

TAKEN EN PROFIEL

van de mentor

Utrecht, 15 december 2015 (oorspronkelijke datum)

Laatste update: 22 januari 2020



Inleiding

In deze notitie zijn de taken en het profiel van de mentor beschreven.

Bij het opstellen van deze notitie is gebruik gemaakt van de volgende documenten:

- Wet op het mentorschap
- Kwaliteitssysteem 'Goed Mentorschap', m.n. profiel van de mentor en scholingsbeleid

In paragraaf 1 zijn de taken en bevoegdheden van de mentor vastgelegd.

In paragraaf 2 gevolgd door de gewenste kennis, houding en vaardigheden.

In paragraaf 3 zijn de overige vereisten opgenomen.

Onder mentor wordt in deze notitie verstaan: de persoon die het mentorschap uitoefent. Dit kan zijn op basis van een benoemingsbeschikking op naam, of op basis van een mandateringsovereenkomst door de stichting mentorschap (als deze als rechtspersoon is benoemd).

Inhoud

1. Taken en bevoegdheden	2
2. Gewenste kennis, houding en vaardigheden	3
3. Overige vereisten	4

Bijlagen:

Bijlage 1.	Uitwerking taken en bevoegdheden	5
Bijlage 2.	Uitwerking kennis, houding en vaardigheden	7



1. Taken en bevoegdheden

In deze paragraaf zijn de belangrijkste taken en bevoegdheden van de mentor aangegeven. In bijlage 1 worden de taken en bevoegdheden verder uitgewerkt.

Taken

- *Belangenbehartiging*
Een mentor helpt bij de behartiging van de belangen van niet-materiële aard, van een persoon die vanwege geestelijke of lichamelijke aandoeningen niet goed zelfstandig zijn/haar belangen kan afwegen en/of uiten.
- *Advisering*
Een mentor adviseert en steunt de cliënt bij het nemen en naar buiten brengen van beslissingen.
- *Vertegenwoordiging*
Een mentor treedt op als vertegenwoordiger van de cliënt met betrekking tot diens verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding, in situaties waarin de cliënt niet wilsbekwaam is.
- *Opbouw en behoud van vertrouwen*
Om de hierboven genoemde taken goed uit te oefenen is gewenst dat een mentor zo veel als mogelijk een vertrouwenspersoon wordt voor de cliënt. Daarom bezoekt de mentor de cliënt regelmatig.
Zo kan de mentor goed luisteren naar de cliënt, kennis nemen van diens situatie en - aansluitend op diens gewoonten, wensen en behoeften - handelen in het belang van de cliënt.

Bevoegdheden

- De mentor is wettelijk bevoegd om de cliënt te vertegenwoordigen in aangelegenheden betreffende diens verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding.
- De mentor is bevoegd om de cliënt toestemming te geven om in deze aangelegenheden zelf te beslissen.
NB: In situaties dat een behandelend arts de cliënt wilsbekwaam acht, kan de cliënt zelf beslissen. Maar anders heeft de cliënt daarvoor de toestemming nodig van de mentor.



2. Gewenste kennis, houding en vaardigheden

In deze paragraaf zijn de belangrijkste kennis, houding en vaardigheden opgenomen, die de mentor nodig heeft om het mentorschap goed te kunnen uitvoeren. Deze hoofdpunten worden in bijlage 2 verder uitgewerkt.

Kennis

De mentor heeft de volgende kennis nodig:

- Kennis van cliëntenrechten, incl. klachtrecht, en van de wet op mentorschap;
- Enige kennis van het aanbod aan zorg en ondersteuning (ook wel de sociale kaart genoemd);
- Enige kennis van aandoeningen en beperkingen en de betekenis daarvan voor de cliënt en diens omgeving;
- Kennis van de gedragscode voor mentoren.

De mentor weet waar nadere informatie te krijgen is.

Houding

De mentor moet de gedragscode en hieraan ten grondslag liggende visie op goed mentorschap onderschrijven en zich volgens de gedragscode willen gedragen.

Vaardigheden

De mentor heeft de volgende vaardigheden nodig:

- Goed contact kunnen leggen
- Goed kunnen signaleren en beoordelen
- Besluit- en handelingsvaardig zijn
- Assertief zijn
- Onafhankelijk en integer zijn
- Grenzen kunnen stellen



3. Overige vereisten

Naast bovengenoemde kennis, houding en vaardigheden zijn er drie belangrijke vereisten.

Tijdinvestering

De mentor moet bereid zijn vier tot acht uur per maand (gemiddeld) aan het mentorschap te besteden.

