



# Werking & voorwaarden servicecentrale

Deze brochure is ook te downloaden op [www.leefsamen.nl/servicecentrale](http://www.leefsamen.nl/servicecentrale)

## Hulp nodig?

[www.leefsamen.nl](http://www.leefsamen.nl) (veelgestelde vragen)

E-mail: [helpdesk@leefsamen.nl](mailto:helpdesk@leefsamen.nl)

Bel: 040 780 06 41

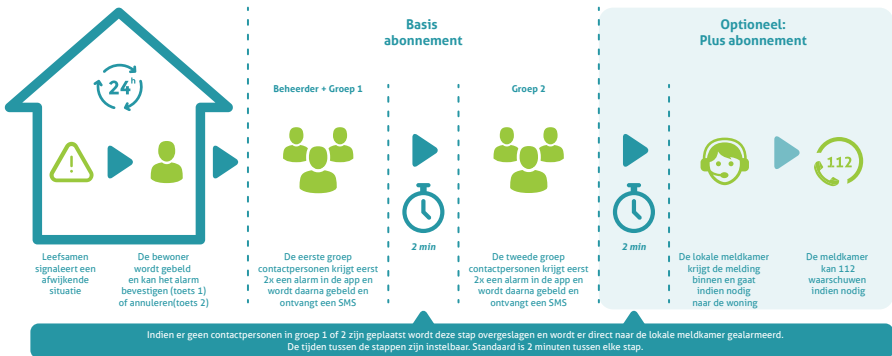
A green circular button with a white shadow, containing the text 'Bewaarboekje' in white.

Bewaarboekje

## 1

# De werking van de servicecentrale

De werking van Leefsamen is gebaseerd op de situatie dat naasten bij een incident in de woning kunnen komen helpen. Bijvoorbeeld bij brand, paniek of inactiviteit. Bij elke Leefsamen klant staat altijd het basis abonnement aan, waarbij u zelf bepaalt of u alarmeert naar uw naasten.



3

Het Plus abonnement, waarbij de servicecentrale actief is, wordt gebruikt als naasten er niet zijn of om welke reden dan ook niet kunnen reageren op een alarm. De alarmen gaan dan direct naar een lokale beveiliging die in uw omgeving rond rijdt. Deze persoon volgt het alarm op, door u (en eventuele naasten) eerst te bellen en indien nodig zo snel mogelijk naar uw woning komt om u te helpen.

## 2

## Situaties voor opvolging

Bij een paniek alarmering wordt de servicecentrale ingeschakeld. De andere alarmeringen (brand, inactiviteit, inbraak/dwaling) worden niet doorgestuurd, tenzij hier uitdrukkelijk voor gekozen wordt en de bewoner op de hoogte is van het mogelijke risico van valse alarmeringen.

# 3

## Voorkomen van valse alarmen

Leefsamen werkt met een zogenaamd 'pre-alarm'. Hierbij wordt u gebeld op uw vaste- of mobiele nummer als er een alarm is. U kunt dit alarm bevestigen (**toets 1**) of annuleren (**toets 2**). Als u niets doet, gaat het alarm door naar uw naasten en/of naar de servicecentrale.

Hou er dus rekening mee dat indien u geen naasten hebt ingesteld voor opvolging, het alarm direct na het pre-alarm naar de servicecentrale gaat.

# 4

## Voorwaarden

Bij het gebruik van de servicecentrale hanteren we in samenwerking met onze partners een aantal voorwaarden. Leest u deze a.u.b. goed door.

- Let goed op het voorkomen van valse alarmeringen. Indien er een vals alarm is en deze wordt niet op tijd geannuleerd (dit kunt u zelf en/of door uw naasten laten doen) komt de opvolger naar uw woning. Hiervoor wordt per opvolging, vals of niet, € 55 incl. btw voor gerekend. De opvolgende partij stuurt u hiervoor een aparte factuur.
- Let goed op het uitschakelen van het inactiviteitsalarm (indien deze voor u ingeschakeld staat) en u gaat bijvoorbeeld op vakantie. U kunt dan via de Leefsamen mobiele app aangeven dat u 'uit huis' bent, zodat er geen valse meldingen naar de servicecentrale gaan tijdens u vakantie.
- De maximale aanrijtijd is zo snel als mogelijk met een max. van 45 minuten. De opvolgers die rond rijden in uw gebied, kunnen op het moment dat er een alarm in uw woning is, bezig zijn met een ander alarm. In dat geval kan de aanrijtijd maximaal 45 minuten duren.
- De persoon die naar uw woning komt, zal zich te allen tijde moeten legitimeren. We adviseren u zelf ook altijd te vragen naar de identificatie.
- Na uw aanmelding wordt er contact met u opgenomen voor het sleutelplan. Hierbij wordt kennis gemaakt met u en afspraken gemaakt over uw sleutelbeheer. Dit is om toegang tot uw woning te krijgen indien nodig. Dit kost eenmalig € 75.
- De persoon die naar uw woning komt, zal zich concentreren op het oplossen van de (nood)situatie. Volgt zijn/haar aanwijzingen zoveel als mogelijk op.
- Indien u een specifieke zorgvraag hebt en nog geen gebruik maakt van alarmering richting uw thuiszorgorganisatie, adviseren wij uzelf aan te melden bij de thuiszorgorganisatie in uw regio. De inzet van de servicecentrale is er vooral op gericht om bij (nood)situaties opvolging te bieden en indien nodig 112 te bellen.

- U kunt te allen tijde (maandelijks opzegbaar) het Plus abonnement voor de servicecentrale aan of uit zetten.
- De algemene- en gebruiksvoorwaarden van Leefsamen vindt u op: [www.leefsamen.nl/voorwaarden](http://www.leefsamen.nl/voorwaarden)

## 5

# De kosten op een rijtje

Voor de alarmering naar de servicecentrale betaalt u aan Leefsamen € 17,50 per maand . Hiervoor heeft u ook altijd de beschikking over het **basis abonnement** van Leefsamen voor alarmering naar uw naasten. Per opvolging (als er echt iemand naar uw woning komt) betaalt u voorrijkosten + eerste kwartier hulp van € 55 incl. btw. Elk kwartier na de eerste 15 minuten kost € 12,50. Het intakegesprek voor sleutelbeheer kost € 75.

## 6

# Veelgestelde vragen

5

### *- Wanneer wordt de servicecentrale actief na uw aanmelding?*

Binnen twee weken activeren wij voor u de servicecentrale. Ook zal de lokale organisatie die alarmeringen voor u opvolgt contact met u opnemen.

### *- Hoe zorg ik ervoor dat de opvolger toegang tot mijn woning krijgt?*

U kunt een sleutelplan afspreken met de opvolgende partij.

### *- Verleent de opvolger ook zorgtaken?*

Nee. De opvolger is er op gericht om u te helpen in een (nood)situatie en zal ondersteuning bieden om die op te lossen of 112 te bellen.

### *- Wat als ik niemand in mijn omgeving heb voor de naasten alarmering?*

Dan adviseren wij de servicecentrale af te nemen. Ook kunt u contact opnemen met uw gemeente. Iemand van het sociaal wijkteam bijvoorbeeld kan u helpen met het vinden van een persoon in uw straat of wijk die u kan helpen bij het opvolgen van alarmeringen.