

# Algemene voorwaarden

## Professionele Alarmopvolging door BrabantZorg

### 1. Algemeen

- 1.1. BrabantZorg is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2. BrabantZorg werkt alleen samen met samenwerkingspartner FocusCura die de dienst personenalarmering en de daarbij horende apparatuur levert.
- 1.3. De dienst alarmopvolging is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.

### 2. Aan- en afmelding voor professionele alarmopvolging

- 2.1. Een cliënt kan zich bij FocusCura aanmelden voor professionele alarmopvolging van BrabantZorg door de gevraagde gegevens via een digitaal aanmeldformulier dat beschikbaar is op de website van BrabantZorg is, aan FocusCura beschikbaar te stellen.
- 2.2. Een aanmelding is geaccepteerd als BrabantZorg de aanmelding voor professionele opvolging heeft bevestigd aan FocusCura. Pas na deze bevestiging zal BrabantZorg de beoogde diensten leveren. De wijkverpleegkundige bepaalt op basis van een intakegesprek met de cliënt of de cliënt in aanmerking komt voor professionele alarmopvolging.
- 2.3. Indien de cliënt de dienst personenalarmering bij samenwerkingspartner FocusCura opzegt, stopt ook automatisch de dienstverlening voor professionele alarmopvolging.
- 2.4. Om in aanmerking te komen voor professionele alarmopvolging dient de cliënt in het bezit te zijn van een geldige indicatie ZVW of WLZ. BrabantZorg levert geen professionele alarmopvolging op basis van een PGB.
- 2.5. Indien de cliënt geen indicatie heeft dan is het mogelijk om gebruik te maken van professionele alarmopvolging in abonnementsvorm, waarbij de cliënt zelf maandelijks een bedrag betaalt aan BrabantZorg. De cliënt kan naast professionele alarmopvolging door BrabantZorg ook kiezen voor sociale alarmopvolging in overleg met FocusCura.
- 2.6. BrabantZorg biedt geen professionele alarmopvolging aan cliënten die bij een andere zorgorganisatie thuiszorg voor verzorging en/of verpleging ontvangen, tenzij de andere zorgorganisatie hierover afspraken heeft gemaakt met BrabantZorg.
- 2.7. Indien de cliënt een huisgenoot heeft die ook professionele alarmopvolging wil (bijvoorbeeld een echtpaar dat gebruik maakt van dezelfde alarmeringsapparatuur en allebei een eigen alarmeringsknop heeft), dan dient deze huisgenoot ook een indicatie ZVW of WLZ te hebben, of hiervoor een eigen abonnement af te sluiten bij BrabantZorg.

### **3. Professionele alarmopvolging**

3.1. Bij een acute noodzaak tot zorg kan gebruik worden gemaakt van het alarm. De cliënt zal vervolgens in contact komen met de medewerker van de zorgcentrale.

3.2. De zorgcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt indien nodig professionele hulp in van BrabantZorg of, indien het een acuut noodgeval betreft, (ook) de 112-hulpdiensten (politie, brandweer, ambulance).

3.3. De zorgmedewerker van BrabantZorg 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 BrabantZorg wordt in principe alleen verleend bij alarmoproepen waarbij zo snel mogelijk zorg nodig is om te voorkomen dat er een gevaarlijke of levensbedreigende situatie ontstaat. Bijvoorbeeld als de cliënt is gevallen of zich (ernstig) verwond heeft of pijn heeft gedaan. Voor andere zorggerelateerde hulpvragen, verwijzen wij de cliënt naar zijn/haar huisarts of reguliere thuiszorgteam.

3.5. BrabantZorg 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 gemaakt en de medewerker van de zorgcentrale kan de cliënt niet horen via de spreek-luisterverbinding, zal deze medewerker overgaan tot het inschakelen van de hulpverlener. Dit kan een contactpersoon zijn, of een zorgverlener. Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).

3.7. Bij veelvuldig gebruik van personenalarmering zal BrabantZorg in gesprek treden met de cliënt of diens contactpersoon om het gebruik van het alarm te evalueren en eventuele aanbevelingen te doen m.b.t. het gebruik en/of de zorglevering. In het uiterste geval kan de uitkomst van de evaluatie zijn dat de overeenkomst voor zorgopvolging door BrabantZorg wordt ontbonden. De cliënt kan dan desgewenst overstappen op sociale alarmering.

