

Algemene voorwaarden De Gulden Zorg

1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en informatie die De Gulden Zorg aanbiedt. Door gebruik te maken van onze diensten verklaart u akkoord te gaan met deze voorwaarden. Eventuele afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

2. Informatie op de Website

Alle informatie die op de website van De Gulden Zorg wordt verstrekt, is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Desondanks kunnen aan deze informatie geen rechten worden ontleend. De foto's op de website zijn gegenereerd met behulp van kunstmatige intelligentie en dienen uitsluitend ter illustratie.

3. Diensten en Zorgverlening

De Gulden Zorg biedt niet-gecontracteerde zorg aan, wat inhoudt dat wij geen overeenkomsten hebben met zorgverzekeraars. Dit stelt ons in staat zorg te leveren die volledig is afgestemd op de wensen en behoeften van onze cliënten. Wij behouden ons het recht voor om ons dienstenaanbod te wijzigen of stop te zetten.

4. Informatie over Intake en Zorgovereenkomst

4.1 Intakeprocedure

Bij De Gulden Zorg wordt voor iedere cliënt een intakegesprek georganiseerd om de zorgbehoeften en persoonlijke situatie te beoordelen. Tijdens dit gesprek worden onder andere de wensen, behoeften, medische achtergrond en sociale omstandigheden van de cliënt besproken. Op basis van dit gesprek wordt bepaald welke zorgverlening passend is. Om het zorgproces toegankelijk en persoonlijk te houden, krijgt elke cliënt een vaste aanspreekpersoon. Deze contactpersoon fungeert als eerste aanspreekpunt voor vragen, aanpassingen in het zorgplan en terugkoppeling. Dit bevordert continuïteit, overzicht en vertrouwen binnen de zorgrelatie.

4.2 Zorgplan

Voor iedere cliënt wordt een individueel zorgplan opgesteld waarin de aard, omvang en doelen van de zorgverlening worden beschreven. Het zorgplan wordt afgestemd op de wensen en behoeften van de cliënt en wordt regelmatig geëvalueerd en indien nodig aangepast. Cliënten en/of hun contactpersoon hebben te allen tijde recht op inzage in het zorg- en leefplan.

4.3 Zorgovereenkomst

Voorafgaand aan de start van de zorgverlening wordt een zorgovereenkomst opgesteld waarin de afspraken tussen De Gulden Zorg en de cliënt worden vastgelegd. Deze overeenkomst bevat onder andere:

- de omschrijving van de zorgdiensten die worden geleverd;

- de frequentie en duur van de zorg;
- de kosten en betalingsvoorwaarden;
- de rechten en plichten van beide partijen.

Door het ondertekenen van de zorgovereenkomst geeft de cliënt toestemming voor de overeengekomen zorgverlening en verklaart hij/zij akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden van De Gulden Zorg.

4.4 Cliëntveiligheid en Risicobeheersing

De Gulden Zorg hecht veel waarde aan een veilige zorgomgeving. Risico's in de thuissituatie (zoals valgevaar, agressieve huisdieren, infectiegevaar) worden besproken tijdens de intake en regelmatig opnieuw geëvalueerd. Waar nodig worden maatregelen genomen of gecommuniceerd met de vaste contactpersoon of behandelend arts. Incidenten en bijna-incidenten worden geregistreerd en geanalyseerd om herhaling te voorkomen.

5. Annulerings- en Wijzigingsbeleid

5.1 Annulering van afspraken door de cliënt, overmacht

Indien een cliënt een zorgafpraak wenst te annuleren, dient dit uiterlijk **24 uur van tevoren** te worden gemeld via telefoon of e-mail. Bij annuleringen die minder dan 24 uur van tevoren worden doorgegeven, behoudt De Gulden Zorg zich het recht voor om de geplande zorg volledig of gedeeltelijk in rekening te brengen, tenzij sprake is van overmacht aan de kant van de cliënt.

5.2 Overmacht bij De Gulden Zorg

In geval van overmacht (zie ook artikel 13) kan De Gulden Zorg genoodzaakt zijn om zorgafspraken te annuleren of aan te passen. In dergelijke situaties wordt de cliënt hierover direct geïnformeerd, en wordt gezamenlijk naar een oplossing gezocht.

