkstress, stresshormonen en vermoeidheid. In 2013 is ze benoemd tot hoogleraar medische selectie en begeleiding van werknemers. In 2016 is ze aangesteld als codirecteur van het Amsterdam Public Health research institute in het kader van de fusie tussen AMC en VUmc. Sinds september 2017 was ze hoofd van het Coronel Instituut voor Arbeid en Gezondheid. Vanwege haar vooraanstaande rol in de wetenschap was ze benoemd tot lid van de Koninklijke Hollandse Maatschappij der Wetenschappen (KHMW).



Judith is van 2003 tot 2007 hoofdredacteur geweest van het Tijdschrift voor Ergonomie. Ze wilde het ergonomisch onderzoek kwalitatief verbeteren door de lat van de kwaliteit van ingezonden manuscripten hoger te leggen. Een van de redactieleden van het TvE zei bij haar afscheid in 2007: “Judith, je hebt het voor elkaar gekregen om in de redactie een professionaliseringslag door te voeren” en “bedankt voor je open houding voor nieuwe ideeën voor rubrieken en ideeën voor verbetering voor het tijdschrift”.



Judith Sluiter tijdens het afscheidsetentje met de redactie van het TvE in december 2006'

Internationaal was Judith actief bij de ICOH (International Commission on Occupational Health) en bij de International Ergonomics Association (IEA)-Musculoskeletal Disorders.

Ze was een zeer bevoegen wetenschapper die zich met tomeloze energie inzette voor preventie van werkgerelateerde aandoeningen. Met raad en daad stimuleerde ze onderzoek naar de effectiviteit van ingezette ergonomische maatregelen. Het was de wens van Judith om op deze ingeslagen weg voort te gaan.

Het verlies is groot en niet te bevatten, maar we denken met veel respect en waardering terug aan hoe zij in de afgelopen periode wist om te gaan met het onverwachte nieuws over haar gezondheid.

*Carel Hulshof en Monique Frings-Dresen
Coronel Instituut voor Arbeid en Gezondheid,
AMC, Amsterdam*

Mantelzorg



De zorg in Nederland is volop in ontwikkeling. Zo pleit de overheid ervoor dat burgers in toenemende mate zelf voor hun zieke naasten gaan zorgen. Zo spreekt het Sociaal Cultureel Planbureau (Houwelingen, 2013) van een verschuiving van burgerparticipatie: van 'meebeslisparticipatie' naar 'zelfredzame participatie'. Begrippen die daarmee gepaard gaan zijn verantwoordelijkheid, participatie en eigen kracht. Een verschuiving van verantwoordelijkheid die aan het eind van de vorige eeuw al in meerdere landen zichtbaar was.



De keuze van de Nederlandse overheid om deze zelfredzaamheid te stimuleren, is niet zonder reden. In Nederland dreigt een tekort aan zorgprofessionals. Daarnaast is er een dubbele vergrijzing en een afnemende instroom van jongeren op de arbeidsmarkt. Het bevorderen van zelfredzaamheid biedt mogelijk uitkomst, maar is niet zonder gevolgen. Deze betreffen onder andere de mantelzorgers: de familieleden en/of kennissen die langdurig en intensief zorgen voor hun zieke naasten. Deze mantelzorgers kunnen door het nieuwe beleid overbelast raken, zeker wanneer zij deze zorgtaken moeten combineren met hun werk.

Deze ontwikkelingen roepen de vraag op hoe het verlenen van mantelzorg door de verschillende belanghebbenden wordt ervaren en hoe deze zo goed mogelijk ondersteund kan worden.

Dit dossier schetst een beeld van de huidige situatie van mantelzorg in Nederland door het onderwerp vanuit verschillende perspectieven te benaderen. Het eerste artikel is een reflectie op de betekenis van mantelzorg voor onze maatschappij vanuit een filosofisch perspectief. In dit artikel wordt de essentie van mantelzorg verkend, en wordt gezocht naar een juiste manier om ons tot elkaar te verhouden binnen deze zorgrelatie.

Het tweede artikel brengt het landschap van mantelzorg in Nederland in kaart, en gaat nader in op de manier waarop mantelzorg wordt ervaren wanneer mantelzorgers deze taak combineren met een baan.

Het laatste artikel geeft een overzicht van praktische handvatten waarmee organisaties aan de slag kunnen om de organisatie mantelzorgvriendelijk te maken.

Over de (gast)redacteuren:



Dr. D.M. Beneken genaamd Kolmer
Lector Mantelzorg
Faculteit Gezondheid Voeding en Sport
De Haagse Hogeschool, Den Haag
D.M.Beneken@hhs.nl



Dr. M. Sonneveld
Universitair docent
Faculteit Industrieel Ontwerpen
TU Delft
m.h.sonneveld@tudelft.nl

Care Justitia, op weg naar een rechtvaardige zorg

Ernstig zieken worden steeds vaker opgevangen door hun familieleden en vrienden in plaats van door beroepskrachten of vrijwilligers (Emanuel, 1999). In Nederland wordt sinds de jaren zeventig van de vorige eeuw over ‘mantelzorg’ gesproken. Hoogleraar Ziekenhuiswetenschappen Hattinga Verschure introduceerde het begrip. Sindsdien lijkt er een nieuwe doelgroep ‘mantelzorgers’ te bestaan, waar zowel wetenschappers als beleidsmaker steeds meer belangstelling voor hebben. Maar juist bij ‘mantelzorgers’ is een doelgroepgedachte niet logisch en zet een doelgroepenbeleid ons zelfs op het verkeerde been. Immers: waar een mantelzorger is, is er een zorgvrager. Zij delen een sociale relatie met elkaar. Oog hebben voor en gericht zijn op deze interpersoonlijke relatie kan niet langer uitblijven in de gezondheidszorg, waar tot op de dag van vandaag een individuele benadering of doelgroepgedachte overheerst.

Deirdre Beneken genaamd Kolmer

‘Toen hij ziek werd, werden we eigenlijk samen ziek’, hoorde ik een mantelzorger eens zeggen. Met die uitspraak illustreert zij een van de voornaamste kenmerken van mantelzorg: de relatie. Diezelfde relatie is ook kenmerkend voor het verschil tussen mantelzorg, vrijwilligerszorg, zelfhulpgroepen en beroepszorg. Alleen bij mantelzorg is er een sociale relatie die voorafgaat aan de situatie waarin de een voor de ander zorgt. Het primaat van de mantelzorg is de relatie.

Zorg en verantwoordelijkheid tussen individuen

Mantelzorgers ervaren fysieke, psychische, relationele, sociale en financiële knelpunten (Syron & Shelley, 2001). Zij geven aan dat zij moeite hebben om naast het verlenen van zorg op een volwaardige wijze aan het maatschappelijke leven deel te nemen (Kremer, 2000). Deze knelpunten treffen niet alleen mantelzorgers, maar ook hun zorgvragers met wie zij een relatie delen. Veel filosofen hebben hun licht laten schijnen over de onderlinge relaties tussen mensen en impliciet of expliciet hebben zij hun visie beschreven over waarom en hoe we voor elkaar behoren te zorgen.

In den beginne is de relatie

In den beginne is de relatie, zegt filosoof Buber (1948; 1958; 1966). De wereld van de relatie hoort thuis in het leven van de mensen. Lang voordat een kind ‘ik’ kan zeggen en kan reflecteren, is er de relatie tussen het

kind en de ander. Buber noemt twee grondwoorden: Ik-Jij en Ik-Het. Ik-Jij is de wereld van de relatie waar een kind natuurlijk naar verlangt. De ontwikkeling van een mens hangt samen met dit verlangen naar Jij, de vervulling of teleurstelling ervan. Ik-Het is de wereld van dingen en objecten. Door toenemende maatschappelijke structuren en technische prestaties wordt de wereld van de dingen, de objecten, steeds uitgebreider volgens Buber. Mensen worden steeds bekwaamer om ze te gebruiken. Ze ‘gebruiken’ wel, maar ‘ontvangen’ niet. Ik-Jij relaties zijn volgens Buber nodig om betekenis te geven aan het leven. ‘Zonder Het kan de mens niet leven, maar wie enkel met een Het-wereld leeft is niet de mens’, zegt Buber. Inherent aan zijn filosofie is dat mensen voor elkaar zorgen op basis van een natuurlijk verlangen om in Ik-Jij-relaties te staan. Dat maakt een betekenisvol en menselijk leven mogelijk.

Het gezicht komt op bezoek, telkens anders

‘Ontmoeting is met een Ander van aangezicht tot aangezicht in betrekking staan’, volgens filosoof Levinas (1969; 1994). ‘Het is zijn blik, zijn naakte ogen die mij aankijken. De blik van de Ander is een uitnodiging tot sociale omgang. Als ik oog in oog met hem sta, kan ik hem niet ontkennen. Het gezicht van de Ander spreekt, het is een levend gezicht. Het gezicht komt op bezoek, telkens anders’, zegt Levinas. ‘Ik kan niet doof

blijven voor zijn appèl en ik kan het ook niet vergeten. Ik-zijn houdt in dat ik mij niet aan mijn verantwoordelijkheid kan onttrekken. Een naaste is naderbij gekomen.' Verantwoordelijkheid in de filosofie van Levinas is geen ballast maar juist het tegenovergestelde: het maakt van iemand een uniek mens. Verantwoordelijkheid is onvoorwaardelijk: de Ander hoeft niets te bewijzen, te verdienen of terug te geven. In de filosofie van Levinas staat niet het Ik centraal maar de Ander, wat bevrijdend is voor de zelfgenoegzaamheid van het Ik. Uit de filosofie van Levinas is af te leiden dat zorg voor elkaar voortkomt uit het bestaan van anderen die een beroep doen op menselijke verantwoordelijkheid, en 'zorg dragen voor elkaar' vloeit daaruit voort. Een relatie tussen mensen zoals Levinas het beschrijft is tamelijk altruïstisch.

