

Algemene bemiddelingsvoorwaarden

Sociaal Goud is een stichting die zich inzet om het welzijn van ouderen te bevorderen en daarmee mantelzorgers te ontlasten. Dit doen wij o.a. door ouderen die gevoelens van eenzaamheid ervaren te koppelen aan een vrijwilliger om activiteiten te organiseren, een luisterend oor te bieden en te helpen het netwerk van de ouderen te vergroten. Stichting Sociaal Goud is gevestigd aan de Barkentijn 35, 9613 GK in Meerstad en is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 74530054.

Wij hebben ons best gedaan deze algemene bemiddelingsvoorwaarden zo duidelijk mogelijk te schrijven. Zijn de voorwaarden op onderdelen toch onduidelijk? Aarzel dan niet om contact met ons op te nemen via onderstaande contactmogelijkheden:

info@sociaalgoud.nl of 06-11690364.

Begrippen

In deze algemene bemiddelingsvoorwaarden wordt bedoeld met:

Sociaal Goud: de stichting die de verbinding realiseert tussen oudere en vrijwilliger en hiermee de gebruiker van deze algemene bemiddelingsvoorwaarden.

Oudere: de natuurlijke persoon die een hulpvraag heeft en daarom door Sociaal Goud gekoppeld wenst te worden aan een vrijwilliger.

Buddy: de vrijwilliger die zich als hulpbieder bij Sociaal Goud aanmeldt om vervolgens gekoppeld te worden aan een oudere.

Vrijwilligerscontract: de overeenkomst die Sociaal Goud en de buddy sluiten waarin afspraken gemaakt worden over de samenwerking.

Schriftelijk: zowel traditionele schriftelijke communicatie als digitale communicatie bijv. e-mail.

Website: de website van Sociaal Goud: <https://sociaalgoud.nl/>

Toepasselijkheid

1. Deze algemene bemiddelingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle projecten waarop Sociaal Goud deze algemene bemiddelingsvoorwaarden van toepassing heeft verklaard.
2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene bemiddelingsvoorwaarden zijn pas van toepassing als deze door Sociaal Goud uitdrukkelijk en schriftelijk zijn bevestigd.
3. Sociaal Goud mag deze algemene bemiddelingsvoorwaarden wijzigen. U ontvangt hierover vooraf bericht.

De rol van Sociaal Goud

1. Als een oudere zich aanmeldt als hulpvrager of een buddy zich aanmeldt als hulpbieder, wordt de oudere/buddy gevraagd akkoord te gaan met deze algemene bemiddelingsvoorwaarden. De oudere/buddy erkent dat Sociaal Goud puur de verbinding realiseert tussen oudere en buddy en dat oudere en buddy zelf verantwoordelijk zijn voor het maken van inhoudelijke afspraken over de



S O C I A A L
G O U D

samenwerking.

2. De ouderen is ervan op de hoogte dat Sociaal Goud geen zorgverlener is en ook geen buddy's in haar netwerk heeft die zorgverlenende taken zullen verrichten. Een buddy voert alleen activiteiten uit ter ondersteuning en vergezelling. In het geval de oudere toch behoefte heeft aan zorg, kan Sociaal Goud de oudere doorverwijzen naar de gemeente die de Wet maatschappelijke ondersteuning uitvoert.

Aanmelden als hulpvrager of hulpbieder

1. Zowel een oudere met een hulpvraag als een buddy die hulp kan bieden, kunnen zich aanmelden via onze website of door contact op te nemen via telefoon of e-mail.
2. Tijdens de aanmelding worden een aantal vragen gesteld om de hulpvraag, wensen en situatie van de oudere en de ervaring, motivatie en situatie van de buddy in kaart te brengen. De oudere/buddy zorgt ervoor dat de gegevens die hij aan Sociaal Goud verstrekt, juist, volledig en actueel zijn.
3. Na aanmelding ontvangt de oudere/buddy een uitnodiging voor een intakegesprek waarin de hulpvraag van de oudere en de te bieden bijdrage van de buddy besproken wordt.
4. Sociaal Goud zal haar uiterste best doen de oudere aan een geschikte buddy te koppelen maar kan niet garanderen dat er altijd een match is en/of dat de gevonden match altijd zal voldoen aan de verwachtingen van de oudere/buddy.
5. Wanneer Sociaal Goud een match heeft gevonden, vindt er een kennismakingsgesprek plaats tussen de oudere en de buddy.
6. Nadat oudere en buddy succesvol gekoppeld zijn, zullen zij onderling inhoudelijke afspraken maken over de samenwerking. Denk hierbij aan afspraken over dag, tijdstip en activiteiten.
7. De eerste vier (4) weken van de samenwerking geldt als proefperiode, zodat van beide kanten kan worden ervaren hoe de samenwerking bevalt en of de koppeling tussen oudere en buddy klikt.
8. Bij vragen of problemen kan zowel de oudere als de buddy te allen tijde contact opnemen met Sociaal Goud.

