

Artikel 1. Algemeen

- 1.1 Zorggroep Maas & Waal (zMW) werkt samen met samenwerkingspartner FocusCura die de apparatuur voor de personenalarmering levert.
- 1.2 Bij een alarmering wordt de klant verbonden met de meldkamer Zorg Centrale Noord (ZCN). De meldkamer beoordeelt de alarmering en schakelt indien nodig de door de klant aangegeven professionele opvolging in.
- 1.3 ZMW levert de professionele alarmopvolging, die persoonsgebonden en niet overdraagbaar is.

Artikel 2. Aan- en afmelding voor professionele alarmopvolging

- 2.1. De klant meldt zich aan bij FocusCura voor professionele alarmopvolging door de gevraagde gegevens via het aanmeldformulier aan FocusCura beschikbaar te stellen. Deze gegevens worden beschikbaar gesteld aan zMW om op de juiste wijze hulp te verlenen bij een verzoek tot opvolging na alarmering.
- 2.2. Bij professionele alarmopvolging moet de woning toegankelijk zijn voor hulpverleners zonder dat de klant zelf opendoet. Hiervoor dient de klant een sleutelkuis met een cijfercode bij de woningtoegang te installeren.
- 2.3. De klant is verantwoordelijk voor het ten alle tijden beschikbaar houden van een toegangssleutel in dit sleutelkuisje. De alarmcentrale (ZCN) moet in het bezit zijn van de cijfercode.
De klant kan via FocusCura een sleutelkuis afnemen. FocusCura zorgt dan voor installatie met een door de klant gekozen toegangscode. Indien de klant zelf een sleutelkuis aanschafft of gebruik maakt van een door het wooncomplex aangeboden oplossing, moet de klant middels een testmelding de toegangscode van de sleutelkuis kenbaar maken aan de ZCN.
- 2.4. Pas na bevestiging en verwerking van de aanmelding, installatie door FocusCura, inclusief het beschikbaar stellen van de cijfercode, door de klant aan de alarmcentrale (ZCN), zal zMW de professionele alarmopvolging leveren.
- 2.5. De overeenkomst inzake de professionele alarmopvolging wordt aangegaan voor de duur van zes maanden en vervolgens stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd. Wanneer klant de professionele alarmopvolging wenst op te zeggen dient dit schriftelijk te geschieden, via FocusCura per de eerste van de maand met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 2.6. Indien de klant de dienst personenalarmering bij samenwerkingspartner FocusCura opzegt, stopt ook automatisch de professionele alarmopvolging door zMW.
- 2.7. Bij overlijden wordt de dienstverlening per direct beëindigd.

Artikel 3. Professionele alarmopvolging

- 3.1 Bij een acute hulp situatie kan gebruik worden gemaakt van het alarm. De melding komt binnen bij de alarmcentrale (ZCN).
- 3.2 De medewerker van de alarmcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt zMW in als acute hulp nodig is, en verschafft daarbij de code van de sleutelkuis aan de hulpverlener van zMW.
- 3.3 Indien noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- 3.4 De medewerker van zMW spant zich in om binnen 30 minuten hulp te bieden. In voorkomende gevallen kan deze tijd afwijken. Hierover wordt de klant altijd geïnformeerd.
- 3.5 Professionele alarmopvolging door zMW wordt alleen verleend bij alarmoproepen waar sprake is van een, door de alarmcentrale vastgestelde, acute hulp situatie en waar zo snel mogelijk zorg nodig is om te voorkomen dat er een gevaarlijke of levensbedreigende situatie ontstaat. Voor andere hulpvragen wordt de klant verwezen naar de huisarts of aanbieders van wijkverpleging.
- 3.6 Bij veelvuldig onterecht gebruik van personenalarmering waardoor er onterecht professionele alarmopvolging door zMW is ingezet, zullen de kosten die hiermee samenhangen in rekening worden gebracht bij de klant. Dit betreffen de kosten voor administratie, reis- en zorgkosten.

Artikel 4. Uitsluiten aansprakelijkheid

- 4.1 ZMW is niet aansprakelijk voor:
 - 4.1.1 De aansluiting, werking en storingen van de alarmeringsapparatuur.
 - 4.1.2 Het niet tijdig aanwezig zijn van medewerker zMW, hulpverleners of instanties als gevolg van onvoorziene omstandigheden o.a. verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden.
 - 4.1.3 Schade die mogelijk ontstaat wanneer het betreden van de woning als gevolg van het niet op de normale wijze toegankelijk zijn van de woning. In die gevallen zal, indien noodzakelijk, de politie gewaarschuwd worden om de woning te betreden.
 - 4.1.4 Schade als gevolg van de handelswijze van de eventueel door de alarmcentrale ingeschakelde hulpverlener(s) (ambulance, politie, e.d.) na een alarmoproep.
 - 4.1.5 Schade als gevolg van het (niet) handelen van contactpersonen, indien van toepassing.

