



## **Algemene voorwaarden Professionele alarmopvolging Vivium Zorggroep**

### **Definities**

#### **Algemene voorwaarden Alarmzorg Vivium Zorggroep**

De voorwaarden die hierna zijn beschreven en die van toepassing zijn op alle met Vivium Zorggroep afgesloten abonnementen betrekking hebbend op Alarmzorg.

#### **Vivium Zorggroep**

Vivium Zorggroep is een rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg of aanvullende diensten.

#### **U, de abonnee**

U hebt een abonnement Alarmzorg bij Vivium Zorggroep afgesloten. Wij noemen u ook wel “de client”.

#### **Alarmzorg**

Wanneer u op het alarmapparaat om uw hals of pols drukt, komt het alarmsignaal binnen bij de alarmcentrale. Als dat nodig is schakelt de alarmcentrale vervolgens het wijkteam of het nachtteam van Vivium Zorggroep in. Alarmzorg van Vivium Zorggroep bestaat eruit dat zij zich inspant om binnen 30 minuten na binnenkomst van de melding van de alarmcentrale ervoor te zorgen dat een teammedewerker van Vivium Zorggroep bij u thuis arriveert om aan u zorg te verlenen.

#### **Het wijkteam**

Het team of een van de teams van Vivium Zorggroep in uw wijk. Overdag actief.

#### **Het nachtteam**

Het nachtteam van Vivium Zorggroep in de HAP (huisartsenpost) regio van Gooi- en Vechtsreek. Actief in de nacht.

#### **De alarmcentrale**

De centrale waar uw alarmmelding terecht komt, als u op het alarmapparaat drukt. Deze alarmcentrale is geen onderdeel van Vivium Zorggroep

#### **Alarmapparatuur**

De alarmcentrale, bij voorkeur RSVO- alarmeringen, levert aan u de alarmappartuur. U sluit hiervoor een afzonderlijk contract met de alarmcentrale.

#### **Phoniro**

Phoniro is een digitaal slot aan de binnenzijde van de deur. Aan de buitenkant zie je geen sleutelkuis waardoor de client minder kwetsbaar is. Zorgverleners kunnen hun mobiele telefoon gebruiken om het huis van de cliënt binnen te komen. Een gewone sleutel kan daarnaast ook nog gebruikt worden.

## **1. Algemeen**

- 1.1 De professionele alarmopvolging is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.
- 1.2 De cliënt heeft alarmapparatuur en/ of een zender nodig voor de dienstverlening en neemt deze af van een alarmcentrale. Daarnaast heeft de cliënt digitale woningtoegang met Phoniro nodig, zodat uw woning betreden kan worden.
- 1.3 Vivium Zorggroep werkt samen met verschillende alarmcentrales, met als voorkeurspartner RSVO-alarmeringen. De alarmcentrales zijn 7 dagen in de week 24 uur per dag bereikbaar.
- 1.4 Storingen aan het alarmeringsapparaat en/of de zender, dienen zo spoedig mogelijk aan de betreffende alarmcentrale doorgegeven te worden door de cliënt.

## **2. Aan- en afmelding voor professionele alarmopvolging**

- 2.1 Een cliënt meldt zich aan bij de klantenservice van Vivium Zorggroep voor de alarmzorg door de gevraagde gegevens via een (digitaal) aanmeldformulier aan de klantenservice beschikbaar te stellen.
- 2.2 Bij geïndiceerde alarmzorg voor Wlz cliënten wordt de aanvraag door het wijkteam gestart.
- 2.3 Een aanmelding is geaccepteerd als Vivium Zorggroep de aanmelding voor professionele opvolging schriftelijk heeft bevestigd. Pas na deze bevestiging zal Vivium Zorggroep in samenwerking met de alarmcentrale de beoogde diensten leveren.
- 2.3 Indien de cliënt de dienst personenalarmering bij RSVO- alarmeringen opzegt, stopt automatisch ook de dienstverlening voor professionele alarmopvolging van Vivium Zorggroep. Voor andere alarmcentrales geldt dat de cliënt zichzelf moet afmelden bij Vivium Zorggroep.

## **3. Professionele alarmopvolging**

- 3.1 Bij een acute noodsituatie kan gebruik worden gemaakt van de alarmapparatuur. De cliënt zal vervolgens in contact komen met een medewerker van de alarmcentrale.
- 3.2 De alarmcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt indien het een acuut noodgeval betreft de benodigde professionele hulpverlening van Vivium Zorggroep in.
- 3.3 De zorgmedewerker van Vivium Zorggroep 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 Vivium Zorggroep 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 zorggerelateerde hulpvragen verwijzen wij u naar zijn/ haar:
  - reguliere thuiszorgteam,
  - andere vorm van eerste lijn hulpverlening zoals huisarts.
- 3.5 Vivium Zorggroep beschikt over deskundige zorgmedewerkers die voldoen aan de gestelde kwalificaties die noodzakelijk zijn om de overeengekomen dienst te leveren.
- 3.6 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.
- 3.7 Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende hulpdienst gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- 3.8 Bij veelvuldig onterecht gebruik van personenalarmering waardoor er onterecht professionele alarmopvolging door Vivium Zorggroep is ingezet, kunnen de kosten die hiermee samenhangen in rekening worden gebracht bij de klant. Dit gebeurt pas nadat u schriftelijk een laatste waarschuwing

van Vivium Zorggroep heeft gekregen waarbij u gewezen wordt op het geconstateerde onterecht gebruik van de personenalarmering.

