

Beroepsprofiel Mantelzorgmakelaar

© april 2022 BMZM

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de BMZM. Het is toegestaan overeenkomstig artikel 15a Auteurswet 1912 gegevens uit deze uitgave te citeren in artikelen, scripties en boeken, mits de bron op duidelijke wijze wordt vermeld, en ook de aanduiding van de maker, indien deze in de bron voorkomt als "Beroepsprofiel Mantelzorgmakelaar 2022"

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Hoe is dit profiel tot stand gekomen?	4
3. Leeswijzer	5
4. Beroepsomschrijving en context	6
• 4.1 Doelgroep, functie, werkomgeving en verantwoordelijkheid	6
• 4.2 Beroepsvereniging van Mantelzorgmakelaars	8
5. Belangrijke ontwikkelingen binnen het werkveld van de mzm	9
6. Competentiegebieden, taken en bekwaamheidsniveau	10
• 6.1 Zeven competentiegebieden	10
• 6.2 Bekwaamheidsniveau	11
• 6.3 De CanMEDS rollen van de mzm	12
7. Bijzondere bepalingen	27

1. Voorwoord

De rol van mantelzorgmakelaar (mzm) komt eind jaren negentig in beeld, nadat de overheid begonnen was met “steunpunten mantelzorg”. Deze steunpunten waren vooral gericht op emotionele ondersteuning van de mantelzorger, zodat deze de zorg langer zou kunnen volhouden. Via individuele en groepsgesprekken, bood men hun een luisterend oor en wees men op mogelijkheden van hulpverlening.

Men zag toen ook in dat steeds meer werkende mantelzorgers een probleem begonnen te krijgen met de combinatie arbeid en zorg. Het ministerie van Sociale Zaken riep via verschillende projecten (het “Bureau Dagindeling” en “Erbij blijven thuis en op het werk”) de functie van “zorgmakelaar” in het leven. Deze stond in het teken van het “overnemen” van regeltaken voor werkende mantelzorgers. Zo konden deze mzm’s hun cliënten (mantelzorgers) met hulpvragen snel op het goede spoor zetten binnen het oerwoud van wet- en regelgeving en indien nodig regeltaken over te nemen.

Vanaf 2015 bepalen vijf wetten het speelveld van de mzm. De Zorgverzekeringswet (Zvw), Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), Jeugdwet, Participatiewet en de Wet Langdurige Zorg (Wlz).

Zelfredzaamheid, mee blijven doen en een beroep kunnen doen op hulp en zorg als je dit nodig hebt, vormen de rode draad. Deze transitie brengt de ontwikkeling van het beroep in een versnelling omdat de burger soms niet meer weet bij welk overheidsloket hij moet aankloppen.

Inmiddels zorgen in Nederland vijf miljoen mensen voor hun naaste. 830.000 mantelzorgers doen dit meer dan acht uur per week en langer dan drie maanden. Ruim 460.000 mantelzorgers voelen zich zwaar belast of zelfs overbelast¹. Voor hen ligt overbelasting en uitval op de loer. Daar komt nog bij dat één op de vier werknemers betaald werk met zorgtaken combineert. En dat worden er steeds meer, door de toenemende vergrijzing en de bezuinigingen in de zorg.

Het beroep heeft zich dus in 25 jaar ontwikkeld en deze mzm’s helpen een steeds groter wordende groep mantelzorgers.

De steunpunten zijn inmiddels vaak onderdeel van grotere organisaties. Ze zijn gericht op o.a. signaleren, informeren en het organiseren van activiteiten, lotgenotencontact en respijtzorg. De mzm is actief geworden binnen deze steunpunten of werkt als zelfstandige nauw met hen samen.

Het bestuur van de Beroepsvereniging van Mantelzorgmakelaars (BMZM) is dan ook verheugd om met dit geactualiseerd beroepsprofiel² kenbaar te maken wat het beroep inhoudt. Door competentiegebieden, taken en het bekwaamheidsniveau te beschrijven, wordt duidelijk wat er nu en de komende jaren van de mzm verwacht mag worden.

Het profiel is bedoeld voor een brede doelgroep aan lezers. Denk hierbij aan opleidingsinstituten die hun programma willen actualiseren of inrichten. Tegelijkertijd iedereen die wil weten waar het beroep van de mzm voor staat: belangstellenden voor een opleiding, mantelzorgers, werkgevers, vrijwilligers, huisartsen, praktijkondersteuners,

¹ De Boer, De Klerk, Verbeek-Oudijk & Plaisier, Blijvende bron van zorg, Ontwikkelingen in het geven van informele hulp 2014-2019, Sociaal en Cultureel Planbureau, december 2020

² Dit beroepsprofiel vervangt het Beroepsprofiel uit 2016

casemanagers, Wmo consulenten, zorgverleners bij verpleeg- en zorghuizen, beleidsmakers en bestuurders bij overheden, zorgverzekeraars, werkgeversorganisaties en andere geïnteresseerde zorgorganisaties.
Kortom professionals in zorg en welzijn!

Toon van der Wijst
voorzitter bestuur BMZM

2. Hoe is dit profiel tot stand gekomen?

Vijf doelstellingen van het strategische plan van 2021-2023 van de BMZM vormden een impuls:

1. Het professionaliseren van de beroepsvereniging
2. Het borgen van de kwaliteit
3. Het ondersteunen en versterken van de business
4. Het onderhouden en vergroten van het netwerk
5. Het vergroten van naamsbekendheid

Vanuit het borgen van de kwaliteit volgde o.a. de wens de competentiegebieden in te delen volgens het CanMEDS model³ en meer nadruk te leggen op ethisch en onafhankelijk handelen. Daarnaast zijn actuele beroeps- en functieprofielen van collega-beroepsverenigingen binnen het sociaal domein (zoals sociaal werk en cliëntondersteuning) geraadpleegd.

Naast de competentiegebieden wordt ook uitdrukkelijk aandacht besteed aan het bekwaamheidsniveau voor de beginnend beroepsbeoefenaar en aan opleidingseisen en studiebelasting.

Het beroepsprofiel is opgezet en ontwikkeld door Michiel Veldhuisen, redactioneel bijgestaan door Co Beukema, Petra van der Horst, Marieke Muilerman, Bonny Veenstra, Freke Schoemaker, Arjen de Haan, Trix Michels, Willie Kouwenhoven, Dorien Kloosterman Loes Ansems, Monique de Grootte, Rita van den Brink en Toon van der Wijst. Mantelzorgmakelaars en opleidingsmanagers met hun eigen expertise en werkcontext. Zowel als zelfstandige ondernemer als professional in loondienst.

³ Zie verder 6.1

3. Leeswijzer

Het *Hoofdstuk 4 Beroepsomschrijving en context* geeft in twee paragrafen op hoofdlijnen een beeld over wat het beroep inhoudt en binnen welke werkomgeving deze functie vervuld wordt. Ook wordt hierbij aangegeven waar de beroepsvereniging BMZM voor staat.

Hoofdstuk 5 gaat in op *belangrijke ontwikkelingen* die van invloed zijn om vakbekwaam te worden en te blijven en geeft hierdoor input op het volgende hoofdstuk.

Hoofdstukken 6 en 7 vormen de kern van dit beroepsprofiel.

De *taken* van de mzm zijn hierbij ingedeeld in *zeven competentiegebieden*, waarbij het *bekwaamheidsniveau is aangegeven*. Ook zijn *instroomeis, toelatingseisen studiebelasting* opgenomen. Hiermee kunnen leerwegen binnen opleidingen nader uitgewerkt worden. Deze kern kan hierdoor ook ingezet worden als *toetsingskader voor erkenningsdoeleinden*.

