

Algemene Voorwaarden Professionele Alarmopvolging door Pieter van Foreest

1. Algemeen

- 1.1. Pieter van Foreest is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2. Pieter van Foreest 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 Pieter van Foreest is een klachtenregeling van toepassing. Hiervoor wordt verwezen naar de folder ' Een klacht? Laat het weten!' of naar de website van Pieter van Foreest. Bij klachten kan de klant contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Pieter van Foreest op telefoonnummer: 06 - 33650405.

2. Aan- en afmelding voor professionele alarmopvolging

3.

- 3.1. Een klant kan zich bij FocusCura aanmelden voor professionele alarmopvolging van Pieter van Foreest door de gevraagde gegevens via een (digitaal) aanmeldformulier aan FocusCura beschikbaar te stellen.
- 3.2. Een aanmelding is geaccepteerd als Pieter van Foreest de aanmelding voor professionele opvolging heeft bevestigd. Pas na deze acceptatie zal Pieter van Foreest de beoogde diensten leveren.
- 3.3. Indien de klant de dienst personenalarmering bij samenwerkingspartner FocusCura opzegt, stopt ook automatisch de dienstverlening voor professionele alarmopvolging.
- 3.4. Pieter van Foreest kan geen professionele alarmopvolging bieden aan klanten die bij een andere zorgorganisatie thuiszorg voor verzorging en/of verpleging ontvangen.

4. Professionele alarmopvolging

- 4.1. Bij een acute noodsituatie kan gebruik worden gemaakt van het alarm. De klant zal vervolgens in contact komen met de medewerker van de alarmcentrale.
- 4.2. De alarmcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt indien het een acuut noodgeval betreft de benodigde professionele hulpverlening van Pieter van Foreest in.
- 4.3. De zorgmedewerker van Pieter van Foreest 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.
- 4.4. Professionele alarmopvolging door Pieter van Foreest 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 men is gevallen of zich ernstig verwond of pijn heeft gedaan. Voor andere zorg gerelateerde hulpvragen, verwijzen wij de klant naar zijn reguliere thuiszorg team, indien van toepassing.
- 4.5. Pieter van Foreest beschikt over deskundige medewerkers die voldoen aan de gestelde kwalificaties die noodzakelijk zijn om de overeengekomen diensten te leveren.
- 4.6. 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.

- 4.7. Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- 4.8. Bij veelvuldig onterecht gebruik van personenalarmering waardoor er onterecht professionele alarmopvolging door Pieter van Foreest is ingezet, kunnen de kosten die hiermee samenhangen in rekening worden gebracht bij de klant.
- 4.9. Bij veelvuldig gebruik van personenalarmering kan Pieter van Foreest in gesprek treden met de klant of diens contactpersoon om het alarmgebruik te evalueren en eventuele aanbevelingen te doen m.b.t. het gebruik en/of de zorglevering.
- 4.10. Pieter van Foreest kan geen professionele alarmopvolging bieden aan klanten die bij een andere zorgorganisatie thuiszorg voor verzorging en/of verpleging ontvangen.
- 4.11. De klant draagt er zorg voor dat er minimaal 1 contactpersoon wordt doorgegeven bij de aanmelding die gebeld kan worden voor overleg en informatieverstrekking.

5. Woningtoegang

- 5.1. Indien de klant kiest voor professionele alarmering met zorgopvolging via Pieter van Foreest dient er voor de medewerkers van Pieter van Foreest 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.
- 5.2. 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.
- 5.3. Pieter van Foreest neemt geen sleutels van klanten in beheer.
- 5.4. Uitgangspunt is dat om de woning (en het complex) te kunnen betreden de klant een sleutelkluisje met cijfercode bij zijn woning dient te bevestigen. De klant kan zelf een sleutelkluisje met cijfercode aanschaffen en ophangen of via FocusCura een sleutelkluisje huren.
- 5.5. Het sleutelkluisje dient op een plek te hangen die goed zichtbaar is voor de medewerker (ook wanneer het donker is).
- 5.6. De klant is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de toegangscode aan de medewerker van Pieter van Foreest.
- 5.7. 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).
- 5.8. Pieter van Foreest is niet aansprakelijk indien de toegangscode niet bekend is bij Pieter van Foreest of de alarmcentrale, gewijzigd is of niet meer functioneert.
- 5.9. De klant is zelf verantwoordelijk voor het aanwezig zijn van de sleutel(s) in het sleutelkluisje.
- 5.10. 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 Pieter van Foreest en de alarmcentrale. Als deze keuze wordt goedgekeurd door Pieter van Foreest wordt dit vermeld in het elektronische dossier.
- 5.11. 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, de code niet meer klopt of omdat een andere manier van toegangsverschaffing niet duidelijk door de klant is aangegeven aan Pieter van Foreest) 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.

- 5.12. Pieter van Foreest accepteert geen digitale sleuteloplossingen waar d.m.v. een app de deur geopend kan worden.
- 5.13. Pieter van Foreest accepteert geen onveilige sleuteloplossingen zoals een sleutel onder de deurmat of in een bloempot e.d.

6. Aansprakelijkheid

- 6.1. Pieter van Foreest is niet aansprakelijk voor:
 - 6.1.1. De aansluiting, werking en storingen van de alarmeringsapparatuur.
 - 6.1.2. Het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde personen, hulpverleners of instanties als gevolg van onvoorziene omstandigheden (verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden e.d.).
 - 6.1.3. Schade als gevolg van de handelwijze van de ingeschakelde hulpverlener(s) na een gemelde alarmoproep.
 - 6.1.4. Schade die kan ontstaan indien na een gemelde noodsituatie de toegang tot de woning moet worden geforceerd;
- 6.2. De klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van zijn of haar gegevens. Wijzigingen dienen aan FocusCura doorgegeven te worden.
- 6.3. De klant kan aanspraak maken op de zorgverlening als er aan deze algemene voorwaarden en de betalingsverplichtingen wordt voldaan.

7. Financieel

- 7.1. De abonnementskosten voor de professionele alarmopvolging worden uit naam van Pieter van Foreest door samenwerkingspartner FocusCura maandelijks via automatische incasso geïnd.
- 7.2. Pieter van Foreest 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.
- 7.3. Pieter van Foreest 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.

8. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

- 8.1. Wij verwerken uw persoonsgegevens alleen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 8.2. Noodzakelijke klant gerelateerde gegevens kunnen worden uitgewisseld aan hulp- en dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.
- 8.3. Voor meer informatie verwijzen wij u naar <https://pietervanforeest.nl/privacy>.

9. Wijziging Algemene Voorwaarden Professionele alarmopvolging

- 9.1. Pieter van Foreest 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.
- 9.2. Alleen de meest recente versie van de algemene voorwaarden professionele personenalarmering zijn van toepassing. Deze kunnen worden gedownload via www.pietervanforeest.nl.