Voorkomen belangenverstremgeling

Ter voorkoming van belangenverstremgeling kunnen medewerkers van instellingen voor verzorging, verpleging, behandeling en/of begeleiding geen mentor worden van een cliënt van deze instelling. Deze medewerkers kunnen uiteraard wel mentor worden van een andere cliënt.

Scholing

In het kader van mandatering en de relatie met de kwaliteitseisen van de Rechtbank is het van belang voor een mentor om scholing te volgen.

Om het nodige kennisniveau bij alle mentoren te bereiken en toe te zien op voldoende vaardigheden bij mentoren, worden tijdens de scholing alle onderwerpen besproken, die voor de uitvoering van het mentorschap belangrijk zijn.



Bijlage 1. Uitwerking taken en bevoegdheden

Wettelijke verantwoordelijkheden en bevoegdheden

1. Als een mentor is aangesteld, mag de cliënt geen rechtshandelingen verrichten op het gebied van verpleging, behandeling, verzorging en begeleiding, tenzij de arts de cliënt op het betreffende gebied wilsbekwaam acht.
2. Indien de cliënt niet wilsbekwaam is, treedt in eerste instantie de mentor op als vertegenwoordiger of plaatsvervanger.
De mentor kan de cliënt toestemming geven om zelf rechtshandelingen op deze gebieden te verrichten.
3. De mentor dient de cliënt zoveel mogelijk bij de taak van vertegenwoordiging te betrekken en de cliënt zo veel mogelijk zelf te laten beslissen.
4. De mentor treedt in niet vermogensrechtelijke zaken op als adviseur.
5. Als de cliënt zich verzet tegen een ingrijpende behandeling, mag de mentor deze behandeling alleen uit laten voeren als nalaten ervan ernstige nadelige consequenties heeft voor de cliënt.
6. Een mentor dient zich naar beste weten en kunnen als goed mentor te gedragen. Een mentor is aansprakelijk als hij schuld heeft aan het tekortschieten in zijn zorg als goed mentor.
7. De mentor kan zich door de kantonrechter laten machtigen om namens de cliënt in rechte op te treden als de cliënt dit zelf niet kan of weigert.
8. De taak van de mentor eindigt:
 - door tijdsverloop als hij voor een bepaalde tijd was benoemd
 - door overlijden van de mentor of cliënt
 - wanneer de mentor onder curatele of mentorschap wordt gesteld
 - door ontslag of beëindiging van het mentorschap door de kantonrechter.
9. Een mentor aan wie ontslag is geboden moet die werkzaamheden uit blijven voeren, die niet zonder nadeel voor de cliënt kunnen worden uitgesteld, tot een nieuwe mentor is benoemd.
10. De mentor doet desgevraagd verslag van zijn werkzaamheden aan de kantonrechter.



Werkzaamheden

Algemeen

- Het regelmatig, eens per twee weken of –minimaal- eens per maand, ontmoeten van de cliënt om:
 - kennis te nemen van en met de cliënt te overleggen over diens situatie, welbevinden, ervaren kwaliteit van verpleging, verzorging, behandeling en begeleiding, en wensen en behoeften van de cliënt;
 - de hiervoor gewenste vertrouwensband op te bouwen en te onderhouden.
- Het adviseren en steunen van de cliënt inzake het (instemmen met) zorg-, behandel- en begeleidingsplan en bij overige niet vermogensrechtelijke zaken.
- Het ondertekenen van de zorgovereenkomst, zorg-, behandel- en begeleidingsplan namens de cliënt.
- Het overleggen met hulp-, zorg- en dienstverleners, waaronder het deelnemen aan overleg over de cliënt.
- Het inzien van dossiers van de cliënt, om toezicht te houden op de uitvoering van de zorgverlening en het in overleg inbrengen van gewenste en mogelijke verbeteringen.
- Het bijhouden van een logboek van de eigen werkzaamheden waaronder het onderhouden van het contact met de cliënt en hulp-, zorg- en dienstverleners, het maken van afspraken en het toezien op het nakomen ervan.
- Het volgen van bijscholing en intervisie voor het up-to-date houden van eigen kennis, houding en vaardigheden, e.e.a. in aansluiting op het mentorschapsplan dat bij aanvang wordt opgesteld.

Afhankelijk van de situatie

- Het maken van bezwaar en indienen van (een) klacht(en),
- Het (helpen bij het) nemen van initiatieven zodat de verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding verbetert en het regelen van casemanagement.
- Het (tijdelijk) functioneren als regisseur van zorg en ondersteuning voor de cliënt.

