

Korte gids voor een snelle start

Mentor worden

APRIL 2023



1. Het begin
2. De eerste stappen
3. Je rol als mentor nemen
4. Ondersteuning door de regionale stichting mentorschap
5. Het Dossier
6. Onkostenvergoeding
7. Afwezigheid

Bijlage: checklist van de situatie rond je cliënt

1. Het begin

Je hebt een vrijwilligersovereenkomst getekend met een regionale stichting mentorschap. Vanaf dat moment ben je inzetbaar als mentor.

Misschien heb je al een cliënt. Zo niet, dan koppelt de stichting jou aan iemand die een mentor nodig heeft. De rechter stelt vast of dat zo is. De procedure voor het 'matchen' van cliënten en vrijwillige mentoren kan verschillen per stichting. Je krijgt hierover meer informatie van de coördinator.

Bij het verzoek aan de rechtbank tot instelling van het mentorschap wordt het zogenoemde mentorschapsplan meegestuurd, met alle basisgegevens rond de cliënt. Dit plan dient als kader voor de uitvoering van het mentorschap. De rechtbank gebruikt het plan ook om de jaarrapportages rond jouw cliënt te beoordelen (zie verderop, in paragraaf 5. 'Het Dossier').

Ergens in de beginperiode van je mentorschap krijg je van jouw stichting een training (of cursus) aangeboden om je wegwijs te maken in je nieuwe rol. Die training bestaat over het algemeen uit een combinatie van een of meerdere bijeenkomsten (met andere beginnende mentoren) en een e-learning die je thuis achter je computer volgt.



Reader

Als mentor via een regionale stichting mentorschap krijg je toegang tot de uitgebreide achtergrondinformatie van Mentorschap Nederland. Je kunt die informatie altijd raadplegen.

- De belangrijkste bron van informatie is de Reader Mentorschap. In hoofdstuk 1. 'Hoe we werken' staat wat er van jou als mentor verwacht wordt. Dit hoofdstuk is onmisbaar voor je werk als mentor. In de andere hoofdstukken van de Reader staan (soms uitgebreide) verdiepende informatie. Die hoef je niet allemaal te lezen voordat je als mentor aan de slag gaat. Wel kan die informatie tijdens de voorbereidende training aan de orde komen. Het is in ieder geval handig om even naar de inhoudsopgave te kijken, zodat je weet waar je de informatie kunt vinden als je met het betreffende onderwerp te maken krijgt.
- Daarnaast krijg je toegang tot het Mentorschap Dossier. In het onderdeel Documenten DMS vind je een uitgebreide kennisbank voor het mentorschap.

Heb je toch nog vragen of weet je niet precies wat de informatie in jouw situatie precies betekent, neem dan contact op met je coördinator!

Matching

Meestal zoekt de coördinator iemand die goed bij je zou kunnen passen. Na een eerste kennismaking met de cliënt onder begeleiding van de coördinator, kun je de cliënt nog een keer zelfstandig bezoeken om te kijken of jullie inderdaad een goede match zijn. Zien zowel jij als de cliënt het mentorschap wel zitten, dan stelt de stichting een mandaatbesluit op. Formeel is de stichting mentor over jouw cliënt. Via die mandatering kun jij namens de stichting het mentorschap over je cliënt uitvoeren.

Zeker in de beginperiode, maar ook later, houd je regelmatig contact met je stichting. Je bespreekt hoe het gaat, of je knelpunten tegenkomt of met vragen blijft zitten en of je daarbij ondersteuning nodig hebt. De stichting kan ook ontmoetingen organiseren tussen vrijwillige mentoren, om iedereen bij te praten over nieuwe ontwikkelingen, ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren.

2. De eerste stappen

Breng de situatie rond jouw cliënt goed in kaart. Gebruik daarvoor de checklist in de bijlage bij deze startgids. Vooral belangrijk is het contact met zorgprofessionals, zo mogelijk met de naasten van je cliënt en met een eventuele bewindvoerder. Daarom gaan we daar iets dieper op in.

