

Algemene voorwaarden professionele alarmopvolging door ZorgSpectrum met apparatuur van FocusCura^{1&2}

Versie 09.05.22

1. Algemeen

- 1.1. ZorgSpectrum is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2. ZorgSpectrum werkt samen met samenwerkingspartner FocusCura die het product personenalarmering (apparatuur en verbinding zorgcentrale) levert.
- 1.3. ZorgSpectrum werkt samen met samenwerkingspartner RAVU (regionale ambulance voorziening Utrecht) die de dienst professionele alarmopvolging tijdens nacht- en weekenduren aanbiedt.
- 1.4. De professionele alarmopvolging is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.
- 1.5. Op de dienstverlening van ZorgSpectrum is een klachtenregeling van toepassing. Bij klachten kan de klant contact opnemen met de klachtenfunctionaris van ZorgSpectrum. De klachtenregeling en de contactgegevens van de klachtenfunctionaris zijn te vinden op www.zorgspectrum.nl of op te vragen bij ZorgSpectrum Klantadvies via telefoonnummer 030 6575045.
- 1.6. ZorgSpectrum biedt uitsluitend professionele alarmopvolging:
 - aan klanten die van ZorgSpectrum wijkverpleging ontvangen of Wlz-zorg in de thuissituatie (volledig pakket thuis of modulair pakket thuis met persoonlijke verzorging en/of verpleging);
 - en die woonachtig zijn in de gemeenten Nieuwegein en Houten;
 - en die het product personenalarmering afnemen van FocusCura.
- 1.7. Wanneer niet langer aan de voorwaarden van 1.6 wordt voldaan, wordt de professionele alarmering per direct beëindigd (zie artikel 7.4).

2. Aanmelding voor professionele alarmopvolging

- 2.1. Een klant kan zich bij FocusCura aanmelden voor professionele alarmopvolging van ZorgSpectrum door samen met de wijkverpleegkundige de gevraagde gegevens via een (digitaal) aanmeldformulier in te vullen. De wijkverpleegkundige of de Klant stuurt het (digitale) aanmeldformulier op naar FocusCura.
- 2.2. De klant draagt er zorg voor dat er minimaal één contactpersoon wordt doorgegeven bij de aanmelding die gebeld kan worden voor overleg en informatieverstrekking.

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.
- 3.2. De zorgcentrale (zorgcentralist) beoordeelt aan de hand van de situatie de hulpvraag en schakelt indien het een acute zorgsituatie betreft - van maandag tot en met vrijdag van 7.00 - 23.00 uur - de benodigde professionele hulpverlening van ZorgSpectrum in. De zorgcentrale schakelt de RAVU in op weekdagen van 23.00 - 7.00 uur, op weekenddagen en op officiële feestdagen.
- 3.3. De zorgmedewerker van ZorgSpectrum zal zich tot het uiterste inspannen om binnen 30 minuten hulp te bieden; de RAVU spant zich in om binnen 60 minuten hulp te bieden. Door onvoorziene situaties zoals verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden of gelijktijdige alarmsituaties elders, kan de aanrijtijd langer uitvallen.
- 3.4. Professionele alarmopvolging door ZorgSpectrum of RAVU wordt in principe alleen verleend bij alarmoproepen waar een acute situatie het geval is en waar zo snel mogelijk zorg nodig is om te

¹ Deze Algemene Voorwaarden zijn onderdeel van de Overeenkomst bestaande uit de Aanvraag, de Opdrachtbevestiging, deze Algemene voorwaarden professionele alarmopvolging en de Productvoorwaarden

² Bij een andere leverancier dan FocusCura gelden andere algemene voorwaarden.

voorkomen dat er een gevaarlijke of levensbedreigende situatie ontstaat, bijvoorbeeld als de klant is gevallen of zich ernstig heeft verwond of pijn heeft. Voor andere zorg gerelateerde hulpvragen, wordt de klant verwezen naar zijn/haar huisarts of reguliere thuiszorg team, indien van toepassing.

- 3.5. ZorgSpectrum en RAVU beschikken 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 (indien sociale alarmering), of een zorgverlener (indien professionele alarmering).
- 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 ZorgSpectrum 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.
- 3.9. Bij veelvuldig onterecht gebruik van personenalarmering waardoor er onterecht professionele alarmopvolging door ZorgSpectrum is ingezet, kunnen de kosten die hiermee samenhangen in rekening worden gebracht bij de klant.