Voor de leesbaarheid van dit document is gekozen om zoveel mogelijk mannelijke of vrouwelijke stijlvormen te vermijden. Hij/zij wordt incidenteel gebruikt.

Voetnoten verhelderen of geven de bron aan van bepaalde tekstgedeeltes.

4. Beroepsomschrijving en context

4.1 Doelgroep, functie, werkomgeving en verantwoordelijkheid

Doelgroep

Mantelzorgmakelaars richten zich op mantelzorgers

Iemand is mantelzorger als de zorg al minimaal 3 maanden duurt en zorg biedt voor minimaal 8 uur per week. Deze wordt geboden aan mensen met een fysieke, verstandelijke of psychische beperking in hun familie, huishouden of sociaal netwerk⁴.

Zij helpen bij uitzoekwerk en regeltaken, zodat de mantelzorgers hun zorgtaak kunnen blijven volhouden en overbelasting en uitval wordt voorkomen. Soms nemen ze regeltaken tijdelijk over.

De meeste mantelzorgers vinden het vanzelfsprekend om voor hun naaste te zorgen. Zij lopen wel tegen tal van problemen aan. Zo is het bijvoorbeeld moeilijk om de zorg te combineren met een betaalde baan of eigen gezin. Het kan lastig zijn om de zorg tijdelijk over te dragen. Of er worden veel extra kosten gemaakt.

Elke mantelzorgsituatie is uniek en vraagt hierdoor een eigen aanpak. Het valt mantelzorgers zwaar om alle regeltaken te overzien en uit te voeren. Denk hierbij aan contacten en afspraken met overheden, zorgverzekeraars, zorgaanbieders.

Door complexe wet- en regelgeving, onduidelijke toegang tot loketten, bestuurlijke drukte, administratieve rompslomp en gebrek aan efficiency en eigenaarschap bij betrokken instanties voelen veel mantelzorgers zich van het kastje naar de muur gestuurd.

Ergernis en frustratie bij de mantelzorger hierover zijn het gevolg en werken overbelasting in de hand.

Maatschappelijke waarde van mantelzorg

In Nederland zorgen vijf miljoen mensen voor een naaste. En meer dan 800.000 mantelzorgers doen dit meer dan acht uur per week en langer dan drie maanden.

Voor hen ligt overbelasting en uitval op de loer.

Onderzoeksbureau Ecorys⁵ heeft berekend wat de maatschappelijke waarde van mantelzorg is: 22 miljard euro per jaar. Als alle mantelzorgers door zorgprofessionals zouden worden vervangen, dan zijn de maatschappelijke kosten zelfs nog hoger, tussen 32 en 44 miljard euro. Deze getallen benadrukken de meerwaarde van mantelzorg voor onze samenleving.

Functie en werkveld

Een mzm brengt samen met de mantelzorger in kaart welke behoeften er zijn op het gebied van zorgtaken, de privésituatie (werk, gezin en andere naasten), welzijn, wonen en financiën.

De mzm analyseert de situatie en geeft aan welke mogelijkheden er zijn die een oplossing kunnen bieden. Het is een integrale samenwerkingsbenadering die uitgaat van de specifieke situatie van de mantelzorger en zorgvrager. Na overleg maakt de mantelzorger zelf keuzes, waarna hij samen met de mzm vastlegt welke ondersteuning er wanneer wenselijk is.

Door overzicht te bieden wat er nog georganiseerd moet worden en wat hierbij belangrijk is én urgent beoogt de mzm de regie bij de mantelzorger te behouden of terug te brengen.

⁴ Dit is de definitie van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP). Deze hanteert een ruimere definitie dan het CBS, die het sociale netwerk erbuiten laat en is afgestemd met de GGD's en het RIVM.

⁵ *De Maatschappelijke waarde van mantelzorg*, Onderzoeksbureau Ecorys in opdracht van MantelzorgNL,2021

Een regie, die een gezonde balans in het leven van de mantelzorger centraal stelt, waardoor mantelzorg beter en langer kan worden volgehouden.

In de praktijk ondersteunt een mzm een cliënt een kortere tijd intensief, waarbij deze na langere tijd weer de mogelijkheid heeft om terug te vallen op zijn dienstverlening.

Deze ondersteuning kan zijn in een oriënterende fase op toegang tot zorg, tijdens deze toegang⁶ of hierna.

De mzm is een onafhankelijke, oordeelloze en van ethische dilemma's bewuste professional met goede communicatievaardigheden. Deze worden ingezet om de situatie van de mantelzorger te verbeteren. Het is daarbij noodzakelijk actuele kennis van het (juridische) werkveld in het zorgstelsel en de sociale kaart te bezitten. Dit werkveld omvat het gehele sociale domein van zorg, welzijn, wonen, werk, financiën en gaat over alle vijf zorgwetten: Zvw, Wlz, Wmo, Jeugdwet en Participatiewet.

Waar zijn mzm's werkzaam en hoe worden ze gefinancierd?

Mzm's zijn vaak regionaal actief. Hun cliënten, de mantelzorgers, kunnen een beroep doen op hun aanvullende zorgverzekering of die van de mantelzorgontvanger om een mzm in te schakelen. Ze kunnen ook uit eigen middelen betalen, of uit het verantwoordingsvrije bedrag van een Persoonsgebonden budget (Pgb) van de Wet Langdurige Zorg.

Werkgevers kunnen ook de inzet van een mzm faciliteren en vergoeden. Een aantal gemeenten heeft een samenwerking met een zelfstandige mzm en vergoeden de inzet van een gecontracteerde mzm uit Wmo-gelden.

Mzm's zijn zelfstandigen of in dienst van een organisatie die mantelzorgondersteuning biedt. Denk bijvoorbeeld aan verzekeraars of welzijnsorganisaties. De functie wordt vaak *zorgconsulent* genoemd, maar steeds vaker mantelzorgmakelaar. Rode draad is een eerste oriëntatie op een zorgbehoefte, waarbij het zwaartepunt ligt op het coördineren, organiseren en bemiddelen van en bij een begin of vervoltraject.

Een mzm kan ook werken bij een lokaal steunpunt voor mantelzorg. Deze steunpunten kunnen een onderdeel zijn van de gemeente, maar kunnen ook zelfstandige organisaties zijn die vanuit Wmo-gelden gefinancierd worden⁷.

Mantelzorgers kunnen bij zo'n steunpunt voor informatie en advies terecht, zowel op sociaal-emotioneel gebied (lotgenotengroepen en/of cursussen voor (jonge) mantelzorgers) als voor uitzoekwerk en begeleiding bij de regeltaken.

Verwante beroepen

Naast de mantelzorgmakelaar zijn er ook andere professionals waarvan "het regelen van de juiste zorg voor de zorgbehoevende" in hun takenpakket zit.

Denk hierbij bijvoorbeeld aan de *onafhankelijk cliëntondersteuner*⁸, die tot taak heeft zorgvragers en hun familie te helpen hun zorgvraag helder te verwoorden, te ondersteunen, te bemiddelen en te verbinden met formele en informele netwerken. Overlap in taken is er ook met *sociaal werkers* en *casemanagers (dementie/jeugdzorg)*⁹.

In de praktijk werken mzm's vaak samen met sociaal werkers en casemanagers om naar een zo adequaat mogelijke oplossing te zoeken voor zowel mantelzorger als zorgvrager.

