Helpen helpen

Effectieve communicatie voor mantelzorgers van personen met dementie

Expertisecentrum Duurzaam Ondernemen en Digitale Innovatie

Leen Haesaert
Tessa Groen

18 September 2025

THOMAS MORE

Helpen helpen

STOPALZHEIMER.BE

Dit onderzoek is mogelijk gemaakt door Stopalzheimer, dé Stichting voor Alzheimeronderzoek

1

Waar gaat het onderzoek over?

1. Waar gaat het onderzoek over?

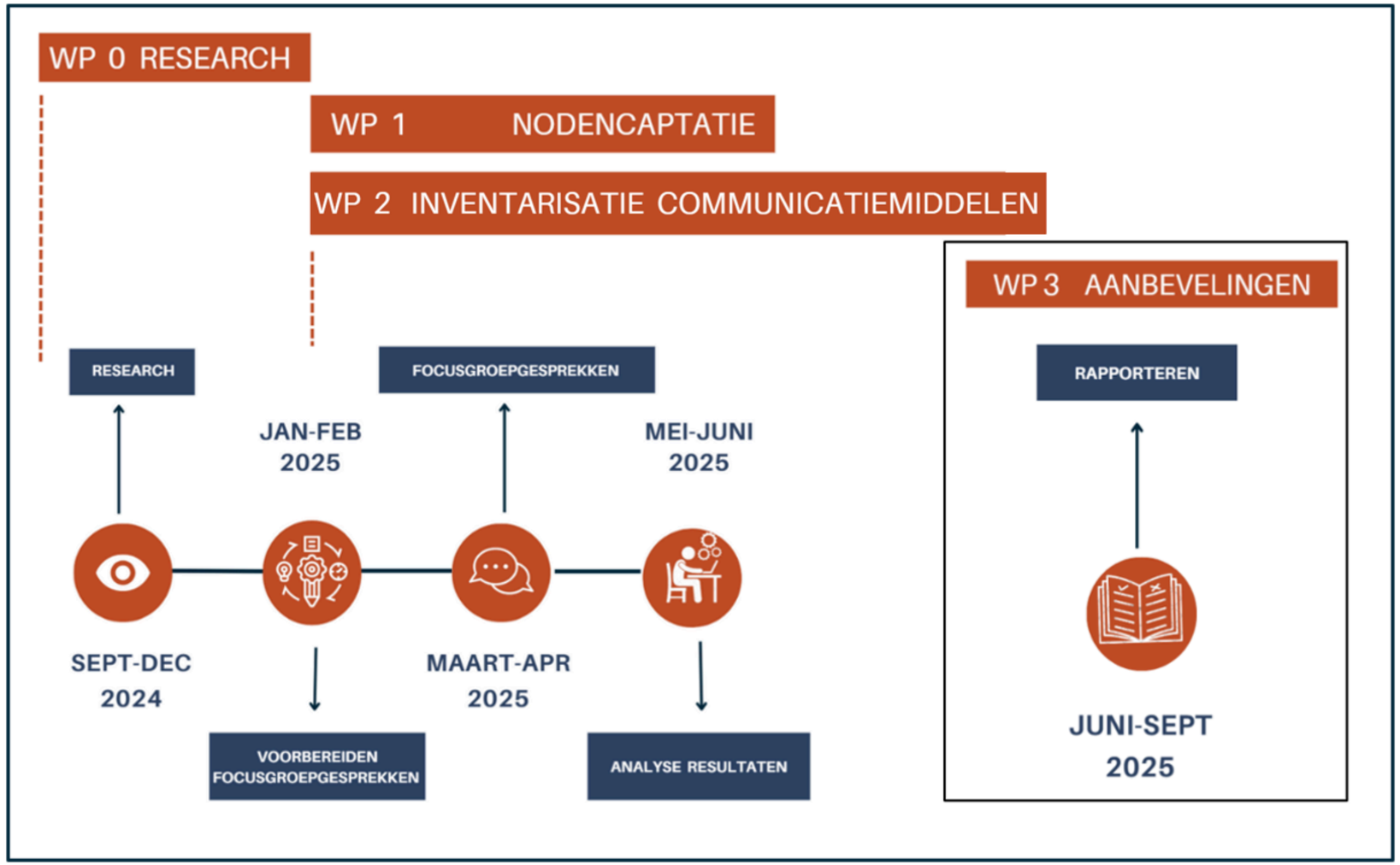
- **Aanleiding**
- **Onderzoeksvragen**
- **Doel**
- **Doelgroep**

