

## Professionele Alarmopvolging door Vivent

### 1. Algemeen

- 1.1. Vivent is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2. Vivent werkt alleen samen met samenwerkingspartner Altide (NAAST) die de dienst personenalarmering en de daarbij horende apparatuur met behulp van onderaannemers levert.
- 1.3. De dienst alarmopvolging is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.

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

- 2.1. Een cliënt kan zich bij Altide (NAAST) aanmelden voor professionele alarmopvolging van Vivent door de gevraagde gegevens via een digitaal aanmeldformulier dat beschikbaar is op de website van Vivent, aan Altide (NAAST) beschikbaar te stellen. Als een cliënten bij Vivent in zorg is vanuit de WLZ dan zal de aanvraag door een wijkverpleegkundigen van Vivent worden gedaan.
- 2.2. Een aanmelding is geaccepteerd als Vivent de aanmelding voor professionele opvolging heeft bevestigd aan Altide (NAAST). Pas na deze bevestiging zal Vivent de beoogde diensten leveren. Enkel wanneer een cliënt al wijkzorg ontvangt van Vivent kunnen zij professionele alarmopvolging van Vivent ontvangen.
- 2.3. Indien de cliënt de dienst personenalarmering bij samenwerkingspartner Altide (NAAST) opzegt, stopt ook automatisch de dienstverlening voor professionele alarmopvolging bij Vivent.
- 2.4. Om in aanmerking te komen voor professionele alarmopvolging dient de cliënt in het bezit te zijn van een geldige indicatie ZVW of WLZ. Vivent levert geen professionele alarmopvolging op basis van een PGB.
- 2.5. Indien de cliënt geen indicatie heeft dan is het niet mogelijk om gebruik te maken van professionele alarmopvolging. De cliënt kan naast professionele alarmopvolging door Vivent ook kiezen voor sociale alarmopvolging bij bijvoorbeeld Altide (NAAST).
- 2.6. Vivent biedt geen professionele alarmopvolging aan cliënten die bij een andere zorgorganisatie wijkzorg voor verzorging en/of verpleging ontvangen.
- 2.7. Indien de cliënt een huisgenoot heeft die ook professionele alarmopvolging wil (bijvoorbeeld een echtpaar dat gebruik maakt van dezelfde alarmeringsapparatuur en allebei een eigen alarmeringsknop heeft), dan dient deze huisgenoot ook een indicatie ZVW of WLZ te hebben en wijkzorg te ontvangen van Vivent.

### 3. Professionele alarmopvolging

- 3.1. Bij een acute noodzaak tot zorg kan gebruik worden gemaakt van het alarm. De cliënt zal vervolgens in contact komen met de medewerker van de zorgcentrale.
- 3.2. De zorgcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt indien nodig professionele hulp in van Vivent of, indien het een acuut noodgeval betreft, (ook) de 112-hulpdiensten (politie, brandweer, ambulance).
- 3.3. De zorgmedewerker van Vivent zal zich tot het uiterste inspannen om binnen 45 minuten hulp te bieden. Door onvoorziene situaties zoals verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden of gelijktijdige alarmsituaties elders, kan de aanrijtijd langer uitvallen dan 45 minuten.



3.4. Professionele alarmopvolging door Vivent wordt in principe alleen verleend bij alarmoproepen waarbij zo snel mogelijk zorg nodig is om te voorkomen dat er een gevaarlijke of levensbedreigende situatie ontstaat. Bijvoorbeeld als de cliënt is gevallen of zich (ernstig) verwond heeft of pijn heeft gedaan. Voor andere zorg gerelateerde hulpvragen, verwijzen wij de cliënt naar zijn/haar huisarts of reguliere wijkzorgteam.

3.5. Vivent 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 gemaakt en de medewerker van de zorgcentrale kan de cliënt niet horen via de spreek-luisterverbinding, zal deze medewerker overgaan tot het inschakelen van de hulpverlener. Dit kan een contactpersoon zijn, of een zorgverlener. Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).

3.7. Bij veelvuldig gebruik van personenalarmering zal Vivent in gesprek treden met de cliënt of diens contactpersoon om het gebruik van het alarm te evalueren en eventuele aanbevelingen te doen m.b.t. het gebruik en/of de zorglevering. In het uiterste geval kan de uitkomst van de evaluatie zijn dat de overeenkomst voor zorgopvolging door Vivent wordt ontbonden. De cliënt kan dan desgewenst overstappen op sociale alarmering.