⁶ Vaak gaat deze toegang samen met een indicatie

⁷ Hierbij is het dan wel extra belangrijk voor de mzm bewust te zijn dat deze financiering géén invloed heeft op zijn onafhankelijkheid.

⁸ OCO's zijn gecontracteerd door gemeenten (Wmo) of het zorgkantoor via de Wlz.

⁹ Casemanagers zijn altijd in dienst van een zorgorganisatie, dus hebben een ander perspectief.

4.2 Beroepsvereniging van Mantelzorgmakelaars

Gecertificeerde mantelzorgmakelaars kunnen zich aansluiten bij de Beroepsvereniging van Mantelzorgmakelaars (BMZM).

De BMZM

- Behartigt de belangen van de mantelzorgmakelaars als hbo-geschoolde zorgprofessionals en ziet toe op de kwaliteit van beroepspraktijk.
- Staat voor de kwaliteit en de onafhankelijkheid van de mantelzorgmakelaar door een kwaliteitsregister, intervisie, nascholing en het delen van kennis onder haar leden.
- Borgt de actuele kennis van de leden over het complexe (zorg)stelsel van het sociale domein.
- Zet zich continu in voor een toegankelijke en zoveel mogelijk kosteloze ondersteuning van mantelzorgverlener en zorgvrager.

Daarnaast streeft de BMZM ernaar dat de mantelzorgmakelaar een basisvoorziening wordt die toegankelijk is voor iedereen.

Vakbekwaam worden

Om mantelzorgmakelaar te worden en toe te treden tot de BMZM volgt men een geaccrediteerde opleiding tot mantelzorgmakelaar bij één van de opleidingsinstituten. Na afronding van de opleiding ontvangt de student een getuigschrift.

Vakbekwaam blijven

De BMZM faciliteert het up-to-date houden van de kennis van haar leden onder meer door intervisie, nascholing en het delen van kennis onder haar leden.

Om vakbekwaam te blijven, sluit iedere BMZM-mantelzorgmakelaar zich aan bij het Register van Mantelzorgmakelaars. Dit register is in 2018 door de BMZM belegd bij Registerplein. In het Registratiereglement Mantelzorgmakelaars is opgenomen welke kwaliteitseisen de BMZM aan een geregistreerde mantelzorgmakelaar stelt.

Registerplein ziet er, ondersteund door de BMZM-commissie Opleiding en Accreditatie, op toe dat iedere ingeschreven mantelzorgmakelaar vakbekwaam is én blijft.

Met inschrijving bij Registerplein verklaart de mzm de inhoud van de volgende documenten na te zullen leven.

- Registratiereglement mantelzorgmakelaars
- Ethische beroepsstandaarden mantelzorgmakelaars
- Beroepsprofiel mantelzorgmakelaar
- Algemene voorwaarden van Registerplein
- Klachtenregeling van Registerplein
- Overige deskundigheden en reflectie (zoals permanente educatie, beroepsontwikkeling, geregistreerde supervisie, intervisie, casuïstiekbespreking, werkgerichte coaching etc.)¹⁰

¹⁰ Zie het document "Overige deskundigheidsbevordering & reflectie", Registerplein

5. Belangrijke ontwikkelingen binnen het werkveld van de mzm

Ontwikkelingen	Impact	Belangrijke competentie
Disruptieve versnelling in digitale vaardigheden als gevolg van Covid19:	Wijze van communicatie en samenwerking verloopt substantieel op afstand	Digitale vaardigheden
Krapte op de arbeidsmarkt bij zorgaanbieders.	Wachlijsten voor hulp en ondersteuning.	Overtuigen, doorzetten en creatief (out of the box) denken.
Toenemend gebruik van algoritmes ¹¹ binnen ICT-systemen.	Bewustzijn van de menselijke maat en toenemend beroep op inzicht hoe systemen en organisaties hiermee werken.	Weten hoe systemen werken en de juiste vraag stellen over oorzaak en gevolg.
Beroep van mzm staat nog niet volledig op de kaart en nog geen gelijk speelveld met aanverwante beroepen.	Financiële basis staat onder druk	Samenwerken en Ondernemend vermogen
Toenemende vergrijzing	(Ook) de arbeidsmarkt van werkenden in de zorg neemt af.	Samenwerken en onderlinge afstemming om de toenemende vraag te kunnen bedienen
Toenemende flexibiliteit in werktijden en openingstijden	Cliënt verwacht toenemende bereikbaarheid en beschikbaarheid	Flexibiliteit en Organiserend Vermogen
Toenemend aantal werkende mantelzorgers	Grijs verzuim ¹² op het werk	Samenwerken en Ondernemend vermogen
Toenemend aantal mantelzorgers met een migratieachtergrond	Grijs verzuim op het werk Opgave voor gemeentes en werkgevers omdat mantelzorgondersteuning hen niet bereikt.	Culturele sensitiviteit en Communicatie

¹¹ Een algoritme is een recept om een wiskundig of informaticaprobleem op te lossen. Een eindige reeks instructies die vanuit een gegeven begintoestand naar een doel leidt.

¹² Er is wellicht wel sprake van ziekte, maar zijn er ondanks de ziekte wel arbeidsmogelijkheden. De leidinggevende onderzoekt welke arbeidsmogelijkheden nog wel van toepassing zijn en zorgt ervoor dat die mogelijkheden ook daadwerkelijk worden ingezet.

6. Competentiegebieden, taken en bekwaamheidsniveau

6.1 Zeven competentiegebieden

Competenties zijn “ontwikkelbare of leerbare vermogens”. Ze beschrijven wat iemand moet kunnen om doelbewust, adequaat en gemotiveerd te kunnen handelen in een bepaalde beroepssituatie. Karakteristiek voor competenties is dat het clusters van kennis, inzichten, vaardigheden, attituden en eigenschappen zijn. Ze kunnen ook niet eenzijdig ondergebracht worden onder één van deze noemers. Competenties zijn context gebonden. Het zijn realistische en kenmerkende situaties in de mzm-praktijk, waarbij specifieke taken, handelingen en verantwoordelijkheden van toepassing zijn. Ze vormen een brug tussen taken en activiteiten enerzijds en de hiervoor benodigde deskundigheid anderzijds.

In dit beroepsprofiel wordt gebruik gemaakt van een ordening in zeven competentiegebieden. Deze gebieden zijn ingedeeld volgens het CanMEDS- model (Canadian Medical Educational Directives for Specialists), een internationale standaard in de zorg. Het model wordt inmiddels ook in Nederland breed ingezet om de verschillende rollen van zorgprofessionals te beschrijven. Het is ook geschikt voor de mzm, omdat doelgroep, functie, werkveld en verantwoordelijkheden veel overlap in competentiegebieden hebben.

Het *vakinhoudelijk handelen* vormt hierbij de kern van de beroepsuitoefening van de mzm. De andere zes rollen ondersteunen deze centrale rol. De rollen kunnen overigens niet los van elkaar gezien worden. Ze overlappen elkaar. Hieronder is in schema weergegeven welke deze competentiegebieden zijn en welke kenmerkende handelingswerkwoorden hierbij van toepassing zijn.