5.3 Annulering door De Gulden Zorg

De Gulden Zorg behoudt zich het recht voor om in uitzonderlijke gevallen een afspraak te annuleren, bijvoorbeeld bij ziekte van een zorgverlener of andere onvoorziene omstandigheden. In dergelijke gevallen wordt de cliënt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld en wordt er naar een passende oplossing gezocht.

5.4 Wijzigingen in zorgafspraken

Cliënten kunnen verzoeken om wijzigingen in zorgafspraken, zoals het verplaatsen van een afspraak of aanpassing van de zorgtijd. Deze verzoeken worden beoordeeld op basis van beschikbaarheid van zorgverleners en de haalbaarheid van de wijzigingen.

5.5 Kosten voor wijzigingen

Indien wijzigingen door de cliënt leiden tot hogere kosten (bijvoorbeeld door een verlenging van de zorgduur of extra diensten), dan worden deze kosten aan de cliënt doorberekend.

6. Betalingsvoorwaarden

6.1 Kosten en tarieven

De tarieven voor de zorgverlening van De Gulden Zorg worden vooraf met de cliënt besproken en vastgelegd in de zorgovereenkomst. Eventuele aanvullende kosten, zoals voor zorg buiten reguliere werktijden (avond- en weekendzorg), worden ook in de overeenkomst gespecificeerd.

6.2 Facturering

De zorgkosten worden maandelijks gefactureerd, tenzij anders overeengekomen. De factuur wordt digitaal of per post naar de cliënt of contactpersoon verzonden. Het is de verantwoordelijkheid van de cliënt om een correct factuuradres te verstrekken.

6.3 Betalingstermijn

Facturen dienen binnen een termijn van **30 dagen** na factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

6.4 Te late betaling

Bij niet-tijdige betaling ontvangt de cliënt twee betalingsherinneringen:

- een **Eerste herinnering**: de cliënt krijgt hierin **14 dagen** de tijd om alsnog te betalen;
- een **Tweede herinnering**: indien na de eerste herinnering geen betaling is ontvangen, krijgt de cliënt in de Tweede herinnering een laatste termijn van **7 dagen** om de betaling te voldoen.

Indien na de tweede herinnering geen betaling is ontvangen, behoudt De Gulden Zorg zich het recht voor om:

- de wettelijke rente over het openstaande bedrag in rekening te brengen;
- incassokosten in rekening te brengen volgens de wettelijke bepalingen;
- de zorgverlening op te schorten totdat de betaling is voldaan (met uitzondering van spoedeisende zorg).

6.5 Eigen bijdrage

Indien van toepassing, is de cliënt verantwoordelijk voor het betalen van de eigen bijdrage zoals vastgesteld door de overheid of **de verzekeringsmaatschappij**.

6.6 Geschillen over betalingen

Bij geschillen over een factuur wordt de zorgverlening niet direct opgeschort, tenzij dit anders wordt bepaald in overeenstemming met de cliënt.

6.7 Declaratie bij de verzekering

Cliënten zijn zelf verantwoordelijk voor het declareren van facturen bij de verzekeringsmaatschappij, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

7. Bereikbaarheid en Spoedzorg

7.1 Bereikbaarheid van De Gulden Zorg

De Gulden Zorg is telefonisch bereikbaar op werkdagen van **09:00 tot 17:00 uur** voor algemene vragen, afspraken en zorgcoördinatie.

Buiten kantooruren is De Gulden Zorg bereikbaar voor dringende zorgsituaties via een noodnummer dat beschikbaar wordt gesteld aan cliënten.

7.2 Spoedzorg

De Gulden Zorg verleent geen acute of spoedeisende medische hulp. Bij medische noodsituaties dient de cliënt direct contact op te nemen met de huisarts of de alarmdiensten via 112.

Indien een spoedsituatie voortvloeit uit de verleende zorg door De Gulden Zorg, zal De Gulden Zorg adequate ondersteuning bieden binnen de mogelijkheden van de organisatie.

7.3 Communicatie bij afwezigheid

In geval van geplande afwezigheid, zoals vakanties of feestdagen, zorgt De Gulden Zorg ervoor dat cliënten tijdig worden geïnformeerd over de bereikbaarheid en eventuele vervanging van zorgverleners.

