

Algemene voorwaarden alarmopvolging door HOZO



Datum: 13-01-2026

Versienummer: 1

1. Algemeen

- 1.1. HOZO is de aanbieder van alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2. HOZO werkt samen met M-Alert die de alarmeringsapparatuur levert.
- 1.3. De alarmopvolging is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.
- 1.4. HOZO biedt uitsluitend alarmopvolging:
 - Aan cliënten die na een intakegesprek door HOZO in aanmerking komen voor opvolging door HOZO.
 - Uitsluitend thuiszorg hebben van HOZO en niet van een andere zorgaanbieder. Cliënten met thuiszorg van een andere zorgaanbieder worden verwezen naar desbetreffende aanbieder.
 - Die woonachtig zijn in de gemeenten Hillegom of de Zilk
 - De alarmeringsapparatuur afnemen van M-Alert.
- 1.5. Wanneer niet langer aan de voorwaarden van 1.4 wordt voldaan, wordt de professionele alarmopvolging beëindigd. Zie artikel 8.

2. Aan- en afmelding voor alarmopvolging

- 2.1. Een klant kan zich bij M-Alert aanmelden voor alarmopvolging van HOZO door de gevraagde gegevens via een (digitaal) aanmeldformulier aan M-Alert beschikbaar te stellen.
- 2.2. M-Alert legt deze aanvraag voor aanmelding voor aan HOZO.
- 2.3. Een aanmelding is geaccepteerd als HOZO de aanmelding voor alarmopvolging heeft bevestigd. Pas na deze bevestiging zal HOZO de beoogde diensten leveren.

3. 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 alarmcentrale.
- 3.2. De zorgcentralist beoordeelt aan de hand van de situatie of een zorgverlener van HOZO en/of een hulpverleningsdienst (huisarts, ambulance of andere hulpdienst) wordt ingeschakeld.
- 3.3. Als de medewerker van de alarmcentrale de klant niet kan horen via de spreek-luisterverbinding, dan zal hij/zij de klant opbellen. Neemt de klant de telefoon niet op dan zal de medewerker van de alarmcentrale overgaan tot het inschakelen van een zorgverlener van HOZO.
- 3.4. Indien acuut noodzakelijk zal tevens een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- 3.5. De zorgverlener van HOZO zal zich tot het uiterste inspannen om binnen 30 minuten ter plaatse te zijn en hulp te bieden. Door onvoorziene situaties zoals verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden of gelijktijdige alarmsituaties elders, kan de aanrijtijd langer uitvallen dan 30 minuten.
- 3.6. Alarmopvolging door HOZO wordt alleen verleend bij acute onvoorziene situaties waar zo snel mogelijk zorg nodig is om te voorkomen dat er een gevaarlijke of levensbedreigende situatie ontstaat, bijvoorbeeld als de klant gevallen is, zich ernstig heeft verwond of pijn gedaan.
- 3.7. HOZO beschikt over deskundige zorgverleners die voldoen aan kwalificaties om de overeengekomen diensten te kunnen en mogen leveren.
- 3.8. Bij veelvuldig of oneigenlijk gebruik van de alarmopvolging, kan HOZO in gesprek treden met de klant of diens contactpersoon om het gebruik van de dienst te evalueren en eventuele aanbevelingen te doen m.b.t. het gebruik en/of de zorglevering, etc. Indien er geen

adequaat alternatief wordt gevonden kan HOZO de dienstverlening alarmopvolging beëindigen. Zie artikel 8.

3.9. HOZO verleent ter plaatse de noodzakelijke burgerhulpverlening en schakelt zo nodig alsnog hulpverleningsdiensten in. Eventuele kosten hiervan komen voor rekening van de klant.

3.10. HOZO draagt zorg voor een juiste overdracht van gegevens naar hulpverleningsdiensten en/of contactpersoon en regelt desgewenst verdere zorgverlening voor de klant.

4. Woningtoegang

4.1. Als de klant kiest voor alarmering met professionele opvolging via HOZO dient er voor de medewerkers van HOZO toegang tot de woning van de klant gerealiseerd te worden. Deze toegang tot de woning wordt gerealiseerd door een sleutel in beheer te geven bij HOZO.