Geven en ontvangen

Volgens Boszormenyi-Nagy (1972; 1984) is de basis van goede gezonde relaties een proces van wederkerig en rechtvaardig geven en ontvangen. Boszormenyi-Nagy noemt dit ontmoeting. Het erkennen van de ander en het ervaren van loyaliteit dragen deze ontmoeting. Het is niet de bedoeling dat de een zich wegcijfert en opoffert voor de ander. Het evenwicht tussen geven en ontvangen is een vorm van rechtvaardigheid. Een ziek gezinslid zal extra zorg nodig hebben. Familieleden zorgen voor elkaar op basis van loyaliteit die voortkomt uit onherroepelijke familiebanden en gedeelde ervaringen. Boszormenyi-Nagy heeft het in zijn contextuele benadering dan ook over familiezorg. Boszormenyi-Nagy gaat ervan uit dat mensen voor elkaar zorgen op basis van een existentiële loyaliteit en dat 'geven en ontvangen' in balans moet zijn.

Deze korte wijsgerige antropologische excursie laat zien dat mensen niet alleen zorgen vanuit een morele of existentiële overtuiging, waarbij de zorg in principe 'een geven' is, maar ook vanuit een behoefte om te 'ontvangen'. Het verlenen van zorg, geeft betekenis en onderhoudt menselijke relaties. Maar waar eindigt deze verantwoordelijkheid wat betreft het voor elkaar zorgen? Levinas en Boszormenyi-Nagy beschouwen deze verantwoordelijkheid als principieel en oneindig, terwijl Buber de verantwoordelijkheid relateert aan Ik-Jij-relaties. Maar alles welbeschouwd, geen van de genoemde filosofen spreekt zich uit over de exacte grenzen van individuele zorgverantwoordelijkheid. Wat mogelijkerwijs kan worden toegevoegd aan de verschillende visies is dat de zorgverantwoordelijkheid daar eindigt waar die verantwoordelijkheid het tegenoverstelde met zich meebrengt van wat ze eigenlijk wilde bereiken. Bijvoorbeeld: u zorgt voor uw zieke partner met wie u een Ik-Jij-relatie deelt, maar door deze zorg komt de Ik-Jij-relatie zo onder druk staan dat de relatie verwordt tot Ik-Het, dan is de grens van zorgverantwoordelijkheid overschreden. Dus wanneer de zorgverantwoordelijkheid een dermate

grote belasting wordt dat bijvoorbeeld het bestaan van Ik-Jij-relaties (Buber) in gevaar komt of dat het iemand in een staat van zelfgenoegzaamheid brengt (Levinas) of dat 'geven en ontvangen' in disbalans raken (Boszormenyi-Nagy), wordt de grens overschreden.

'Care Justitia'

Bekend in het Recht is 'Vrouwe Justitia', de Romeinse godin die met haar weegschaal belangen wikt en weegt. Voor de gezondheidszorg is wellicht een nieuwe weegschaal interessant, met drie schalen in plaats van twee. En met als doel om in balans te raken en niet door te slaan naar één kant: een 'Care Justitia'. Op de werkvloer zien we zorgvragers, mantelzorgers en beroepskrachten wikken en wegen hoe de zorg te delen.

Zij verdienen de nieuwe moderne weegschaal (afbeelding 1). In die weegschaal heeft iedere partij zijn identiteit en zijn de zorgvrager én de mantelzorgers ook onlosmakelijk aan elkaar verbonden vanuit relationeel perspectief. De vraag voor de zorg van vandaag en voor de toekomst luidt: Hoe kunnen zorgvragers, mantelzorgers en beroepskrachten een rechtvaardige zorgbalans vinden? Wat is er nodig om de nieuwe weegschaal 'Care Justitia' haar werk te kunnen laten doen?

Het hart van de zorg is daar waar zorgvragers, mantelzorgers en beroepskrachten elkaar ontmoeten. 'Wat mij nu dus de keel dichtknijpt, is het idee dat ik hem gezien de voortgang van zijn dementie op een gegeven moment achter zal moeten laten in een omgeving waarvan ik denk: mijn god, dít niet. Begrijp je? Want die GGZ-verpleegkundige zegt: "Je moet er toch eens aan denken hoor, of je het nog wel aan kan en of hij niet ergens permanent..." Ik zeg: "Nou, tot op heden zie ik dat het voor mij veel energievretender en verdrietiger is als ik dat doe, [...] dan dat ik het nog volhoud. Ik weet niet wanneer die balans de andere kant [op slaat], dat weet ik niet (Palmbom & Pols, 2008, p. 46)." Wat betekent dit voor gezondheidszorgonderwijs en de beroepspraktijk? Welke kennis en vaardigheden zijn nodig?

Relationeel werken

Er is kennis nodig over de zorgsituatie en de betrokkenen. Bijvoorbeeld: Wat gebeurt er in gezinnen als een gezinslid ernstig ziek wordt? Hoe verloopt de communicatie tussen de gezinsleden? Is er sprake van rolomkering bij jonge mantelzorgers en wat zijn daarvan de gevolgen op het gezin, de ontwikkeling en schoolprestaties? Relationeel werken is essentieel om bij te dragen aan een rechtvaardig evenwicht tussen zorgvragers, mantelzorgers en beroepskrachten. De focus ligt op observeren en kennis ontwikkelen met zicht op en respect voor de verbondenheid tussen zorgvragers en mantelzorgers.



Afbeelding 1. Care Justitia (Victor Sonna, 2011).

Vraaggericht werken

Dit houdt in dat zorgvragers en mantelzorgers behoefte hebben aan kennis over de 'vraag achter de vraag'. Zowel betrokkenen zelf als deskundigen in het beroepenveld hebben een visie op wat nodig is in zorgsituaties. Stel een man vraagt een stoeltjeslift voor zijn vrouw. Vraagt hij dan om een stoeltjeslift of zegt hij misschien: 'Ik heb een drukke baan. Mijn vrouw heeft een hartinfarct gehad. Ik heb twee pubers, de een wil niet meer naar school en die ander gedraagt zich als een moeder, maar dat is niet normaal voor een kind van 14 toch? Ik weet niet of ik het zo ga volhouden thuis. Ik meld me steeds vaker ziek en mijn collega's kijken me raar aan. Maar ja, wat moet ik anders?' Bij vraaggericht werken draait het om analyseren vanuit een professionele grondslag en met als vertrekpunt de

ervaringen van de betrokkenen in de zorgsituatie. Wat 'vragen' de betrokkenen en wat 'vraagt' de zorgsituatie?

Filosofisch werken

Filosofisch werken is vaak onderbelicht, maar in wezen de essentie van het werken in de zorg. Het 'wikken en wegen' is in feite in iedere afzonderlijke zorgsituatie nodig. In hoeverre is een volwaardige deelname aan de samenleving mogelijk? In hoeverre is er ruimte om informeel voor elkaar te zorgen? In hoeverre is het wenselijk dat deze jonge mantelzorger voor zijn vader zorgt? Bij filosofisch werken is 'overwegen' een must. Relationeel- en vraaggericht werken zijn gericht zijn op het verzamelen en analyseren van informatie terwijl filosofisch werken gericht is op reflectie en moreel beraad.

Conclusie

Mantelzorgers zijn er altijd geweest en zullen er ook altijd blijven. Ze zijn een schroef door de gehele gezondheidszorg: een gouden schroef door niet alleen hun hoge economische waarde, maar vanwege hun menselijke waarde. Mantelzorgers bestaan niet zonder zorgvragers. Hun relatie is betekenisvol en de motiverende kracht om zorg te geven en te ontvangen. Het primaat van de mantelzorg is de relatie met de zorgvrager. Alleen al om die reden is een doelgroepenbeleid onnatuurlijk. Ondersteuning behoort dus relationeel te zijn. De mantelzorgondersteuning hoort thuis in de reguliere hulpverlening met de opdracht aan professionals om relationeel, vraaggericht en filosofisch te werken. Dus: in de families, met alle betrokkenen en wanneer nodig bij hen 'thuis aan de keukentafel'. Het is daar waar de zorg plaatsvindt en ook daar waar ondersteuning nodig is. Ik zie hier een taak voor verpleegkundigen, verzorgenden, sociaal werkers, huisartsen, jeugdartsen, nurse practitioners, ouderenwerkers, zorgconsulenten en zorgloketmedewerkers. Focus op die families die getroffen zijn door een intensieve zorgsituatie.

Er wordt gesproken over miljoenen mantelzorgers en over hun knelpunten en overbelasting. Zelden wordt er gesproken over hun zorgvreugde. Maar die is er wel. Het geven van mantelzorg maakt gelukkig, maar veel mantelzorg maakt ongelukkig. Zorg in de laatste levensfase ervaren mantelzorgers als het meest positief, ongeacht de zware belasting (De Boer & Campen, 2007). Het sombere beeld rondom mantelzorg is onterecht. We problematiseren wat we niet hoeven te problematiseren waardoor we wellicht de families die onze aandacht hard nodig hebben onvoldoende bijstaan. Bied zorg aan die gezinnen die getroffen zijn door een intensieve en vaak langdurige zorgvraag. Zorg voor kinderen die opgroeien in een moeilijke zorgsituatie, voor hun ouders en hun grootouders. Het

waarderen van de mantelzorg, vanuit een relationeel perspectief met een vaste plaats in de reguliere zorg en gericht op intensieve zorgsituaties, dat zou onze gezamenlijke focus moeten zijn.

