

## Algemene Voorwaarden professionele alarmopvolging door DSV

### 1. Algemeen

- 1.1. Stichting DSV is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2. DSV werkt uitsluitend 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 DSV is een klachtenregeling van toepassing. Bij klachten kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van DSV, via [klachtenfunctionaris@dsvleven.nl](mailto:klachtenfunctionaris@dsvleven.nl) of 071-2049000.

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

- 2.1. U zorgt ervoor dat als eerste de aanvraagformulieren (te vinden op de website van DSV ([www.dsvleven.nl](http://www.dsvleven.nl)) ingevuld en ondertekend bij Zorgbemiddeling worden ontvangen.
- 2.2. U meldt zich aan bij FocusCura voor professionele alarmopvolging van DSV door de gevraagde gegevens via een (digitaal) aanmeldformulier aan FocusCura beschikbaar te stellen. Deze is te vinden op de website van DSV.
- 2.3. U meldt zich aan bij een van de op de website genoemde alarmcentrales.
- 2.4. Een aanmelding is pas geaccepteerd als DSV de aanmelding voor professionele opvolging heeft bevestigd aan FocusCura en u bent aangemeld bij een alarmcentrale. Pas na deze bevestiging zal DSV de beoogde diensten leveren.
- 2.5. Om u af te melden voor professionele alarmopvolging door DSV, vult u het beëindigingsformulier Alarmopvolging DSV in en zorgt u dat deze bij Zorgbemiddeling wordt ontvangen.
- 2.6. Ook voor de diensten van de alarmcentrale en FocusCura meldt u zich zelf af. Dit kan door telefonisch contact op te nemen met beide partijen. Afmelden voor FocusCura kan ook via de website.
- 2.7. Indien u de dienst personenalarmering bij samenwerkingspartner FocusCura opzegt, stopt ook automatisch de dienstverlening voor professionele alarmopvolging door DSV.

### 3. Professionele alarmopvolging

- 3.1. Bij een acute noodsituatie kan gebruik worden gemaakt van het alarm. U zal vervolgens in contact komen met de medewerker van de alarmcentrale.
- 3.2. De alarmcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt indien het een acuut noodgeval betreft de benodigde professionele hulpverlening van DSV in.

- 3.3. De zorgmedewerker van DSV 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 DSV 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 hebt gedaan. Voor andere zorggerelateerde hulpvragen, verwijzen wij nu naar uw huisarts of reguliere thuiszorgteam, indien van toepassing.
- 3.5. DSV 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 alarmcentrale kan u niet horen via de spreek-luisterverbinding zullen zij overgaan tot het inschakelen van DSV.
- 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 DSV is ingezet, kunnen de kosten die hiermee samenhangen in rekening worden gebracht bij u.
- 3.9. Bij veelvuldig gebruik van personenalarmering kan DSV in gesprek treden met u of uw contactpersoon om het alarmgebruik te evalueren en eventuele aanbevelingen te doen m.b.t. het gebruik en/of de zorglevering.
- 3.10. DSV kan geen professionele alarmopvolging bieden aan klanten die bij een andere zorgaanbieder thuiszorg voor verzorging en/of verpleging ontvangen.
- 3.11. U draagt er zorg voor dat er minimaal één contactpersoon wordt doorgegeven bij de aanmelding die gebeld kan worden voor overleg en informatieverstrekking.

#### **4. Woningtoegang**

- 4.1. Indien u ervoor kiest professionele alarmering met zorgopvolging via DSV af te nemen dient er voor de medewerkers van DSV toegang tot uw woning gerealiseerd te worden. Deze verantwoordelijkheid ligt bij u als klant. Deze toegang is noodzakelijk om onze medewerkers bij een alarmmelding of hulpvraag toegang tot uw woning te verschaffen.
- 4.2. Indien u in een complex woont met een centrale, afgesloten toegangsdeur, bent u eveneens verantwoordelijk voor het verschaffen van toegang tot het complex.
- 4.3. DSV accepteert uitsluitend digitale sleuteloplossingen van FocusCura waarbij d.m.v. een app de deur geopend kan worden.

- 4.4. DSV neemt geen sleutels van u in beheer en accepteert geen andere (onveilige) sleuteloplossingen dan de hierboven genoemde.
  - 4.5. U dient zelf deze sleuteloplossing te organiseren via de aanmeldprocedure op onze website.
  - 4.6. Indien u een digitale sleutelkluis kiest, bent u zelf verantwoordelijk voor het aanwezig zijn van de sleutel(s) in het sleutelkluisje.
5. **Aansprakelijkheid**
- 5.1. DSV 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. U bent verantwoordelijk voor het actueel houden van uw gegevens. Wijzigingen dienen aan DSV, FocusCura en de alarmcentrale doorgegeven te worden.
  - 5.3. U kunt aanspraak maken op de zorgverlening als er aan deze algemene voorwaarden en de betalingsverplichtingen wordt voldaan.
6. **Financieel**
- 6.1. Abonnementskosten worden maandelijks door DSV automatisch geïncasseerd. Hiervoor dient u een machtigingsformulier in te vullen, te ondertekenen en met de andere stukken op te sturen naar Zorgbemiddeling van DSV.
  - 6.2. DSV kan de tarieven jaarlijks verhogen op basis van de consumentenprijsindex van het CBS en behoudt zich het recht voor om tarieven aan te passen bij andere kostenstijgingen. U wordt vooraf over andere tariefswijzigingen dan indexering geïnformeerd.
  - 6.3. DSV is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct op te zeggen indien het verlenen van zorg- en hulpverlening structureel wordt belemmerd. U 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, dit betekent dat alarmopvolging door een familielid of mantelzorger wordt opgevolgd.
  - 6.4. De kosten voor de geleverde zorg worden in rekening gebracht op basis van het Nza tarief oproepbare zorg/verpleging. Als DSV wijkverpleging of zorg vanuit de

Wlz bij u levert, wordt de geleverde hulp vanuit uw indicatie gefinancierd. Als deze toereikend is ontvangt u geen rekening.

- 6.5. Bij beëindiging van de overeenkomst alarmopvolging wordt de automatische incasso stopgezet per eerstvolgende kalendermaand na indienen van het beëindigingsformulier.

## **7. Privacy (AVG)**

- 7.1. DSV verwerkt uw persoonsgegevens alleen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 7.2. Noodzakelijke klantgerelateerde gegevens kunnen worden uitgewisseld aan hulp- en dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.
- 7.3. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website van DSV.

## **8. Wijziging Algemene Voorwaarden professionele alarmopvolging**

- 8.1. DSV heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn voor de klant, dertig dagen nadat u daarvan op de hoogte bent gesteld, bindend.
- 8.2. Alleen de meest recente versie van de algemene voorwaarden professionele personenalarmering zijn van toepassing. Deze kunnen worden gedownload via de website van DSV.