Contact met zorgprofessionals

Achterhaal wie betrokken zijn bij de zorg aan jouw cliënt. Denk aan de zorginstelling, de verantwoordelijk arts daar, de huisarts, tandarts, fysiotherapeut en andere paramedici. Laat hen weten dat jij de mentor bent van je cliënt en daarmee de eerste contactpersoon als het gaat over (para)medische behandelingen, verpleging, verzorging en begeleiding. Daaronder valt bijvoorbeeld ook ondersteuning van een (ortho)pedagoog of psycholoog. Benadruk dat je vooral de belangenbehartiger bent van je cliënt bij beslissingen over de zorg. Zorg ervoor dat je bij al die zorgprofessionals geregistreerd staat als eerste contactpersoon.

Legitimeren

Bij een eerste kennismaking met een zorginstelling of bij een ziekenhuisbezoek kan altijd gevraagd worden of je kunt aantonen dat je inderdaad de wettelijke vertegenwoordiger bent van je cliënt. Zorg daarom dat je altijd een exemplaar (digitaal of geprint) bij je hebt van de gerechtelijke beschikking. Daarin staat dat de regionale stichting tot mentor is benoemd en dat en jou mandateert om het mentorschap uit te voeren. Zorg dat je je altijd kunt legitimeren.

Contact met naasten

Soms is aan het begin van een mentorschap niet of nauwelijks informatie beschikbaar over de familie of andere naasten van je cliënt. Vraag om te beginnen aan je cliënt zelf wie betrokken zijn bij zijn leven. Leg alleen contact met hen, als jouw cliënt dat wil. Laat hem hierin volledig vrij: zijn wensen zijn leidend.

Als je cliënt daarmee akkoord is, probeer dan de familie wel zoveel mogelijk te betrekken bij de zorg. Informeer hen over de situatie en vraag ze om hun opvattingen. Laat daarbij wel altijd merken dat jij als mentor eindverantwoordelijk bent voor de beslissingen. Daarmee is de familie namelijk formeel geen gesprekspartner (meer) voor de zorginstelling en zorgverleners als het gaat om belangrijke beslissingen over de zorg. Ze mogen bijvoorbeeld ook het medische dossier van je cliënt niet (meer) inzien. Soms vindt de familie dat vervelend. Ga hier tactvol mee om. Het is niet goed voor je cliënt als dit het contact met de familie in de weg staat.



Bewindvoerder

Heeft je cliënt een bewindvoerder, die verantwoordelijk is voor de financiële zaken? Neem dan contact met hem op, zodra je gemandateerd bent als mentor en wissel contactgegevens uit.

Als mentor heb je geen recht op inzage in de financiën van je cliënt. Je kunt wel aan de bewindvoerder vragen om een globale indruk te geven van diens financiële staat. Je cliënt kan er bijvoorbeeld belang bij hebben dat (een deel van) zijn geld beschikbaar komt voor betere voorzieningen rond de zorg. Dat kan de kwaliteit van leven van je cliënt behoorlijk ten goede komen.

Hoewel het niet bij je taak als mentor hoort, kun je met de bewindvoerder ook afspreken dat je af en toe dingen koopt of regelt voor je cliënt. Bijvoorbeeld nieuw ondergoed, verzorgingsproducten of de aansluiting van kabeltelevisie. De kosten kun je dan bij de bewindvoerder declareren.

Dagelijks financieel beheer (niet) op je nemen

Het komt voor dat een cliënt niet in staat is om zijn eigen leefgeld of pinpas te beheren. Soms vraagt een bewindvoerder of jij als mentor deze taak op je wilt nemen. Dat mag wel, maar het hoeft niet. Denk er goed over na. Vaak is het onverstandig, zeker als er ook nog familie betrokken is. Het kan namelijk scheve gezichten geven. Vraag zo nodig advies bij je stichting. Mocht je beslissen deze taak wel op je te nemen, vraag dan altijd de bewindvoerder om een zogenaamde 'Brief van Vertrouwen'. Daarin geeft de bewindvoerder jou formeel toestemming om de bankpas en pincode van de cliënt te beheren en contant leefgeld op te nemen van de rekening. Deze brief geeft duidelijkheid aan alle betrokken partijen.

