



Beroepsprofiel Mantelzorgmakelaar van de BMZM

Algemeen

Mantelzorg is de zorg die men onbetaald, informeel, niet-beroepsmatig en langdurig geeft aan een hulpbehoevende naaste.

Een mantelzorgmakelaar analyseert de situatie op meerdere *beleidsterreinen, biedt informatie, ondersteunt beroepsmatig en/of neemt in overleg met de mantelzorger tijdelijk en ter voorkomen van overbelasting regeltaken over in de vorm van persoonlijke, zakelijke dienstverlening. De regie blijft bij de mantelzorger.

- De mantelzorgmakelaar benadert de mantelzorger zonder aanzien des persoons.
- De mantelzorgmakelaar houdt rekening met de behoeften van de mantelzorger en respecteert diens levensopvattingen.
- De mantelzorgmakelaar staat een cliënt-mantelzorger altijd te woord en zorgt voor een warme overdracht aan een collega mantelzorgmakelaar, indien hij de cliënt-mantelzorger zelf niet (meer) kan helpen.
- De mantelzorgmakelaar is persoonlijk verantwoordelijk voor de uitoefening van zijn beroep.
- De mantelzorgmakelaar kan verantwoording van zijn handelen afleggen, onder andere door middel van het bijhouden van een dossier.
- De mantelzorger heeft te allen tijde inzage in zijn persoonlijk dossier.
- De mantelzorgmakelaar ziet erop toe dat zowel het elektronisch als het papieren dossier zodanig worden bewaard dat ze niet toegankelijk zijn voor onbevoegden.
- De mantelzorgmakelaar houdt zich aan alle wettelijke verplichtingen inzake de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Dit geldt tevens ten aanzien van de vigerende wettelijke bewaartermijn van elektronische en papieren dossiers.
- De mantelzorgmakelaar heeft eengeheimhoudingsplicht.
- De mantelzorgmakelaar verricht geen handelingen die in strijd zijn met de (beroeps) ethiek.
- De mantelzorgmakelaar verricht geen handelingen die buiten het gebied van zijn deskundigheid liggen.

De mantelzorgmakelaar biedt als professionele dienstverlener primair de (overbelaste) mantelzorger ondersteuning bij de regie over diens individuele situatie; gidst door het bureaucratisch zorgterrein, ondersteunt bij of neemt (tijdelijk) regeltaken over, bemiddelt tussen werkende mantelzorger en diens werkgever en/of instanties en draagt opkomende hulpverleningsvragen warm over.

De mantelzorgmakelaar biedt toegevoegde waarde door:

- Behoud van overzicht en structurering van complexe situaties en consequenties (regiesupport).
- Expertise van en over alle regionale hulpverlening en zorgvoorzieningen.
- Effectieve samenwerking met professionele zorgaanbieders en vrijwilligers.
- Vraaggestuurde persoonlijke dienstverlening, ook buiten kantoor tijd.
- Onafhankelijke bemiddeling tussen werkende mantelzorger en diens werkgever en/of instantie.

Deskundigheid; bijhouden kennis en kunde

Een mantelzorgmakelaar heeft met goed gevolg minimaal een van de opleidingen afgesloten, die genoemd zijn als startkwalificatie in het Reglement voor Opleiding en Accreditatie.

De mantelzorgmakelaar draagt er zelf zorg voor dat hij per periode voldoet aan de door de BMZM gestelde deskundigheidseisen van bijscholing zoals vastgelegd in het Reglement voor Opleiding & Accreditatie.

Collegiale toetsing

De mantelzorgmakelaar spreekt een collega erop aan indien deze, in de uitoefening van het vak, zich niet conform de eisen van dit beroepsprofiel gedraagt.

Werkzaamheden

De mantelzorgmakelaar neemt regeltaken over van individuele mantelzorgers en biedt ondersteuning aan werkgevers bij het ontwikkelen en implementeren van mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid.

Tot de werkzaamheden van de mantelzorgmakelaar behoren onder meer:

- Verkenning en analyse van de hulpvraag van de mantelzorger
- Informeren, adviseren en uitvoeren
- Bemiddelen tussen, verwijzen naar en contactleggen met diverse instanties
- Aandragen van maatwerkoplossingen en alternatieven
- Coördineren en rapporteren

Werkwijze

- De mantelzorgmakelaar komt in actie op verzoek van de mantelzorger zelf en/of op verzoek van externen, zoals zorgverzekeraar, gemeente of werkgever e.d.
- De vraag van de client-mantelzorger is leidend voor het handelen van de mantelzorgmakelaar, waarbij de mantelzorgmakelaar zelfstandig en onafhankelijk van eventuele invloeden van derde partijen opereert en beslist.
- De mantelzorger neemt te allen tijde zelf een besluit op basis van de objectieve informatie van de mantelzorgmakelaar.
- De mantelzorgmakelaar zal in alle gevallen voorliggende voorzieningen bij de mantelzorger onder de aandacht brengen.

Relatie met cliënt

De mantelzorgmakelaar respecteert de zelfstandigheid en verantwoordelijkheid van de cliënt, beschermt diens privacy en laat de cliënt de regie behouden.

De mantelzorgmakelaar verstrekt of verkoopt geen privégegevens van cliënten aan derden voor commercieel gewin. Gegevens worden enkel aan derden verstrekt met nadrukkelijke goedkeuring van de cliënt.

De mantelzorgmakelaar houdt een cliëntdossier bij, op grond waarvan op later tijdstip te reconstrueren is hoe het proces van dienstverlening is verlopen.

De mantelzorgmakelaar zal op geen enkele wijze de beschikking over de bankrekening van de verzekerde krijgen of proberen dit te bewerkstelligen

De mantelzorgmakelaar mag de dienstverlening stopzetten of beëindigen om voor hem of haar moverende redenen.

De mantelzorgmakelaar wijst de cliënten op het bestaan van dit beroepsprofiel en de klachtprocedure.

Relatie met de Vereniging

De mantelzorgmakelaar onderschrijft de doelstelling en statuten van de beroepsvereniging van mantelzorgmakelaars en houdt zich aan

- Huishoudelijk Reglement,
- Reglement voor Opleiding en Accreditatie,
- Regeling Kwaliteitsborging en Kwaliteitsregister voor Mantelzorgmakelaars BMZM,
- Klachtenprocedure.

In geval van twijfel of persoonlijke belangen die mogelijk strijdig zijn met de belangen van de BMZM wordt vooraf met het bestuur overleg gevoerd.

De mantelzorgmakelaar brengt de goede naam van de vereniging of het beroep van de mantelzorgmakelaar in daad, woord noch geschrift in diskrediet.

* de beleidsterreinen zijn: zorg, wonen, welzijn, inkomen en arbeid