Werkzaamheden die niet (direct) de taak zijn van de mentor

- Een mentor treedt niet op als hulpverlener.
- Ook het bieden van huishoudelijke en lichamelijke verzorging en het verrichten van klussen behoort niet tot de taak. Het is wel de taak om dit zo nodig te regelen, maar niet om zelf uit te voeren. Zelf uitvoeren kan soms wel, maar terughoudendheid past om het behapbaar te houden en de rollen zuiver.
- Het bijdragen aan het algemeen welzijn door het bieden van gezelschap, bijv. bij uitjes (kopje koffie uit drinken, winkelen) is ook niet direct een taak. Dit kan wel bevorderlijk zijn voor de gewenste goede band en vertrouwen, maar ook hier: beperkt om het behapbaar te houden.
- Op het moment dat de cliënt overlijdt, eindigt het mentorschap. Het zorgen voor de uitvaart en uitruimen van iemands woning is geen taak van de mentor. Wel kan een mentor helpen als hij/zij zijn eventuele wensen hieromtrent wil aangeven.



Bijlage 2. Uitwerking kennis, houding en vaardigheden

Kennis

In aanvulling op de tekst op pagina 4:

De noodzakelijke kennis kan de (kandidaat-)mentor verkrijgen door deel te nemen aan de basis cursus en andere scholing die door de Regionale Stichting Mentorschap wordt aangeboden. Verwijzingen die tijdens de cursus of scholing worden aangegeven, worden door de (kandidaat-)mentor opgevolgd.

Houding

Op pagina 4 is aangegeven dat de mentor de gedragscode en hieraan ten grondslag liggende visie op goed mentorschap moet onderschrijven. De mentor moet zich houden aan de gedragscode.

De gedragscode is een vertaling van wat in de Wet 'Goed Mentorschap' wordt genoemd. Een goede mentor neemt besluiten die het welbevinden van de cliënt vergroten.

De belangrijkste punten uit de gedragscode:

De mentor:

- Benadert de cliënt met respect.
Hij dringt niet verder door tot de privésfeer dan in het kader van het mentorschap nodig is. Hij houdt geheim wat hem gedurende de uitvoering van zijn taak is toevertrouwd en waarvan hij kennis heeft gekregen en het vertrouwelijke karakter moet begrijpen.
Hij vertelt niets door aan derden zonder toestemming van de cliënt, tenzij het belang van de cliënt er dringend om vraagt en/of de cliënt vanwege diens beperkingen geen toestemming kan geven.
- Respecteert de autonomie van de cliënt en laat deze waar mogelijk zelf besluiten nemen of handelend optreden. Alleen in situaties, waarin de cliënt zelf geen beslissing kan nemen, treedt de mentor op in zijn plaats.
De mentor let erop, dat besluiten over diens persoonlijke aangelegenheden zoveel mogelijk samen met de cliënt en in zijn geest worden genomen. De achtergrond, de levensbeschouwing, de normen en waarden en de wensen van de cliënt staan hierbij centraal.
- Neemt verzet van een cliënt tegen een behandeling altijd serieus.
Hij zal proberen de achtergrond van dit verzet te achterhalen, bijvoorbeeld angst, oorlogsverleden, levensbeschouwing, (vroegere) opvattingen, normen en waarden en op grond daarvan pas een besluit nemen.
- Neemt besluiten die het welbevinden van betrokkenen vergroten.

De mentor handelt altijd in het belang van de cliënt.



Daarnaast stelt de gedragscode specifieke eisen aan de houding van de mentor naar zorginstellingen, familie, bewindvoerder, rechter en coördinator van de Regionale Stichting Mentorschap. Alle betrokkenen dienen door de mentor met respect te worden behandeld. Dit houdt o.a. in dat de mentor bereid is om, met respect voor de privacy van de cliënt:

- zijn handelen en keuzes toe te lichten;
- reflecties bij het nemen van besluiten mee te nemen.

Vaardigheden

De vaardigheden die op pagina 3 zijn aangegeven, zijn als volgt uitgewerkt:

1. Contact leggen

Contacten worden gelegd met de cliënt, de begeleiders/verplegers en andere zorgverleners, maar soms ook met familieleden, instanties e.d.

Sociale vaardigheden en inlevingsvermogen zijn daarbij van belang.

Het gaat om:

- contacten kunnen leggen met uiteenlopende soorten personen;
- de weg kunnen vinden binnen zorginstellingen en -instanties;
- gespreksvaardigheden die vertrouwen opbouwen.

2. Zien en beoordelen

In de contacten met en rondom de cliënt is luisteren, observeren, signaleren en onbevooroordeelde beeldvorming belangrijk. Het gaat daarbij vaak om de mening of het gedrag van meerdere 'partijen'.