3. Je rol als mentor nemen

Woont je cliënt in een zorginstelling, dan is het altijd goed om zelf te zien hoe het hem daar vergaat. Ga daarom ook eens onverwacht langs en niet alleen op vaste dagen en tijden, tenzij jouw cliënt daarvan erg onrustig wordt. Kijk goed om je heen, registreer wat er gebeurt en vraag wat je wilt weten. Bedenk of iets anders nodig is in de zorg naar aanleiding van je bevindingen.

Voel je vrij om je cliënt, in overleg met de zorg, een keer uit de groep of kamer mee te nemen naar een andere plek. Bijvoorbeeld een ontmoetingsruimte, winkeltjes, het restaurant of de tuin. In een andere omgeving krijg je vaak een ander gesprek en daarmee een ander contact met je cliënt.

Neem altijd je eigen onderbuikgevoel serieus. Krijg je een 'niet pluis' gevoel bij de situatie in de zorginstelling, bespreek dat dan eerst met jouw stichting, voordat je actie onderneemt.

Zorgdossier

Zorgverleners zijn verplicht een zorgdossier bij te houden van je cliënt. Als mentor heb je het recht om dat dossier in te zien. Soms is dat nog een fysieke map, maar meestal gaat het om een elektronisch patiëntendossier. Daarin vind je allerlei gegevens over je cliënt. Niet alleen medische onderzoeken en diagnoses, ook de dagelijkse rapportages over de zorg - als het goed is. Verder vind je in het dossier het zorg- of behandelplan, de rapportages van multidisciplinair overleg over je cliënt (zie volgende kopje), de zorgindicatie (met daarin het zorgzwaartepakket), en verder alles wat van belang is voor de zorg aan jouw cliënt.

De informatie in het zorgdossier is onmisbaar om goed te volgen wat er met je cliënt gebeurt. Vraag daarom altijd bij de zorgverlener of zorginstelling om inzage. Kijk er zo nu en dan in en vraag waar nodig om uitleg bij de zorgverlener.

Multi Disciplinair Overleg (MDO)

Woont je cliënt in een zorginstelling, dan hoort er regelmatig een multidisciplinair overleg over je cliënt plaats te vinden. Als je cliënt onvrijwillig is opgenomen dan moet dat zelfs ten minste twee keer per jaar. Multidisciplinair betekent: met verschillende beroepsgroepen die betrokken zijn bij de zorg voor jouw cliënt. In dat overleg bespreken de professionals hoe het gaat met je cliënt en of er bijstellingen nodig zijn in de zorg of de behandeling. Vraag bij de zorginstelling wanneer het volgende overleg is en nodig jezelf vervolgens daarbij uit. Als belangenbehartiger van je cliënt heb je namelijk toegang tot het multidisciplinair overleg. Als mentor moet je immers instemmen met elke verandering die de zorginstelling doorvoert in de zorg aan jouw cliënt. Bereid het overleg zo mogelijk voor met je cliënt: vraag hem hoe hij vindt dat het gaat en wat hij graag anders ziet.



4. Ondersteuning door de regionale stichting mentorschap

Mentor zijn is een zelfstandige rol. Maar je doet het niet alleen. Je kunt altijd terugvallen op jouw regionale stichting mentorschap voor overleg, advies, uitwisseling en ondersteuning.

Elke stichting organiseert dit op zijn eigen manier. Bijvoorbeeld in de vorm van intervisie (gesprekken in een groep met andere mentoren), themabijeenkomsten (waar je wordt bijgepraat over specifieke onderwerpen), open ontmoetingen of gezelligheid. Sommige stichtingen stellen deelname aan een minimaal aantal bijeenkomsten verplicht. Dat heeft ermee te maken dat de stichting verantwoordelijk blijft voor de kwaliteit van het mentorschap. Ze mogen dus ook eisen aan jou stellen.