Competentiegebieden	Kenmerkende Handelingswerkwoorden
1. Vakinhoudelijk handelen	Uitvoeren, Informeren, Analyseren, Overzicht geven, Creatief denken en Weten hoé
2. Communiceren	Communiceren, Luisteren, Overdragen, Informeren en Registreren en Perspectief bieden
3. Samenwerken	Samenwerken, Afstemmen, Informeren, Consulteren en Netwerken en Verbinden.
4. Plannen en organiseren	Proactief zijn, Besluitvaardig zijn, Problemen oplossen, Plannen, Organiseren.
5. Maatschappelijk handelen	Voor bewustwording zorgen, preventiegericht analyseren en preventie bevorderen.
6. Voortdurend ontwikkelen	Leren, Reflecteren, Toepassen van kennis en wetenschap
7. Professioneel handelen	Collegiaal toetsen, creativiteit, beroepsethiek bewaken, beroepshouding laten zien

6.2 Bekwaamheidsniveau

De mzm is een beroep op hbo-niveau. Dit bekwaamheidsniveau komt naar voren in de volgende globaal geformuleerde leeruitkomsten ¹³:

- Neemt verantwoordelijkheid voor eigen functioneren en dat van anderen met verdiept inzicht in kennis.
- Past vigerende standaardprocedures, processen en theorieën toe binnen het dagelijks werk.
- Signaleert niet alleen problemen, maar stelt ook de juiste vragen tijdens de intake en gedurende lopende cliëntcontacten.
- Communiceert doelgericht over taken binnen netwerk of team met inachtneming van de doelen van zijn of haar organisatie en doet dit in samenwerking met meerdere partijen. Overziet hierbij de verschillende belangen.
- Werkt zelfstandig aan complexere taken en werkt samen in een omgeving met meerdere belanghebbenden. Stelt zich verantwoordelijk op in het hanteren van de grenzen van de eigen deskundigheid en vraagt tijdig om intervisie of schakelt tijdig de juiste professionals en/of leidinggevende in wanneer dit nodig is.
- Kan de eigen leervraag (leerontwikkeling) niet alleen onder begeleiding maar óók zelfstandig formuleren en regisseren.
- Kan kritisch op de kwaliteitsaspecten van zichzelf en het beroep reflecteren.

¹³ Een leeruitkomst is een meetbaar resultaat van leerervaringen die een student in staat stelt er zeker van te zijn tot welke hoogte/niveau/standaard een competentie is gevormd of verbeterd. Leeruitkomsten zijn geen unieke eigenschappen van een student, maar uitspraken, waarmee gemeten kan worden of studenten competenties hebben ontwikkeld op het vereiste niveau c.q. een samenhang tussen kennis, inzichten, vaardigheden en attitude kunnen aantonen.

6.3 De CanMEDS rollen van de mzm

Hieronder zijn de CanMEDS rollen vertaald in competentiegebieden. Deze rollen lopen in de dagelijkse praktijk in elkaar over. Elke cliënt is anders. Elke context is anders. Elke werksituatie is daarom anders.

Per competentiegebied is weergegeven:

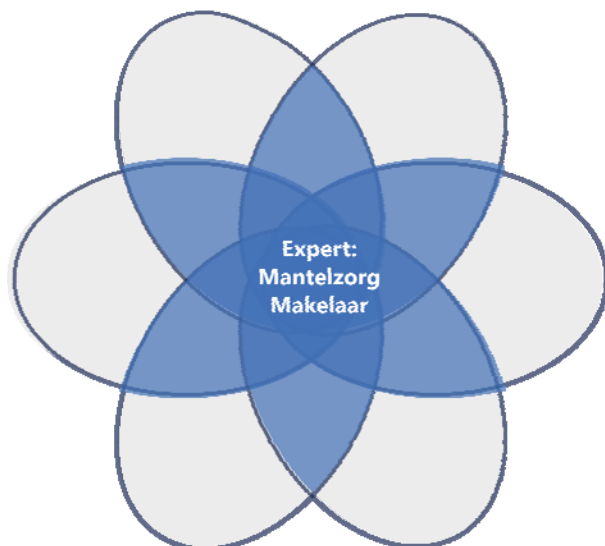
- Een typerende beschrijving van bij deze rol horende beroepssituaties.
- De belangrijkste deelcompetentiegebieden.
- De taakgebieden.
- Het kennis- en vaardigheidsdomein.
- Beroepsresultaten.

Per rol staan de meest kenmerkende taken en verantwoordelijkheden aangegeven, waarbij ook de meest verwante rollen vermeld zijn (deelcompetentiegebieden).

De leeruitkomsten van de taakgebieden, kennis- en vaardigheidsdomein en beroepsresultaten zijn allen op hbo-niveau. De opsomming van beroepsproducten onder de kop Beroepsresultaten zijn voorbeelden en geven richting. De lijst is hierdoor bewust niet afbakenend, maar nodigt uit tot meer mogelijkheden.



6.3.1 De mzm als Expert: Vakinhoudelijk handelen



Typerende beroepssituaties

Als expert integreert de mzm alle rollen, waarbij de kennis van wet- en regelgeving, analytische vaardigheden, professionaliteit en kwaliteitsbewustzijn op juiste wijze toegepast worden. Het is een centrale rol en definieert de reikwijdte van het werkveld van de mzm.

Typerende beroepssituaties zijn:

1. Samen met de mantelzorgers in kaart brengen welke behoeften er zijn op het gebied van zorgtaken, de privésituatie (werk, gezin en andere naasten), welzijn, wonen en financiën.
2. Onderzoek doen, gevalideerde informatie verzamelen en de mantelzorgers hierover effectief informeren.
3. In overleg tijdelijk regeltaken van de mantelzorgers overnemen of onderbrengen bij anderen.

De mzm hanteert een integrale benadering die uitgaat van de specifieke situatie van mantelzorgers en zorgvrager.

Hij/zij analyseert de situatie en geeft aan welke mogelijkheden er zijn die een oplossing kunnen bieden. Het bedenken van deze oplossingen doet een beroep op creatief vermogen. Er wordt overlegd met de mantelzorgers en – als nodig - de zorgvrager en/of naasten. De mantelzorgers maken zelf keuzes, waarna wordt vastgesteld welke ondersteuning er wanneer wenselijk is. In sommige gevallen neemt de mzm specifieke taken tijdelijk over of worden deze ondergebracht bij anderen.

Door overzicht te bieden wat er nog georganiseerd moet worden en wat hierbij belangrijk is én urgent, beoogt de mzm de regie bij de cliënt te behouden of terug te brengen. Regie, waarbij een gezonde balans in het leven van de mantelzorgers behouden blijft, waardoor de mantelzorg beter en langer kan worden volgehouden.

Denk hierbij aan (meestal kortdurende) regeltaken voor de cliënt, uitzoekwerk binnen wetgeving en processen van organisaties, begeleidend werkzaamheden.

Het is daarbij noodzakelijk actuele kennis van het (juridische) werkveld in het zorgstelsel en de sociale kaart te bezitten. Dit werkveld omvat het gehele sociale domein van zorg, welzijn, wonen, werk, financiën en gaat over alle vijf zorgwetten: Zvw, Wlz, Wmo, Jeugdwet en Participatiewet.

De mzm is een onafhankelijke, oordeelloze en van ethische dilemma's bewuste professional met goede communicatievaardigheden.

De mzm zorgt voor actuele en gevalideerde informatie. Informatie, die via betrouwbare bronnen, volgens geldende wet- en regelgeving en kwaliteitscriteria is verzameld en legt deze gegevens vast binnen een AVG¹⁴ geborgd ICT-systeem.