Referenties

- Boer, A. de & Campen, C. van (2007). Informele helper en o zo gelukkig. In: *Veel geluk in 2007*, SCP-nieuwjaarsuitgave 2007. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Boszormenyi-Nagy, I. (1972). Loyalty implications of the transference model in psychotherapy. *AMA Archives of General Psychiatry*, 27, 374-380.
- Boszormenyi-Nagy, I & Spark, G.M. (1984). *Invisible loyalties*. New York: Harper & Row.
- Buber, M. (1948). Guilt and guilt feelings. *Psychiatry*, 20, 14-129.
- Buber, M. (1958). *I and Thou*. New York: Charles Scribner's Sons.
- Buber, M. (1966). *The knowledge of man. A philosophy of the interhuman*. New York: Harper & Row.
- Emanuel, E.J. (1999). Assistance from family members, friends, paid care givers, and volunteers in the care of terminally ill patients. *The New England Journal of Medicine*, 341-13, 956-963.
- Kremer, M. (2000). Van zorgplicht naar burgerrecht. *Tijdschrift voor de Sociale Sector*, 9, 4-9.
- Levinas, E. (1969). *Het menselijk gelaat* (The human face). Baarn: AMBO.
- Levinas, E. (1994). *Tussen ons. Essays over het denken-aan-de-ander* (Between us: Essays about thinking of the other). Baarn: AMBO.
- Palmboom, G. & Pols, J. (2008). *Wat bezielt de mantelzorger?* Den Haag: Nicis Institute.
- Syron, M. & Shelley, E. (2001). The needs of informal carers: a proposed assessment tool for use by public health nurses. *Journal of Nursing Management*, 9, 31-38.

Over de auteur



Dr. D.M. Beneken genaamd Kolmer
Lector Mantelzorg
Faculteit Gezondheid Voeding en Sport
De Haagse Hogeschool, Den Haag
D.M.Beneken@hhs.nl



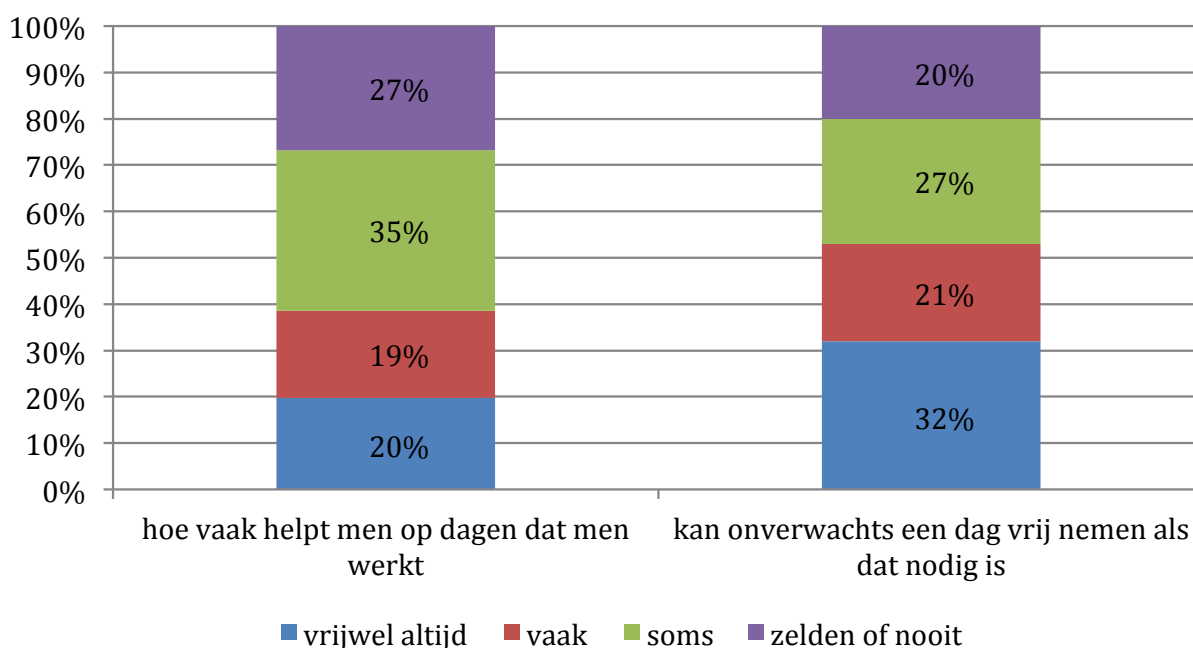
Werk en mantelzorg - de stand van zaken

Er is veel bekend over werknemers die hun baan combineren met de zorg voor jonge kinderen, maar er is veel minder kennis over personen die naast hun werk een mantelzorgtaak hebben. Denk aan het helpen van een ouder op leeftijd of het verzorgen van een langdurig zieke partner. Hoe combineren werkenden hun baan met zorg voor een zieke naaste? Welke strategieën passen werkende mantelzorgers toe om hun leven in balans te houden? Wat kunnen werkgevers bijdragen? Het Sociaal en Cultureel Planbureau deed hier onderzoek naar. Zo enquêteerde zij ruim 7.000 Nederlanders van 16 jaar of ouder, onder wie 1600 werkende mantelzorgers.

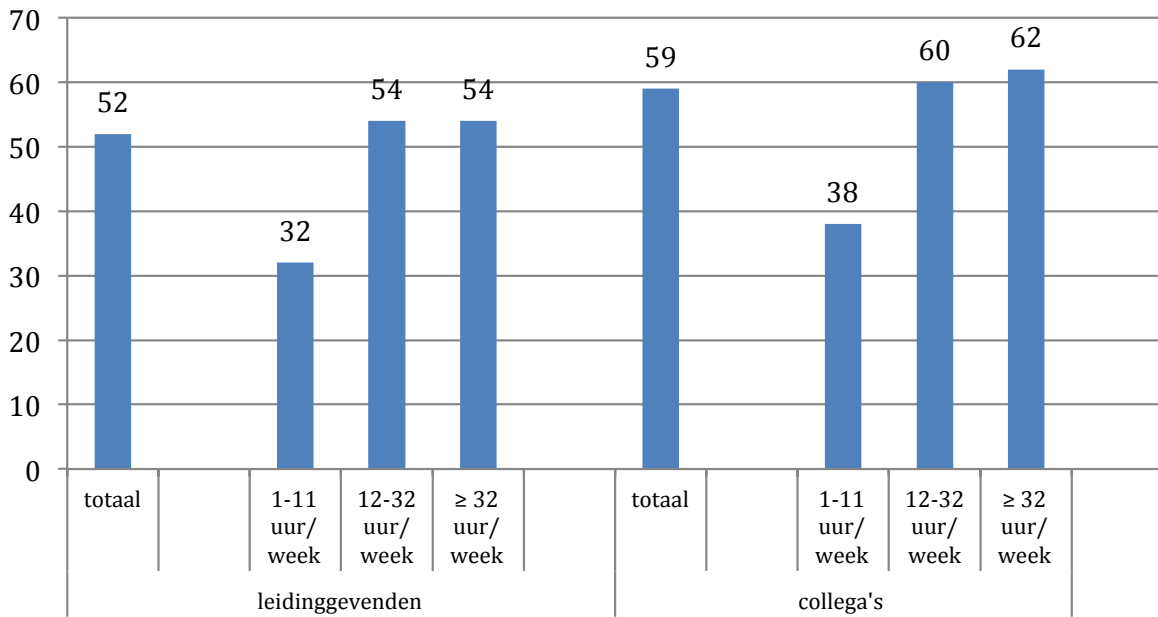
Alice de Boer, Mirjam de Klerk en Inger Plaisier

In 2014 combineerden ongeveer drie miljoen Nederlanders betaald werk met mantelzorg (De Klerk et al., 2015). Het gaat om onbetaalde hulp aan een naaste met gezondheidsproblemen, zoals een chronische ziekte of handicap, ouderdomsklachten, terminale ziekte, verstandelijke of een psychische beperking. Mantelzorgers kunnen allerlei soorten hulp bieden: persoonlijke of huishoudelijke verzorging, vervoer, administratieve hulp of emotionele steun.

De combinatie werk en mantelzorg zal in de toekomst vaker voorkomen, al is het maar omdat de leeftijd van werkenden stijgt (Josten & De Boer, 2015). Mannen combineren mantelzorg vaker met een fulltimebaan dan vrouwen. De helft van de werkende mantelzorgers helpt een ouder of schoonouder en een op de tien helpt een partner. Mensen met een fulltime of parttime baan bieden minder vaak intensieve hulp dan niet-werkenden.



Afbeelding 1. Mate waarin werkende mantelzorgers hulp geven op werkdagen en onverwacht vrij kunnen nemen, 2014 (in procenten, n=1581). Bron: CBS/SCP (IZG'14).



Afbeelding 2. Bekendheid van zorgtaak bij leidinggeevenden (n=1370) en collega's (n=1575) van werkende mantelzorgers, totaal en naar baanomvang, 2014 (in procenten). Bron: CBS/SCP (IZG'14).

Scheiding werk en zorg?

Bij bijna 40% van werkende mantelzorgers is er overlap tussen werk- en zorgdagen. Zij helpen vaak of vrijwel altijd op de dagen dat ze werken (afbeelding 1). Een kwart helpt zelden of nooit op de dagen dat men werkt en een derde soms. Deze laatste groep heeft dus te maken met een scheiding van werk- en zorgdagen (De Boer & Plaisier, 2015). Bij werkende mantelzorgers die ook op werkdagen helpen moet 11% dagelijks of wekelijks het werk onderbreken voor de hulpbehoevende. Vooral mantelzorgers van mensen met een terminale ziekte en partnerhelpers onderkennen regelmatig dergelijke interrupties. Soms kunnen het opnemen van een vrije dag of flexibele werktijden helpen om arbeid en mantelzorg te kunnen combineren. Dit kan echter lang niet altijd, bijvoorbeeld als je voor de klas staat of achter de kassa zit. Een op de drie kan vrijwel altijd onverwacht een dag vrij nemen, waarvan 21% dit vaak en 47% soms of zelden of nooit kan (afbeelding 1). Ook heeft een op de vijf werkende mantelzorgers de mogelijkheid om zelf zijn of haar werktijden te bepalen; 38% heeft die optie niet en 44% kan dit enigszins.

