

## Algemene voorwaarden Professionele alarmopvolging door Zorggroep Almere

---

## 1. Algemeen

- 1.1. Zorggroep Almere is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2. Zorggroep Almere 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 Zorggroep Almere is een klachtenregeling van toepassing. Bij klachten kan de klant contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Zorggroep Almere:
  - Per post: klachtenbureau Zorggroep Almere; Postbus 10136 1301 AC Almere
  - Digitaal: via het klachtenformulier op de website (<https://www.zorggroep-almere.nl/over-ons/uwmening/een-klacht-indienen/>) of via de mail: [klachtenbureau@zorggroep-almere.nl](mailto:klachtenbureau@zorggroep-almere.nl)
  - Telefonisch: 036-54 54 002
- 1.5. U kunt ook een compliment geven via <https://www.zorggroep-almere.nl/over-ons/complimentenformulier/>

## 2. Aan- en afmelding voor professionele alarmopvolging

- 2.1. Een klant kan zich bij FocusCura aanmelden voor professionele alarmopvolging van Zorggroep Almere door de gevraagde gegevens via een (digitaal) aanmeldformulier aan FocusCura beschikbaar te stellen.
- 2.2. Indien de klant de dienst personenalarmering bij samenwerkingspartner FocusCura opzegt, stopt ook automatisch 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 de medewerker van de zorgcentrale van Eurocross.
- 3.2 De medewerker zorgcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt indien het een acuut noodgeval betreft de benodigde professionele hulpverlening van Zorggroep Almere in.
- 3.3 De zorgmedewerker van Zorggroep Almere 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 Zorggroep Almere 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 hebt gedaan. Voor andere zorg gerelateerde hulpvragen, verwijzen wij de klant naar zijn/haar huisarts of reguliere thuiszorg team, indien van toepassing.
- 3.5 Zorggroep Almere beschikt over deskundige medewerkers 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 zorgcentrale kan de klant niet horen via de spreek-luisterverbinding zullen zij over gaan tot het inschakelen van de hulpverlener. Dit kan een contactpersoon zijn, of een zorgverlener.
- 3.7 Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- 3.8 Bij veelvuldig onterecht gebruik van personenalarmering waardoor er onterecht professionele alarmopvolging door Zorggroep Almere is ingezet, kunnen de kosten die hiermee samenhangen in rekening worden gebracht bij de klant.
- 3.9 Bij veelvuldig gebruik van personenalarmering kan Zorggroep Almere 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 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 Zorggroep Almere dient er voor de medewerkers van Zorggroep Almere 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 Zorggroep Almere neemt geen sleutels van klanten in beheer.
- 4.4 Om de woning (en eventueel het complex) te kunnen betreden dient klant een digitale sleutelkluis via Focus Cura bij zijn woning dient te bevestigen.
- 4.5 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), 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.
- 4.6 Zorggroep Almere werkt met de digitale sleuteloplossingen van Focus Cura waar door middel van een app de deur geopend kan worden.
- 4.7 Zorggroep Almere accepteert geen onveilige sleuteloplossingen zoals een sleutel onder de deurmat, in een bloempot, e.d.

## 5. Aansprakelijkheid

- 5.1 Zorggroep Almere is niet aansprakelijk voor:
  - 5.1.1. De aansluiting, werking en storingen van de alarmeringsapparatuur.
  - 5.1.2. Het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde personen, hulpverleners of instanties als gevolg van onvoorziene omstandigheden (verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden e.d.).
  - 5.1.3. Schade als gevolg van de handelswijze van de ingeschakelde hulpverlener(s) na een gemelde alarmoproep.
  - 5.1.4. 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 betalingsverplichtingen wordt voldaan.

## 6. Financieel

- 6.1 De abonnementskosten voor de professionele alarmopvolging worden uit naam van Zorggroep Almere door samenwerkingspartner FocusCura maandelijks via automatische incasso geïnd.
- 6.2 Zorggroep Almere 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 tariefswijzigingen dan indexering geïnformeerd.
- 6.3 Zorggroep Almere is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct op te zeggen indien het verlenen van zorg- en hulpverlening structureel 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.

## **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 website van Zorggroep Almere

## **8. Wijziging Algemene Voorwaarden Professionele alarmopvolging**

- 8.1 Zorggroep Almere 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 personenalarmering zijn van toepassing. Deze kunnen worden gedownload via website Zorggroep Almere