Weten om te gaan met risico's en aansprakelijkheid is van belang. Onjuiste of onvolledige informatie, kan immers leiden tot verkeerde interpretaties en verergering van de cliëntsituatie en/of (financiële) schade voor de organisatie, waar de mzm werkzaam is.

Uitvoeren, Informeren, Analyseren, Overzicht geven, Creatief denken en Weten hoé zijn kenmerkende handelingswerkwoorden.

Belangrijkste deelcompetentiegebieden

- Professioneel handelen
- Communiceren
- Samenwerken
- Voortdurend ontwikkelen

Taakgebieden

- 1.1 Analyseert de hulpvraag van de mantelzorger.
- 1.2 Gidst door het zorgdomein.
- 1.3 Ondersteunt door overzicht en structuur te bieden in (complexe) zorgsituaties en biedt regie door knelpunten en consequenties in kaart te brengen.
- 1.4 Biedt expertise op het gebied van beschikbare regionale hulpverlening en zorgvoorzieningen.
- 1.5 Ondersteunt bij het aanvragen van een indicatie vanuit de verschillende zorgwetten (Zvw, Wlz, Wmo, Jeugdwet en Participatiewet).
- 1.6 Brengt voorliggende voorzieningen bij de cliënt onder de aandacht.
- 1.7 Ondersteunt bij het aanvragen van een Pgb.
- 1.8 Ondersteunt bij het invullen van (online) formulieren.
- 1.9 Denkt creatief in verschillende alternatieven voor een passende oplossing.
- 1.10 Ondersteunt bij het op orde krijgen van (delen van de) administratie.
- 1.11 Neemt tijdelijk regeltaken over of brengt deze onder bij anderen.
- 1.12 Ondersteunt in het afstemmen van de privé en werksituatie.
- 1.13 Bemiddelt tussen werkende mantelzorger en werkgever.
- 1.14 Ondersteunt werkgevers bij het ontwikkelen en implementeren van mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid.
- 1.15 Informeert op basis van de objectieve en gevalideerde bronnen.

¹⁴ Algemene verordening gegevensbescherming

Kennis- en vaardigheidsdomein

- a. Ontstaan en inhoud van het beroep Mantelzorgmakelaar.
- b. Waar en hoe de mzm werkzaam is.
- c. Aantal mantelzorgers in Nederland, wat mantelzorgen is, de valkuilen en wat dit betekent dit voor de zorgvrager.
- d. Wat er gebeurt als de (werkende) mantelzorger uitvalt en wat betekent dit voor naasten.
- e. De toegevoegde waarde van de mzm voor de cliënt.
- f. Werksituaties van de mzm.
- g. De gemiddelde duur van een mzm-ondersteuning.
- h. Verdienmodel van de (zelfstandige) mzm.
- i. Zelfstandig ondernemen en wat hiervoor nodig is.
- j. Intakemethoden en het toepassen hiervan.
- k. Verkennen en analyseren van een hulpvraag
- l. Uitval van de mantelzorger weten te vertalen in kosten.
- m. Wie welke verantwoordelijkheden tijdens een cliënttraject heeft.
- n. Situaties, waarbij een mzm regeltaken overneemt van de cliënt.
- o. Kennis van de actuele sociale kaart.
- p. Kennis de actuele wetgeving binnen het sociale domein (zorg, inkomen, arbeid, welzijn en wonen).
- q. Globale kennis van lichamelijke, geestelijke en sociale aspecten van ziekte en beperkingen.
- r. Vermogen om ontspoorde mantelzorg te signaleren en daarop adequaat te handelen. Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling
- s. Creatief problemen oplossen.
- t. Verschillen weten te benoemen tussen de mzm en de onafhankelijk cliëntondersteuner.
- u. Praktijkervaring opdoen.

Beroepsresultaten

Intake en hulpvraaganalyse

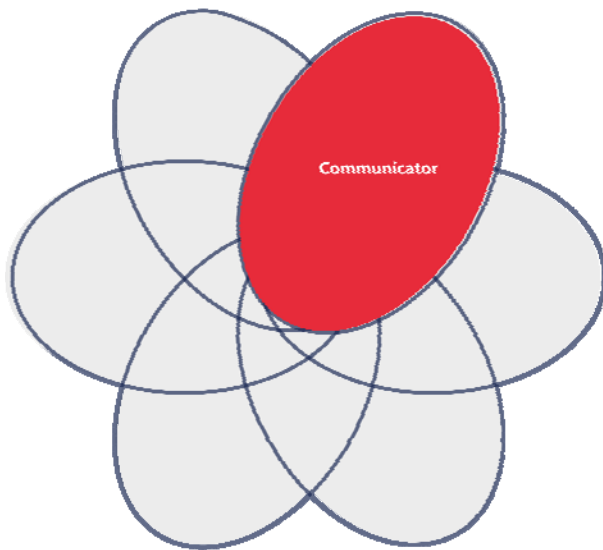
Verslag van Intake of ander ondersteuningsmoment.

Gevalideerde informatie

Tekst op maat t.b.v. formulier, brief, mail

Regie en overzicht bij de cliënt

6.3.2 De mzm als Communicator: Communiceren



Typerende beroepssituaties

Centraal bij deze rol staat het contact van de mzm met de mantelzorgers en iedereen rondom die nauw betrokken is. Denk hierbij aan familie en andere begeleiders. Effectief communiceren vóór, tijdens en na het onderzoek gaat om respect, inleving, niet-oordelend vermogen enerzijds en doelmatigheid anderzijds.

Er wordt gewerkt met (kwetsbare) ouderen, jongere adolescenten, kinderen en mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking.

Daarom zal de mzm in de communicatie rekening moeten houden met persoonlijke factoren van de cliënt zoals leeftijd, etnisch/culturele achtergrond, taalbeheersing, kennis en begripsniveau, emotie, stressbestendigheid, draagkracht, familie en begeleiders.

Dit vraagt om groot inlevingsvermogen, geduld en effectieve persoonsgerichte communicatie op een open en respectvolle manier. De mzm is zich bewust van de impact van verbale en non-verbale communicatie. Hij/zij verifieert (tussentijdse) uitkomsten van zijn communicatie bij de cliënt.

Een deel van de mantelzorgers is zelfbewust, mondig en heeft nieuwe technologieën ter beschikking. Deze groep verwacht daarom een snelle, persoonlijke, op maat toegesneden en mogelijk digitaal ondersteunde behandeling.

Technologische mogelijkheden maken het voor de mzm mogelijk om niet alleen face-to-face, maar ook op afstand te communiceren met cliënten. ICT is ondersteunend aan het persoonlijk contact en vervangt dat niet. De mzm is ICT-vaardig en gebruikt hierbij de juiste manier van communiceren in de juiste context op integere en professionele wijze, zich bewust van veiligheids- en privacyaspecten.

Dit benadrukt des te meer het belang voor de mzm goed te kunnen inschatten wat de informatiebehoefte en gewenste omgangsvorm van de cliënt is.

Communiceren, Luisteren, Overdragen, Informeren, Registreren en Perspectief bieden zijn kenmerkende handelingswerkwoorden.