- 4.1.6 Schade als gevolg van het handelen van de medewerker van zMW, behoudens in geval van opzet of grove schuld.
 - 4.1.7 Schade als gevolg van het niet juist of onvolledig aanleveren van relevante medische gegevens.
 - 4.1.8 Kosten, als gevolg van alarmmelding al dan niet op verzoek van de klant, van medische en/of zorgvoorzieningen, zoals huisarts of het uitrukken van een ambulance.
- 4.2 De klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de gegevens en de code van het sleutelkluisje en de aanwezigheid van de toegangssleutel in dit sleutelkluisje. Wijzigingen dienen zo spoedig mogelijk aan FocusCura en de alarmcentrale (ZCN) doorgegeven te worden. Klanten die een sleutelkluis afnemen bij FocusCura kunnen de code alleen door FocusCura laten wijzigen.

Artikel 5: Opschorting verplichting zMW

- 5.1 ZMW kan haar de professionele alarmopvolging met onmiddellijke ingang op schorten, dan wel zonder voorafgaande opzegging of ingebrekestelling beëindigen indien:
- 5.1.1 Er bij voortduring misbruik (zoals vals alarm, meldingen voor oneigenlijke doeleinden) wordt gemaakt van de dienst, zodanig dat in redelijkheid niet verwacht kan worden dat zMW de continuering van de personenalarmering doorzet.
 - 5.1.2 Er als gevolg van fysieke/ psychische/ sociale gesteldheid van de klant zodanig gebruik wordt gemaakt van de dienst, dat redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat zMW deze inzet op basis van het abonnement voort kan zetten.
- 5.2 De klant – na in gebreke te zijn gesteld – enige verplichting voortvloeiende uit deze voorwaarden, daaronder mede begrepen de betalingsverplichtingen, niet nakomt.
- 5.3 ZMW 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.

Artikel 6. Financieel

- 6.1 De kosten voor de professionele alarmopvolging worden uit naam van zMW door samenwerkingspartner FocusCura maandelijks via automatische incasso geïnd.
- 6.2 ZMW kan de tarieven jaarlijks verhogen op basis van de consumentenprijsindex van het CBS en behoudt zich het recht voor om bij kostenstijging, tarieven aan te passen.
- 6.3 In het maandbedrag is een vast tarief opgenomen voor de professionele alarmopvolging, dat bestaat uit de beschikbaarheid van de professionele hulpverleners. De geleverde zorg na een alarmoproep is niet in dit tarief inbegrepen. Wanneer de klant over een geschikte indicatie beschikt (uit de Zorgverzekeringswet), wordt de geleverde zorg door zMW op deze indicatie gedeclareerd bij de zorgverzekeraar van de klant. Indien de klant geen geschikte indicatie heeft, dan zal zMW na drie alarmopvolgingen een indicatie stellen voor wijkverpleging. Als dit niet mogelijk blijkt, wordt een opvolgtarief in rekening gebracht ter hoogte van €52,50 per uur (excl. reistijd), met een minimum van 30 minuten, die daaropvolgend per 15 minuten wordt verlengd. Met een jaarlijkse indexering voor elke daaropvolgende alarmering. De klant ontvangt hiervoor een factuur van zMW.

Artikel 7. Persoonsregistratie

- 7.1 De persoonsgegevens en relevante zorg- en medische gegevens worden door zMW in een elektronisch dossier (ECD) opgenomen en worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor zij verstrekt zijn, te weten een effectieve en efficiënte uitvoering van de professionele alarmopvolging. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld. Het zMW privacyreglement is van toepassing.
- 7.2 Noodzakelijke klant gerelateerde gegevens worden uitgewisseld aan hulp- en dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.

Artikel 8. Wijziging Algemene Voorwaarden Professionele alarmopvolging

- 8.1 ZMW heeft het recht de 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 van <https://www.zmw.nl>.

Artikel 9. Klachten

- 9.1 Op de professionele alarmopvolging van zMW is een klachtenregeling van toepassing. Hiervoor wordt verwezen naar de klachtenregeling op <https://www.zmw.nl>.