

Aanname-check: Mantelzorgondersteuning via de werkgever

Fictieve case ter illustratie van het Virtueel Panel

PROPOSITIE

Een dienst die werkgevers helpt medewerkers met mantelzorgtaken te ondersteunen — door een combinatie van informatieplatform, persoonlijke begeleiding en praktische hulp. De werkgever betaalt, de medewerker gebruikt.

DOELGROEP

Werkende mantelzorgers in Nederland, 35–60 jaar, die minimaal 8 uur per week zorgtaken combineren met een baan bij grotere werkgevers (100+ medewerkers).

PANEL

8 virtuele respondenten: Marieke, Hassan, Jan-Willem, Linda, Robert, Aylin, Pieter en Sophie. Variatie in leeftijd (32–58), geslacht, culturele achtergrond, inkomen, sector en zorgsituatie. Vier met hoge nood, twee passief ontevreden, twee zonder urgentie.

Dit rapport toont drie aannames die het panel heeft getoetst, plus een samenvatting van de kernbehoefte en het paneeladvies. De volledige analyse bevat daarnaast forces, segmenten, concurrentieanalyse, verrassingen en een interviewagenda.

Veelbelovend — maar anders dan gedacht

Er is een reëel, acuut probleem bij een identificeerbaar segment: overbelaste vrouwen van 35–50 met culturele druk en dreigend verzuim. De huidige oplossingen (thuiszorg, informele netwerken, apps) falen systematisch. Respondenten bevestigen koopintentie.

Maar de aannames van de opdrachtgever zijn grotendeels onjuist. Informatie is niet de behoefte — praktische uitvoering is. Werkgeversbereidheid om structureel te investeren is onbewezen. En de grootste risico's zitten niet in het product maar in de omgeving: zorgontvangers die externe hulp weigeren, werkgevers die alleen bewegen bij harde ROI, en een discretie-eis die marketing complex maakt.

Kansrijk genoeg om door te gaan naar validatie. Maar het product moet fundamenteel anders: niet 'informatieplatform met begeleiding', maar 'full-service zorguitvoering met casemanagement, betaald door werkgever, radicaal discreet'.

KERNBEHOEFTE

Wanneer ik mantelzorgtaken moet combineren met mijn werk en het gevoel heb dat ik nergens helemaal ben, wil ik dat iemand anders het operationele zorgwerk overneemt en mij structurele rust geeft op werk, zodat ik kan functioneren zonder constant alert te zijn en me schuldig te voelen.

7 van 8 respondenten beschrijven constante mentale belasting en schuldgevoel als kernprobleem. De behoefte is niet 'informatie krijgen' maar 'taken uit handen nemen' + 'legitimiteit op werk'.

Drie aannames, drie verdicts

Het panel toetste elke aanname vanuit het perspectief van acht respondenten met uiteenlopende achtergronden en zorgsituaties.

GENUANCEERD

Werkgevers zien mantelzorg als privéprobleem en investeren alleen bij directe verzuimreductie

6 van 8 respondenten ervaren gebrek aan structurele werkgeversondersteuning. Hassan: 'HR voelde alsof ik hun tijd verspilde.' Aylin: 'Wordt erkend op papier maar niet in praktijk.' Linda: 'Geen officieel beleid, afhankelijk van leidinggevende.'

Maar individuele leidinggevenden investeren wél — vooral als ze persoonlijke ervaring hebben. Mariekes leidinggevende Henk zei: 'Ik heb dit met mijn vader ook gehad.' Het is niet binair, maar afhangt van drie factoren: de persoonlijke relatie, de zichtbaarheid van verzuimrisico, en de bedrijfscultuur. Dual pitch nodig: ROI voor de CFO, empathie voor de CHRO.

WAARSCHIJNLIJK BEVESTIGD

Medewerkers willen hulp bij mantelzorg via hun werkgever

7 van 8 respondenten zeggen ja — mits aan voorwaarden wordt voldaan. Hassan: '100% als werkgever betaalt.' Marieke: 'Als Careyn het zou aanbieden zou ik het direct gebruiken.'