Deze toegang is noodzakelijk om onze medewerkers bij een alarmmelding of hulpvraag toegang tot de woning van de klant te verschaffen.

4.2. Als 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 Als de toegang tot de woning (inclusief de centrale toegangsdeur van het complex) niet of onvoldoende adequaat door de klant is geregeld, kan de deur worden opengebroken om de zorgverlener toegang te verlenen. Als dit noodzakelijk is in verband met acute hulpverlening, kunnen hiervoor derden worden ingeschakeld.

De kosten en schade die hierdoor ontstaan zijn voor rekening van de klant. Het kan hierbij gaan om bijvoorbeeld de volgende situatie:

De toegang tot de woning wordt geblokkeerd door een bijzetslot, knip of deurketting, of door een sleutel die aan de binnenzijde in het slot steekt.

4.4. De klant draagt zorg voor veilige toegang tot terrein en woning. Dit houdt o.a. in:

- Toereikende buitenverlichting
- Geen loslopende hond op het erf/in de tuin

4.5. De klant wordt geacht toestemming te geven aan HOZO voor het betreden van zijn woning door gebruik van de huissleutel of anderszins indien naar aanleiding van een alarmoproep professionele alarmopvolging dient te worden verleend.

4.6. HOZO accepteert geen onveilige sleuteloplossingen zoals een sleutel onder de deurmat of in een bloempot e.d.

4.7. Eventuele door de alarmcentrale ingeschakelde hulpdiensten (politie, brandweer of ambulance) hebben geen toegang tot de sleutelkluis. Deze hulpdiensten zullen zich volgens eigen protocol toegang verschaffen tot de woning. HOZO is niet aansprakelijk voor eventuele schade die hierbij ontstaat.

5. Aansprakelijkheid

5.1. De klant kan aanspraak maken op de professionele alarmopvolging als er aan deze algemene voorwaarden en aan de betalingsverplichtingen wordt voldaan.

5.2. HOZO is niet aansprakelijk voor:

5.2.1. De dienstverlening van M-Alert waaronder, alarmcentrale, aansluiting, werking en storingen van de alarmeringsapparatuur

5.2.2. Het niet tijdig aanwezig zijn van zorgverleners van HOZO, gewaarschuwde hulpverleners of instanties, tenzij deze aantoonbaar het gevolg is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de kant van HOZO.

5.2.3. De gevolgen die voortvloeien uit het niet-actueel zijn van medische of andere gegevens van de klant of van diens contactpersoon, tenzij het niet-actueel zijn het gevolg is van opzet, schuld of nalatigheid van de kant van HOZO

5.2.4. De gevolgen van het handelen van anderen zoals hulpverleningsdiensten, of deze nu door HOZO zijn ingeschakeld of niet

5.2.5. Schade die ontstaat indien de toegang tot de woning moet worden geforceerd (zie artikel 4.3).

5.2.6. De gevolgen van verlies of diefstal van sleutels of het in handen van onbevoegden komen van een kluiscode noch voor schade aan opstal en/of inboedel van de klant, tenzij deze aantoonbaar het gevolg is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de kant van HOZO.

5.2.7. Schade aan een sleutelkluisje of als gevolg van het gebruik van een sleutelkluisje dat niet goed functioneert.

6. Financieel

6.1. De klant is een maandelijks abonnementsprijs verschuldigd voor de beschikbaarheid van zorgverleners van HOZO ten behoeve van professionele alarmopvolging.

6.2. De klant betaalt de abonnementskosten conform de betalingsvoorwaarden van HOZO. Wanneer de klant hier niet aan voldoet, heeft HOZO het recht om de professionele alarmopvolging aan de klant te beëindigen.

6.3. HOZO kan de tarieven voor de alarmopvolging jaarlijks verhogen op basis van de consumentenprijsindex van het CBS en behoudt zich het recht voor om bij andere kostenstijgingen de tarieven aan te passen. De klant wordt vooraf over andere tariefswijzigingen dan indexering geïnformeerd.