THOMAS MORE

2

Onderzoeksopzet en tijdlijn

2. Onderzoeksopzet en tijdlijn



THOMAS MORE

3

WP0: Deskresearch

3. WP0: Deskresearch

- Deskresearch Vlaams mantelzorgbeleid
- Dementie en de ziekte van Alzheimer
- Mantelzorg en mantelzorgers
- Cultuursensitieve zorg

  en
- elke dag alert voor elke stem, elke boodschap

  en publicatie rond dementie

THOMAS MORE

4

WP1: Nodencaptatie via focusgroepen met mantelzorgers

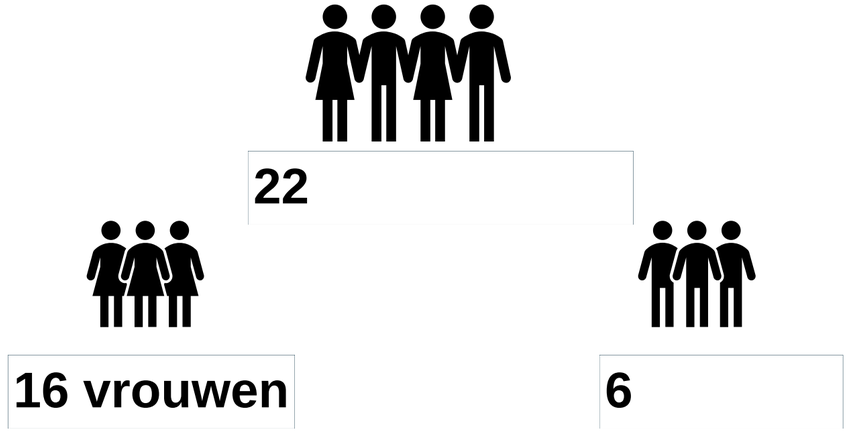
THOMAS MORE

4. WP1: Nodencaptatie via focusgroepsgesprekken met mantelzorgers

9 gesprekken

24 februari – 20 juni 2025

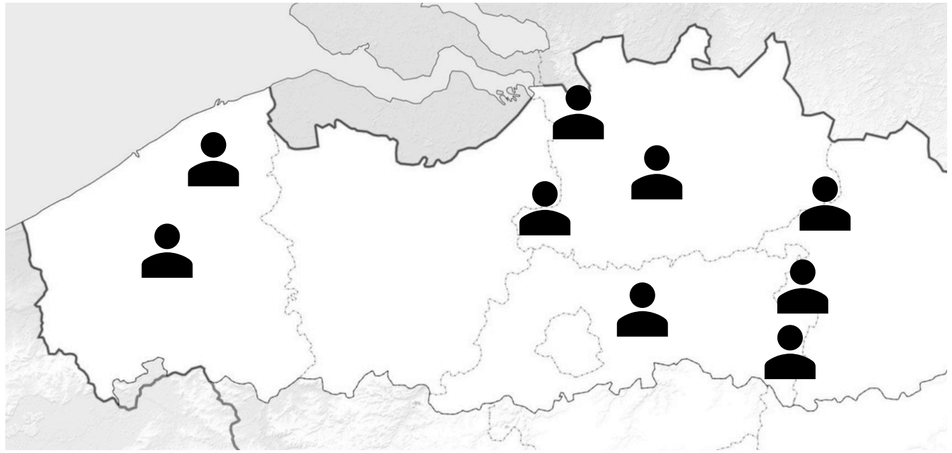
Interviewduur +/- 120’