Positief over de combinatie

De meerderheid van de werkende mantelzorgers (70%) vindt dat betaald werk en mantelzorg goed te combineren zijn, 26% redelijk en 5% niet. Mantelzorgers in gespreksgroepen zeggen dat zij er alles aan doen om hun zorgtaak zo goed mogelijk te doen en ook te presteren in hun baan (De Boer & Schyns, 2014). Zij

zien hun werk als een belangrijke voedingsbron: *'Ik zie het werk als afleiding, dat voelt voor mij echt zo. Ik heb het gewoon nodig als afleiding.'*

Vrij om te helpen

Werkende mantelzorgers nemen af en toe vrij om te kunnen mantelzorgen (Plaisier & De Boer, 2015). Zo nam een op de drie in 2014 een of meerdere dagen vrij van het werk om te helpen. Van betaald verlof maken werkende mantelzorgers weinig gebruik, al doen ze dat iets vaker dan onbetaald verlof opnemen. Degenen die voor hun partner zorgen, intensieve helpers en personen met een grote baan maken relatief vaak gebruik van verlof. Maar ook personen die niet zelf hun werktijden kunnen bepalen en degenen die regelmatig hun werk moeten onderbreken voor de hulpbehoevende nemen vaker verlof op. In focusgroepgesprekken met werkende mantelzorgers merken de mantelzorgers op dat er grote verschillen zijn en dat verlof niet alle problemen oplost: *'Calamiteitenverlof is een paar uur en zorgverlof krijg je iets langer, afhankelijk van de branche en soms krijg je minder betaald. En dan nog alleen voor mensen die bij jou in huis wonen.'*

Langdurig verzuim

Er is ook een groep werkende mantelzorgers die door de druk van de combinatie uitvalt op het werk. Dat kan leiden tot langdurend verzuim, dat wil zeggen twee weken of meer achtereen. Deze langdurige afwezigheid op het werk neemt dan ook sterk toe als werknemers mantelzorg gaan geven (Josten & De Boer, 2015).

Voordat mensen gaan mantelzorgen verzuimt 10% langdurig, daarna 18%. De grootste toename van verzuim doet zich voor bij werkenden die na twee jaar nog steeds helpen.

Zorgtaak is op het werk vaak bekend

Ruim de helft van de werkende mantelzorgers in loondienst heeft hun leidinggevende op de hoogte gesteld van het feit dat zij mantelzorg geven en bijna 60% hun collega's (afbeelding 2; De Boer & Plaisier, 2015). Deel- en fulltimers melden vaker hun zorgtaak op het werk dan mensen met een kleine baan.

Als zij dit niet doen, dan is dat meestal omdat er geen aanleiding toe is. Wanneer men op het werk op de hoogte is, krijgt de meerderheid van de mantelzorgers begrip van hun leidinggevende voor de mantelzorg. In een focusgroep zeggen mantelzorgers met een grote baan over situaties waarin zij hulp moeten geven (De Boer & Schyns 2014): *'Dat is besproken, ja. Als er iets is waar ik voor nodig ben, zijn ze daar flexibel genoeg in. Ik vind het prettig dat ik het kenbaar heb gemaakt. In het begin deed ik dat niet, nu denk ik waarom eigenlijk niet, want ze snappen het.'* Een op de drie zegt dat men op het werk meedenkt over de vraag hoe werk en zorg gecombineerd kunnen worden.

Afspraken met leidinggevend

Een op de acht werkende mantelzorgers in loondienst heeft in 2014 afspraken over de mantelzorgtaak met zijn of haar leidinggevende gemaakt (De Boer & Plaisier, 2015). Het gaat vooral om flexibele werktijden en (meer) vrij (kunnen) nemen. Minder vaak worden afspraken gemaakt om meer thuis te werken. Of mensen werkafspraken met hun leidinggevend maken hangt sterk samen met de aard van de zorgsituatie: helpers van terminaal zieken en

mantelzorgers van personen die veel aandacht vragen spreken vaker iets af met hun werkgever. Degenen die wekelijks op het werk worden gestoord door de hulpbehoevende maken dit soort afspraken ook vaker.

Minder werken of stoppen met werken

In 2014 paste een op de tien werkende mantelzorgers zijn of haar werk aan vanwege hun mantelzorgtaak. In totaal gaat het om een krappe 300.000 mensen (De Boer & Plaisier, 2015). Deze mensen zijn tijdelijk of structureel minder gaan werken (7%) of (al dan niet tijdelijk) gestopt met werken (bijna 6%) (zie tabel 1).

Vooraf mantelzorgers van kind of partner gaan minder werken. Mensen die het werk moeten onderbreken voor de hulpbehoevende, wenden deze strategie vaker aan. Dat deze mensen dergelijke ingrijpende maatregelen vaker treffen kan een indicatie zijn dat zij onvoldoende mogelijkheden ervaren om hun werk flexibel in te vullen.

Verschillen tussen mannen en vrouwen

Werkende vrouwen ervaren (in vergelijkbare zorgsituaties) gemiddeld een hogere belasting door het geven van mantelzorg dan werkende mannen (Plaisier et al., 2017). Het is niet duidelijk waardoor dat komt. Misschien hebben vrouwen vaker het gevoel dat zij zich niet aan de zorgsituatie kunnen onttrekken of hebben zij te maken met een traditionele rolverdeling thuis (Plaisier et al., 2015). Wel is duidelijk dat mannen en vrouwen verschillende strategieën toepassen om hun belasting zo laag mogelijk te houden. Mannen die zich zwaar belast voelen nemen vaker dan vrouwen incidenteel vrij of maken afspraken met hun leidinggevende. Vrouwen nemen ook verlof, maar maken niet vaker individuele afspraken in verband met

Tabel 1. Stoppen met werken of minder gaan werken vanwege mantelzorg in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek, werkende mantelzorgers, 2014 (in procenten, absolute aantallen; n = 1625).

	%	absoluut aantal
(tijdelijk) gestopt met werken	5,6	160.000
minder gaan werken (tijdelijk of structureel)	7,0	200.000
totaal werkaanpassing	9,8	275.000

Bron: CBS/SCP (IZG'14).

mantelzorg. Wel gaan zij vaker dan mannen structureel minder werken als zij een mantelzorgtaak hebben, en dat hangt vooral samen met de hogere belasting die vrouwen ervaren (Plaisier et al., 2017). Ingrijpende beslissingen, zoals vermindering van werkuren, hebben verschillende consequenties, niet alleen voor het inkomen, maar ook voor de opbouw van het pensioen.

Als helpen en werken elkaar in de weg zitten

De overheid wil graag dat burgers vaker de zorg voor naasten op zich nemen. Dat is nodig omdat de zorg anders onbetaalbaar dreigt te worden. Daarnaast streeft zij naar meer arbeidsparticipatie. Dit is goed voor de economie en de overheidsfinanciën, maar ook voor de economische zelfstandigheid van burgers. De meeste werkenden kunnen de hulpverlening goed combineren met hun baan, zeker als de mantelzorg beperkt van omvang is of niet op werkdagen geboden wordt. Maar als mantelzorg intensief of onvoorspelbaar is en mensen daar ook tijdens werktijden mee te maken hebben, lopen ze tegen grenzen aan. Zo kan intensieve hulpverlening tot een slechtere gezondheid van werknemers leiden. Dit kan tot gevolg hebben dat mensen zich vaker ziekmelden, wat uiteraard ook consequenties heeft voor werkgevers.

Het gesprek aangaan

Onderzoek heeft aangetoond dat een mantelzorgvriendelijke organisatie waar de combinatie van werk en mantelzorg met collega's en leidinggevende besproken wordt en mogelijkheden om het werk aan te passen bekend zijn en toegepast worden, bijdraagt aan een betere balans bij werknemers (Plaisier et al., 2014). Werknemers zouden altijd bij iemand op het werk terecht moeten kunnen om over dit soort privésituaties te spreken. De leidinggevende kan de persoon die in de knel dreigt te komen dan ondersteunen. Dat hoeft niet per se te betekenen dat hij of zij meer tijd of mogelijkheden krijgt om te helpen. Het kan er ook toe leiden dat de werknemer de tijd voor werken en de tijd voor zorgen scherper afbakt. Gezond en met plezier kunnen blijven werken is ook voor mantelzorgers van belang.

Toekomst

Wanneer er in de toekomst meer ouderen zijn die hulp nodig hebben, zullen steeds meer mensen mantelzorg geven en zal het aantal belaste mantelzorgers toenemen. Dit laatste zal ook zichtbaar worden in de verzuimcijfers bij werkgevers.

Een belangrijke vraag is hoe het combineren van mantelzorg en werk er in de toekomst uit zal zien, wanneer er nog meer hulpbehoevende ouderen zijn. Er wordt wel gedacht dat flexibilisering van de arbeid een oplossing kan bieden. Recent is echter voor werkende mantelzorgers aangetoond dat er geen eenduidig effect van thuiswerken en flexibele begin- en eindtijden op de combinatiedruk is (Mattijssen et al., 2016). Ook

zorgverlof biedt onvoldoende soelaas, zeker als het gaat om langdurige zorgsituaties. Een belangrijke rol lijkt te zijn weggelegd voor leidinggevenden; als zij werknemers met een mantelzorgtaak ondersteunen dan verminderen ze daarmee het werk-zorgconflict (Mattijssen et al., 2016).