6.4. De kosten voor de alarmopvolging ter plaatse komen voor rekening van de klant als de klant geen zorg ontvangt van HOZO. De actuele tarieven zijn in te zien op de website van HOZO

7. Persoonsgegevens

7.1. Voor het leveren van alarmopvolging is het noodzakelijk dat HOZO persoonsgegevens van de klant verwerkt.

7.2. De klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van zijn of haar gegevens. Wijzigingen dienen door middel van een mutatieformulier aan M-Alert doorgegeven te worden.

7.3. HOZO verwerkt de persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

7.4. Noodzakelijke klant gerelateerde gegevens kunnen worden uitgewisseld met hulp en dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.

8. Duur, wijziging en einde van de overeenkomst

8.1. De overeenkomst treedt in werking in de maand waarin de overeenkomst is ondertekend, onverminderd het bepaalde in artikel 8.6.

8.2. De klant kan de dienstverlening op ieder moment schriftelijk opzeggen bij HOZO

8.3. De overeenkomst wordt van rechtswege beëindigd op de datum waarop niet langer wordt voldaan aan de voorwaarden genoemd in artikel, 1.4 en 1.5.

8.4. HOZO is bevoegd de alarmopvolging per direct dan wel met een redelijke termijn op te zeggen indien:

- Het verlenen van zorg- en hulpverlening wordt belemmerd door de klant of de in zijn woning bij de zorg- en hulpverlening aanwezige personen of
- De klant zich niet houdt aan deze voorwaarden of
- De situatie zich voordoet genoemd in artikel 3.8 of
- Er (andere) redenen zijn waarom het van HOZO redelijkerwijs niet geveerd kan worden de dienstverlening voort te zetten.

De klant wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

8.5. In geval van beëindiging of opzegging volgens 8.2, 8.3 of 8.4 is het mogelijk om de alarmopvolging om te zetten naar sociale alarmopvolging ('alarmering contactpersonen') in overleg met M-Alert. Hierbij gelden de voorwaarden van M-Alert.

8.6. Bij aanvang, opzegging of beëindiging van de overeenkomst worden de abonnementskosten zoals bedoeld in artikel 6 als volgt berekend:

- Bij een nieuwe aanmelding start het abonnement in de maand waarin de overeenkomst ingaat. De kosten worden vanaf de eerste dag van die maand doorbelast.
- Bij beëindiging van het abonnement worden de abonnementskosten in rekening gebracht tot en met het einde van de maand.

9. Beschikbaarheid en wijziging voorwaarden

9.1. HOZO heeft het recht deze Algemene Voorwaarden Professionele alarmopvolging te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn bindend voor de klant, dertig dagen nadat de klant daarvan op de hoogte is gesteld, of vanaf de datum waarop nieuwe of gewijzigde wet- of regelgeving van kracht wordt waarop de wijziging is gebaseerd.

9.2. Alleen de meest recente versie van de algemene voorwaarden professionele alarmopvolging zijn van toepassing. Deze kunnen worden geraadpleegd via www.HOZO.nl.

9.3. HOZO kan besluiten niet langer alarmopvolging aan te bieden. In dat geval zal HOZO de klant uiterlijk 3 maanden voor de beëindiging van de dienstverlening informeren en zo mogelijk wijzen op alternatieven.

10. Begrippenlijst

- **Alarmeringsapparatuur:** Het apparaat en de alarmzender die door M-Alert in de woning van de klant worden geplaatst.
- **HOZO:** Aanbieder van alarmopvolging.
- **Klant:** De persoon die gebruikmaakt van de dienst alarmopvolging van HOZO.
- **M-Alert:** Organisatie die de dienst personenalarmering levert, inclusief alarmapparatuur en ontvangst van oproepen.
- **Mantelzorger/contactpersoon:** Persoon uit de directe omgeving van de klant die vrijwillig zorg verleent.
- **Zorgcentralist:** Verpleegkundig medewerker van de alarmcentrale die de situatie beoordeelt.
- **Alarmcentrale:** De centrale die alarmoproepen ontvangt en beoordeelt.