13 mantelzorgers van partner met dementie

5 mantelzorgers van moeder met dementie

4 mantelzorgers van vader met dementie



THOMAS MORE

4. WP1: Nodencaptatie via focusgroepsgesprekken met mantelzorgers

Thematische vragenclusters focusgroepsgesprekken

1. Verkenning van prioritaire informatiebehoeften
2. Algemene informatie-ervaringen
3. Het informatieproces
4. Kennis van de bestaande mantelzorgondersteuning
5. Informatieprioriteiten en informatietevredenheid
6. Nood aan een praktisch en omvattend infopakket
7. Evaluatie van sterke communicatiematerialen
8. De rol van informatie ‘on the go’
9. Gevoeligheden rond taal, toon, beeld en beeldvorming
10. Toekomstvisie op de ideale informatievoorziening

THOMAS MORE

4. WP1: Nodencaptatie via focusgroepsgesprekken met mantelzorgers

Thematische vragenclusters focusgroepsgesprekken

1. Verkenning van prioritaire informatiebehoeften
2. Algemene informatie-ervaringen
3. Het informatieproces
4. Kennis van de bestaande mantelzorgondersteuning
5. Informatieprioriteiten en informatietevredenheid
6. Nood aan een praktisch en omvattend infopakket
7. Evaluatie van sterke communicatiematerialen
8. De rol van informatie ‘on the go’
9. Gevoeligheden rond taal, toon, beeld en beeldvorming
10. Toekomstvisie op de ideale informatievoorziening

THOMAS MORE

4. WP1: Nodencaptatie via focusgroepsgesprekken met mantelzorgers

Thematische vragenclusters focusgroepsgesprekken

1. Verkenning van prioritaire informatiebehoeften
2. Algemene informatie-ervaringen
3. Het informatieproces
4. Kennis van de bestaande mantelzorgondersteuning
5. Informatieprioriteiten en informatietevredenheid
6. Nood aan een praktisch en omvattend infopakket
7. Evaluatie van sterke communicatiematerialen
8. De rol van informatie ‘on the go’
9. Gevoeligheden rond taal, toon, beeld en beeldvorming
10. Toekomstvisie op de ideale informatievoorziening

THOMAS MORE

4. WP1: Nodencaptatie via focusgroepsgesprekken met mantelzorgers

Thematische vragenclusters focusgroepsgesprekken

1. Verkenning van prioritaire informatiebehoeften
2. Algemene informatie-ervaringen
3. Het informatieproces
4. Kennis van de bestaande mantelzorgondersteuning
5. Informatieprioriteiten en informatietevredenheid
6. Nood aan een praktisch en omvattend infopakket
7. Evaluatie van sterke communicatiematerialen
8. De rol van informatie ‘on the go’
9. Gevoeligheden rond taal, toon, beeld en beeldvorming
10. Toekomstvisie op de ideale informatievoorziening

THOMAS MORE

4. WP1: Nodencaptatie via focusgroepsgesprekken met mantelzorgers

Thematische vragenclusters focusgroepsgesprekken

1. Verkenning van prioritaire informatiebehoeften
2. Algemene informatie-ervaringen
3. Het informatieproces
4. Kennis van de bestaande mantelzorgondersteuning
5. Informatieprioriteiten en informatietevredenheid
6. Nood aan een praktisch en omvattend infopakket
7. Evaluatie van sterke communicatiematerialen
8. De rol van informatie ‘on the go’
9. Gevoeligheden rond taal, toon, beeld en beeldvorming
10. Toekomstvisie op de ideale informatievoorziening

THOMAS MORE

4. WP1: Nodencaptatie via focusgroepsgesprekken met mantelzorgers

Thematische vragenclusters focusgroepsgesprekken

1. Verkenning van prioritaire informatiebehoeften
2. Algemene informatie-ervaringen
3. Het informatieproces
4. Kennis van de bestaande mantelzorgondersteuning
5. Informatieprioriteiten en informatietevredenheid
6. Nood aan een praktisch en omvattend infopakket
7. Evaluatie van sterke communicatiematerialen
8. De rol van informatie ‘on the go’
9. Gevoeligheden rond taal, toon, beeld en beeldvorming
10. Toekomstvisie op de ideale informatievoorziening