5. Dossier

Als mentor houd je een dossier bij over jouw cliënt. Dat is nodig om jaarlijks verantwoording af te leggen over je inzet tegenover de rechtbank. Het is ook nodig om het mentorschap te kunnen overdragen als jij het zelf niet meer kunt.

Je krijg hiervoor toegang tot het landelijke rapportagesysteem Het Dossier. Als mentor heb je alleen toegang tot het dossier van jouw cliënt(en). De regionale stichtingen hebben toegang tot alle dossiers van cliënten over wie zij formeel het mentorschap uitoefenen.

Nadat jij gemandateerd bent om namens de stichting als mentor van jouw cliënt op te treden, krijg je een eigen mentorschap e-mailadres. Vervolgens krijg je de inloggegevens om in Het Dossier te komen. Ook ontvang je een handleiding met uitleg over het gebruik van het systeem.

Op het moment dat je van ons de inloggegevens voor Het Dossier krijgt, staan de belangrijkste documenten over jouw cliënt er al in. Ook jouw eigen gegevens (zoals de vrijwilligersovereenkomst, de verklaring omtrent het gedrag en het mandaatbesluit) zet de regionale stichting er in. Vanaf de start van je mentorschap vul je die gegevens aan en houd je ze actueel. Hoe je dat doet, staat in de handleiding.

Het is vooral belangrijk om de volgende gegevens consequent bij te houden:

- Actuele contactgegevens van alle betrokken partijen. Denk aan je cliënt zelf, diens naasten, de zorgverleners, de bewindvoerder, enzovoorts.
- Voor mentorschap gelden landelijke kwaliteitseisen. Om hieraan te voldoen, moet je ten minste een keer (maar liefst twee keer) per maand contact hebben met je cliënt. Registreer die contactmomenten dus in Het Dossier.
- Onderdeel van de kwaliteitseisen is dat je kunt aantonen hoe je de zorg aan jouw cliënt hebt gevolgd en welke afspraken je hebt gemaakt met de zorgverleners. Die horen dus ook in Het Dossier.

Naast cliëntgegevens, omvat Het Dossier ook een uitgebreide Kennisbank over alle onderwerpen waarmee je als mentor te maken kunt krijgen. Die is ondergebracht in het deel Documenten DMS. Je hebt hier toegang tot de map 'Mentoren'.

6. Onkostenvergoeding

Zodra jij gemandateerd bent ontvang je van de stichting maandelijks een onkostenvergoeding per cliënt. Mocht je om welke reden dan ook meer onkosten maken dan de vergoeding, meld dit dan bij jouw stichting. Misschien is er een oplossing.

Je cliënt betaalt een wettelijke eigen bijdrage voor het mentorschap. Heeft hij zelf niet de middelen om die bijdrage te voldoen, dan kan de gemeente inspringen via de bijzondere bijstand. Als je cliënt een bewindvoerder heeft, kan die dat regelen. Lukt dat allemaal niet, en heb je zelf de onkostenvergoeding niet nodig, dan kun je die ook ten goede laten komen aan je cliënt.

7. Afwezigheid

Ben je in verband met vakantie, ziekte of andere omstandigheden langer dan twee weken afwezig en kun je jouw cliënt niet bezoeken, meld dit dan aan jouw stichting.

Zorg ervoor dat de namen en contactgegevens van belangrijke personen rond jouw cliënt geactualiseerd zijn in het Dossier en dat de cliëntrapportage actueel is.

Meld je afwezigheid ook aan de zorgverleners of aan de zorginstelling. Vertel erbij dat ze in dringende gevallen contact op kunnen nemen met de regionale stichting mentorschap.



Checklist van de situatie rond je cliënt

Op het moment dat je begint als mentor, ken je je cliënt meestal nog niet zo goed. Je weet ook nog niet precies hoe diens situatie eruit ziet. Deze checklist helpt je om de context in kaart te brengen.