7.4 Beperkingen in bereikbaarheid

In uitzonderlijke omstandigheden, bijvoorbeeld bij technische storingen of bij overmacht (zie oom artikel 13), kan de bereikbaarheid van De Gulden Zorg tijdelijk worden beperkt. In dergelijke gevallen worden cliënten hierover zo snel mogelijk geïnformeerd en worden alternatieven geboden waar mogelijk.

8. Verantwoordelijkheden van de Cliënt

8.1 Toegang tot de woning

De cliënt is verantwoordelijk voor het bieden van een veilige en tijdige toegang tot de woning voor de zorgverlener.

8.1.1 Sleutelkastje

In het geval dat de cliënt slecht ter been is en/of aangeeft een sleutelsysteem te willen hebben, stelt De Gulden Zorg een sleutelkastje ter beschikking dat buiten de woning wordt geplaatst, zodat zorgverleners toegang hebben tot de woning. Hier zijn geen kosten aan verbonden. Het sleutelkastje blijft eigendom van De Gulden Zorg. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het regelen van een reservesleutel voor in het kastje.

8.1.2 Toestemming regelen

Indien voor het plaatsen van het sleutelkastje toestemming nodig is van de verhuurder of de Vereniging van Eigenaren (VvE), zal De Gulden Zorg die toestemming namens de cliënt vragen.

8.1.3 Huurbaas of VvE weigert toestemming

In het geval dat de verhuurder of VvE geen toestemming geeft, wordt de cliënt hierover tijdig geïnformeerd en is de cliënt zelf verantwoordelijk om te proberen toestemming te verkrijgen.

8.1.4 Geen sleutelkastje

Indien er geen toestemming komt voor het plaatsen van een sleutelkastje, is de cliënt zelf verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat de zorgverleners toegang hebben tot de woning.

8.2 Veilige werkomgeving

De cliënt dient een veilige en hygiënische werkomgeving te garanderen voor de zorgverleners van De Gulden Zorg. Dit houdt in dat de woning vrij is van gevaren, zoals losliggende objecten, agressieve huisdieren of gevaarlijke stoffen en dat er voldoende werkmaterialen en hygiënische voorzieningen aanwezig zijn.

8.3 Informatievoorziening

De cliënt is verplicht om juiste, actuele en volledige informatie te verstrekken die nodig is voor het opstellen en uitvoeren van het zorgplan. Dit omvat, maar is niet beperkt tot:

- medische informatie en voorgeschiedenis;
- wijzigingen in gezondheidstoestand of thuissituatie;
- eventuele risico's voor zorgverleners (zoals infectieziekten of huiselijke omstandigheden).

8.4 Samenwerking en respect

De cliënt dient op een respectvolle wijze samen te werken met zorgverleners. Agressie, intimidatie of ongepast gedrag jegens zorgverleners wordt niet getolereerd en kan leiden tot beëindiging van de zorgovereenkomst.

8.5 Wijzigingen doorgeven

De cliënt is verplicht om wijzigingen in persoonlijke of contactgegevens, evenals relevante wijzigingen in de zorgbehoefte, zo snel mogelijk door te geven aan De Gulden Zorg.

9. Schade en Verzekering

9.1 Aansprakelijkheid van De Gulden Zorg

De Gulden Zorg beschikt over een aansprakelijkheidsverzekering. Schade die door zorgverleners wordt veroorzaakt, zal worden afgehandeld via de verzekeringsmaatschappij van De Gulden Zorg.

9.2 Aansprakelijkheid van de Cliënt

De cliënt is verantwoordelijk voor schade die wordt veroorzaakt door zijn/haar eigen handelen of nalatigheid.

Het wordt aangeraden dat de cliënt beschikt over een geldige aansprakelijkheidsverzekering om eventuele schade aan derden zoals zorgverleners te dekken.

9.3 Uitsluiting van Aansprakelijkheid

De Gulden Zorg is niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, waaronder, maar niet beperkt tot, gedeerde inkomsten, gemiste besparingen of andere economische verliezen van de cliënt.

De Gulden Zorg is ook niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuiste of onvolledige informatie die door de cliënt is verstrekt.

