

### Fact & figures:

- Beroepsbevolking krimpt, aantal mensen met dementie verdubbelt;
- 200.000 mensen met dementie wonen thuis en bezoeken MKB;
- Bij 60% van 12 onderzochte beroepsgroepen ervaren mantelzorgers onbegrip voor naaste met dementie;
- Vooral banken, gemeentehuismedewerkers en telefonische klantenservice scoren slecht op dementievriendelijkheid;
- Campagne 'Dementievriendelijk in je werk' roept medewerkers bedrijfsleven op kennis te vergroten.

## Medewerkers in bedrijfsleven nog onvoldoende dementievriendelijk

Het aantal mensen met dementie in Nederland groeit vanwege de vergrijzing. Steeds meer mensen komen op hun werk in contact met mensen met dementie. Uit onderzoek van Samen dementievriendelijk onder mantelzorgers van mensen met dementie blijkt dat goede dienstverlening dan nog veel te wensen overlaat. Als direct naasten weten mantelzorgers als geen ander hoe hun naaste behandeld wordt. Bij bijna 60% van de onderzochte beroepsgroepen ervaren mantelzorgers onbegrip. Met name gemeenten, beveiligers, banken en telefonische klantenservices laten veel te wensen over. Daarom start Samen dementievriendelijk de campagne 'Dementievriendelijk in je werk'. Julie Meerveld van Samen dementievriendelijk: *"We roepen medewerkers met klantcontact op hun kennis over omgaan met klanten met dementie te vergroten door het volgen van een gratis online training op [samendementievriendelijk.nl/injewerk](http://samendementievriendelijk.nl/injewerk)".*

### Krimpende beroepsbevolking voor toenemend aantal klanten met dementie

In Nederland werken 4,2 miljoen mensen in het MKB. Zij hebben dagelijks te maken met circa 200.000 mensen met dementie die nog gewoon thuis wonen en erop uit gaan. Wegens de vergrijzing verdubbelt het aantal mensen met dementie de komende 20 jaar terwijl de beroepsbevolking juist afneemt. Minder werkenden krijgen dus te maken met méér mensen met dementie.

Kappers, pedicures, tandartsen en thuiszorgmedewerkers reageren goed op klanten met dementie die er nog zelfstandig op uit gaan. Circa 80% van de respondenten geeft aan dat ze begrip hebben en weten hoe ze om moeten gaan met dementie. Dit blijkt uit onderzoek van Samen dementievriendelijk onder 351 mantelzorgers.

### Dementie en het bedrijfsleven: Het wringt aan twee kanten

Dit positieve beeld geldt echter niet voor alle 12 onderzochte branches. Volgens mantelzorgers reageert een krappe 1/3 van de medewerkers van banken en gemeentehuizen goed op hun naasten met dementie. Goede dienstverlening van medewerkers van telefonische klantenservice en beveiliging ervaart een magere 11% en 15% van de mantelzorgers. Uit hetzelfde onderzoek blijkt echter ook dat heel veel mensen met dementie al niet meer zelfstandig erop uit gaan. Meerveld: *"Het wringt dus aan twee kanten. Enerzijds weten werkende mensen niet altijd hoe ze kunnen reageren en helpen. Anderzijds voelen mensen met dementie zich niet begrepen, waardoor ze zich terugtrekken uit het maatschappelijk leven. Isolement ligt dan op de loer."*

Medewerkers van beroepsgroepen	Reageert goed
Gemeentehuis	29%
Bank	30%
Kapper	79%
Pedicure	80%
Politie	42%

Horeca	39%
Vervoer	48%
Beveiliging	15%
Thuiszorg	80%
Ziekenhuis	64%
Tandarts/mondhygiënist	70%
Telefonische klantenservice	11%

Tabel: Goed kunnen reageren van medewerkers, volgens mantelzorgers wiens naaste met dementie er nog (zelfstandig) op uit gaat

### “Ik ken die mevrouw in de spiegel niet”

Hoe reageert de kapper wanneer de klant haar spiegelbeeld niet herkent? Of de horecamedewerker wiens gast in het restaurant zijn lunch vergeet af te rekenen? Dementie zie je niet altijd aan de buitenkant, toch zijn er verschillende signalen waaraan de ziekte te herkennen is. In de training ‘GOED omgaan met dementie’ van Samen dementievriendelijk leren medewerkers in het bedrijfsleven in slechts 15 minuten de belangrijkste signalen van dementie herkennen en hier op een goede manier mee omgaan. Er zijn 11 gratis trainingen voor specifieke beroepsgroepen zoals ‘in de thuiszorg’, ‘bij de kapper’ en ‘bij de bank’. Ook is er een algemene training voor iedereen.

### Campagne Samen dementievriendelijk

Met de campagne ‘Dementievriendelijk in je werk’ van 13 mei t/m 9 juni wil Samen dementievriendelijk, initiatief van Alzheimer Nederland, PGGM en het Ministerie van VWS, de bewustwording van de impact van dementie vergroten onder werkend Nederland. Het 5-jarig programma biedt gratis online trainingen op [www.samendementievriendelijk.nl/injewerk](http://www.samendementievriendelijk.nl/injewerk).

---

### Noot voor de redactie (niet voor publicatie)

Onder embargo t/m 12 mei

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Monique Schouten of Iris Spanjers via de perstelefoon Samen dementievriendelijk: 06-57452606 of via e-mail: [pers@samendementievriendelijk.nl](mailto:pers@samendementievriendelijk.nl)

De campagnevideo (35 seconden) is [hier](#) te downloaden.

Campagnebeeld. Deze is [hier](#) te downloaden.



**Zie jij welke klant  
dementie heeft?**