

## Algemene voorwaarden Professionele alarmopvolging door Zorgbureau Endless

### 1. Algemeen

- 1.1 Zorgbureau Endless is de aanbieder van professionele alarmopvolging na eenoproep via het alarmsysteem.
- 1.2 De professionele alarmopvolging is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.
- 1.3 Op de dienstverlening van Zorgbureau Endless is een klachtenregeling van toepassing. Hiervoor wordt verwezen naar de website van Zorgbureau Endless, [www.endlesszorg.nl](http://www.endlesszorg.nl)

### 2. Professionele alarmopvolging

- 2.1 Bij een acute noodsituatie kan gebruik worden gemaakt van het alarm. De cliënt zal vervolgens in contact komen met een medewerker van de alarmcentrale.
- 2.2 De alarmcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt indien het een acuutnoodgeval betreft de benodigde professionele hulpverlening van Zorgbureau Endless in.
- 2.3 De zorgmedewerker van Zorgbureau Endless 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.
- 2.4 Professionele alarmopvolging door Zorgbureau Endless 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 u bent gevallen of u zich ernstig verwond of pijn gedaan heeft. Voor andere zorg gerelateerde hulpvragen verwijzen wij de cliënt naar zijn reguliere thuiszorgteam, indien van toepassing.
- 2.5 Zorgbureau Endless beschikt over deskundige zorgmedewerkers die voldoen aan de gestelde kwalificaties die noodzakelijk zijn om de overeengekomen diensten te leveren.
- 2.6 Als er alarm wordt geslagen en de medewerker van de alarmcentrale kan de cliënt niet horen via de spreek-luisterverbinding zullen zij over gaan tot het inschakelen van de hulpverlener.
- 2.7 Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende hulpdienstgewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- 2.8 Bij veelvuldig onterecht gebruik van personenalarmering waardoor er onterecht Professionele alarmopvolging door Zorgbureau Endless is ingezet, kunnen de kosten die hiermee samenhangen in rekening worden gebracht bij de cliënt.

- 2.9 Bij veelvuldig gebruik van personenalarmering kan Zorgbureau Endless in gesprektreden met de cliënt of diens contactpersoon om het alarmgebruik te evalueren, eventuele aanbevelingen te doen m.b.t. het gebruik en/of de zorglevering.
- 2.10 Zorgbureau Endless kan professionele alarmopvolging bieden aan cliënten die bij een andere zorgorganisatie thuiszorg voor verzorging en/of verpleging ontvangen. Zorgbureau Endless draagt zorg voor de facturering naar betreffende organisatie wanneer er sprake is geweest van een alarmoproep en de zorgopvolging daarvan.
- 2.11 De cliënt draagt er zorg voor dat er minimaal 1 contactpersoon wordt doorgegeven bij de aanmelding die gebeld kan worden voor overleg en informatieverstrekking.

### 3. Woningtoegang

- 3.1 Indien de cliënt kiest voor professionele alarmering met zorgopvolging via Zorgbureau Endless dient er voor de medewerkers van Zorgbureau Endless toegang tot de woning van de cliënt gerealiseerd te worden.  
Deze verantwoordelijkheid ligt bij de cliënt. Deze toegang is noodzakelijk om onze medewerkers bij een alarmmelding of hulpvraag toegang tot de woning van de cliënt te verschaffen.
- 3.2 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.
- 3.3 Zorgbureau Endless neemt geen sleutels van cliënten in beheer.
- 3.4 Uitgangspunt is dat om de woning (en het complex) te kunnen betreden de cliënt een sleutelkuis bij zijn woning dient te hebben.
- 3.5 De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de toegangscode aan de medewerker van Zorgbureau Endless.
- 3.6 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).
- 3.7 Zorgbureau Endless is niet aansprakelijk indien de toegangscode niet bekend is bij Zorgbureau Endless of de zorgcentrale, of gewijzigd is of niet meer functioneert.
- 3.8 De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het aanwezig zijn van de sleutel(s) in het sleutelkuisje.
- 3.9 Indien de toegang tot de woning -inclusief de centrale toegangsdeur van het complex- niet door de cliënt is geregeld, (bijv. omdat er geen sleutelkuisje is geregeld, de sleutel niet in het sleutelkuisje zit of de code niet meer klopt) 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.
- 3.10 Zorgbureau Endless accepteert geen onveilige sleuteloplossingen zoals eensleutel onder de deurmat of in een bloempot e.d.
- 3.11 Eventuele door de alarmcentrale ingeschakelde hulpdiensten (politie, brandweer of ambulance) hebben geen toegang tot de sleutelkuis. Deze hulpdiensten zullen zich volgens eigen protocol toegang verschaffen tot de woning. Zorgbureau Endless is niet aansprakelijk voor eventuele schade die hierbij ontstaat.

