



C. De gouden regels

De organisatie onderschrijft onderstaande 'gouden regels'. De organisatie ondertekent een verklaring dat zij zich confirmeren aan de gouden regels.

1. **Geregistreerd zorgaanbieder**
Wij zijn een formele zorgaanbieder en zijn verantwoordelijk voor de ondersteuning aan huis.
2. **Kwaliteit en professionaliteit**
Aanvullende thuis- en mantelzorgondersteuning wordt met aandacht en kwaliteit geboden.
3. **Veilig en betrouwbaar**
Veiligheid en betrouwbaarheid zijn gewaarborgd. Elke aanvullende thuis- en mantelzorgondersteuner is zorgvuldig geselecteerd.
4. **Geen verpleegkundige handelingen**
De aanvullende thuis- en mantelzorgondersteuners zijn duidelijk over hun rol: zij verrichten geen verpleegkundige handelingen.
5. **Vertrouwelijkheid**
Er wordt zorgvuldig omgegaan met persoonlijke informatie over de cliënt. Wat we zien en horen blijft vertrouwelijk.
6. **Persoonlijke match**
Wij zorgen voor een goede persoonlijke match tussen ondersteuner en cliënt.
7. **Open en eerlijke communicatie**
Communicatie verloopt respectvol, transparant en tijdig. Zorgen of signalen worden gedeeld met de juiste betrokkenen.
8. **Afspraak is afspraak**
Betrouwbaarheid staat voorop. Aanvullende thuis- en mantelzorgondersteuners komen op tijd en doen wat zij beloven.
9. **Beschikbaarheid**
Wij kennen geen wachtlijsten.
10. **Samenwerken met de cliënt**
De cliënt bepaalt wat belangrijk is. Waar nodig wordt de cliënt ondersteund. Zelfredzaamheid en eigen keuzes staan voorop.
11. **Altijd met respect**
Cliënten, mantelzorgers en collega's worden altijd behandeld met respect, aandacht en oprechte interesse. Iedereen telt mee.
12. **Continuïteit van ondersteuning**
Ondersteuning wordt zoveel mogelijk door dezelfde aanvullende thuis- en



mantelzorgondersteuners geleverd. Bij afwezigheid of beëindiging wordt gezorgd voor passende vervanging en een zorgvuldige overdracht.

13. **Waardering cliënten**

Wij streven naar een hoge cliënttevredenheid en meten en evalueren deze doorlopend.

14. **Passende tarieven**

Wij hanteren tarieven die passen bij de werkzaamheden, zodat de ondersteuning betaalbaar blijft.

15. **Eerlijke beloning**

Wij hanteren een eerlijke beloning voor aanvullende thuis- en mantelzorgondersteuning conform wet- en regelgeving.