Belangrijkste deelcompetentiegebieden

- Vakinhoudelijk Handelen
- Samenwerken

Taakgebieden

- 2.1 Komt in actie op verzoek van de cliënt of neemt contact op met de cliënt via externen, zoals bijvoorbeeld zorgverzekeraar, gemeente, werkgever, naasten of anderen.
- 2.2 Presenteert zichzelf en verheldert de dienstverlening en bakent deze af.
- 2.3 Biedt duidelijkheid over bereikbaarheid van dienstverlening en staat de cliënt altijd te woord tijdens kantooruren.
- 2.4 Benadert de cliënt op oordeelloze manier.
- 2.5 Houdt rekening met de levensopvattingen van de cliënt en zorgvrager en respecteert deze.
- 2.6 Houdt rekening met eventuele beperkingen van de cliënt.
- 2.7 Neemt de hulpvraag van de cliënt als leidend voor handelen.
- 2.8 Past voor, tijdens en na het cliënttraject verschillende manieren van luisteren toe, afhankelijk van de situatie, de persoon en het doel van een gesprek.
- 2.9 Verheldert en duidt gespreksthema's
- 2.10 Vat snel en juist de hulpvraag van de cliënt samen.
- 2.11 Reflecteert, geeft feedback en evalueert na een cliënttraject.
- 2.12 Presenteert (tussentijdse) statussen en informatie
- 2.13 Geeft oplossingen aan en verheldert wat deze oplossingen opleveren.
- 2.14 Houdt een (online) cliëntdossier bij op grond waarvan op later tijdstip na te gaan is hoe het proces van dienstverlening is verlopen.

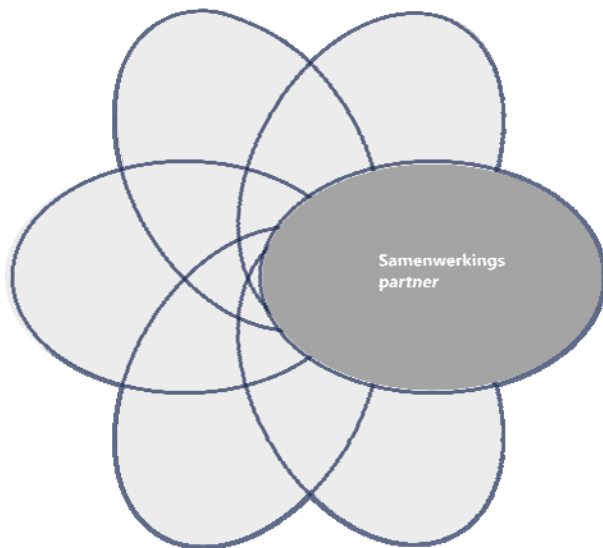
Kennis- en vaardigheidsdomein

- a. Effectief communiceren
 - i. (online en face-to-face)
 - ii. Pitchen/Presenteren (online en face-to-face)
 - iii. Samenvatten en doorvragen
 - iv. De kunst van het luisteren toepassen

Beroepsresultaten

Intakeverslag
Cliëntrapportage
Samenvattingen
Feedback
Evaluatie
Presentatie
Pitch
Internetpagina's
Blogs

6.6.3 De mzm als Samenwerkingspartner: Samenwerken



Typerende beroepssituaties

In deze rol staat samenwerking centraal. De mzm onderhoudt contacten zowel binnen als buiten de praktijk, netwerk of organisatie.

De mzm werkt samen in een omgeving met meer belanghebbenden. Niet alleen met de cliënt en zorgvrager, familie en andere naasten.

Binnen zijn directe netwerk heeft de cliënt ook direct te maken met belangen en achterliggende ambities van vele personen en partijen in de zorgketen¹⁵ om hem heen. Denk hierbij aan o.a. de huisarts, thuiszorgorganisatie, de transferverpleegkundige, wijkverpleegkundige en andere informele en formele cliëntondersteuners.

Van invloed is ook de regionale politiek van op het beleid van de gemeente en wat bijvoorbeeld de gevolgen van ambities van een wethouder zijn. De mzm is zich hiervan bewust.

Intercollegiaal houdt de mzm regelmatig contact met collega mantelzorgmakelaars, collega's binnen het netwerk of afdeling en leidinggevende.

De mzm werkt hierbij zelfstandig en resultaatgericht samen, waarbij recht gedaan wordt aan elkaars belangen. Het doel is mantelzorgers binnen dit samenwerkingsnetwerk de weg te wijzen naar de optimale zorgondersteuning.

Door op deze manier bij te dragen, vindt er bovendien kennisontwikkeling plaats, zodat deze uiteindelijk weer bijdraagt aan meer transparantie hoe mantelzorgondersteuning op gemeentelijk, regionaal en landelijk niveau functioneert en waar zich knelpunten bevinden.

Net als bij de Communicator zijn inlevingsvermogen, geduld en effectieve persoonsgerichte communicatie belangrijk. Goed elkaars agenda (zowel letterlijk als figuurlijk!) kunnen

¹⁵ Denk hierbij aan de vele formele en informele organisaties binnen het sociaal domein rond wonen, zorg & welzijn, werk & inkomen en kinderen & jeugd.

inschatten vergt bovendien effectieve beïnvloedingsvaardigheden en plannend en organiserend vermogen.

Samenwerken, Afstemmen met collega's, Informeren, Consulteren, Netwerken en Verbinden zijn kenmerkende handelingswerkwoorden.

Belangrijkste deelcompetentiegebieden

- Communiceren
- Plannen en Organiseren

Taakgebieden

- a. Effectief samenwerken binnen netwerken en groepen (o.a. collega mzm's, zorgvragers, familie, naasten, vrijwilligers en zorgprofessionals).

Kennis- en vaardigheidsdomein

- a. Opbouwen en onderhouden van een netwerk
- b. Een analyse van alle betrokken belangen van ketenpartners in kaart brengen voor vruchtbare samenwerking.
- c. Bemiddelen tussen, verwijzen naar en contactleggen met personen en instanties
- d. Een hulpvraag anonimiseren en voorleggen aan collega's om oplossingsrichtingen te ontwikkelen.
- e. Globale kennis van de principes van familie zorg en familie groepsplan.
- f. Werken in teams met leidinggevend en HR-eindverantwoordelijken binnen het thema werk en mantelzorg.
- g. Het begeleiden van werkende mantelzorger om werk en privé af te stemmen in de context van het beleid en cultuur van de organisatie.

Beroepsresultaten

Netwerkanalyse van belangen van betrokkenen in de zorgketen

Sociale kaart op maat¹⁶

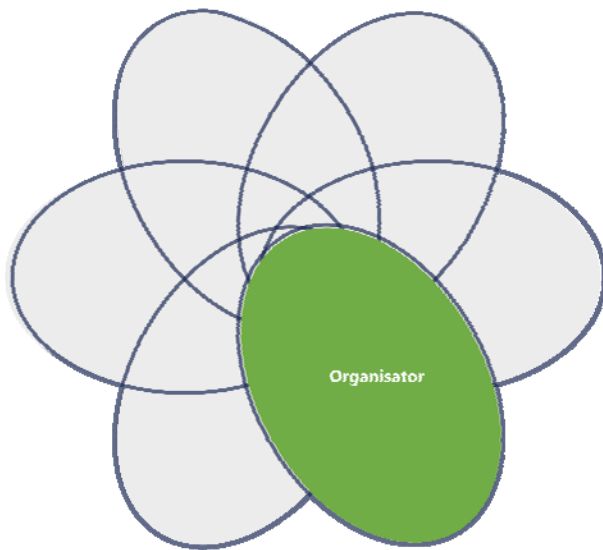
Familiegroepsplan

Plan van aanpak werkende mantelzorger

Mantelzorgvriendelijk beleid

¹⁶ In een Sociale Kaart op maat vindt een cliënt informatie over organisaties en het aanbod van diensten, producten en activiteiten binnen zijn/haar eigen sociale domein.

