



Algemene voorwaarden Professionele alarmopvolging door Thuiszorg Zorgpartners

1. Algemeen

- 1.1 Thuiszorg Zorgpartners is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2 Thuiszorg Zorgpartners werkt samen met samenwerkingspartner FocusCura die de dienst personenalarmering levert.
- 1.3 De professionele alarmopvolging is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.
- 1.4 Op de dienstverlening van Thuiszorg Zorgpartners is een klachtenregeling van toepassing. Hiervoor wordt verwezen naar de website van Zorgpartners Midden-Holland, www.zorgpartners.nl

2. Aan- en afmelding voor professionele alarmopvolging

- 2.1 Een klant kan zich bij FocusCura aanmelden voor professionele alarmopvolging van Thuiszorg Zorgpartners door de gevraagde gegevens via een (digitaal) aanmeldformulier aan FocusCura beschikbaar te stellen.
- 2.2 Een aanmelding is geaccepteerd als Thuiszorg Zorgpartners de aanmelding voor professionele opvolging heeft bevestigd. Pas na deze bevestiging zal Thuiszorg Zorgpartners de beoogde diensten leveren.
- 2.3 Indien de klant de dienst personenalarmering bij samenwerkingspartner FocusCura opzegt, stopt automatisch ook de dienstverlening voor professionele alarmopvolging.

3. Professionele alarmopvolging

- 3.1 Bij een acute noodsituatie kan gebruik worden gemaakt van het alarm. De klant zal vervolgens in contact komen met een medewerker van de alarmcentrale.
- 3.2 De alarmcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt indien het een acuut noodgeval betreft de benodigde professionele hulpverlening van Thuiszorg Zorgpartners in.
- 3.3 De zorgmedewerker van Thuiszorg Zorgpartners zal zich tot het uiterste inspannen om binnen 30 minuten hulp te bieden. Door onvoorziene situaties zoals verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden of gelijktijdige alarmsituaties elders, kan de aanrijtijd langer uitvallen dan 30 minuten.
- 3.4 Professionele alarmopvolging door Thuiszorg Zorgpartners wordt in principe alleen verleend bij alarmoproepen waar een acute noodsituatie het geval is en waar zo snel mogelijk zorg nodig is om te voorkomen dat er een gevaarlijke of levensbedreigende situatie ontstaat, bijvoorbeeld als u bent gevallen of u zich ernstig verwond of pijn gedaan heeft. Voor andere zorg gerelateerde hulpvragen verwijzen wij de klant naar zijn reguliere thuiszorgteam, indien van toepassing.
- 3.5 Thuiszorg Zorgpartners beschikt over deskundige zorgmedewerkers die voldoen aan de gestelde kwalificaties die noodzakelijk zijn om de overeengekomen diensten te leveren.
- 3.6 Als er alarm wordt geslagen en de medewerker van de alarmcentrale kan de klant niet horen via de spreek-luisterverbinding zullen zij over gaan tot het inschakelen van de hulpverlener.
- 3.7 Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende hulpdienst gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- 3.8 Bij veelvuldig onterecht gebruik van personenalarmering waardoor er onterecht Professionele alarmopvolging door Thuiszorg Zorgpartners is ingezet, kunnen de kosten die hiermee samenhangen in rekening worden gebracht bij de klant.



- 3.9 Bij veelvuldig gebruik van personenalarmering kan Thuiszorg Zorgpartners in gesprek treden met de klant of diens contactpersoon om het alarmgebruik te evalueren, eventuele aanbevelingen te doen m.b.t. het gebruik en/of de zorglevering.
- 3.10 Thuiszorg Zorgpartners kan professionele alarmopvolging bieden aan klanten die bij een andere zorgorganisatie thuiszorg voor verzorging en/of verpleging ontvangen. Thuiszorg Zorgpartners draagt zorg voor de facturering naar betreffende organisatie wanneer er sprake is geweest van een alarmoproep en de zorgopvolging daarvan.
- 3.11 De klant draagt er zorg voor dat er minimaal 1 contactpersoon wordt doorgegeven bij de aanmelding die gebeld kan worden voor overleg en informatieverstrekking.