9.4 Schadeafhandeling

Schadegevallen dienen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen **24 uur** na het incident, door de cliënt te worden gemeld aan De Gulden Zorg. Schademeldingen die na deze termijn worden ingediend, komen niet in aanmerking voor vergoeding.

Bij het melden van een schadegeval dient de cliënt een duidelijke omschrijving van het incident en eventuele bewijsmiddelen te verstrekken.

De Gulden Zorg zal, indien van toepassing, een incident rapporteren aan de verzekeringsmaatschappij en de cliënt op de hoogte houden van de voortgang van de schadeafhandeling.

9.5 Overmacht

De Gulden Zorg is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit overmachtssituaties, zoals genoemd in artikel 13.

10. Beëindiging van de Zorgovereenkomst

10.1 Opzegging door de cliënt

De cliënt kan de zorgovereenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van **30 dagen**, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

De opzegging dient per e-mail of aangetekende brief te worden verzonden naar De Gulden Zorg, waarbij de opzegtermijn begint op de ontvangstdatum van de opzegging.

10.2 Beëindiging door De Gulden Zorg

De Gulden Zorg heeft het recht om de zorgovereenkomst te beëindigen in de volgende gevallen:

- **Zorgbehoefte van de cliënt:** als de zorgbehoefte van de cliënt zich zodanig ontwikkelt dat De Gulden Zorg deze zorg niet meer kan leveren;
- **Ongepast gedrag:** agressie, bedreiging of ander ongepast gedrag jegens zorgverleners of andere medewerkers van De Gulden Zorg;
- **Niet-nakoming van verplichtingen:** indien de cliënt zijn/haar verplichtingen uit de zorgovereenkomst of deze algemene voorwaarden niet nakomt, zoals het niet tijdig betalen van facturen;
- **Veiligheidsrisico's:** als de situatie in de woning een onacceptabel veiligheidsrisico vormt voor zorgverleners;
- **Overmacht:** bij onvoorziene omstandigheden zoals bedoeld in artikel 13 waardoor het leveren van zorg door De Gulden Zorg onmogelijk wordt;

Indien De Gulden Zorg kiest om de zorgovereenkomst te beëindigen, wordt er altijd samen met de cliënt gezocht naar een oplossing om de continuïteit van de zorg te waarborgen. Dit kan inhouden dat er wordt gezocht naar een andere zorgverlener;

De opzegging door De Gulden Zorg wordt altijd schriftelijk toegelicht, waarbij wordt aangegeven waarom de zorgovereenkomst wordt beëindigd.

10.3 Recht op onmiddellijke beëindiging

De cliënt heeft het recht om de zorgovereenkomst per direct te beëindigen in de volgende gevallen:

- indien De Gulden Zorg niet voldoet aan de afgesproken kwaliteit van zorg, zoals vastgelegd in de zorgovereenkomst of het zorgplan;
- bij een ernstige vertrouwensbreuk tussen de cliënt en De Gulden Zorg of een van haar medewerkers;
- indien de cliënt zich onveilig voelt door het handelen of nalaten van medewerkers van De Gulden Zorg;

- bij niet respectvol gedrag of discriminatie door medewerkers van De Gulden Zorg;
- bij onverwachte persoonlijke of medische omstandigheden waardoor de cliënt geen gebruik meer kan maken van de zorg van De Gulden Zorg.

11. Kwaliteit, Feedback en klachten

11.1 Kwaliteitsborging

De Gulden Zorg hecht groot belang aan het leveren van goede kwalitatieve zorg. Onze medewerkers worden regelmatig getraind en beoordeeld om te voldoen aan de hoogste zorgstandaarden.

De zorgverlening wordt periodiek geëvalueerd, waarbij het zorgplan en de zorgbehoefte van de cliënt centraal staan.

Medewerkers van De Gulden Zorg worden jaarlijks bijgeschoold via e-learnings, zodat hun kennis actueel blijft. Voorbehouden en risicovolle handelingen worden iedere drie jaar opnieuw getoetst in zowel theorie als praktijk. Alleen medewerkers die aantoonbaar bevoegd en bekwaam zijn, mogen deze handelingen uitvoeren. Scholing en toetsing zijn vastgelegd in het personeelsdossier.