3.9 Bij veelvuldig gebruik van personenalarmering kan Vivium Zorggroep 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 Vivium Zorggroep kan professionele alarmopvolging bieden aan klanten die bij een andere zorgorganisatie thuiszorg voor verzorging en/of verpleging ontvangen. Voorwaarde hiervoor is dat de cliënt gebruikt maakt van digitale woningtoegang Phoniro. Vivium Zorggroep draagt zorg voor de facturering naar betreffende organisatie wanneer er sprake is geweest van een alarmoproep en de zorgopvolging daarvan.

3.11 De klant draagt er zorg voor dat er minimaal één contactpersoon wordt doorgegeven bij de aanmelding die gebeld kan worden voor overleg en informatieverstrekking.

3.12 Op de dienstverlening van Vivium Zorggroep is een klachtenregeling van toepassing. Hiervoor wordt verwezen naar de website van Vivium Zorggroep. [Heeft u een klacht? : Vivium Zorggroep](#). Een kopie van het klachtenreglement is ook aan de overeenkomst gehecht.

#### **4. Woningtoegang**

4.1 Vivium Zorggroep levert uitsluitend professionele alarmzorg aan cliënten die akkoord gaan met het gebruik van digitale woningtoegang met de Phoniro.

4.2 De verantwoordelijkheid voor het inregelen van deze toegang ligt bij de cliënt. Deze toegang is noodzakelijk om onze medewerkers bij een alarmmelding of hulpvraag toegang tot de woning van de klant te verschaffen.

4.3 Indien de cliënt in een complex woont met een centrale, afgesloten toegangsdeur, is de klant eveneens verantwoordelijk voor het verschaffen van toegang tot het complex. De alarmcentrale RSVO zal hierbij ondersteunen.

4.4 Indien de toegang tot de woning -inclusief de centrale toegangsdeur van het complex- niet door de klant is geregeld of niet deugdelijk functioneert, 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.

4.5 Eventuele door de alarmcentrale ingeschakelde hulpdiensten (politie, brandweer of ambulance) kunnen de Phoniro toepassing niet openen. Deze hulpdiensten zullen zich volgens eigen protocol toegang verschaffen tot de woning. Vivium Zorggroep is niet aansprakelijk voor eventuele schade die hierbij ontstaat.

#### **5. Aansprakelijkheid**

5.1 Vivium Zorggroep 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 zorgmedewerkers en/of hulpdiensten als gevolg van onvoorziene omstandigheden.

5.1.3 Schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Vivium Zorggroep is uitgegaan van door de klant of namens de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige en/of niet actuele gegevens.

5.1.4 Schade ten gevolge van een onjuist gebruik van apparatuur door de cliënt.

5.1.5 Schade door onjuiste instructie van de alarmcentrale, stroomuitval, en/of een verminderde beschikbaarheid van de telefoonverbinding.

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

5.2 De cliënt is verantwoordelijk voor het actueel houden van zijn of haar gegevens. Wijzigingen dienen aan [alarmzorg@vivium.nl](mailto:alarmzorg@vivium.nl) Vivium Zorggroep doorgegeven te worden.

## **6. Financieel**

6.1 De abonnementskosten voor de professionele alarmopvolging worden door Vivium Zorggroep maandelijks via automatische incasso geïnd.

6.2 Wanneer de automatische incasso gestorneerd wordt ontvangt de cliënt een betalingsherinnering. Na drie, elkaar opvolgende, schriftelijke betalingsherinneringen kan Vivium Zorggroep eenzijdig besluiten het abonnement stop te zetten.

6.3 Vivium Zorggroep 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 cliënt wordt vooraf over tariefwijzigingen schriftelijk geïnformeerd.

6.3 Het is eventueel mogelijk om de professionele alarmopvolging om te zetten naar sociale alarmopvolging in overleg met Vivium Zorggroep en/ of RSVO- alarmeringen.

6.4 In het abonnement professionele alarm opvolging 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.

## **7. Duur en beëindiging**

7. 1. Professionele alarmopvolging is actief met ingang van de datum van ondertekening van de zorgovereenkomst en aansluiting van de apparatuur.