Sociaal Goud app

1. Sociaal Goud zal zich als een goede dienstverlener inspannen om ervoor te zorgen dat de oudere optimaal gebruik kan maken van de Sociaal Goud app. Sociaal Goud kan echter niet garanderen dat de app op ieder moment bruikbaar is en altijd zal voldoen aan de verwachtingen van de oudere.
2. Sociaal Goud streeft ernaar eventuele storingen en beperkingen zo spoedig mogelijk te verhelpen.
3. Sociaal Goud heeft het recht om de app, zonder voorafgaande mededeling, tijdelijk buiten gebruik te stellen of het gebruik te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor onderhoud, aanpassingen en verbeteringen. Sociaal Goud zal haar best doen de oudere hierover vooraf te informeren.
4. De informatie die wordt weergegeven in de app is onder voorbehoud van



kennelijke vergissingen, verschrijvingen en programmeer- en typefouten.
5. Om gebruik te kunnen maken van de app, is het noodzakelijk dat de oudere een account aanmaakt met gebruikersnaam en wachtwoord.

De oudere is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van een veilig wachtwoord en zal zorgvuldig omgaan met de inloggegevens van het account. Dit betekent dat inloggegevens niet met derden gedeeld mogen worden. Het delen met verzorgers en/of kinderen is uiteraard wel toegestaan.

Verplichtingen buddy

1. De buddy garandeert het vrijwilligerscontract van Sociaal Goud gelezen te hebben en bekend te zijn met de inhoud. De buddy kan pas worden ingezet na ondertekening van het vrijwilligerscontract.
2. De buddy heeft het recht, in samenspraak met de oudere, zelfstandig activiteiten te verzinnen. De buddy zorgt ervoor dat deze activiteiten niet in strijd zijn met de wet, passend zijn bij de lichamelijke en geestelijke conditie van de oudere en dat deze activiteiten geen zorgverlenende taken omvatten.
3. De buddy zal zich inspannen de activiteiten die hij op zich genomen heeft, naar behoren uit te voeren.
4. Om teleurstelling bij de oudere te voorkomen, zal de buddy bij verhindering of ziekte, de oudere hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
5. Het is de verantwoordelijkheid van de buddy om te zorgen voor een adequate aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering of deze verzekeringen via de gemeente te regelen.
6. De buddy zal vertrouwelijke informatie van de oudere geheimhouden en deze niet zonder toestemming van de oudere delen. Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk als dit door de oudere is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Verplichtingen oudere

1. De oudere zal de buddy in staat stellen de overeengekomen activiteiten te verrichten. Dit betekent onder andere dat de oudere de buddy toegang verschaft tot de plaats waar de activiteiten worden uitgevoerd.
2. Om te voorkomen dat de buddy voor niks komt opdagen, zal de oudere bij verhindering of ziekte, de buddy hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte (laten) stellen.
3. Het is de verantwoordelijkheid van de oudere om zorg te dragen voor o.a. een adequate aansprakelijkheids-, inboedel- en opstalverzekering. Deze verzekeringen lopen niet via Sociaal Goud.
4. De oudere zal de buddy niet verplichten tot het doen van zorgverlenende taken. Wanneer de oudere behoefte heeft aan zorg, kan de oudere hiervoor contact opnemen met de gemeente.

Beëindiging samenwerking

1. De samenwerking tussen oudere en buddy kan op elk gewenst moment beëindigd worden. Hiervoor treedt de oudere en/of de buddy in overleg met Sociaal Goud.



S O C I A A L
G O U D



S O C I A A L
G O U D

Aansprakelijkheid & overmacht

1. Sociaal Goud is niet aansprakelijk voor schade die veroorzaakt wordt aan of door een buddy, student of oudere die door Sociaal Goud bemiddeld is. Sociaal Goud heeft enkel de rol van bemiddelaar en kan daarom niet verantwoordelijk gehouden worden voor schade die veroorzaakt wordt tijdens de uitvoering van activiteiten.
2. Sociaal Goud is ook niet aansprakelijk voor personen die zich uit naam van Sociaal Goud onrechtmatig voordoen als buddy. De oudere en buddy zijn onderling verantwoordelijk om duidelijke afspraken te maken over bijvoorbeeld de herkenbaarheid van een buddy.
3. Sociaal Goud is niet aansprakelijk in het geval van overmacht of onvoorziene omstandigheden. Naast het bepaalde in de wet en in de rechtspraak wordt hieronder o.a. maar niet uitsluitend verstaan: overheidsmaatregelen, brand en ziekte en/of arbeidsongeschiktheid.

Privacy Verklaring

1. Op alle diensten die Sociaal Goud biedt, is ook de privacy verklaring van Sociaal Goud van toepassing. Deze is te lezen via de website: [Privacyreglement - Sociaal Goud - Hoe wij uw privacy bewaken](#).
2. De door de oudere/buddy verstrekte persoonsgegevens zullen alleen gebruikt worden voor de doelen als omschreven in de privacy verklaring.

Klachten

1. Eventuele onduidelijkheden, klachten of conflicten tussen de oudere en de buddy dienen zoveel mogelijk onderling opgelost te worden. Wanneer dit niet lukt, kunnen zowel de oudere als de buddy contact opnemen met Sociaal Goud.
2. Wanneer een oudere/buddy klachten heeft over de dienstverlening van Sociaal Goud, dan dient de oudere/buddy dit zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen veertien (14) dagen na het ontstaan van de klacht, volledig en duidelijk omschreven, schriftelijk te melden bij Sociaal Goud.
3. Sociaal Goud zal uiterlijk binnen zeven (7) dagen na ontvangst van de klacht, inhoudelijk reageren op de klacht en waar mogelijk een oplossing voorstellen.

Versie 1