

## **Algemene Voorwaarden Professionele Alarmopvolging door Zonnehuisgroep Vlaardingen**

### **1. Algemeen**

- 1.1. Zonnehuisgroep Vlaardingen is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2. Zonnehuisgroep Vlaardingen 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 Zonnehuisgroep Vlaardingen is een klachtenregeling van toepassing. Bij klachten kan de cliënt contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Zonnehuisgroep Vlaardingen. De klachtenregeling is te vinden via de website [www.zgvlaardingen.nl](http://www.zgvlaardingen.nl) onder de publicatie 'klachtenregeling cliënten Zonnehuisgroep Vlaardingen'. De klachtenfunctionaris is te bereiken via het algemene nummer telefoonnummer 010-4759595.
- 1.5. Zonnehuisgroep Vlaardingen biedt uitsluitend professionele alarmopvolging aan:
  - 1.5.1 Cliënten die van Zonnehuisgroep Vlaardingen wijkverpleging ontvangen
- 1.6. De cliënt kan alleen aanspraak maken op de professionele alarmopvolging als er aan deze algemene voorwaarden en aan de betalingsverplichtingen aan FocusCura is voldaan.
- 1.7. Wanneer niet langer aan de voorwaarden van 1.5 wordt voldaan, wordt de professionele alarmopvolging per direct beëindigd. Zie ook artikel 8.

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

- 2.1. Een cliënt kan zich bij FocusCura aanmelden voor professionele alarmopvolging van Zonnehuisgroep Vlaardingen door de gevraagde gegevens via een (digitaal) aanmeldformulier aan FocusCura beschikbaar te stellen.
- 2.2. Een aanmelding is geaccepteerd als Zonnehuisgroep Vlaardingen de aanmelding voor professionele opvolging heeft bevestigd aan FocusCura. Pas na deze bevestiging zal Zonnehuisgroep Vlaardingen de beoogde diensten leveren.
- 2.3. Indien de cliënt 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 cliënt zal vervolgens in contact komen met de medewerker van de zorgcentrale.
- 3.2. De zorgcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt indien het een acuut noodgeval betreft de benodigde professionele hulpverlening van Zonnehuisgroep Vlaardingen in.
- 3.3. De zorgmedewerker van Zonnehuisgroep Vlaardingen 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 Zonnehuisgroep Vlaardingen 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 in de situatie dat de cliënt is gevallen en zich ernstig verwond heeft en veel pijn heeft. Voor andere zorg gerelateerde hulpvragen, verwijzen wij de cliënt naar zijn/haar huisarts of reguliere thuiszorg team, indien van toepassing.
- 3.5. Zonnehuisgroep Vlaardingen 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 cliënt niet horen via de spreek-luisterverbinding zullen zij over gaan tot het inschakelen van een zorgverlener van Zonnehuisgroep Vlaardingen.
- 3.7. Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- 3.8. Bij veelvuldig gebruik van personenalarmering kan Zonnehuisgroep Vlaardingen in gesprek treden met de cliënt of diens contactpersoon om het alarmgebruik te evalueren, eventuele aanbevelingen te doen m.b.t. het gebruik en/of de zorglevering.
- 3.9. Zonnehuisgroep Vlaardingen draagt zorg voor een juiste overdracht van relevante gegevens naar hulpverleningsdiensten en/of contactpersoon en regelt desgewenst verdere zorgverlening voor de cliënt.