3.8. De cliënt draagt er zorg voor dat er minimaal 1 contactpersoon wordt doorgegeven die door BrabantZorg gebeld kan worden voor overleg.

3.9. Indien de cliënt reguliere zorg nodig heeft, dan valt dit niet onder de dienst professionele alarmering. Er kan ook geen garantie worden gegeven dat BrabantZorg reguliere zorg kan gaan leveren aan iemand die professionele alarmering afneemt.

#### **4. Woningtoegang**

- 4.1. Indien de cliënt kiest voor professionele alarmering met zorgopvolging via BrabantZorg, dan dient er voor de medewerkers van BrabantZorg toegang tot de woning van de cliënt gerealiseerd te worden. Deze toegang is noodzakelijk om onze medewerkers bij een alarmmelding of hulpvraag toegang tot de woning van de cliënt te verschaffen. Voor de woningtoegang is de cliënt vanuit kwaliteits- en veiligheidsredenen, verplicht te kiezen voor een sleutelkastje (te huur bij FocusCura of zelf te kopen of te huren bij een andere leverancier) of een andere manier van woningtoegang geleverd door FocusCura. Andere manieren van toegang accepteert BrabantZorg niet.
- 4.2. Indien de cliënt in een complex woont met een centrale, afgesloten toegangsdeur, zal BrabantZorg proberen de toegang tot het complex te organiseren d.m.v. een toepassing van FocusCura, mits de eigenaar van het complex hieraan mee wil werken. De kosten worden gedragen door BrabantZorg en de cliënt. Van de cliënt kan een eigen bijdrage gevraagd worden met een maximum van €100.
- 4.3. BrabantZorg neemt nooit sleutels van cliënten in beheer en haalt ook geen sleutels van cliënten op bij een ander adres dan het adres van de cliënt.
- 4.4. De code van de woningtoegang wordt bij installatie gedeeld met de zorgcentrale, zodat zij de code kunnen delen met de zorgmedewerker indien deze wordt ingeschakeld voor hulp.
- 4.5. Indien BrabantZorg op verzoek van de cliënt ook gebruik dient te maken van het sleutelkluisje voor verlening van reguliere zorgmomenten, dan wordt de sleutelcode opgeslagen in het persoonlijke elektronische dossier. Dit is alleen toegankelijk voor de daarvoor bevoegde medewerkers in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 4.6. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de toegangscode aan de medewerker van BrabantZorg en het doorgeven van wijzigingen van de code.
- 4.7. BrabantZorg is niet aansprakelijk indien de toegangscode niet bekend is bij BrabantZorg of de zorgcentrale bijvoorbeeld omdat deze gewijzigd is of niet meer functioneert.
- 4.8. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het aanwezig zijn van de sleutel(s) in het sleutelkluisje.

## **5. Aansprakelijkheid**

5.1. BrabantZorg 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 door hulpdiensten.

5.2. De cliënt is verantwoordelijk voor het actueel houden van zijn of haar gegevens. Wijzigingen dienen aan FocusCura doorgegeven te worden.

5.3. De cliënt kan alleen aanspraak maken op de zorgverlening als er aan deze algemene voorwaarden en de betalingsverplichtingen wordt voldaan.

## **6. Financieel**

6.1. BrabantZorg kan de tarieven jaarlijks verhogen op basis van de inflatie en behoudt zich het recht voor om bij andere kostenstijging tarieven aan te passen. De cliënt wordt vooraf over tariefswijzigingen anders dan indexering geïnformeerd.

6.2. BrabantZorg is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct op te zeggen indien het verlenen van zorg- en hulpverlening structureel wordt belemmerd. De cliënt wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

6.3 Cliënt machtigt BrabantZorg om de kosten voor het abonnement automatisch af te schrijven. Indien de deelnemer BrabantZorg niet machtigt, kan BrabantZorg extra administratiekosten in rekening brengen. Bij het einde van de overeenkomst zal BrabantZorg de automatische incasso beëindigen na incassering van het laatst verschuldigde bedrag.

## **7. Privacy en uitwisselen persoonsgegevens**

7.1. Wij verwerken uw persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

7.2. Noodzakelijke cliënt gerelateerde gegevens kunnen worden uitgewisseld aan hulp- en dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.

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

8.1. BrabantZorg heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn voor de cliënt, dertig dagen nadat de cliënt 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 worden gedownload via

[www.brabantzorg.eu](http://www.brabantzorg.eu)