11.2 Cliënttevredenheid

De Gulden Zorg werkt continu aan kwaliteitsverbetering via de Plan-Do-Check-Act (PDCA) cyclus. Er worden twee keer per jaar cliënttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd, waarvan de resultaten gebruikt worden om het zorgproces te verbeteren. Daarnaast vinden er twee keer per jaar werkoverleggen plaats waarin teamleden knelpunten, verbeterideeën en ervaringen uit de praktijk bespreken. Bevindingen uit deze overleggen worden meegenomen in beleidsaanpassingen en in de jaarlijkse managementbeoordeling.

De resultaten van deze onderzoeken worden geanalyseerd en - waar nodig - gebruikt om onze werkwijze aan te passen.

11.3 Continu verbeteren

Feedback van cliënten, mantelzorgers en andere betrokkenen wordt actief gebruikt om onze diensten en processen voortdurend te verbeteren.

De Gulden Zorg moedigt cliënten en hun naasten aan om suggesties en opmerkingen te delen, zowel mondeling als schriftelijk.

11.4 Klachtenprocedure

11.4.1 Indienen van een klacht

Indien een cliënt niet tevreden is over de geleverde zorg, bespreekt de cliënt de ontevredenheid bij voorkeur eerst rechtstreeks met de betrokken medewerker.

Indien dit niet tot een oplossing leidt of een gesprek achterwege is gebleven kan een klacht worden indiend bij het bestuur van De Gulden Zorg via **klacht@deguldenzorg.nl** of per brief aan De Gulden Zorg.

Klachten worden binnen **14 dagen** na ontvangst in behandeling genomen. Indien meer tijd nodig is, wordt de cliënt hierover geïnformeerd met een toelichting op de voortgang.

De Gulden Zorg streeft ernaar om alle klachten op een constructieve en zorgvuldige manier op te lossen.

Het bestuur is verplicht binnen **zes weken** schriftelijk te antwoorden op de klacht.

11.4.2 Contact met de klachtenfunctionaris (KF)

De cliënt kan bij een klacht contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, De klachtenfunctionaris biedt ondersteuning en advies en kan helpen bij het formuleren van de klacht.

11.4.3 Bemiddeling door de klachtenfunctionaris

Indien gewenst, bemiddelt de klachtenfunctionaris tussen beide partijen. De klachtenfunctionaris neemt hierbij een neutrale en onafhankelijke positie in, waarbij hoor en wederhoor worden toegepast en informatie strikt vertrouwelijk wordt behandeld.

De klachtenfunctionaris luistert naar het verhaal van zowel de cliënt (klager) als de betrokken medewerker (aangeklaagde) en houdt beide partijen op de hoogte van de voortgang van het proces.

Tijdens bemiddelingsgesprekken fungeert de klachtenfunctionaris als onafhankelijke voorzitter. Eventuele afspraken tussen klager en aangeklaagde worden schriftelijk vastgelegd.

11.4.4 Geen oplossing na bemiddeling, Geschillencommissie

Indien de cliënt niet tevreden is met het antwoord van het bestuur en bemiddeling dus niet heeft geleid tot een oplossing, bespreekt de klachtenfunctionaris met de klager welke vervolgstappen er mogelijk zijn.

Indien de cliënt niet tevreden is met het antwoord van het bestuur, kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke Geschillencommissie waarbij De Gulden Zorg is aangesloten. De klachtenfunctionaris wijst de cliënt op deze mogelijkheid.

12. Geheimhouding en Vertrouwelijkheid

12.1 Geheimhoudingsplicht

De Gulden Zorg en haar medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van de zorgverlening ontvangen van of over de cliënt, tenzij wet- en regelgeving verplicht tot het delen van informatie.

De geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de zorgovereenkomst van kracht.

12.2 Vertrouwelijke informatie

Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan: alle gegevens over de gezondheid, persoonlijke omstandigheden en andere privé-informatie van de cliënt.

Vertrouwelijke informatie wordt uitsluitend gebruikt voor het verlenen van zorg en het waarborgen van de kwaliteit daarvan.