6.3.4 De mzm als Organisator: Plannen en Organiseren



Typerende beroepssituaties

Centraal bij deze rol staat de plannende en coördinerende rol van de mzm. Niet alleen in relatie tot de cliënt en zijn naasten, maar ook in samenwerkingsverbanden.

De mzm is initiatiefrijk en proactief in het meedenken over taken, prioritering hiervan en inzet van middelen. Hij/zij bewaakt het proces, registreert en/of meldt onregelmatigheden en informeert over mogelijkheden tot tussentijdse verbeteringen in de route naar optimale mantelzorgverlening.

Van belang is dat de mzm snel mogelijk (binnen 24-uur) contact opneemt met een cliënt bij eerste contact of bij vervolgvragen. Hij/zij voorkomt te allen tijde dat het contact met de mzm tot nieuwe stress of onzekerheid leidt.

Daarnaast is de mzm zich bewust van de financieel economische en bedrijfsmatige belangen bij dit proces.

Hierdoor is zorgvuldig overdenken van gemaakte keuzes, beslissingen en het eigen handelen, inhoudelijk, procesmatig en moreel (reflectieve beroepshouding) van belang. De mzm legt de voortgang van het proces administratief vast en is (ICT-)vaardig om te kunnen omgaan de verschillende ICT-systemen gericht op veilige cliëntadministratie.

Proactief zijn, Besluitvaardig zijn, Problemen oplossen, Plannen en Organiseren zijn kenmerkende handelingswerkwoorden.

Belangrijkste deelcompetentiegebieden

- Samenwerken
- Professioneel handelen

Taakgebieden

- 4.1 Plannen, organiseren, rapporteren
- 4.2 Een cliëntadministratie voeren
- 4.3 Effectief overdragen aan een collega (indien noodzakelijk).

Kennis- en vaardigheidsdomein

- a. Persoonlijke effectiviteit
- b. Cliëntadministratiesystemen kunnen bedienen op gebruikersniveau
- c. ICT-vaardigheid (o.a. Office, CRM-systeem en andere online hulpmiddelen)

Beroepsresultaten

Procesbeschrijving

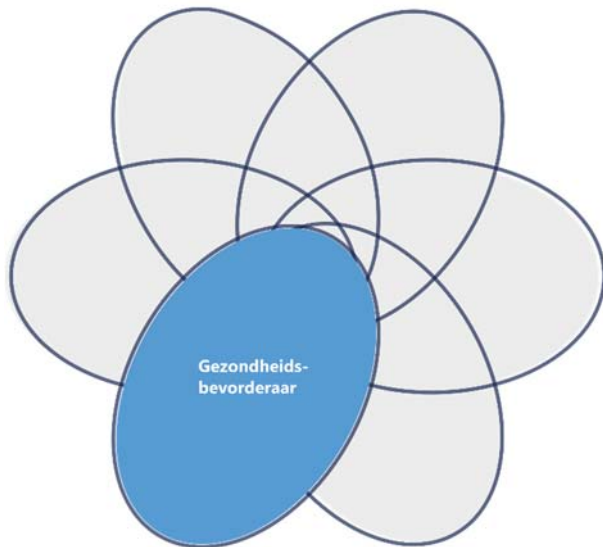
Planning

Kosten- en batenberekening

Cliëntadministratie

Overdracht

6.3.5 De mzm als Gezondheidsbevorderaar: Maatschappelijk handelen



Typerende beroepssituaties

De impact op de maatschappij staat bij deze rol van de mzm centraal.

Hierbij streeft de mzm ernaar dat mantelzorgers regie blijven houden, in balans blijven en niet overbelast raken.

Hij/zij doet dit door bij cliënt, naasten en samenwerkingspartners op bewustwording van een goede balans en leefstijl binnen de context van de zorgtaken te attenderen.

Voor bewustwording zorgen, preventiegericht analyseren en voorlichting geven zijn kenmerkende handelingswerkwoorden.

Belangrijkste deelcompetentiegebieden

- Professioneel handelen
- Communiceren

Taakgebieden

- 5.1 Voorlichting geven over het beroep aan cliënt en integrale netwerk waarbinnen de mzm actief is.

Kennis- en vaardigheidsdomein

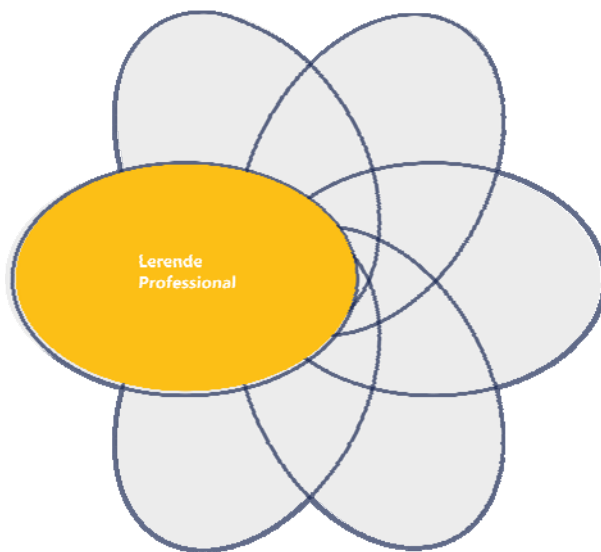
- a. Marketing en communicatie
- b. Netwerken
- c. Mediawijsheid¹⁷

¹⁷ Mediawijsheid is de verzameling competenties die je nodig hebt om actief en bewust deel te nemen aan onze mediasamenleving (mediawijsheid.nl)

Beroepsresultaten

Presentatie
Pitch
Internetpagina's
Blogs
Webinar
Voorlichtingstekst

6.3.6 De mzm als Lerende Professional: Voortdurend ontwikkelen



Typerende beroepssituaties

In deze rol functioneert de mzm als lerende professional en rolmodel.

De mzm richt zich op “leven lang leren”.

Door nieuwsgierig te zijn, te onderzoeken en kritisch te reflecteren, wordt zowel persoonlijke ontwikkeling als de innovatie binnen de mzm-praktijk bevorderd. Leren en ontwikkelen vindt zowel formeel als informeel plaats¹⁸, deels op de werkplek.

De mzm houdt zijn/haar persoonlijke en professionele ontwikkeling bij in een leer- en ontwikkelingsportfolio, waarbij resultaten formeel bijdragen tot opname in het kwaliteitsregister. Daarnaast draagt de mzm actief bij aan het begeleiden van mzm's in opleiding in de rol van praktijkbegeleider.

De mzm weet hierdoor ook een positieve en actieve bijdrage te leveren om het beroep van de mzm op de kaart te zetten.

¹⁸ Formeel leren verloopt gepland, systematisch en gestructureerd binnen een omgeving die hiervoor ontworpen is. Informeel leren kenmerkt zich juist door het tegenovergestelde: ongepland, spontaan en binnen een context die niet goed is ingericht voor leeractiviteiten.

Leren, Reflecteren, Toepassen van kennis en wetenschap zijn kenmerkende handelingswerkwoorden.

Belangrijkste deelcompetentiegebieden

- Professioneel handelen
- Maatschappelijk handelen

Taakgebieden

- 6.1 Vertalen van maatschappelijke ontwikkelingen in nieuwe beroepssituaties.
- 6.2 Plannen van competentieontwikkeling.
- 6.3 Meewerken aan kennisontwikkeling.
- 6.4 Delen van kennis.
- 6.5 Presenteren van kennis.
- 6.6 Begeleiden van mzm-s in opleiding.