Referenties

- Boer, de A. & P. Schyns (2015). Mantelzorgers: manusjes van alles. In: Klerk, M. de, A. de Boer, I. Plaisier, P. Schyns en S. Kooiker (2015). *Informeel hulp: wie doet er wat? Omvang, aard en kenmerken van mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg en ondersteuning in 2014*. Den Haag: SCP.
- Josten, E. & A. de Boer (2015). Mantelzorg en betaald werk bij vrouwen en mannen. In: *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken (themanummer arbeid en zorg in de participatiesamenleving)*, 31(4): 414-429.
- Klerk, M. de, A. de Boer, S. Kooiker, I. Plaisier & P. Schyns (2014). *Hulp geboden; Een verkenning van de mogelijkheden en grenzen van (meer) informele hulp*. Den Haag: SCP.
- Mattijssen L., P. van Echtelt, A. de Boer (2016). Arbeid en mantelzorg op een flexibele arbeidsmarkt. In: *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 32(3): 248-266.
- Plaisier, I., M.I. Broese van Groenou & S. Keuzenkamp (2015). Combining work and informal care: the importance of caring organizations. In: *Human Resource Management Journal*, 25(2): 267-280.
- Plaisier I., A. de Boer & M. de Klerk (2015). Gevolgen van het mantelzorgen. In: Klerk, M. de, A. de Boer, I. Plaisier, P. Schyns en S. Kooiker (2015). *Informeel hulp: wie doet er wat? Omvang, aard en kenmerken van mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg en ondersteuning in 2014*. Den Haag: SCP.
- Plaisier, I., A. de Boer & M. de Klerk (2017). Gendersverschillen in gebruik van strategieën op het werk door mantelzorgers. In: *Tijdschrift voor Genderstudies*, 20(2): 147-163.

Over de auteurs



Prof.dr.ir. A.H. de Boer
Senior onderzoeker programma Zorg en Ondersteuning
Sociaal en Cultureel Planbureau,
Den Haag
VU Amsterdam
a.de.boer@scp.nl



Dr. M.M.Y. de Klerk
Programmaleider Zorg en Ondersteuning
Sociaal en Cultureel Planbureau,
Den Haag



Dr. I. Plaisier
Onderzoeker programma Zorg en Ondersteuning
Sociaal en Cultureel Planbureau,
Den Haag

De mantelzorgvriendelijke organisatie

In Nederland combineert een op de vijf werkenden het werk met langdurige zorg voor een chronisch zieke partner, een gehandicapt kind, een hulpbehoevende ouder, vriend of buur. Bij werkenden in de zorg betreft dit zelfs een op de vier. Dit aantal zal de komende jaren alleen maar toenemen, enerzijds door vergrijzing van de populatie, anderzijds door een krimpende arbeidsmarkt. Het groeiend aantal mensen dat werk en mantelzorg combineert, maakt aandacht van de verschillende stakeholders voor het thema in toenemende mate van belang: zowel politici, beleidsmakers, werkgevers, als vakbonden en ondersteuningsorganisaties kunnen bijdragen aan een mantelzorgvriendelijk werkklimaat in Nederland.

Marieke Sonneveld

Cijfers omtrent de huidige situatie in Nederland laten zien dat de situatie nog voor veel verbetering vatbaar is. Uit onderzoek van Werk&Mantelzorg blijkt dat het aantal mantelzorgers in een organisatie door 40% van de leidinggevenden en 33% van de collega's fors wordt onderschat: het aantal mantelzorgers is twee keer zo groot als men denkt. Voorts is verzuim onder werkende mantelzorgers twee keer zo hoog als onder niet-mantelzorgers. Het percentage mantelzorgers dat zegt de combinatie werk en mantelzorg slecht tot heel slecht te kunnen combineren, is verder gestegen van 4% in 2012 naar 15% in 2017. Ook blijkt dat 75% van de mantelzorgers er pas over praat als het niet meer lukt om werk en zorgtaken te kunnen combineren. Werkgevers met aandacht voor werknemers met mantelzorgtaken zorgen dus niet alleen goed voor hun grootste kapitaal maar bereiden zich ook voor op de toekomst en de veranderende arbeidsmarkt. Voor het ontwikkelen van een mantelzorgvriendelijk werkklimaat kunnen zowel werkgevers als werknemers een belangrijke rol vervullen. In dit artikel wordt verder ingegaan op de vraag hoe deze cultuuromslag tot stand gebracht kan worden: welke tools en methodieken zijn er ontwikkeld en hoe kunnen deze worden toegepast.

'Het is een verborgen kwaliteit van medewerkers dat ze naast een betaalde baan ook nog zorg verrichten.'

Lucas Cras, HR Manager bij Océ Technologies

Misvattingen en voordelen ten aanzien van mantelzorgvriendelijk beleid

In de loop der tijd heeft Stichting Werk&Mantelzorg een aantal misvattingen ten aanzien van de werkende mantelzorgers in kaart gebracht. Deze misvattingen kunnen het aangaan van een mantelzorgvriendelijk beleid in de weg staan. De vijf belangrijkste misvattingen zijn:

1. *Men gaat ervan uit dat er geen mantelzorgers zijn binnen het team of binnen de organisatie, waardoor het probleem niet wordt gezien.* Bovenstaande cijfers laten echter zien dat er een kleine kans is dat er geen mantelzorgers in de organisatie werken.
2. *Er bestaat angst dat het bekend maken van mogelijke ondersteuning, zoals verlofregelingen, tot massaal gebruik zal leiden.* Deze zogenoemde verlofvrees wordt door tweederde van de leidinggevenden ervaren. In de praktijk blijkt echter dat nog geen 15% van de werknemers met mantelzorgtaken kortdurend zorgverlof opneemt, minder dan 5% neemt langdurend zorgverlof op.
3. *Men gaat ervan uit dat mantelzorgvriendelijk beleid veel tijd en geld kost.* Een mantelzorgvriendelijke organisatie vraagt echter niet om nieuw beleid of grote investeringen. Het is onderdeel van bestaand personeelsbeleid en thema's als Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, goed werkgeverschap, verzuim-, vitaliteits-, en inzetbaarheidsbeleid. De kosten die gemoeid zijn met aandacht en ruimte voor een goede werk-privébalans zijn vaak minimaal. De investering betreft voornamelijk tijd: tijd voor bekendheid en bewustwording, om vervolgens een goed gesprek te voeren en samen naar oplossingen te zoeken. Vaak is een mantelzorger al geholpen met 'simpele' oplossingen die weinig (of geen) geld

kosten. Zoals een parkeerplek voor de deur, privé-zaken telefonisch kunnen regelen op het werk, eerder beginnen of langer doorwerken.

4. *Werkgevers ervaren de privésituatie van werkende mantelzorgers niet als een probleem van de organisatie.* Een goede balans van medewerkers tussen werk en privé is echter in het belang van beide partijen. Intensieve zorgtaken en/of problemen thuis kunnen negatieve effecten hebben op het werk. Bespreekbaar maken van deze situatie is belangrijk en de verantwoordelijkheid van werknemer én werkgever. Door op tijd met elkaar in gesprek te gaan en te zoeken naar (maatwerk)oplossingen, kan worden voorkomen dat de medewerker overbelast raakt en uitvalt.
5. *Tot slot vreest men vaak dat wanneer er aandacht aan het onderwerp wordt besteed, iedereen zich als mantelzorger blijkt te herkennen.* Toch blijft het van belang om juist het gesprek aan te gaan en de mantelzorgers in beeld te hebben.

Tegenover deze misvattingen staan de volgende voordelen van een mantelzorgvriendelijk beleid:

- hogere productiviteit;
- meer loyaliteit en betrokkenheid;
- lager ziekteverzuim;
- medewerkers zijn vitaler;
- minder verloop, minder uitval;
- behoud van kennis en ervaring;
- minder vervangingskosten;
- meer plezier in het werk;
- hogere medewerkerstevredenheid;
- positief imago.

'Wij zijn van origine een familiebedrijf. Goed voor elkaar zorgen zit in ons DNA en vinden wij vanzelfsprekend.'

Frank Vaessen, Groenrijk Maasbree

Inspiratie voor arbeidsvoorwaardenregelingen

In arbeidsvoorwaardenregelingen afspraken maken over de combinatie werk en mantelzorg biedt aanknopingspunten voor mantelzorgers om met elkaar tot oplossingen te komen. Aandacht, begrip en ruimte voor maatwerkafspraken dragen bij aan een betere werk-privébalans en duurzame inzetbaarheid van werkende mantelzorgers. Hieronder volgt een aantal aandachtspunten ter inspiratie voor het opstellen van een dergelijke regeling:

1. Bevorderen dialoog tussen werknemer en leidinggevende. Van belang hierbij is het creëren van een veilige sfeer om het gesprek aan te gaan. Enerzijds ervaren werkgevers een drempel om over privé-aangelegenheden te praten, anderzijds ervaren werknemers vaak een drempel uit angst hun baan te verliezen.

Over Stichting Werk&Mantelzorg

De Stichting Werk&Mantelzorg is een samenwerking tussen Mezzo (de belangenvereniging voor mantelzorgers) en Qidos (een HR trainings- en adviesbureau) met als doel een goede combinatie van werk en mantelzorg in Nederland mogelijk te maken. De inzet is daarom gericht op werkgevers én werkende mantelzorgers. Werk&Mantelzorg streeft in de eerste plaats naar een cultuurverandering, waarbij alle partijen verantwoordelijkheid dragen voor en baat hebben bij het vanzelfsprekend laten zijn van de combinatie werk en mantelzorg. Daarnaast ondersteunt Werk&Mantelzorg organisaties met een praktische aanpak waarmee organisaties zelf aan de slag kunnen. De basis voor deze interventies is gelegd door kennisontwikkeling en het toepassen van methodieken en middelen bij koplopers en ambassadeursorganisaties. Het denken over het thema is daarmee onomkeerbaar in beweging gekomen.

Naast het ondersteunen van werkgevers bij mantelzorgvriendelijk werken met praktische tools en materialen, deelt de stichting kennis en praktijkverhalen, initieert projecten, campagnes, bijeenkomsten, leernetwerken en voert onderzoek uit (onder andere de W&M-monitor). Werkgevers en organisaties die de combinatie werk en mantelzorg mogelijk maken, krijgen van de Stichting Werk&Mantelzorg de erkenning voor mantelzorgvriendelijke werkgever. Dit is geen keurmerk, maar een beloning en aanmoediging om de combinatie werk en mantelzorg in de eigen organisatie te borgen. Nederland telt op dit moment 300 door Werk&Mantelzorg erkende werkgevers (2018). De opgebouwde kennis en ervaring wordt onder andere gedeeld via het kennisplatform www.werkenmantelzorg.nl.