THOMAS MORE

4. WP1: Nodencaptatie via focusgroepsgesprekken met mantelzorgers

Thematische vragenclusters focusgroepsgesprekken

1. Verkenning van prioritaire informatiebehoeften
2. Algemene informatie-ervaringen
3. Het informatieproces
4. Kennis van de bestaande mantelzorgondersteuning
5. Informatieprioriteiten en informatietevredenheid
6. Nood aan een praktisch en omvattend infopakket
7. Evaluatie van sterke communicatiematerialen
8. De rol van informatie ‘on the go’
9. Gevoeligheden rond taal, toon, beeld en beeldvorming
10. Toekomstvisie op de ideale informatievoorziening

THOMAS MORE

4. WP1: Nodencaptatie via focusgroepsgesprekken met mantelzorgers

Thematische vragenclusters focusgroepsgesprekken

1. Verkenning van prioritaire informatiebehoeften
2. Algemene informatie-ervaringen
3. Het informatieproces
4. Kennis van de bestaande mantelzorgondersteuning
5. Informatieprioriteiten en informatietevredenheid
6. Nood aan een praktisch en omvattend infopakket
7. Evaluatie van sterke communicatiematerialen
8. De rol van informatie ‘on the go’
9. Gevoeligheden rond taal, toon, beeld en beeldvorming
10. Toekomstvisie op de ideale informatievoorziening

THOMAS MORE

4. WP1: Nodencaptatie via focusgroepsgesprekken met mantelzorgers

Thematische vragenclusters focusgroepsgesprekken

1. Verkenning van prioritaire informatiebehoeften
2. Algemene informatie-ervaringen
3. Het informatieproces
4. Kennis van de bestaande mantelzorgondersteuning
5. Informatieprioriteiten en informatietevredenheid
6. Nood aan een praktisch en omvattend infopakket
7. Evaluatie van sterke communicatiematerialen
8. De rol van informatie ‘on the go’
9. Gevoeligheden rond taal, toon, beeld en beeldvorming
10. Toekomstvisie op de ideale informatievoorziening

THOMAS MORE

4. WP1: Nodencaptatie via focusgroepsgesprekken met mantelzorgers

Thematische vragenclusters focusgroepsgesprekken

1. Verkenning van prioritaire informatiebehoeften
2. Algemene informatie-ervaringen
3. Het informatieproces
4. Kennis van de bestaande mantelzorgondersteuning
5. Informatieprioriteiten en informatietevredenheid
6. Nood aan een praktisch en omvattend infopakket
7. Evaluatie van sterke communicatiematerialen
8. De rol van informatie ‘on the go’
9. Gevoeligheden rond taal, toon, beeld en beeldvorming
10. Toekomstvisie op de ideale informatievoorziening

THOMAS MORE

4. WP1: Nodencaptatie via focusgroepsgesprekken met mantelzorgers

Thematische vragenclusters focusgroepsgesprekken

1. Verkenning van prioritaire informatiebehoeften
2. Algemene informatie-ervaringen
3. Het informatieproces
4. Kennis van de bestaande mantelzorgondersteuning
5. Informatieprioriteiten en informatietevredenheid
6. Nood aan een praktisch en omvattend infopakket
7. Evaluatie van sterke communicatiematerialen
8. De rol van informatie ‘on the go’
9. Gevoeligheden rond taal, toon, beeld en beeldvorming
10. Toekomstvisie op de ideale informatievoorziening

