



“Het mooiste vak van de wereld”

## Er zijn op het moment dat het echt nodig is

‘Ik vind het fijn om mensen te helpen. Daar kan ik echt van genieten. Iets voor anderen betekenen, er zijn op het moment dat het echt nodig is, dat is toch mooi? Het geeft me de kracht en energie om iedere dag weer het uiterste uit mijn werk te halen. Belangrijk in mijn functie is dat je het overzicht behoudt. Dat je mensen zorg uit handen neemt. Het gaat erom dat je snel en efficiënt optreedt en een oplossing regelt. En tegelijkertijd moet je menselijk blijven. Mijn eerste vraag is bijna altijd: ‘Hoe is het met u?’ Daarmee breek je het ijs. Het zorgt ervoor dat mensen zich op hun gemak voelen. En dat is precies de bedoeling.’



**José van Exter**  
National Assistance Coördinator  
[eurocross.nl/jose](http://eurocross.nl/jose)

**Bezoekadres**  
Dellaertweg 1  
2316 WZ Leiden  
+ 31 (0)71 36 41 333

**Postadres**  
Eurocross Assistance  
Postbus 175  
2300 AD Leiden

[info@eurocross.nl](mailto:info@eurocross.nl)  
[www.eurocross.nl](http://www.eurocross.nl)

# Personenalarmering

## Facts & figures

Zo lang mogelijk zelfstandig leven en je thuis veilig voelen, in je vertrouwde omgeving. Voor veel mensen en hun naaste familie is dat heel belangrijk, juist ook als ze ouder worden, een beperking hebben of chronisch ziek zijn. Eurocross Personenalarmering maakt dat mogelijk.

### Onze dienstverlening

Met Eurocross Personenalarmering beschikken de klanten van onze opdrachtgevers thuis over alarmeringsapparatuur. Zij dragen altijd een kleine halszender. Mocht hulp nodig zijn - persoonlijke hulp, maar ook in geval van brand of inbraak - dan maken zij met één druk op de knop direct contact met één van onze hulpverleners via een spreek/luisterverbinding. Ervaren en betrokken mensen die een luisterend oor hebben, de juiste vragen stellen, de situatie nauwkeurig inschatten, de klant geruststellen en de juiste hulp inschakelen. Dit kunnen burens of familieleden zijn, maar ook medewerkers van de thuiszorg. Of indien nodig: een arts of ambulance. Wij zijn altijd bereikbaar, 24 uur per dag.

### Waarde voor onze opdrachtgevers

In de loop der jaren hebben vele organisaties zoals verzekeraars, Stichtingen Welzijn Ouderen, thuiszorgorganisaties, woningcorporaties en gemeentes personenalarmering bij Eurocross ondergebracht. Door onze jarenlange ervaring zijn we niet alleen in staat om hun klanten de best mogelijke hulp te bieden, maar kunnen wij ook onze opdrachtgevers vakkundig adviseren. In het voortraject over bijvoorbeeld de keuze van apparatuur en processen, het testen en monitoren van apparatuur, het aanvraagproces en communicatie naar hun klanten. En later over

het verder verbeteren van de dienstverlening op basis van periodieke managementinformatie, kwaliteitsmonitoring en beschikbare technische innovaties. Onze opdrachtgevers bieden hun klanten de zekerheid dat hulp dichtbij is in geval

### Er zijn op het moment dat het echt nodig is

van nood. Het is dan ook essentieel dat wij op het moment dat het er op aankomt die zekerheid en kwaliteit kunnen bieden. We besteden daarom veel aandacht aan business continuity: een uitgebreid pakket van noodmaatregelen om te zorgen dat de hulpverlening altijd door kan gaan.

### Vakmanschap

Het is onze overtuiging dat hulpverlening een vak is. We investeren permanent in vakopleidingen, communicatievaardigheden en praktijk gerichte trainingen. We hebben hiervoor onze eigen Eurocross Assistance Academy opgericht, waar alle hulpverleners opleidingen, trainingen en coaching volgen.

Wij bieden personenalarmering aan via een geavanceerde meldbank, waarbij ook gebruik kan worden gemaakt van digitale lijnen. We hebben ervaring met verschillende soorten apparatuur voor personenalarmering en volgen de ontwikkelingen rond techniek en diensten op

het gebied van personenalarmering, veiligheid, domotica, gps-lokalisering en digitalisering nauwlettend. Mobiele alarmering en zorg op afstand hebben de toekomst en worden daarmee ook interessant voor andere doelgroepen. Zoals bijvoorbeeld een nachtdienstmedewerker die daarmee veiliger over straat kan. Inmiddels lopen op dit gebied diverse testtrajecten.

18.000

Aansluitingen

140.000

Aantal meldingen per jaar

58.000

Aantal keer hulp ingezet

12 sec.

Gemiddelde antwoordsnelheid