12.3 Uitzonderingen op geheimhouding

De Gulden Zorg kan vertrouwelijke informatie delen in de volgende situaties:

- indien de cliënt expliciet toestemming geeft om informatie te delen met derden, zoals familieleden, mantelzorgers of andere zorgverleners;
- indien De Gulden Zorg verplicht is om informatie te verstrekken op grond van een wettelijke bepaling of rechterlijke uitspraak;
- indien het delen van informatie noodzakelijk is voor de gezondheid of veiligheid van de cliënt, bijvoorbeeld met een arts of apotheek.

12.4 Toegang tot gegevens

Alleen bevoegde medewerkers van De Gulden Zorg hebben toegang tot de vertrouwelijke informatie van cliënten. Deze toegang wordt beperkt tot wat noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun taken.

12.5 Beveiliging van gegevens

De Gulden Zorg neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens van cliënten te beschermen tegen verlies, diefstal of ongeoorloofde toegang.

Alle digitale gegevens worden opgeslagen in een beveiligde omgeving die voldoet aan de normen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

12.6 Rechten van de cliënt

De cliënt heeft te allen tijde het recht om inzage te vragen in de gegevens die De Gulden Zorg over hem/haar heeft opgeslagen.

Op verzoek van de cliënt zal De Gulden Zorg onjuiste of verouderde gegevens corrigeren of verwijderen, voor zover dit niet in strijd is met wettelijke verplichtingen.

12.7 Meldplicht datalekken

In geval van een datalek waarbij persoonsgegevens van cliënten betrokken zijn, zal De Gulden Zorg de betrokkenen zo snel mogelijk informeren en melding maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens, zoals vereist door de AVG.

12.8 Bewaren van gegevens

De Gulden Zorg bewaart gegevens met betrekking tot de zorg die is verleend in verband met geneeskundige behandeling door derden gedurende **5 jaar**, of zolang als De Gulden Zorg op grond van wetgeving, bindende regelingen of voorschriften verplicht is om de gegevens te bewaren.

13. Overmacht

13.1 Definitie van overmacht

Er is sprake van overmacht bij onvoorziene omstandigheden die buiten de invloedssfeer liggen van De Gulden Zorg of de cliënt en die de uitvoering van de zorgverlening of de zorgverleningsovereenkomst tijdelijk of permanent onmogelijk maken. Voorbeelden van overmacht zijn, maar is niet beperkt tot:

- natuurrampen (zoals overstromingen, stormen of aardbevingen) of extreme weersomstandigheden;
- epidemieën of pandemieën;
- stakingen of arbeidsconflicten die niet aan De Gulden Zorg kunnen worden toegerekend;
- brand, technische storingen of andere calamiteiten in de werkomgeving van De Gulden Zorg;
- overheidsmaatregelen die de uitvoering van zorg bemoeilijken of onmogelijk maken.

13.2 Gevolgen van overmacht

In geval van overmacht is De Gulden Zorg gerechtigd om de zorgverlening tijdelijk op te schorten of, indien noodzakelijk, de zorgovereenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen zonder dat dit aanleiding geeft tot schadevergoeding.

De Gulden Zorg zal de cliënt zo snel mogelijk informeren over de aard van de overmacht, de verwachte duur en de gevolgen voor de zorgverlening.

13.3 Alternatieve oplossingen

De Gulden Zorg zal in overmachtssituaties, waar mogelijk, samen met de cliënt naar alternatieve oplossingen zoeken om de zorgverlening zoveel mogelijk voort te zetten. Dit kan bijvoorbeeld inhouden dat:

- de zorgverlening in aangepaste vorm wordt uitgevoerd;
- er tijdelijke ondersteuning wordt geregeld door een andere zorgverlener.

13.4 Geen aansprakelijkheid

De Gulden Zorg is niet aansprakelijk voor schade of ongemak die voortvloeit uit situaties van overmacht.

13.5 Continuïteit na overmacht

Zodra de overmachtssituatie is opgeheven, zal De Gulden Zorg de zorgverlening hervatten en de cliënt hierover informeren.

14. Wijzigingen voorwaarden

De Gulden Zorg behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te allen tijde aan te passen. In dat geval wordt de meest recente versie geüpload op de website van De Gulden Zorg en worden cliënten hiervan op de hoogte gesteld.