#### **4. Woningtoegang**

- 4.1. Indien de cliënt kiest voor professionele alarmering met zorgopvolging via Zonnehuisgroep Vlaardingen dient er voor de medewerkers van Zonnehuisgroep Vlaardingen toegang tot de woning van de cliënt gerealiseerd te worden. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de cliënt. Deze toegang is noodzakelijk om medewerkers bij een alarmmelding of hulpvraag toegang tot de woning van de cliënt te verschaffen.
- 4.2. Indien de cliënt in een complex woont met een centrale, afgesloten toegangsdeur, is de cliënt eveneens verantwoordelijk voor het verschaffen van toegang tot het complex.
- 4.3. Zonnehuisgroep Vlaardingen
  - 4.3.1. neemt geen sleutels van cliënten in beheer;
  - 4.3.2. accepteert geen sleutelkluisjes met cijfercode waardoor de deur geopend kan worden;
  - 4.3.3. accepteert geen onveilige sleuteloplossingen zoals een sleutel onder de deurmat of in een bloempot e.d.
- 4.4. Uitgangspunt is dat om de woning (en het complex) te kunnen betreden de cliënt een digitale toegangsoplossing- waarmee d.m.v. een App de deur geopend kan worden- huurt via onze partner FocusCura.
- 4.5. De digitale toegangsoplossing is alleen te openen met een App voor de daarvoor bevoegde medewerkers in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 4.6. Zonnehuisgroep Vlaardingen is niet aansprakelijk voor het niet kunnen betreden van de woning als de toegangsoplossing ontbreekt of niet functioneert.
- 4.7. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het aanwezig zijn van de toegangsoplossing.
- 4.8. Indien de toegang tot de woning -inclusief de centrale toegangsdeur van het complex- niet door de cliënt 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 cliënt.

#### **5. Aansprakelijkheid**

- 5.1. Zonnehuisgroep Vlaardingen is niet aansprakelijk voor:
  - 5.2.1 De aansluiting, werking en storingsen van de alarmeringsapparatuur.
  - 5.2.2 Het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde personen, hulpverleners of instanties als gevolg van onvoorziene omstandigheden (verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden e.d.).
  - 5.2.3 Schade als gevolg van de handelswijze van de ingeschakelde hulpverlener(s) na een gemelde alarmoproep.
  - 5.2.4 Schade die kan ontstaan indien na een gemelde noodsituatie de toegang tot de woning moet worden geforceerd;

5.2.5 Het actueel houden van gegevens van de cliënt. De cliënt is hier zelf verantwoordelijk voor en wijzigingen dienen aan FocusCura doorgegeven te worden.

## **6 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**

- 6.1 Zonnehuisgroep Vlaardingen en FocusCura verwerken persoonsgegevens alleen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 6.2 Noodzakelijke cliëntgerelateerde gegevens kunnen worden uitgewisseld aan hulp- en dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.
- 6.3 Meer informatie is te vinden op de website van Zonnehuisgroep Vlaardingen ([www.zgvlaardingen.nl](http://www.zgvlaardingen.nl))

## **7 Wijziging Algemene Voorwaarden Professionele alarmopvolging**

- 7.1 Zonnehuisgroep Vlaardingen 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.
- 7.2 Alleen de meest recente versie van de algemene voorwaarden professionele personalarmering zijn van toepassing. Deze kunnen worden gedownload via website Zonnehuisgroep Vlaardingen ([www.zgvlaardingen.nl](http://www.zgvlaardingen.nl))

## **8 Duur, wijziging en einde van de overeenkomst**

- 8.1 De overeenkomst gaat in op de datum waarop de ondertekende aanmelding van de cliënt door Zonnehuisgroep Vlaardingen wordt bevestigd bij FocusCura
- 8.2 De cliënt kan de dienstverlening op ieder moment schriftelijk (via een afmeldformulier) of elektronisch opzeggen bij FocusCura, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 8.3 De overeenkomst wordt van rechtswege beëindigd op de datum waarop niet langer wordt voldaan aan de voorwaarden genoemd in artikel 1.5.
- 8.4 Zonnehuisgroep Vlaardingen is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct dan wel met een redelijke termijn op te zeggen indien:
  - het verlenen van zorg- en hulpverlening wordt belemmerd door de cliënt of de in de woning bij de zorg-en hulpverlening aanwezige personen of
  - de cliënt zich niet houdt aan de voorwaarden of
  - de situatie zich voordoet genoemd in artikel 3.8 of
  - er (andere) redenen zijn waarom het van Zonnehuisgroep Vlaardingen redelijkerwijs niet gevegd kan worden de dienstverlening voort te zetten.De cliënt wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.