2. Mogelijkheden tot maatwerk. Hieronder vallen bijvoorbeeld de mogelijkheden voor flexibele werktijden, deeltijden, plaats-onafhankelijk werken, maar ook voor (tijdelijk) andere verantwoordelijkheden.
3. Verruiming verlofregelingen. Dit voorkomt dat mantelzorgers vakantiedagen opnemen om zorgtaken uit te kunnen voeren, terwijl deze bedoeld zijn voor rust en ontspanning.
4. Financiële tegemoetkomingen. Mantelzorgers kunnen bijvoorbeeld de mogelijkheid krijgen om gedurende een bepaalde periode minder te werken met behoud van salaris en pensioenopbouw.
5. Praktische ondersteuning voor werkende mantelzorgers, zoals een mantelzorgmakelaar, een zorgcoach of helpdesk. Dit wordt ook vaak aangeboden door zorgverzekeraars.

6. Onderzoek afspraken: in het beleid vaststellen dat mantelzorg binnen de organisatie regelmatig in kaart gebracht wordt. Dit biedt weer aanknopingspunten voor herziening van het beleid.

Voorbeelden van cao's waar deze regelingen in op zijn genomen zijn te vinden via de website van Werk&Mantelzorg. Kennis over en ervaringen met dit thema worden via dit platform door bedrijven onderling uitgewisseld.

Stappenplan naar een mantelzorgvriendelijke organisatie

Werk&Mantelzorg onderscheidt vier stappen waarin een organisatie naar een mantelzorgvriendelijk beleid toe kan werken: bespreken, beschrijven, bekwamen en borgen. Werkgevers kunnen zelf aan de slag met het stappenplan en de tools die Werk&Mantelzorg ter beschikking heeft gesteld op www.werkenmantelzorg.nl. Hierna worden per stap doel, mogelijke aanpak en een aantal tools beschreven.

Stap 1: Bespreken

De eerste stap naar een mantelzorgvriendelijk arbeidsklimaat is bewustwording en het thema bespreekbaar maken op de werkvloer. Niet iedereen weet wat mantelzorg precies betekent en niet iedere mantelzorger voelt zich mantelzorger. Daarnaast is vaak in de organisatie niet bekend wie met mantelzorg te maken heeft. In deze eerste fase wordt het thema op de werkvloer bespreekbaar gemaakt, bewustwording gecreëerd en een eerste peiling uit in de organisatie gevoerd.

Tools en hulpmiddelen:

- *Businesscase Werk&Mantelzorg*: Wat levert mantelzorgvriendelijk beleid nu echt op?
- *De wandeling*: Neem de wandelkaart erbij, nodig een collega mantelzorger of leidinggevende uit en ga al wandelend met elkaar in gesprek.
- *0-meting*: Professioneel en online onderzoeksinstrument dat inzicht geeft in hoe de combinatie werk en mantelzorg in de organisatie ervaren wordt.

Stap 2: Beschrijven

Er zijn verschillende regelingen voor werkende mantelzorgers. Een aantal staat in de wet, daarnaast kunnen werkgevers ook zelf in de organisatie specifieke faciliteiten en regelingen aanbieden. Een duidelijke beschrijving van deze mogelijkheden wordt in deze fase in het HR-beleid en/of de cao opgenomen.

Tools en hulpmiddelen:

- *Oplossingen voor werkende mantelzorgers*: Elke mantelzorgsituatie is anders. Deze tool geeft mogelijke oplossingen voor vier verschillende situaties.
- *CAO inspirator*: Overzicht van cao-teksten met daarin afspraken over mantelzorg.

- *Overzicht Wet & Regelgeving*: Welke wettelijke regelingen zijn er voor verlof, flexibel werken?

Stap 3: Bekwamen

Daarnaast is het van belang om aandacht te besteden aan *de manier waarop* de gesprekken over het thema worden gevoerd. In deze stap bekwamen leidinggevenden zich in het voeren van een gesprek aan gaan met werkende mantelzorgers. Ook voor werkende mantelzorgers is het van belang zich te bekwamen in het communiceren over hun zorgtaken, niet alleen met leidinggevenden maar ook met collega's. Het bekwamen betreft naast een adequate communicatie ook de vaardigheid actief te handelen in mantelzorgsituaties.

Tools en hulpmiddelen:

- *Intervisie carrousel*: Via een intervisiemethode worden ervaringen, successen en lessen met elkaar gedeeld.
- *Het Lagerhuisdebat*: Het thema wordt op een ludieke manier en met prikkelende stellingen besproken.
- *M-power jezelf!*: Dit platform ondersteunt en activeert werkende mantelzorgers met tips, tests en oefeningen langs de pijlers 'werk', 'mijzelf' en 'thuis'.

Stap 4: Borgen

Het borgen van het thema in de organisatie, zodat het niet na een periode van aandacht weer naar de achtergrond verdwijnt, is ook een belangrijke stap. Zijn bijvoorbeeld nieuwe medewerkers ook op de hoogte van faciliteiten en regelingen? En gaan ook zij adequaat om met situaties waarin werk en mantelzorg worden gecombineerd?

Tools en hulpmiddelen:

- *Maak werk en mantelzorg vast onderdeel van de jaarlijkse gesprekscyclus*.
- *De erkenning aanvragen*: Deze vormt een zichtbare beloning voor mantelzorgvriendelijk werken.

Landelijke bewustwordingscampagne W&M Buzz on Tour

In de praktijk wordt weinig gesproken over het combineren van werk met mantelzorg. Werk&Mantelzorg is daarom een bewustwordingscampagne gestart: Buzz on Tour. De Werk&Mantelzorg Buzz toert door heel Nederland om in gesprek te gaan met werkgevers en werknemers. Jaarlijks worden ongeveer 30 locaties bezocht en 150 werkgevers ontvangen.

De toekomst

De combinatie werk en mantelzorg gaat over verschillende thema's: cultuuraanpassing, bekendheid

Voorbeeld KPN

KPN is in 2013 erkend als mantelzorgvriendelijke werkgever. KPN heeft mantelzorgvriendelijk beleid onderdeel gemaakt van de bredere visie op Duurzame Inzetbaarheid. Hieronder volgt een verslag van Tom Plug, HR Strategie en Innovatie KPN:

‘We hebben in 2013 in de cao vastgelegd dat wij een mantelzorgvriendelijke werkgever willen zijn. Dat begint met het maken van die bewuste keuze en daar vervolgens helder over zijn. Wij zetten ons al veel langer in voor Het Nieuwe Werken: als medewerker keuzes kunnen maken over je dagindeling en wanneer, waar en hoe je wilt werken, uiteraard in overleg met je manager en het team. Naast Het Nieuwe Leven & Werken, zoals we dat nu noemen, wijzen we mantelzorgers op de bestaande verlofregelingen en geven we ruimte aan de dialoog tussen medewerker en manager. Die laatste kan op basis van maatwerk extra faciliteiten bieden als dat nodig is. Deze afspraken maken deel uit van het cao-hoofdstuk Duurzame Inzetbaarheid waarin we werknemers een groot aantal middelen bieden om op elk moment in hun loopbaan te kunnen investeren in hun eigen vakmanschap, vitaliteit en veerkracht.’

Persoonlijk leiderschap, neem zelf initiatief

‘Als het gaat over toekomstbestendigheid, dan is niet alleen de werkgever daarvoor verantwoordelijk. We verwachten van de werknemer natuurlijk ook dat die daar actief mee bezig is, de huidige tijd vraagt daar immers om. Bij een thema als mantelzorg is het belangrijk dat je de dialoog aangaat. Jouw werkgever zal niet zo snel merken dat jij mantelzorger bent. Sterker nog, veel mantelzorgers, ook bij KPN, realiseren zich zelf niet eens dat ze

mantelzorger zijn. Daarom maken we in de cao heel helder dat we mantelzorgvriendelijk willen zijn en beschrijven we wat mantelzorg is. Van de medewerker verwachten we dat die, daar bewust van geworden, dat bespreekt met zijn manager zodat wij hem daarbij kunnen ondersteunen. De kern is een volwassen arbeidsrelatie, waarbij er tussen werkgever en werknemer echt een dialoog is over het combineren van werk en privé.’

Stel jezelf de vraag: Wat heb ik nodig?

‘De wereld om ons heen verandert. Aandacht voor vitaliteit en gezondheid is belangrijker geworden. Werk en privé lopen vaak door elkaar heen. We werken vaker thuis, beantwoorden ook mails en telefoontjes buiten de ‘normale’ werktijd, we zijn bijna 24 uur per dag bereikbaar. Zowel de werkgever als de werkende mantelzorger is gebaat bij een gezonde verhouding tussen werk en privé, tussen inspanning en ontspanning. Mantelzorg en een stijgende pensioenleeftijd zijn voorbeelden van sociale uitdagingen in het leven. Stel jezelf de vraag: Hoe ga ik die uitdagingen aan en hoe combineer ik werk en privé dan op de beste manier?’

Tip voor duurzame borging in de organisatie

‘Echt structureel mantelzorgvriendelijk beleid vraagt om continue aandacht en inspanning. Ik denk dat het belangrijk is dat mantelzorgvriendelijk beleid niet op zichzelf staat. Het is een vanzelfsprekend onderdeel van de arbeidsrelatie die werkgevers en werknemers met elkaar willen hebben. Zorg ervoor dat mantelzorg niet als vanzelfsprekend wordt gezien, maar laat het bespreekbaar maken en medewerkers daarbij faciliteren dat wel zijn.’

met de huidige regelingen én het verder werken aan beter passende nieuwe regelingen en het toenemende belang van duurzame inzetbaarheid. De overheid is, net zo goed als werkgevers, werknemers en partners in het sociaal domein, niet alleen verantwoordelijk voor deze thematiek, maar ook belanghebbende. Het combineren van en de balans tussen werk en mantelzorg mogelijk maken, is dan ook niet alleen een uitdaging voor werknemers. Het is een belangrijk kenmerk van goed en toekomstgericht ondernemerschap.