THOMAS MORE

5

WP2:
Inventarisatie bestaande communicatiemiddelen

THOMAS MORE

5. WP2: Inventarisatie bestaande communicatiemiddelen

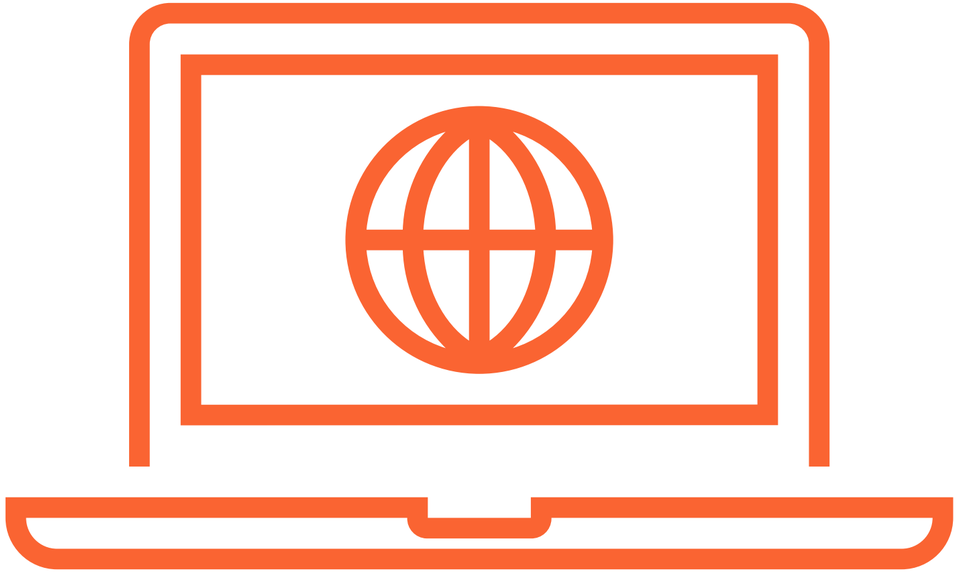
- Diagnose en ziektebeeld
- Gedragsverandering
- Communicatie met een persoon met dementie
- Administratie: zorgvolmacht en bewindvoering
- Thuiszorg en ondersteuning
- Voeding en maaltijdbereiding
- Veiligheid in en om het huis
- Cognitieve stimuli
- Conflicten tussen mantelzorgers
- Niet meer thuis wonen
- Rouwverwerking

THOMAS MORE

5. WP2: Inventarisatie bestaande communicatiemiddelen

Observaties online informatieanalyse

- Bruikbaarheid
- Vindbaarheid
- Digitale toegankelijkheid



5. WP2: Inventarisatie bestaande communicatiemiddelen

Observaties online informatieanalyse

- Bruikbaarheid
- Vindbaarheid
- Digitale toegankelijkheid

5. WP2: Inventarisatie bestaande communicatiemiddelen

Observaties online informatieanalyse

- Bruikbaarheid
- Vindbaarheid
- Digitale toegankelijkheid

5. WP2: Inventarisatie bestaande communicatiemiddelen

Observaties online informatieanalyse

- Bruikbaarheid
- Vindbaarheid
- Digitale toegankelijkheid

6

WP3: Aanbevelingen en inspiratie

6. WP3: Aanbevelingen

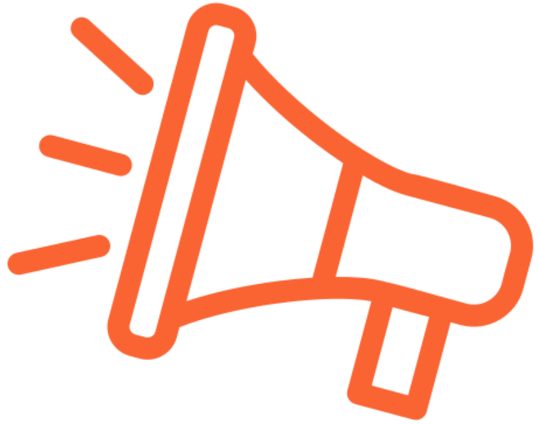
1. **Brede bewustwording en beeldvorming**
2. **Erkenning en ondersteuning van mantelzorgers**
3. **Informatiedoorstroming**
4. **Strategische communicatieprincipes**
5. **Uniforme communicatie: een Mantelzorgkompa**