De voorwaarden zijn cruciaal en niet triviaal: radicaal discreet (geen zichtbaarheid voor collega's), praktisch helpend (niet alleen informatief), betaald door werkgever, en zonder bureaucratie. De angst dat het tegen je gebruikt wordt is reëel: Aylin vreest niet meer serieus genomen te worden voor doorgroei. Dus ja, er is vraag — maar alleen als het veilig, effectief en onzichtbaar is.

ONTKRACHT

Informatie en overzicht zijn de grootste behoefte van werkende mantelzorgers

Expliciet tegengesproken door 7 van 8 respondenten. Marieke: 'Mijn grootste behoefte is niet informatie, het is tijd en praktische uitvoering.' Linda: 'Ik weet dat er respijtzorg bestaat, maar ik heb geen tijd om tien instanties te bellen. Nog een brochure lost niks op.' Aylin: 'Ik heb Mantelzorg.nl drie keer doorgelezen, probleem is niet kennis maar tijd, geld en betrouwbare hulp.'

De echte behoefte is drieledig: iemand die taken daadwerkelijk uit handen neemt, betrouwbare en betaalbare praktische hulp, en legitimiteit en erkenning op het werk. Informatie helpt alleen als het direct leidt tot concrete actie die de mantelzorger niet zelf hoeft uit te voeren.

Dit rapport toont drie aannames. De volledige analyse gaat dieper.

7 AANBEVELINGEN

Waaronder: start niet met informatieplatform maar met full-service casemanagement pilot bij 3–5 organisaties. Richt je op het high-pain segment. Ontwikkel culturele sensitiviteit als core capability. Verkoop via verzuimreductie-case. Maak het radicaal discreet.

5 DOELGROEPEN

Van overbelaste coördinatoren (vrouwen 35–50, hoge urgentie, hoge bereikbaarheid) tot zelfvoorzienende accepteerders (geen urgentie, geen behoefte). Plus cultureel-geïsoleerde zorgers en emotioneel-kwetsbare grensbewakers als aparte segmenten met eigen behoeften.

7 BESTAANDE OPLOSSINGEN GEANALYSEERD

Van reguliere thuiszorg tot informele netwerken, van mantelzorgmakelaars tot 'niets doen'. Bij elke oplossing: wat werkt, wat niet, en waar de kans ligt. Inclusief concrete productnamen en ervaringen.

FORCES: PUSH, PULL, INERTIA, ANXIETY

Constante mentale belasting en onbetrouwbare thuiszorg als push. Praktische hulp en werkgeverslegitimiteit als pull. Culturele verwachtingen en eerdere slechte ervaringen als inertia. Angst dat de zorgontvanger hulp weigert als grootste anxiety.

4 VERRASSINGEN

Waaronder: persoonlijke erkenning door leidinggevende is krachtiger dan formeel beleid. Informele oplossingen werken beter dan professionele diensten. Zorgontvangers weigeren hulp vanuit autonomie, niet vanuit kwaliteit. Angst voor zichtbaarheid op werk is groter dan angst voor burn-out.

30 INTERVIEWVRAGEN VOOR VERVOLGONDERZOEK

Verdeeld over zes thema's: werkgeversmotivatie, culturele diversiteit, zorgontvangersperspectief, lange-termijn traject, financiële haalbaarheid, en triggers. Plus steekproefadvies.

Benieuwd wat het panel vindt van jouw aannames?

Start een gratis aanname-check op forty.nl/virtueel-panel
Resultaat binnen 48 uur per mail.

Of plan een gesprek: forty.nl/koffie

Dit is een voorbeeldrapport op basis van een fictieve case. De respondenten zijn virtueel en illustratief, niet representatief. Het Virtueel Panel is gevalideerd tegen meerdere academische studies met 57–90% overlap op hoofdlijnen en 91–100% precisie. Het panel is het sterkst bij motivatie- en waardenonderzoek en eerlijk over waar het minder trefzeker is.

Forty — Helderheid vóór investering