Stichting Werk&Mantelzorg heeft door haar aanpak de aandacht voor dit onderwerp vergroot en de bakens verzet. De komende jaren zal verder gebouwd worden op dit fundament. Een belangrijk doel hierbij is om nog meer organisaties en gemeenten te stimuleren voor de erkenning. Ontwikkelingen monitoren, via gedegen onderzoek, en deze publiceren zal hiervoor een belangrijke basis blijven. Dit in samenwerking met een breed partnership, zoals met bedrijven, overheid en sociale partners.

Referenties

Dit artikel is tot stand gekomen op basis van gesprekken met medewerkers van de Stichting Werk&Mantelzorg en is verder uitgewerkt en gebaseerd op de documenten die via de website worden verstrekt: www.werkenmantelzorg.nl.

Over de auteurs



Dr. M. Sonneveld
Universitair docent
Faculteit Industrieel Ontwerpen
TU Delft
m.h.sonneveld@tudelft.nl

De redactie stelt zich voor

Titel: dr.
Naam: Olivier A. Blanson Henkemans
Functie: Applied researcher/
Intergrator Child Health
Werkgever: TNO
Internet: www.tno.nl
E-mail: Olivier.BlansonHenkemans@tno.nl

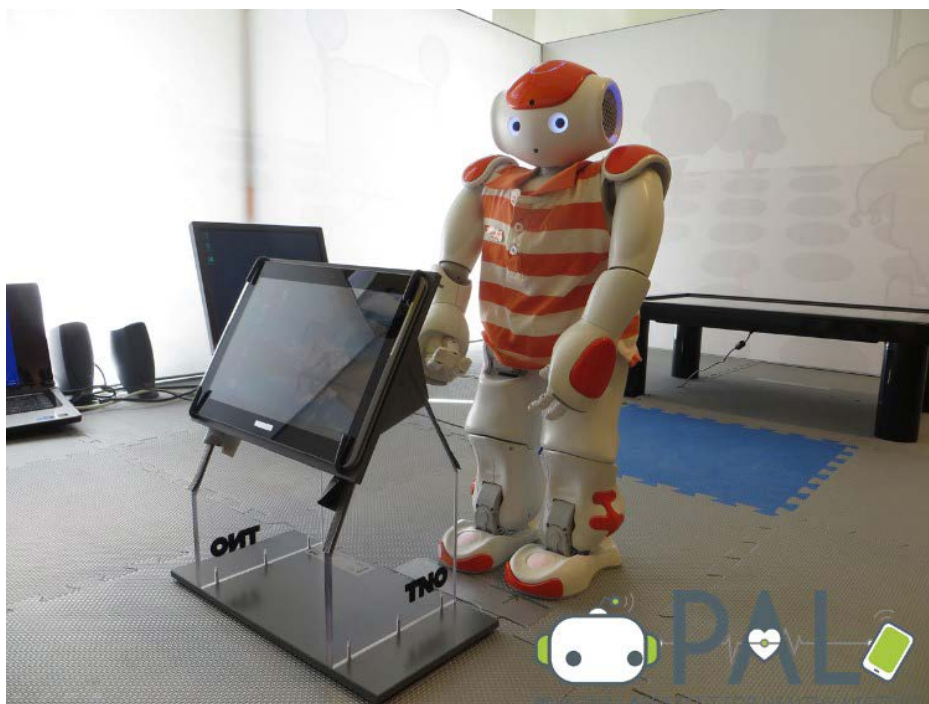


Mijn naam is Olivier Blanson Henkemans en ik ben geboren in Amsterdam. Ik ben afgestudeerd in Informatie- en communicatiewetenschappen aan de Universiteit van Tilburg. Na een stage bij TNO Human Factors ben ik gepromoveerd aan de TU Delft op het gebied van mens-machine-interactie. Mijn onderzoek betrof de vraag: hoe kan een persoonlijk digitaal maatje mensen ondersteunen een gezonde levensstijl te onderhouden via eHealthdiensten. Resultaten toonden aan dat een persoonlijk maatje dat feedback geeft op doelprestatie gepaard met emotie mensen met overgewicht motiveerde om persoonlijke gezondheidsdoelen te behalen en zo een gezondere BMI te verkrijgen.

Ik ben daarna bij TNO begonnen en heb me verder toegespitst op persuasieve technologie en het jeugd domein. Ik werk momenteel bij de afdeling Child Health in Leiden. Projecten waar ik bij betrokken ben als onderzoeker en projectleider zijn onder andere een project omtrent de ontwikkeling en evaluatie van een

robotmaatje met avatar, die kinderen met type 1 diabetes helpt bij hun zelfmanagement (HZ2020; zie afbeelding 1). Ook leid ik projecten waarin verschillende mobiele applicaties worden ontwikkeld en onderzocht ter ondersteuning van professionals in de jeugdhulpverlening en ouders ten behoeve van ouder empowerment en gezond opgroeien van onze jeugd, zoals de SamenStarten App en DIGIZ.

In mijn werk vind ik het belangrijk te werken binnen brede consortia met de doelgroep, praktijkorganisaties, bedrijven en beleid. Ook streef ik naar 'user-centered design' via co-creatie met de doelgroep en belangrijke stakeholders met behulp van verschillende onconventionele creatieve methodes (onder andere journey maps) en prototype-evaluaties. Ten slotte hecht ik waarde aan implementatieonderzoek naar factoren die de toekomstige uitrol van innovaties hinderen en faciliteren en het ontwikkelen van strategieën die hier op aangrijpen.



Afbeelding 1. Robotmaatje voor kinderen met diabetes.

De redactie stelt zich voor

Titel: dr.
Naam: Noortje Wiezer
Functie: Senior Scientific Researcher/
Integrator, Work, Health and Technology
Werkgever: TNO
Internet: www.tno.nl
E-mail: noortje.wiezer@tno.nl



Noortje Wiezer studeerde Arbeids- en organisatie sociologie aan de Universiteit van Amsterdam. In 1999 promoveerde zij aan de faculteit Sociale Wetenschappen van de Universiteit van Amsterdam op het thema 'leiderschapsstijlen in organisaties en de gevolgen daarvan voor productiviteit en stress'. Sinds 1998 werkt zij als (senior) scientific researcher & integrator in de unit Healthy Living van TNO. Binnen deze unit is zij onderdeel van de expertise groep 'Work, Health and Technology'.

Noortje is expert op het terrein van mentale gezondheid van werknemers, psychosociale arbeidsrisico's, bevlogenheid, duurzame inzetbaarheid en flexibilisering. Zij doet onderzoek naar factoren die mentale gezondheid van werknemers beïnvloeden en

naar mogelijkheden om de mentale gezondheid van werknemers te versterken, beide zowel op het niveau van de organisatie van het werk als op individueel niveau. Samen met partners heeft zij hiertoe meerdere interventies ontwikkeld en geïmplementeerd, waarbij innovatieve technologieën (zoals serious gaming) zijn gebruikt.

Noortje heeft projecten gedaan voor de nationale overheid, brancheorganisaties, sociale partners, bedrijven en instellingen, de Europese commissie, de European Foundation of Working and Living Conditions en de European Agency. Zij is namens Nederland lid van de Scientific Steering Committee van het Perosh Netwerk (een Europees netwerk van onderzoeksinstituten voor veiligheid en gezondheid op het werk).



Afbeelding 1. Screenshot van de Engagementgame: een game over werkdruk en het voorkomen daarvan.

Interview met Ruben Post

Wie is Ruben Post?

Ruben Post werkt als Human Factors Specialist bij UL-Wiklund in Utrecht. Hier adviseert hij met name bedrijven in de medische sector over Human Factors bij de ontwikkeling van hun producten. Met als doel om de producten veilig en gebruiksvriendelijk in hun interactie te maken. De verscheidenheid in producten is erg groot; van verpakkingen van medicijnen tot MRI-machines en operatierobots. Door middel van uitgebreide (gebruikers)testen worden producten verbeterd. Naast zijn werk bij UL-Wiklund is Ruben vanaf 1 juni hoofdredacteur bij het *Tijdschrift voor Human Factors*.

Hoe zag je loopbaan er uit?

Ongeveer 15 jaar geleden ben ik begonnen aan de opleiding Industrieel Ontwerpen aan de Universiteit Twente. Ik heb deze studie niet afgemaakt, omdat ik meer geïnteresseerd was in het begrijpen van de mens dan in het ontwerpen zelf. Daarom ben ik in Amsterdam beta-gamma gaan studeren, wat je eigenlijk zou kunnen samenvatten als een studie gericht op mensen en natuurwetenschappen. Hier ontdekte ik mijn interesse in de menselijke perceptie, en uiteindelijk ben ik de richting cognitieve neurowetenschappen in gegaan om perceptie vanuit een psychologische en biologische hoek beter te begrijpen. Gedurende mijn onderzoeksmaster heb ik in verschillende medische settings veel ervaring heb opgedaan in het uitvoeren van psychofysiologisch onderzoek.

Na mijn master ben ik doorgegaan met het onderwerp perceptie, namelijk als promovendus bij industrieel ontwerpen aan de TU Delft, waar ik vanuit de psychologie onderzoek deed naar visuele en tactiele producteigenschappen. Hier ben ik in aanraking gekomen met usability-projecten, de medesign-vakgroep, en ontdekte ik dat mijn interesse vooral getrokken werd waar deze zaken bijeenkwamen. Vanuit deze interesse ben ik ook terecht gekomen bij UL-Wiklund, waar ik mijn kennis op het gebied van perceptie, usability onderzoek en (medische) productontwikkeling kan combineren.

Wat is je doel als hoofdredacteur bij het Tijdschrift voor Human Factors?

Mijn doel als hoofdredacteur is om het veld van Human Factors bekender te maken en een centrale rol te



geven in het ontwerpproces. Human Factors is eigenlijk niet echt een werkveld dat door de hele wereld als vanzelfsprekend wordt gezien; vaak wordt de waarde van Human Factors-kennis pas (te) laat ingezien wanneer er in eerste instantie géén aandacht aan is besteed. In mijn ogen is Human Factors een ondergewaardeerd veld en ik zou meer mensen willen laten zien hoe ons werk voor een veiligere, efficiëntere en plezierige interactie met producten kan zorgen.