4. Woningtoegang

- 4.1 Indien de klant kiest voor professionele alarmering met zorgopvolging via Thuiszorg Zorgpartners dient er voor de medewerkers van Thuiszorg Zorgpartners toegang tot de woning van de klant gerealiseerd te worden. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de klant. Deze toegang is noodzakelijk om onze medewerkers bij een alarmmelding of hulpvraag toegang tot de woning van de klant te verschaffen.
- 4.2 Indien de klant in een complex woont met een centrale, afgesloten toegangsdeur, is de klant eveneens verantwoordelijk voor het verschaffen van toegang tot het complex.
- 4.3 Thuiszorg Zorgpartners neemt geen sleutels van klanten in beheer.
- 4.4 Uitgangspunt is dat om de woning (en het complex) te kunnen betreden de klant een sleutelkluis bij zijn woning dient te hebben. De klant kan via FocusCura een sleutelkluis (cKey Pin Plus) huren. Het is niet mogelijk voor de klant om een eigen sleutelkluis aan te schaffen of elders een sleutelkluis te huren.
- 4.5 De klant is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de toegangscode aan de medewerker van Thuiszorg Zorgpartners.
- 4.6 De sleutelcode wordt opgeslagen in uw persoonlijke elektronische dossier en is alleen toegankelijk voor de daarvoor bevoegde medewerkers in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 4.7 Thuiszorg Zorgpartners is niet aansprakelijk indien de toegangscode niet bekend is bij Thuiszorg Zorgpartners of de zorgcentrale, of gewijzigd is of niet meer functioneert.
- 4.8 De klant is zelf verantwoordelijk voor het aanwezig zijn van de sleutel(s) in het sleutelkluisje.
- 4.9 Indien de toegang tot de woning -inclusief de centrale toegangsdeur van het complex- niet door de klant is geregeld, (bijv. omdat er geen sleutelkluisje is geregeld, de sleutel niet in het sleutelkluisje zit of de code niet meer klopt) kan de deur worden opengebroken om de medewerker toegang te verlenen, eventueel met hulp van derden, indien dit noodzakelijk is in verband met acute hulpverlening. De schade die hierdoor is ontstaan is voor eigen rekening van de klant.
- 4.10 Thuiszorg Zorgpartners accepteert geen onveilige sleuteloplossingen zoals een sleutel onder de deurmat of in een bloempot e.d.
- 4.11 Eventuele door de alarmcentrale ingeschakelde hulpdiensten (politie, brandweer of ambulance) hebben geen toegang tot de sleutelkluis. Deze hulpdiensten zullen zich volgens eigen protocol toegang verschaffen tot de woning. Thuiszorg Zorgpartners is niet aansprakelijk voor eventuele schade die hierbij ontstaat.

5. Aansprakelijkheid

- 5.1 Thuiszorg Zorgpartners is niet aansprakelijk voor:
 - 5.1.1 De aansluiting, werking en storings van de alarmeringsapparatuur.
 - 5.1.2 Het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde zorgmedewerkers en/of (of



hulpdiensten als gevolg van onvoorziene omstandigheden (verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden e.d.).

- 5.1.3 Schade als gevolg van de handelswijze van de ingeschakelde zorgmedewerkers (s) en/of hulpdiensten na een gemelde alarmoproep.
- 5.1.4 Schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Thuiszorg Zorgpartners is uitgegaan van door de klant of namens de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige en/of niet actuele gegevens.
- 5.1.5 Schade ten gevolgen van een onjuist gebruik van apparatuur, onjuiste instructie door de meldcentrale, stroomuitval, en/of een verminderde beschikbaarheid van de telefoonverbinding.
- 5.1.6 Schade die kan ontstaan indien na een gemelde noodsituatie de toegang tot de woning moet worden geforceerd.
- 5.2 De klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van zijn of haar gegevens. Wijzigingen dienen aan FocusCura doorgegeven te worden.
- 5.3 De klant kan aanspraak maken op de zorgverlening als er aan deze algemene voorwaarden en de betalingsverplichting wordt voldaan.

6. Financieel

- 6.1 De abonnementskosten voor de professionele alarmopvolging worden uit naam van Thuiszorg Zorgpartners door samenwerkingspartner FocusCura maandelijks via automatische incasso geïnd.
- 6.2 Thuiszorg Zorgpartners kan de tarieven jaarlijks verhogen op basis van de consumentenprijsindex van het CBS en behoudt zich het recht voor om bij andere kostenstijging, tarieven aan te passen. De klant wordt vooraf over andere tariefwijzigingen dan indexering geïnformeerd.
- 6.3 Thuiszorg Zorgpartners is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct op te zeggen indien het verlenen van zorg- en hulpverlening wordt belemmerd. De klant wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.
Het is eventueel mogelijk om de professionele alarmopvolging om te zetten naar sociale alarmopvolging in overleg met FocusCura.
- 6.4 In het abonnement professionele alarmering is een vast tarief opgenomen voor de professionele alarmopvolging, dat bestaat uit de beschikbaarheid van de professionele zorgmedewerkers. De geleverde zorg na een alarmoproep is niet in dit tarief inbegrepen. Op de zorg na een alarmoproep kunt u aanspraak maken vanuit de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg.

7. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

- 7.1 Wij verwerken uw persoonsgegevens alleen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 7.2 Noodzakelijke klant gerelateerde gegevens kunnen worden uitgewisseld aan hulp- en dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.
- 7.3 Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.zorgpartners.nl

8. Wijziging Algemene voorwaarden Professionele alarmopvolging

- 8.1 Thuiszorg Zorgpartners heeft het recht deze Algemene voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde Algemene voorwaarden zijn voor de klant, dertig dagen nadat de klant daarvan op de hoogte is gesteld, bindend.
- 8.2 Alleen de meest recente versie van de Algemene voorwaarden Professionele alarmopvolging zijn van toepassing. Deze kunnen gedownload worden via www.zorgpartners.nl.