4. Woningtoegang

- 4.1. Indien de klant kiest voor professionele alarmering met zorgopvolging via ZorgSpectrum dient er voor de medewerkers van ZorgSpectrum en RAVU toegang tot de woning van de klant gerealiseerd te worden. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de klant. Deze toegang is noodzakelijk om zorgmedewerkers 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. ZorgSpectrum neemt geen sleutels van klanten in beheer.
- 4.4. Uitgangspunt is dat om de woning (en het complex) te kunnen betreden, de klant een sleutelkluisje met cijfercode bij zijn woning dient te bevestigen. Voor klanten die Wlz-zorg in de thuish situatie ontvangen, wordt het sleutelkluisje met cijfercode via FocusCura gehuurd. Zvw-klanten kunnen zelf een sleutelkluisje met cijfercode aanschaffen en ophangen of via FocusCura een sleutelkluisje huren.
- 4.5. Voor klanten die Wlz-zorg ontvangen, komen de kosten van het sleutelkluisje van FocusCura voor rekening van ZorgSpectrum. Voor Zvw-klanten komen de kosten van het sleutelkluisje voor rekening van de klant. De klant kan de kosten eventueel, afhankelijk van de polisvoorwaarden, declareren bij de eigen zorgverzekeraar.
- 4.6. De code van het sleutelkluisje wordt bij installatie gedeeld met de zorgcentrale, zodat zij deze kunnen delen met de zorgmedewerker indien deze wordt ingeschakeld voor hulp.
- 4.7. De sleutelcode wordt opgeslagen in het persoonlijke elektronische dossier van de klant en is alleen toegankelijk voor de daarvoor bevoegde medewerkers in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 4.8. ZorgSpectrum is niet aansprakelijk indien de toegangscode niet bekend is bij ZorgSpectrum of de zorgcentrale, of gewijzigd is of niet meer functioneert.
- 4.9. De klant is zelf verantwoordelijk voor het aanwezig zijn van de sleutel(s) in het sleutelkluisje.
- 4.10. Indien de klant geen sleutelkastje wenst aan te schaffen, en de keuze maakt voor een andere manier om toegang te verlenen, dan zal de klant dit duidelijk moeten melden aan ZorgSpectrum en de zorgcentrale. Als deze keuze wordt goedgekeurd door ZorgSpectrum wordt dit vermeld in het elektronische dossier van de klant.
- 4.11. ZorgSpectrum accepteert digitale sleuteloplossingen waar d.m.v. een app de deur geopend kan worden.

Samen

Betrokken

Professioneel

- 4.12. Indien de toegang tot de woning -inclusief de centrale toegangsdeur van het complex- niet of onvoldoende adequaat door de klant 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. Het kan hierbij gaan om bijvoorbeeld de volgende situaties:
- * er is geen sleutelkluisje geregeld
 - * de sleutel van de woning zit niet in het sleutelkluisje
 - * de code van het kluisje klopt niet (meer)
 - * de toegang tot de woning wordt geblokkeerd door bijvoorbeeld een bijzetslot, knip of deurketting of door een sleutel die aan de binnenzijde in het slot steekt.
- 4.13. ZorgSpectrum accepteert geen onveilige sleuteloplossingen zoals een sleutel onder de deurmat, in een bloempot, e.d.
- 4.14. De klant draagt zorg voor veilige toegang tot terrein en woning. Dit houdt onder andere in:
- * toereikende buitenverlichting
 - * geen loslopende hond op het erf / in de tuin

5. Aansprakelijkheid

ZorgSpectrum is niet aansprakelijk voor:

- 5.1. de dienstverlening van FocusCura en de zorgcentrale waaronder hetgeen genoemd in artikel 3 lid 1 t/m 4 en de aansluiting, werking en storings van de alarmeringsapparatuur;
- 5.2. het niet tijdig aanwezig zijn van medewerkers van ZorgSpectrum, gewaarschuwde hulpverleners of instanties, tenzij deze aantoonbaar het gevolg is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de kant van ZorgSpectrum;
- 5.3. de gevolgen van het handelen van anderen zoals hulpverleningsdiensten, of deze nu door ZorgSpectrum zijn ingeschakeld of niet;
- 5.4. schade die ontstaat indien de toegang tot de woning moet worden geforceerd (zie artikel 4.11);
- 5.5. de gevolgen van verlies of diefstal van sleutels of het in handen van onbevoegden komen van een kluiscode noch voor schade aan opstal en/of inboedel van de klant, tenzij deze aantoonbaar het gevolg is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de kant van ZorgSpectrum.