Kennis- en vaardigheidsdomein

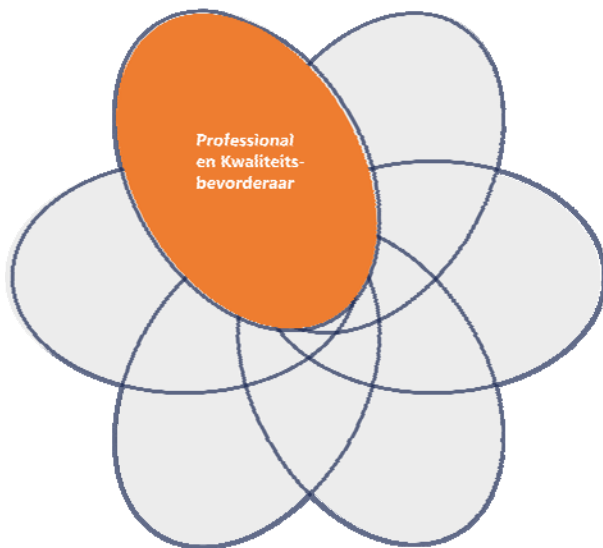
- a. Leren en ontwikkelen.
- b. Online en hybride leren¹⁹.
- c. Presentatietechnieken.
- d. Rapporteren

Beroepsresultaten

Casusbesprekingen
Supervisie en Intervisie rapportages
Intercollegiale toetsing.
Bijdragen voor de beroepsvereniging.
Resultaten Permanente educatie
Resultaten werkgerichte coaching
Internetpagina's
Blogs

¹⁹ Een manier van leren, waarbij er - op hetzelfde moment - naast lerenden op locatie, ook lerende online aanwezig zijn

6.3.7 De mzm als Professional en Kwaliteitsbevorderaar: Professioneel handelen



Typerende beroepssituaties

Als Professional en Kwaliteitsbevorderaar streeft de mzm naar hoge kwaliteit. De mzm neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling. Hij/zij voert de taken op een integere, oprechte, professionele en betrokken wijze uit.

Dit streven kenmerkt zich door cycli van analyseren, zicht hebben op (on-) mogelijkheden, met ideeën en opties komen, de effectiviteit van processen en oplossingen evalueren, te reflecteren op eigen handelen.

Dit doet de mzm door kennis te nemen van resultaten van onderzoeken, relevante informatie (of bronnen) op te zoeken en te evalueren. De mzm participeert in team-onderzoeken en kan interviews of enquêtes uitzetten.

Verslaglegging over proces en resultaat dient te passen binnen de intakemethoden, wet- en regelgeving, kwaliteitscriteria van toezichthouders en/of door de eigen beroepsgroep opgestelde kwaliteitsrichtlijnen ten behoeve van het kwaliteitsregister enzovoorts.

De mzm levert een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van het vak door deel te nemen in werkgroepen of projecten. Dit gebeurt bijvoorbeeld in netwerkverband of op afdelingsniveau.

Inhoudelijke, procesmatige en moreel-ethische aspecten van keuzes en beslissingen kaderen de professionele identiteit²⁰ van de mzm.

Kwaliteit bevorderen, collegiaal toetsen, creativiteit en beroepsethiek bewaken zijn kenmerkende handelingswerkwoorden.

²⁰ Professionele identiteit gaat over de verhouding tot jezelf en tot anderen; de verhouding ten opzichte van wat persoonlijk en wat vakmatig is (bron: the good work company)

Belangrijkste deelcompetentiegebieden

- Voortdurend ontwikkelen
- Maatschappelijk handelen

Taakgebieden

- 7.1 Neemt verantwoordelijkheid voor beroepsuitoefening.
- 7.2 Verricht handelingen die binnen de in de beroepscode passende (beroeps)ethiek zijn vastgelegd.
- 7.3 Biedt onafhankelijkheid in de bemiddeling tussen (werkende) cliënt en/of organisatie en/of samenwerkingsverband.
- 7.4 Respecteert de zelfstandigheid en verantwoordelijkheid van de klant.
- 7.5 Legt verantwoording af over eigen handelen en reflecteert hierop.
- 7.6 Neemt kennis door resultaten van onderzoeken, relevante informatie (of bronnen) op te zoeken en te evalueren.
- 7.7 Valideert resultaten door brononderzoek.
- 7.8 Participeert in team-onderzoeken en kan interviews of enquêtes uitzetten.
- 7.9 Houdt toezicht op een (online en beveiligd) cliëntendossier.
- 7.10 Houdt zich aan alle wettelijke verplichtingen over de AVG (ook m.b.t. de vigerende wettelijke bewaartermijn van cliëntendossiers).
- 7.11 Beschermt de privacy en privégegevens van de cliënt en laat deze de regie behouden.
- 7.12 Houdt zich aan geheimhoudingsplicht en weet risico's te signaleren en bespreekbaar te maken.
- 7.13 Spreekt een collega erop aan als deze, in de uitoefening van het vak, zich niet volgens de eisen van dit beroepsprofiel gedraagt (collegiale toetsing).
- 7.14 Toont een professionele en respectvolle omgang (direct en indirect) met collega's.
- 7.15 Stelt zich verantwoordelijk op in het hanteren van de grenzen van de eigen vakbekwaamheid als mzm en schakelt tijdig andere disciplines en/of de juiste professionals in wanneer assistentie nodig is.
- 7.16 Wijst de klant op het bestaan van het beroepsprofiel en de klachtenprocedure.

Kennis- en vaardigheidsdomein

- a. Methodisch werken
- b. Kwaliteitsborging en kwaliteitsmanagement
- c. Onderzoeksvaardigheden
- d. Signaleren op micro, meso en macroniveau²¹.
- e. Werken aan professionaliteit en professionalisering
- f. Beroepsethiek²².

Beroepsresultaten

Methode
Onderzoeksresultaat
Zelfreflectie
Zelfevaluatie
Beroepscode

²¹ Micro-omgeving: krachten in de organisatie die van invloed zijn op het vermogen om succesvolle relaties met cliënten op te bouwen. Meso-omgeving: directe omgeving van de organisatie. Macro-omgeving: bredere maatschappelijke krachten die de markt beïnvloeden.

²² Algemeen aanvaarde normen voor professioneel handelen.

7. Bijzondere bepalingen

Instroomeis

Een (afgeronde) hbo-opleiding, of een aantoonbaar hbo-werk- en -denkniveau.

Toelatingsprocedure

Beschikt een student niet over een relevante opleiding, dan kan hij in aanmerking komen voor een toelatingsprocedure, waarin het hbo-werk- en -denkniveau aangetoond wordt. Deze procedure is opgenomen in het reglement²³ van het opleidingsinstituut dat de opleiding aanbiedt.

Vrijstellingsprocedure

Examencommissies van opleidingsinstituten kunnen studenten vrijstelling verlenen op onderdelen van opleidingen, indien een student voorafgaand aan het aanvragen van een vrijstelling kan aantonen door werk- of beroepservaring vakbekwaam te zijn op het desbetreffende onderdeel.

Het reglement van het opleidingsinstituut is hierbij leidend.

Studiebelasting

De minimale studiebelasting bedraagt 440 studiebelastingsuren (SBU's).

²³ Vaak wordt dit reglement het Onderwijs- en Examenreglement (OER) genoemd.