'In mijn ogen is Human Factors een ondergewaardeerd veld en ik zou meer mensen willen laten zien hoe ons werk voor een veiligere, efficiëntere en plezierige interactie met producten kan zorgen.'



Welke rol spelen Human Factors en ergonomie in je dagelijks werk?

Je zou kunnen stellen dat Human Factors in mijn werk zodanig belangrijk is dat dit een kwestie van leven en dood kan zijn. Neem bijvoorbeeld een operatiekamer, waarbij er in een relatief kleine ruimte veel mensen druk aan het werk zijn die ook nog eens worden omringd door veel geavanceerde machines en waar een fout kan leiden tot letsel of erger. Door Human Factors mee te nemen in het ontwerp en gebruik van al deze producten verklein je de kans op ernstige ongelukken, en maak je de gebruikerservaring vaak tegelijk plezieriger en het product of proces efficiënter. Er zijn helaas genoeg voorbeelden dat het in een dergelijke setting ontzettend mis kan gaan, bijvoorbeeld: door het niet juist toepassen van shape-

coding kunnen aansluitingen van beademingsslangen en voedingssondes per ongeluk worden verwisseld met alle gevolgen van dien. Mijn werk is er juist op gericht om dit soort zaken, die heel vanzelfsprekend lijken, te voorkomen en bedrijven te adviseren om hun producten, verpakkingen en/of handleidingen zodanig te ontwerpen dat de kans op ernstig letsel minimaal is.

Op welk project ben je het meest trots en waarom?

Een van de mooiste projecten die ik onlangs heb gedaan ging om het ontwikkelen van een verpakking voor een medicijn dat wordt gebruikt door MS-patiënten. Bij dergelijke zware medicijnen is het vaak belangrijk dat de verpakking kindveilig is, dat wil zeggen dat kinderen niet zo maar de medicijnen uit de verpakking kunnen halen en in kunnen nemen. Het



eerste ontwerp van de verpakking was zodanig dat kinderen de verpakking niet eenvoudig open kregen, maar dat ook de doelgroep (die vaak verminderde kracht in de handen heeft) de verpakking niet open kreeg. Door veel testen en herontwerp zijn we tot een verpakking gekomen die beide uitdagingen wist te tackelen. Ik vind het inzichtelijk dat zoiets simpels als een verpakking toch heel complex kan zijn en je veel kan leren over hoe je zaken niet moet doen.

Een ander project waar ik veel van heb geleerd en dat qua uitkomsten leuk is om te delen is het onderzoek dat ik heb gedaan aan het einde van mijn promotietraject. Daarbij hebben we op systematische wijze producten aangepast om te begrijpen wat voor invloed dit heeft op de perceptie van mensen. Met een 3D-printer hebben we verschillende onderdelen van afstandsbedieningen geproduceerd, waarbij we ook verschillende materialen gebruikten. Door uit de verschillende onderdelen steeds een andere afstandsbediening op te bouwen kun je heel accuraat meten wat voor effect verschillende materiaal- en vormcombinaties op de totale productperceptie hebben. In objectperceptie is objectief onderzoek vaak lastig, maar in dit onderzoek is het gelukt om dit, door hele kleine zaken aan te passen, heel systematisch te doen.

De theorie achter dit onderzoek is dat mensen geïnteresseerd zijn in het voelen van verschillende vormen en materialen, mensen houden van verscheidenheid, maar willen tegelijkertijd ook

eenheid, het geheel moet wel als één voelen. Uiteindelijk bleek ook in het onderzoek dat de afstandsbedieningen die als prettigst werden ervaren hoog scoorden op zowel verscheidenheid als uniformiteit.

Is de aandacht voor/ten aanzien van Human Factors in jouw loopbaan veranderd?

Toen ik in aanraking kwam met Human Factors was ik verbaasd hoe divers het vakgebied is, maar dat er niet altijd even veel aandacht voor was. Inmiddels zie ik wel dat in de twee jaar die ik bij UL-Wiklund werk er in het algemeen steeds meer aandacht voor Human Factors is en dit ook steeds vanzelfsprekender wordt. In Europa komt nu ook strengere wetgeving waarin onderzoek naar Human Factors bij producten in de medische sector een belangrijkere rol speelt, wat ik een goede ontwikkeling vind. In de VS is het belang van Human Factors-onderzoek voor veel medische producten al eerder doorgedrongen en vastgelegd in de wet. Het lijkt er dus op dat de waarde van Human Factors steeds meer wordt ingezien. Aan de andere kant zie ik in mijn vak ook nog wel een risico rondom Human Factors. Er gaat veel geld naar onderzoek in medische technologie en ook naar Human Factors. Met de beschikbaarheid van 3D-printers en internet en als tegenreactie op dure medicijnen of medische producten wordt het steeds makkelijker om voor thuisgebruik zaken als peninjectoren zelf te maken. Dat brengt risico's met zich mee omdat maar weinig mensen kennis hebben van de Human Factors-principes die toegepast worden



om dergelijke producten veilig te maken. Voor ons ligt er wel een uitdaging om medicijngebruikers goed voor te lichten over de testen die wij uitvoeren, het nut en noodzaak daarvan en de mogelijke risico's bij namaak van dergelijke producten.

Met de rubriek 'Ergonomiekaart van Nederland' willen we de breedte van het werkveld Human Factors/Ergonomie laten zien. Wie zou de volgende kandidaat moeten zijn voor deze rubriek en waarom?

Amber Denekamp, ik ben haar laatst tegengekomen op een informatieavond voor registerergonomen. Ik ben geïnteresseerd in hoeverre Human Factors in de tandheelkunde is geïmplementeerd en op welke manier zij haar kennis weet over te dragen in dit vakgebied.

Welke stelling geeft u mee aan de volgende kandidaat?
 Is de mens beter af met meer of minder producten om zich heen dan nu het geval is en hoe kan Human Factors een rol spelen in deze producten om ons heen?



Uit het bestuur

Met grote verslagenheid heeft het bestuur kennisgenomen van het overlijden van onze oud-hoofdredacteur prof. dr. Judith K. Sluiter op 14 mei jongstleden. Ze was o.a. fysiotherapeut, psycholoog en hoogleraar medische selectie en begeleiding, gespecialiseerd in de vaststelling en beïnvloeding van werkvermogen van werkenden. Haar positieve levenshouding, ijver en humor zullen gemist worden.

De vereniging blijft volop in beweging en heeft de afgelopen maanden twee interessante bijeenkomsten georganiseerd.

Op donderdag 24 mei jl. waren HFNL-leden uitgenodigd in Vught bij de Office Athletes Group, het moederbedrijf van BakkerElkhuizen, ErgoDirect en Office Athletes KnowHow. CEO John van Hooft besprak de bedrijfsfilosofie; een preventieve en organisatiebrede aanpak gericht op duurzame inzetbaarheid en welzijn voor zowel werknemer als werkgever. Vervolgens gaf Myrthe van Stralen, performance psycholoog bij Office Athletes, een presentatie over een innovatieve studie naar het meten van emoties en stress en de invloed op workflow. Ook kregen we een rondleiding door het bijzondere pand en uitleg over de verschillende producten en diensten. De geslaagde middag werd afgesloten met een gezellige borrel in de zon.

Dinsdag 29 mei was de derde bijeenkomst over ergonomie-onderwijs. Deze keer waren we te gast bij de opleiding Industrieel Product Ontwerpen (IPO) aan de Haagse Hogeschool. De middag werd goed bezocht door zowel docenten als leden geïnteresseerd in onderwijs op het gebied van ergonomie en human factors. Een van de conclusies was dat - hoewel op zichzelf staande ergonomievakken lijken te verdwijnen - een steeds integralere rol voor ergonomie-onderwijs en gebruikersgericht ontwerpen is weggelegd in veel onderwijsinstellingen. Yvette de Neef verzorgde een presentatie over het ergonomie-onderwijs bij het IPO en een rondleiding langs verschillende afdelingen van deze opleiding. Marijke Melles gaf een presentatie over ergonomie-onderwijs bij de faculteit Industrieel Ontwerpen aan de TU Delft en de plannen voor een EurErg-

opleidingstrack. Brecht Daams bracht een case in over de cognitieve aspecten bij productontwerpen wat leidde tot een levendige discussie. Het was een inspirerende middag die zeker weer een vervolg zal krijgen. Een uitgebreid verslag van de middag is beschikbaar op de Human Factors NL website.

Ook hebben we weer verschillende activiteiten in het verschiet. Noteer in ieder geval alvast in de agenda: **donderdagmiddag 11 oktober Jaarsymposium van Human Factors NL.**

Het Human Factors NL bestuur is van plan een jaarlijks terugkerend middagsymposium te organiseren voor alle leden, met een aantal inspirerende sprekers en ruime gelegenheid elkaar te ontmoeten.

Naast dit jaarsymposium blijft het driejaarlijkse grotere congres met parallelle sessies, keynotesprekers en de verschillende prijzen voor dissertaties en andere prestaties natuurlijk ook bestaan (volgende editie in het najaar van 2019). Het komende jaarsymposium vindt dit jaar plaats in Delft bij de faculteit Industrieel Ontwerpen en wordt gehost door de sectie Applied Ergonomics and Design in samenwerking met het Human Factors NL bestuur.

Voorafgaand aan het symposium is de Algemene Ledenvergadering van Human Factors NL. Deze dag zal Erwin Speklé aftreden als voorzitter en Marijke Melles aantreden. Binnenkort ontvangt iedereen een uitnodigingsmail met het voorlopig programma en de mogelijkheid om in te schrijven.

We hopen velen van jullie deze dag te zien!

Bestuur HFnl

Erwin Speklé, Marijke Melles, Reinier Hoftijzer en Sander Vries