6. Persoonsgegevens

- 6.1. ZorgSpectrum verwerkt de persoonsgegevens van de klant alleen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 6.2. Noodzakelijke klant gerelateerde gegevens kunnen worden uitgewisseld aan hulp- en dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.
- 6.3. Voor meer informatie zie de privacyverklaring op www.zorgspectrum.nl.

7. Duur, wijziging en einde van de overeenkomst

- 7.1 De overeenkomst gaat in op de datum waarop de ondertekende aanmelding van de klant door ZorgSpectrum wordt bevestigd en FocusCura de aanmelding heeft verwerkt. Het duurt gemiddeld vijf werkdagen voordat FocusCura de aanmelding heeft verwerkt. De overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd.
- 7.2.1. De Gebruiker met een Zvw indicatie kan de dienstverlening op ieder moment schriftelijk (via een afmeldformulier) of elektronisch opzeggen bij FocusCura, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand conform de voorwaarden van FocusCura.
- 7.2.2. Indien de Gebruiker met een Wlz indicatie de Dienst/Voorzieningen van ZorgSpectrum en FocusCura wil beëindigen, maakt dit schriftelijk kenbaar bij de wijkverpleegkundige. De wijkverpleegkundige draagt zorg voor de beëindiging van de Dienst/Voorzieningen.

Samen

Betrokken

Professioneel

- 7.3 Indien de klant de dienst personenalarmering bij samenwerkingspartner FocusCura opzegt, stopt ook automatisch de dienstverlening voor professionele alarmopvolging.
- 7.4. De overeenkomst wordt van rechtswege beëindigd op de datum waarop niet langer wordt voldaan aan de voorwaarden genoemd in artikel 1.6.
- 7.5. ZorgSpectrum 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 klant of de in zijn woning bij de zorg- en hulpverlening aanwezige personen of;
 - de klant zich niet houdt aan deze voorwaarden of;
 - de situatie zich voordoet genoemd in artikel 3.9 of;
 - er (andere) redenen zijn waarom het van ZorgSpectrum redelijkerwijs niet gevergd kan worden de dienstverlening voort te zetten. De klant wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 7.6. In geval van beëindiging of opzegging volgens 7.2, 7.4 of 7.5 is het mogelijk om de professionele alarmopvolging om te zetten naar sociale alarmopvolging ('alarmering mantelzorg') in overleg met FocusCura. Hierbij gelden de voorwaarden van FocusCura.
- 7.7. ZorgSpectrum kan besluiten niet langer professionele alarmopvolging aan te bieden. In dat geval zal ZorgSpectrum de klant uiterlijk 3 maanden voor de beëindiging van de dienstverlening informeren en zo mogelijk wijzen op alternatieven.

8. Wijziging algemene voorwaarden professionele alarmopvolging

- 8.1. ZorgSpectrum is gerechtigd deze Algemene voorwaarden te wijzigen en zal de Gebruiker daarover op voorhand informeren. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn voor de klant, dertig dagen nadat de klant daarvan op de hoogte is gesteld, bindend. Indien ZorgSpectrum deze Algemene voorwaarden in het nadeel van de Gebruiker wijzigt en de Gebruiker met de wijziging niet wil instemmen, heeft de Gebruiker het recht om de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe Algemene voorwaarden in werking treden.
- 8.2. Alleen de meest recente versie van de algemene voorwaarden professionele personenalarmering zijn van toepassing. Deze kunnen worden gedownload via www.zorgspectrum.nl.

Voor vragen over deze algemene voorwaarden kan contact opgenomen worden met de afdeling Klantadvies van ZorgSpectrum via 030-6575045 (bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 8.30 - 12.30 uur) of via e-mail klantadvies@zorgspectrum.nl.

Samen

Betrokken

Professioneel