3.8. De cliënt draagt er zorg voor dat er minimaal 1 contactpersoon wordt doorgegeven die door Vivent gebeld kan worden voor overleg.

#### 4. Woningtoegang

4.1. Indien de cliënt kiest voor professionele alarmering met zorgopvolging via Vivent, dan dient er voor de medewerkers van Vivent toegang tot de woning van de cliënt gerealiseerd te worden. Deze toegang is noodzakelijk om onze medewerkers bij een alarmmelding of hulpvraag toegang tot de woning van de cliënt te verschaffen. Voor de woningtoegang is de cliënt vanuit kwaliteits- en veiligheidsredenen, verplicht te kiezen voor een sleutelkastje (te koop bij Altide (NAAST)) of een sleutelkastje/digitaal slot te kopen of te huren bij een andere leverancier. Andere manieren van toegang accepteert Vivent niet.

4.2. Indien de cliënt in een complex woont met een centrale, afgesloten toegangsdeur, dan dient cliënt de toegang tot het complex te organiseren d.m.v. een toepassing van Altide (NAAST). Het persoonsalarm kan pas geïnstalleerd worden nadat de toegang is geregeld. Dit betekent dat zonder toegang van zowel de woning als het complex er geen professionele zorgopvolging van Vivent geleverd kan worden.

4.3. Vivent neemt nooit sleutels van cliënten in beheer en haalt ook geen sleutels van cliënten op bij een ander adres dan het adres van de cliënt.

4.4. De code van de woningtoegang wordt bij installatie gedeeld met de zorgcentrale, zodat zij de code kunnen delen met de zorgmedewerker indien deze wordt ingeschakeld voor hulp.

4.5. Indien Vivent op verzoek van de cliënt ook gebruik dient te maken van het sleutelkluisje voor verlening van reguliere zorgmomenten, dan wordt de sleutelcode opgeslagen in het persoonlijke elektronische dossier. Dit is alleen toegankelijk voor de daarvoor bevoegde medewerkers van Vivent in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

4.6. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de toegangscode aan de medewerker van Vivent en het doorgeven van wijzigingen van de code.

4.7. Vivent is niet aansprakelijk indien de toegangscode niet bekend is bij Vivent of Altide bijvoorbeeld omdat deze gewijzigd is of niet meer functioneert.

4.8. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het aanwezig zijn van de sleutel(s) in het sleutelkluisje.



## 5. Aansprakelijkheid

5.1. Vivent 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 door hulpdiensten.

5.2. De cliënt is verantwoordelijk voor het actueel houden van zijn of haar gegevens. Wijzigingen dienen aan Altide (NAAST) doorgegeven te worden.

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

## 6. Financieel

6.1. Vivent is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct op te zeggen indien het verlenen van zorg- en hulpverlening structureel wordt belemmerd. De cliënt wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

6.2. Indien cliënt in het bezit is van een WLZ-indicatie dan is Vivent verantwoordelijk voor de vergoeding van de apparatuur voor professionele personenalarmering.

6.3 Voor cliënten die zorg ontvangen vanuit de ZVW geldt: De cliënt betaalt voor de professionele opvolging een maandelijkse vergoeding van €18,90 per maand naast de kosten voor de apparatuur<sup>1</sup>.

6.4 Voor cliënten die zorg ontvangen vanuit de ZVW geldt: bij herhaald onterecht gebruik van personenalarmering waardoor er onterecht professionele alarmopvolging door Vivent is ingezet, kunnen de kosten van deze bezoeken (a € 93,15 euro per bezoek 1) bij de cliënt in rekening worden gebracht. Indien aanhoudend onterecht gebruik gemaakt wordt van de alarmering kunnen we het contract ontbinden.

## 7. Privacy en uitwisselen persoonsgegevens

7.1. Wij verwerken uw persoonsgegevens 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.

---

<sup>1</sup> Dit betreft de vastgestelde bedragen van 2026. De prijzen worden jaarlijks geïndexeerd.



## 8. Wijziging Algemene Voorwaarden Professionele alarmopvolging

8.1. Vivent 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 worden gedownload via [www.Vivent.nl](http://www.Vivent.nl)