THOMAS MORE

6. WP3: Aanbevelingen - cluster 1

Brede bewustwording en beeldvorming

- Zet in op brede maatschappelijke bewustwording rond dementie
- Herken en sensibiliseer de onbewuste mantelzorg
- Kijk voorbij sleutelfiguren: bouw aan sleutelnetwer
- Neem de persoon met dementie ernstig
- Maak werk van cultuursensitieve communicatie

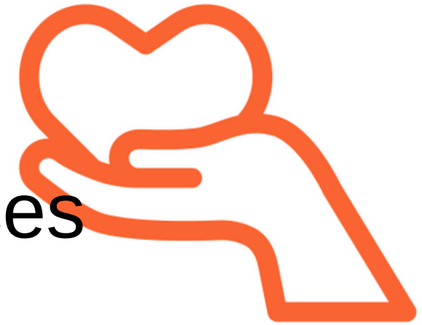


THOMAS MORE

6. WP3: Aanbevelingen - cluster 2

Erkenning en ondersteuning van mantelzorgers

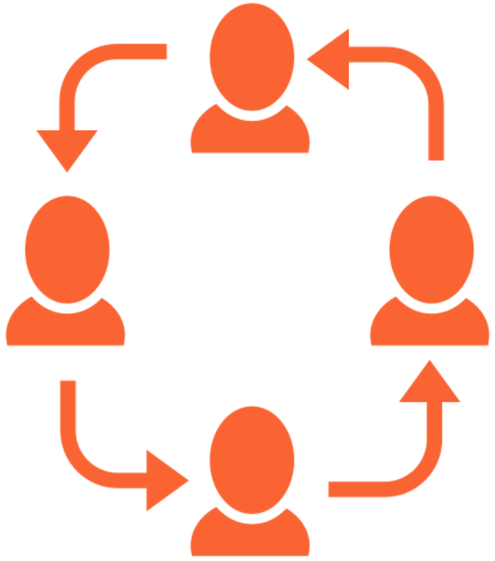
- Verhoog de bekendheid van de bestaande ondersteuning
- Neem de mantelzorger ernstig
- Gebruik persona’s als brug naar de leefwereld van mantelzorgers
- Speel in op de prioritaire informatienoden
- Erken de emotionele belasting van het informatieproces
- Verbeter de vindbaarheid van zorginformatie
- Las in je communicatie geruststelling en steun in



6. WP3: Aanbevelingen - cluster 3

Informatiedoorstroming

- Communiceer proactief
- Voorzie één vast aanspreekpunt
- Voorzie centrale informatiepunten
- Werk aan zowel online als offlinecommunicatie
- Erken de beperkte rol van (sociale) media



6. WP3: Aanbevelingen - cluster 4

Strategische communicatieprincipes

- Stuur beeldvorming met doordachte taal, beelden en humor
- Maak altijd duidelijk voor wie de informatie bestemd is
- Vermeld alle contactmogelijkheden en bereikbaarheden
- Sensibiliseer zorgverleners over empathische en mensgerichte communicatie
- Streef naar inclusieve en laagdrempelige communicatie
- Verbeter de digitale toegankelijkheid
- Zet AI doelgericht in