### 4. Aansprakelijkheid

- 4.1 Zorgbureau Endless is niet aansprakelijk voor:
  - 4.1.1 De aansluiting, werking en storingen van de alarmeringsapparatuur.
  - 4.1.2 Het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde zorgmedewerkers en/of (

hulpdiensten als gevolg van onvoorziene omstandigheden (verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden e.d.).

- 4.1.3 Schade als gevolg van de handelswijze van de ingeschakelde zorgmedewerkers (s) en/of hulpdiensten na een gemelde alarmoproep.
- 4.1.4 Schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Zorgbureau Endless isuitgegaan van door de cliënt of namens de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige en/of niet actuele gegevens.
- 4.1.5 Schade ten gevolgen van een onjuist gebruik van apparatuur, onjuiste instructie door de meldcentrale, stroomuitval, en/of een verminderde beschikbaarheid van de telefoonverbinding.
- 4.1.6 Schade die kan ontstaan indien na een gemelde noodsituatie de toegang tot de woning moet worden geforceerd.
- 4.2 De cliënt is verantwoordelijk voor het actueel houden van zijn of haar gegevens. Wijzigingen dienen aan EuroCross doorgegeven te worden.
- 4.3 De cliënt kan aanspraak maken op de zorgverlening als er aan deze algemene voorwaarden en de betalingsverplichting wordt voldaan.

## 5. Financieel

- 5.1 De abonnementskosten voor de professionele alarmopvolging worden door Zorgbureau Endless maandelijks via automatische incasso geïnd.
- 5.2 Zorgbureau Endless kan de tarieven jaarlijks verhogen op basis van de consumentenprijsindex van het CBS en behoudt zich het recht voor om bij anderekostenstijging, tarieven aan te passen. De cliënt wordt vooraf over andere tariefwijzigingen dan indexering geïnformeerd.
- 5.3 Zorgbureau Endless is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct op te zeggen indien het verlenen van zorg- en hulpverlening wordt belemmerd. De cliënt wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.  
Het is eventueel mogelijk om de professionele alarmopvolging om te zetten naar sociale alarmopvolging in overleg met EuroCross.
- 5.4 In het abonnement professionele alarmering is een vast tarief opgenomen voor de professionele alarmopvolging, dat bestaat uit de beschikbaarheid van de professionele zorgmedewerkers. De geleverde zorg na een alarmoproep is niet in dit tarief inbegrepen. Op de zorg na een alarmoproep kunt u aanspraak maken vanuit de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg.

## 6. Tarieven

- 6.1 Zorgbureau Endless rekent per halfuur vanaf het moment zij voor de woning staan.
- 6.2 Voor elk halfuur wordt er € 35,00 in rekening gebracht bij cliënt.
- 6.3 Er wordt maandelijks €15,00 euro abonnementskosten door Zorgbureau Endless geïncasseerd middels automatische incasso.

## 7. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

- 7.1 Wij verwerken uw persoonsgegevens alleen 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.
- 7.3 Voor meer informatie verwijzen wij u naar [www.endlesszorg.nl](http://www.endlesszorg.nl)

## 8. Wijziging Algemene voorwaarden Professionele alarmopvolging

- 8.1 Zorgbureau Endless 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 Professionelealarmopvolging zijn van toepassing. Deze kunnen gedownload worden via [www.endlesszorg.nl](http://www.endlesszorg.nl).