



B. Extra onderscheidende eisen

De organisatie conformeert zich aan onderstaande kwaliteitsrichtlijnen. Dat betekent dat deze aantoonbaar worden gehanteerd en dat er toezicht op de naleving is.

1. De ondersteuners signaleren veranderingen of zorgen bij cliënten en schakelen tijdig het netwerk of passende professionals in wanneer dat nodig is. Er worden vooraf aantoonbaar afspraken gemaakt met de cliënt en betrokken mantelzorgers met wie de ondersteuner contact opneemt uit het netwerk van de cliënt.
2. De organisatie zal de ondersteuner geen voorbehouden handelingen laten verrichten.
3. Het welzijn van de cliënt staat centraal. Dit blijkt uit de intake bij de cliënt, opdracht aan de ondersteuner en de structurele evaluatie met direct betrokkenen.
4. De wijze van omgang met elkaar is duidelijk en vindbaar voor ondersteuners, vrijwilligers, cliënten en verwanten middels een bekendgemaakte gedragscode. Onderdeel van de gedragscode zijn regels over hoe om te gaan met aangeboden giften en cadeaus.
5. Risico's voor de medewerker worden zoveel mogelijk aan de voorkant afgedekt om problemen zoals misbruik en schade te voorkomen. Denk hierbij aan een check op veiligheid, een schoon huis, een veeleisende zorgvrager.
6. Er is een aanpak voor het bevorderen van een veilige werkomgeving. Ondersteuners weten waar ze terecht kunnen voor het melden van ongewenst gedrag en klachten en beschikken over een (door de organisatie gefaciliteerde) onafhankelijk vertrouwenspersoon.
7. Risico's voor de cliënt worden zoveel mogelijk aan de voorkant afgedekt om problemen zoals misbruik en schade te voorkomen. Denk hierbij aan een onbetrouwbare zorgverlener.
8. Er is een intensieve selectieprocedure. Er vindt altijd een face to face gesprek plaats met de sollicitant en een screening door de organisatie.
9. Nieuwe ondersteuners hebben bij de start van de werkzaamheden een actuele goedkeurende VOG aangeleverd.
10. Voordat de dienstverlening tot stand komt, wordt gestreefd naar een zo goed mogelijke match tussen ondersteuner en cliënt.
11. De organisatie verplicht zich bij het constateren van onrechtmatigheden door de ingezette ondersteuner waardoor de client bewust wordt benadeeld, hiervan altijd aangifte of melding te doen bij de juiste instantie (Politie, Inspectie of toezichthouder).
12. De organisatie heeft de eerste drie modules van de [kickstart Informatiebeveiliging en privacy \(IB&P\)](#) uitgevoerd en kan met een plan aantonen dat de rest van de kickstart binnen 12 maanden wordt voltooid.