6. WP3: Aanbevelingen - cluster 5

Uniforme communicatie: Ontwikkel een Mantelzorgkompas Dementie

6. WP3: Aanbevelingen - cluster 5

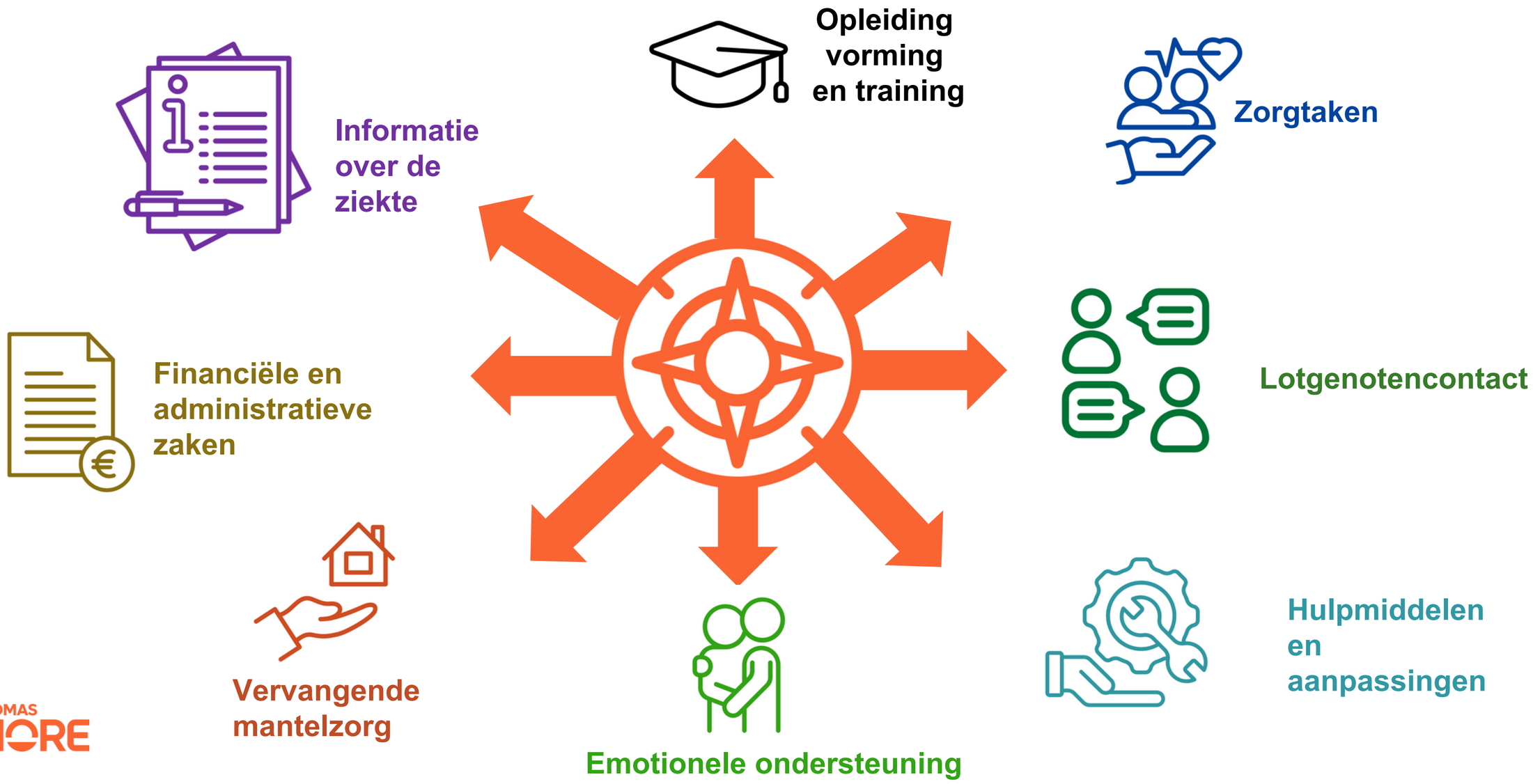
Uniforme communicatie: Ontwikkel een Mantelzorgkompas Dementie

- Verwelkoming
- Korte uitleg over het gebruik van het pakket
- Overzicht van het Vlaamse ondersteuningslandschap
- Visueel overzicht wie is wie bij dementie
- Begrippenlijst

+

thematische infomodules

6. WP3: Aanbevelingen - cluster 5



Expertisecentrum Duurzaam Ondernemen en Digitale Innovatie

Onderzoekslijn Effectieve Communicatie

Leen Haesaert

leen.haesaert@thomasmore.be

Tessa Groen

tessa.groen@thomasmore.be