Zoals:

- kunnen luisteren en observeren met open houding;
- zich kunnen inleven en een beeld vormen van de zorg- en welzijns-behoefte van de cliënt;
- een situatie kunnen beoordelen, ook bij moeilijk verstaanbaar gedrag;
- een beeld kunnen vormen van de invloed van medisch handelen op het welbevinden van de cliënt;
- een beeld kunnen vormen van het welbevinden van de cliënt in relatie tot de geboden zorg;
- in staat zijn niet de eigen normen en waarden op te leggen aan de cliënt.



3. Steunen en praktisch en doelgericht handelen

Als mentor neem je de tijd om je cliënt te helpen en waar mogelijk zelf te beslissen. Soms is snelheid en doortastend handelen van belang voor de cliënt, op andere momenten komt het aan op geduld, tact en slim onderhandelen.

Het gaat om:

- doelen helpen formuleren en aanpakken, ook in onduidelijke of conflicterende omstandigheden;
- afspraken en acties kunnen regelen, organiseren en bewaken;
- behoeften van cliënt kunnen afstemmen met hulpverleners en familie;
- kunnen delegeren (niet alles zelf doen);
- praktisch, creatief en vindingrijk weten te zijn;
- kunnen doorzetten, ook bij tegenwerking;
- geduldig zijn en tactvol.

4. Assertiviteit

De mentor komt op voor de belangen van zijn cliënt. Het resultaat telt, maar de mentor moet de relatie met de begeleiding, bewindvoerder en anderen niet onnodig onder druk zetten. Een assertieve maar respectvolle bejegening van alle partijen is geboden. Voor het welbevinden van de cliënt is en blijft goede samenwerking met betrokkenen belangrijk.

Het gaat om:

- gedachten, gevoelens en meningen op directe, eerlijke en gepaste wijze kunnen uiten;
- respectvol opkomen voor de belangen van de cliënt en vasthouden aan het beoogde resultaat;
- constructief standpunten innemen en vasthouden.

5. Integriteit

Betrouwbaarheid en transparantie zijn belangrijk in de uitvoering van het mentorschap. De mentor is de vertrouwenspersoon voor de cliënt en moet de schakel kunnen vormen tussen de professionals, cliënt en diens familie.

Het gaat om:

- zeggen wat je doet en je transparant (controleerbaar) gedragen;
- Bereidheid om verantwoording af te leggen over de uitvoering van het mentorschap;
- besef hebben van het juridische kader van zijn handelen;
- besef hebben van eigen grenzen t.o.v. de cliënt en zijn situatie;
- bereid zijn je te laten scholen en begeleiden.



6. Betrokkenheid en distantie

Het mentorschap betekent het aangaan van een langer durende verantwoordelijkheid voor de belangenbehartiging van een cliënt die niet -of niet altijd in belangrijke situaties-wilsbekwaam is om goed voor zichzelf op te kunnen komen.

Mentorschap is dus een vorm van vrijwilligerswerk met veel verantwoordelijkheid.

Het kost tijd en aandacht en levert vaak voldoening.

Naast betrokkenheid vraagt het ook distantie om te accepteren dat niet altijd gegeven kan worden wat de ander aan je vraagt of wat je een ander zou wensen.

Levenservaring is een pré en steun van het thuisfront is ook belangrijk.

Een mentor:

- staat voldoende stabiel in het leven;
- is opgewassen tegen confronterende, emotionele situaties;
- is in staat om ruimte te geven aan de cliënt om zelf te beslissen;
- houdt de balans tussen (professionele) afstand en menselijke nabijheid.

NB:

Cliënten zijn verschillend, bijvoorbeeld aangaande de situatie waarin ze zich bevinden, de wensen en behoeften en de wilsbekwaamheid ter zake en vragen die zich aandienen. Eén en ander is ook onderhevig aan verandering in de tijd.

De kennis, houding en vaardigheden die de mentor nodig heeft om hiermee goed om te gaan, kunnen heel verschillend zijn en in de tijd veranderen.

Er zijn daarom geen strikte vaste normen voor elk van bovenstaande punten.

Genoemde punten zijn bedoeld als hulpmiddel voor coördinatoren van de Regionale Stichting Mentorschap om samen met de (kandidaat-)mentor te bespreken of deze geschikt is om mentor te worden of zijn. Vervolgens bespreken de coördinator en (kandidaat-)mentor welke scholing en begeleiding nodig is om het mentorschap goed uit te (blijven) oefenen.