



Algemene Voorwaarden Professionele Alarmopvolging door Thuisbasis

1. Algemeen

- 1.1. Thuisbasis is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2. Thuisbasis 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 Thuisbasis is een klachtenregeling van toepassing. Bij klachten kan de klant contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Thuisbasis op telefoonnummer: 073-7040515.

2. Aan- en afmelding voor professionele alarmopvolging

- 2.1. Een klant kan zich bij FocusCura aanmelden voor professionele alarmopvolging van Thuisbasis door de gevraagde gegevens via een (digitaal) aanmeldformulier aan FocusCura beschikbaar te stellen.
- 2.2. Een aanmelding is geaccepteerd als Thuisbasis de aanmelding voor professionele opvolging heeft bevestigd aan FocusCura. Pas na deze bevestiging zal Thuisbasis de beoogde diensten leveren.
- 2.3. Indien de klant 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 klant 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 Thuisbasis in.
- 3.3. De zorgmedewerker van Thuisbasis 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 Thuisbasis wordt in principe alleen verleend bij alarmoproepen waar een acute (niet levensbedreigende) noodsituatie het geval is en waar zo snel mogelijk zorg nodig is, bijvoorbeeld als u bent gevallen of u zich ernstig verwond of pijn hebt gedaan.
- 3.5. Thuisbasis 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 klant niet horen via de spreek-luisterverbinding zullen zij over gaan tot het inschakelen van de hulpverlener. Dit kan een contactpersoon zijn, of een zorgverlener.
- 3.7. Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- 3.8. Bij veelvuldig onterecht gebruik van personenalarmering waardoor er onterecht professionele alarmopvolging door Thuisbasis is ingezet, kunnen de kosten die hiermee samenhangen in rekening worden gebracht bij de klant.

- 3.9. Bij veelvuldig gebruik van personenalarmering kan Thuisbasis 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.
- 3.10. Thuisbasis kan geen professionele alarmopvolging bieden aan klanten die bij een andere zorgorganisatie thuiszorg voor verzorging en/of verpleging ontvangen.
- 3.11. De klant draagt er zorg voor dat er minimaal 1 contactpersoon wordt doorgegeven bij de aanmelding die gebeld kan worden voor overleg en informatieverstrekking.

4. Woningtoegang

- 4.1. Indien de klant kiest voor professionele alarmering met zorgopvolging via Thuisbasis dient er voor de medewerkers van Thuisbasis 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.
- 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. Thuisbasis 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. De klant kan zelf een sleutelkluisje met cijfercode aanschaffen en ophangen of via FocusCura een sleutelkluisje huren.
- 4.5. De code van het sleutelkluisje wordt bij installatie gedeeld met de zorgcentrale, zodat zij de code kunnen delen met de zorgmedewerker indien deze wordt ingeschakeld voor hulp.
- 4.6. Indien Thuisbasis ook gebruik dient te maken van de codekluis voor verlening van reguliere zorgmomenten, wordt de sleutelcode opgeslagen in uw persoonlijke elektronische dossier en is alleen toegankelijk voor de daarvoor bevoegde medewerkers in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 4.7. De klant is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de toegangscode aan de medewerker van Thuisbasis, indien gewenst
- 4.8. Thuisbasis is niet aansprakelijk indien de toegangscode niet bekend is bij Thuisbasis 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 Thuisbasis en de zorgcentrale. Als deze keuze wordt goedgekeurd door Thuisbasis wordt dit vermeld in het elektronische dossier.
- 4.11. 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 Thuisbasis) 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.
- 4.12. Thuisbasis accepteert geen digitale sleuteloplossingen waar d.m.v. een app de deur geopend kan worden.

4.13. Thuisbasis accepteert geen onveilige sleuteloplossingen zoals een sleutel onder de deurmat, in een bloempot, e.d.

5. Aansprakelijkheid

5.1. Thuisbasis is niet aansprakelijk voor:

5.1.1. De aansluiting, werking en storingen van de alarmeringsapparatuur.

5.1.2. Het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde personen, hulpverleners of instanties als gevolg van onvoorziene omstandigheden (verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden e.d.).

5.1.3. Schade als gevolg van de handelswijze van de ingeschakelde hulpverlener(s) na een gemelde alarmoproep.

5.1.4. Schade die kan ontstaan indien na een gemelde noodsituatie de toegang tot de woning moet worden geforceerd;

5.2. De klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van zijn of haar gegevens. Wijzigingen dienen aan FocusCura doorgegeven te worden.

5.3. De klant kan aanspraak maken op de zorgverlening als er aan deze algemene voorwaarden en de betalingsverplichtingen wordt voldaan.

6. Financieel

6.1. De kosten voor de professionele alarmopvolging worden uit naam van Thuisbasis maandelijks geïnd bij de zorgverzekeraar of het zorgkantoor, mits de professionele opvolging onderdeel uit maakt van een integraal zorgplan. Wanneer er sociale opvolging wordt geboden door Thuisbasis wordt dit maandelijks in rekening gebracht. Hiervoor wordt 55 euro per uur in rekening gebracht (een bezoek wordt per 15 minuten berekend). De cliënt ontvangt een factuur en draagt zorg voor betaling binnen 30 dagen vanaf de factuurdatum.

6.2. De kosten van het abonnement van cAlarm worden door FocusCura maandelijks middels automatische incasso geïnd. Als er sprake is van een zorgindicatie volgens de Wet Langdurige Zorg en verzilverd wordt in een Volledig Pakket Thuis (VPT) dan worden de kosten van cAlarm vergoed door Thuisbasis.

6.3. Thuisbasis 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 tariefswijzigingen dan indexering geïnformeerd.

6.4. Thuisbasis is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct op te zeggen indien het verlenen van zorg- en hulpverlening structureel 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.

7. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

7.1. Wij verwerken uw persoonsgegevens alleen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

7.2. Noodzakelijke klant 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 website Thuisbasis



8. Wijziging Algemene Voorwaarden Professionele alarmopvolging

- 8.1. Thuisbasis 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.
- 8.2. Alleen de meest recente versie van de algemene voorwaarden professionele personenalarmering zijn van toepassing. Deze kunnen worden gedownload via website Thuisbasis.