

---

# COMPETENTIEPROFIEL

## MANTELZORGCOACH

---



Dit product werd ontwikkeld door het Kennispunt Mantelzorg van de Hogeschool West-Vlaanderen met steun van het Europees Sociaal Fonds en de Vlaamse Overheid.

Naast de website [www.mantelzorgvriendelijk-ondernemen.be](http://www.mantelzorgvriendelijk-ondernemen.be) is dit competentieprofiel een van de producten ontwikkeld in het kader van het ESF-project 'Mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid'. Dit project liep van maart 2013 tot maart 2015 binnen de opleiding Verpleegkunde van Howest met Herlinde Dely als promotor en Céline Baele, Kaat Cornelis en Sarah Janssens als projectmedewerkers.

Het ESF-Agentschap daagt organisaties uit acties op te zetten die het functioneren van de arbeidsmarkt duurzaam verbeteren. Dat doet het met zowel Europese als Vlaamse middelen. Het Agentschap verwerft en deelt kennis zodat het kan bijdragen tot de oplossingen van vandaag en morgen. ESF komt tot dit resultaat door een voortdurende samenwerking met partners. Meer info op [www.esf-agentschap.be](http://www.esf-agentschap.be).



## COMPETENTIEPROFIEL MANTELZORGCOACH

Het competentieprofiel mantelzorgcoach is geen autonoom functieprofiel. De toewijzing van taken gebeurt volgens *bestaande hiaten en wensen* binnen de organisatie, alsook *complementair aan de competenties van andere actoren* binnen de organisatie. Het mandaat van een mantelzorgcoach varieert afhankelijk van de organisatie van beperkt tot uitgebreid.

De mantelzorgcoach beschikt wenselijk over volgende **competenties**:

COMPETENTIE	CONCRETISERING	(GEDRAGS)INDICATOREN
<b>SENSIBILISEREN</b>	De aanwezigheid van een mantelzorgcoach werkt sensibiliserend. De mantelzorgcoach kan sensibiliseringsacties rond het thema werk en mantelzorg opzetten.	De mantelzorgcoach kan bijvoorbeeld jaarlijkse een actie organiseren op de dag van de mantelzorg, kan zorgen voor publicaties van getuigenissen in het personeelskrantje, kan infosessies of lotgenotencontacten organiseren, ...
<b>DETECTEREN</b>	De mantelzorgcoach is alert voor de aanwezigheid van mantelzorgers in de organisatie en voor signalen van overbelasting.	Door middel van een (persoonlijke) betrokkenheid bij collega's en de dagelijkse werking; door het voeren van informele gesprekjes en communiceren van (een houding van) betrokkenheid, openheid en ontvankelijkheid.
<b>LUISTEREN</b>	De mantelzorgcoach kan een luisterend oor bieden aan de werkende mantelzorger, en mogelijks de rol van vertrouwenspersoon opnemen.	De mantelzorgcoach beschikt over de nodige (actieve) luistervaardigheden, is discreet en transparant, en wordt als toegankelijk ervaren (zie 'kwaliteiten').
<b>INFORMATIE GEVEN</b>	De mantelzorgcoach geeft relevante, concrete en bruikbare informatie over het combineren van werk en mantelzorg, mogelijke tegemoetkomingen en hun consequenties.	De mantelzorgcoach is op de hoogte van de meest recente informatie rond mantelzorgvriendelijke maatregelen, binnen en/of buiten de organisatie en beschikt over voldoende communicatieve vaardigheden.
<b>DOORVERWIJZEN (INTERN OF EXTERN)</b>	De mantelzorgcoach verwijst door naar interne en/of externe actoren die over relevante informatie beschikken omtrent maatregelen en tegemoetkomingen voor werkende mantelzorgers, en de gevolgen hiervan.	De mantelzorgcoach heeft een actief inzicht in interne en externe netwerken en actoren die een belangrijke rol (kunnen) spelen in het traject van een werkende mantelzorger. Hij/zij heeft correcte contactgegevens en helpt de mantelzorger waar nodig om het (eerste) contact te maken. De mantelzorgcoach houdt de eigen kennis up to date.
<b>SAMENWERKEN - AFSTEMMEN</b>	De mantelzorgcoach werkt samen met andere actoren binnen de organisatie die betrokken zijn bij het traject van werkende mantelzorgers, om hiaten of hinderlijke overlap in rollen te vermijden.	De mantelzorgcoach en betrokken actoren overleggen, geven elkaar feedback en blijven de vinger aan de pols houden bij elkaars werk. Ze zijn ook een back-up voor elkaar.