7.2 De overeenkomst is geldig voor onbepaalde tijd. De minimale contractduur is drie maanden.

7.3 De overeenkomst kan door de cliënt te allen tijde tussentijds worden opgezegd, met dien verstande dat een opzegtermijn van één maand in acht genomen dient te worden.

7.4 Vivium Zorggroep behoudt zich het recht voor om abonnementen eenzijdig op te zeggen vanwege organisatieontwikkelingen zoals faillissement, wijziging van dienstverlening e.d. De cliënt zal hiervan 3 maanden voor het stopzetten van het abonnement op de hoogte gesteld worden.

7.4 Opzegging kan alleen schriftelijk geschieden. Opzeggingen kunnen verstuurd worden naar [alarmzorg@vivium.nl](mailto:alarmzorg@vivium.nl). Schriftelijke opzeggingen kunnen ook verstuurd worden naar Vivium Zorggroep t.n.v. Alarmzorg Postbus 406 1270 AK Huizen.

7.5 Bij beëindiging van de overeenkomst stelt de klant of diens familie/erven zo spoedig mogelijk de alarmeringsapparatuur en bijbehorende accessoires weer ter beschikking aan de alarmcentrale RSVO- alarmeringen.

## **7. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**

7.1 Vivium Zorggroep verwerkt 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 Vivium Zorggroep werkt voor de nachtzorg samen met andere thuiszorgorganisaties. Voor het verlenen van optimale zorg worden uw medische gegevens met deze organisaties uitgewisseld.

**8. Wijziging Algemene voorwaarden Professionele alarmopvolging**

8.1 Vivium Zorggroep 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 Professionele alarmopvolging zijn van toepassing. Deze kunnen gedownload worden via [Rechten en plichten : Vivium Zorggroep](#).

## **Bijlage 1: Klachtenreglement**

### Heeft u een klacht of tip?

Wij doen ons uiterste best om de zorg naar tevredenheid uit te voeren en hiermee te zorgen voor een plezierige, veilige woonomgeving. Als u toch een klacht of opmerking heeft, lossen we dit graag - samen met u - zo goed mogelijk op. Dat geeft ons ook weer de mogelijkheid om onze zorg en/of dienstverlening waar nodig te verbeteren. Wij nemen uw klacht dan ook zeer serieus.

### Ik heb een klacht, wat nu?

**Stap 1:** Heeft u een klacht of onvrede? Bespreek dit dan eerst met de persoon die de hulp of dienst heeft verleend. Dat werkt vaak al heel verhelderend. Ook als u een tip heeft om de zorg of dienst te verbeteren horen wij dat graag. Wij zijn voortdurend in gesprek met onze bewoners, cliënten en mantelzorgers met als doel om zo goed mogelijke zorg en diensten te leveren.

**Stap 2:** Mocht u er met het zorgteam of medewerker niet uitkomen, neemt u dan contact op met de manager/directeur van de betreffende Vivium locatie.

**Stap 3:** Komt u er met de medewerkers in het team en de manager/directeur niet uit en gaat u dit gesprek liever met een andere persoon aan? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris informeert u over de procedure, adviseert en biedt desgewenst ondersteuning en kan in uw situatie bemiddelen.

U kunt hiervoor terecht bij de klachtenfunctionaris van Vivium. Hij is telefonisch bereikbaar via telefoonnummer 06 - 46 13 06 05, of rechtstreeks per e-mail via [klachten@vivium.nl](mailto:klachten@vivium.nl)

**Stap 4:** Wanneer er na tussenkomst van de klachtenfunctionaris voor u nog geen oplossing naar tevredenheid is gevonden, dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtencommissie of uw klacht schriftelijk indienen bij de Raad van Bestuur van Vivium Zorggroep.

Contactgegevens, adressen en werkwijzen kunt u in de klachtenregeling terugvinden op onze website.

**Stap 5:** Ondersteuning voor onvrijwillige zorg door de externe vertrouwenspersoon Zorgstem. De stichting Zorgstem voert het vertrouwenswerk uit voor cliënten met een verstandelijke beperking en met een psychogeriatrische aandoening die vallen onder de Wet Zorg en Dwang (WZD). De primaire drijfveer van Zorgstem is om cliënten met een verstandelijke beperking en met een psychogeriatrische aandoening die onvrijwillige zorg krijgen een stem te geven en hen te ondersteunen bij onvrede of klachten.

## Geschillencommissie

Vivium is aangesloten bij de Geschillencommissie verpleging, verzorging en geboortezorg. Heeft u een klacht, en komt u er met Vivium of met de onafhankelijke klachtencommissie niet uit, of heeft u een klacht waarbij er sprake is van financiële schade, dan kunt u de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie VVT.

De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

Uitgebreide informatie en mogelijkheden leest u in onze klachtenbrochure, deze kunt u downloaden via de website <https://vivium.nl/klachten>