Onderstaande vragen kun je beantwoorden door zelf waar te nemen, de vragen aan de cliënt te stellen of (wanneer deze zelf geen (volledig) antwoord kan geven) de mensen in zijn omgeving of andere betrokkenen hiernaar te vragen. De antwoorden leiden soms tot nieuwe vragen. Neem hiervoor de tijd. Je kunt niet alle vragen in korte tijd beantwoorden – sommige antwoorden krijg je pas als je je cliënt wat langer kent.

Je cliënt

- Wat is de woonsituatie van je cliënt? Woont hij zelfstandig of in een zorginstelling? Heeft hij een eigen kamer, met eigen spullen? En een eigen badkamer? Zijn er gemeenschappelijke ruimtes? Welke voorzieningen zijn daar?
- Wat is belangrijk voor je cliënt? Welke levensovertuiging heeft hij, welke culturele achtergrond, welke normen en waarden zijn voor hem belangrijk?
- Welke indruk wekt je cliënt? Denk aan de manier van doen, kleding, hygiëne.
- Hoe zien de dagen van je cliënt eruit?
- Wat deed je cliënt vroeger? Denk aan werk, hobby's, tijdsbesteding, manier van leven.
- Is je cliënt tevreden met de huidige situatie van zorg, wonen en tijdsbesteding?
- Zijn er grote vraagstukken of problemen die snel aandacht nodig hebben (zowel volgens je cliënt als volgens de zorgverleners)?
- Welke verwachtingen heeft je cliënt van jou als mentor?
- Heeft je cliënt een bewindvoerder?

Familie en andere naasten

- Uit wat voor gezin of familie komt je cliënt?
- Zijn er nog familieleden? Zo ja, heeft je cliënt contact met hen? Hoe beoordeelt hij dat contact? Welke wensen heeft hij hierover?
- Zijn er verder mensen met wie je cliënt contact heeft? Zijn er anderen met wie hij dit wil?
- Heeft je cliënt verwachtingen over jouw contact met familieleden en andere naasten?
- Hebben de zorgverleners daar verwachtingen over?



Zorg- en hulpverlening

- Welke zorg of hulp krijgt je cliënt op dit moment? Is dat in lijn met het aantal uren zorg, hulp en begeleiding waarop hij aanspraak maakt op grond van de indicatie (bijvoorbeeld in de vorm van een zorgzwaartepakket)?
- Hoe ziet het zorg(leef)plan van je cliënt eruit? Wanneer is dat plan voor het laatst besproken? Wanneer vindt de eerstvolgende bespreking plaats?
- Is je cliënt op de hoogte van de inhoud van dit plan? Zo ja, is hij het ermee eens?
- Wat verwachten de zorg- en hulpverleners van jou als mentor?
- Wie zorgt er voor het kopen, herstellen of wassen van kleding, en de aanschaf van verzorgingsartikelen?
- Wie begeleidt je cliënt bij bezoeken aan het ziekenhuis, externe artsen en behandelingen? In principe is de zorginstelling hiervoor verantwoordelijk. Soms is er familie of zijn er andere naasten die deze taken op zich nemen. Dat kan dan zo blijven. Je kunt zelf meegaan bij belangrijke consulten bij artsen. Laat je in ieder geval informeren over de uitkomsten.



© Mentorschap Nederland, 2023

Eindredactie en opmaak: Kees Dijkman | Communicatie
Beeldmateriaal: Mentorschap Nederland (pagina 2, 5 en 7), Getty Images (pagina's 1, 9 en 12).

- Kon. Wilhelminalaan 3, 3527 LA Utrecht
- www.mentorschap.nl
- info@mentorschap.nl
- 030 230 71 90

Alle rechten voorbehouden. Delen van deze teksten, op welke manier dan ook, mag alleen na uitdrukkelijk toestemming van Mentorschap Nederland. Overal waar in deze tekst 'hij' staat, kun je ook 'zij' of 'die' lezen. Dit factsheet is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld, maar je kunt er geen rechten aan ontlennen.



Mentorschap
Nederland