<b>(LOOPBAAN) COACHEN</b>	De mantelzorgcoach verdiept zich met de mantelzorger in diens vragen, noden en mogelijke tegemoetkomingen met hun impact op de loopbaan van de mantelzorger.	De mantelzorgcoach heeft het interne mandaat voor loopbaancoaching en werkt hiervoor samen met andere betrokken actoren (rechtstreeks leidinggevende, personeelsdienst, directie, ...).
<b>FACILITEREN</b>	De mantelzorgcoach kan het contact tussen mantelzorger en leidinggevende faciliteren.	De mantelzorgcoach beschikt over volgende kwaliteiten: laagdrempeligheid, toegankelijkheid en samenwerken.

De mantelzorgcoach beschikt wenselijk over volgende **kwaliteiten**:

<b>KWALITEIT</b>	<b>CONCRETISERING</b>	<b>(GEDRAGS)INDICATOREN</b>
<b>TOEGANKELIJKHEID</b>	De mantelzorgcoach wordt over het algemeen ervaren als aanspreekbaar, toegankelijk en sociabel.	De mantelzorgcoach nam voorheen mogelijks informeel reeds de rol van doorverwijzer, adviseur of vertrouwenspersoon op.
<b>LAAGDREMPELIGHEID</b>	De stap naar de mantelzorgcoach is voor de meeste medewerkers (ook voor leidinggevendenden) zo klein mogelijk.	De mantelzorgcoach heeft bij voorkeur geen hiërarchische functie. Mogelijks neemt de mantelzorgcoach een licht verschillende rol op tegenover leidinggevendenden (bv. geen vertrouwenspersoon)
<b>DISCRETIE</b>	De mantelzorgcoach volgt interne afspraken omtrent discretie, straalt dit ook uit en communiceert dit naar de medewerkers.	De mantelzorgcoach gaat discreet om met persoonlijke informatie van de mantelzorger en is transparant omtrent interne, communicatieve geplogenheden.
<b>TRANSPARANTIE</b>	De mantelzorgcoach handelt en communiceert transparant.	De mantelzorgcoach communiceert en handelt transparant, zowel naar medewerkers als verantwoordelijken toe, en dit met respect voor de privacy en afspraken omtrent discretie.
<b>ORGANISATIE-GEVOELIGHEID</b>	De mantelzorgcoach onderkent de invloed van (eigen) beslissingen of activiteiten op de organisatie.	De mantelzorgcoach hanteert een aanpak die rekening houdt met de gevoeligheden binnen de organisatie. Hij/zij kent de organisatiecultuur en voelt aan waar de kansen en bedreigingen voor de organisatie liggen.

3

De mantelzorgcoach krijgt hierbij **input en ondersteuning** van:

<b>VORMING / OPLEIDING</b>	Vormingsmomenten m.b.t. gesprekstechnieken, coachingsvaardigheden, mantelzorg, ...
<b>MANTELZORG-WIJZER</b>	Een doorverwijswijzer met relevante informatie en instanties die een bijdrage kunnen leveren aan een traject rond de afstemming van werk en mantelzorg. Het omvat o.a. informatie omtrent verlofstelsels, diensten, voorzieningen en premies voor (werkende) mantelzorgers.
<b>INTERVISIE</b>	Intervisiemomenten onder mantelzorgcoaches.
<b>FEEDBACK / BACK-UP</b>	Feedback en back-up van collega's en leidinggevendenden.