

K21042		Persoonsgebonden Alarmeringsdiensten & Mobile Personenalarmering				
		Aanbieder (Zorgverlener)	Leverancier	Installateur	Zorgcentrale	Alarmopvolging (Zorgopvolger)
1. Algemeen						
1.3.1	Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (wet BIG)				X	X
	Toegang tot de woning en veiligheid					
1.3.2	Privacywetgeving	X	X	X	X	X
1.3.3	Telecommunicatiewetgeving				X	
1.3.4	Europese normeringen		X		X	
1.3.5	Schemabeheerders					
2. Definities						
-						
3. Procesmodel						
3.1	Het Procesmodel	X	X	X	X	X
3.2	Rollen en verantwoordelijkheden binnen de keten	X	X	X	X	X
4. Leiderschap & Governance						
4.1	Leiderschap binnen de keten	X				
4.1.2	Beheren klantgegevens	X			(X)	X
5. Planning						
5.1	Managen continuïteit	X			X	
5.2	Managen Capaciteit	X	X	X	X	X
5.3	Serviceontwikkeling	X	X	X	X	X
6. customer Engagement						
6.1.1	Meten klanttevredenheid	X	X	X	X	X
6.1.2	Klachtenafhandeling	X	X	X	X	X
7. Operations						
7.1.1	Informeren klant	X		X	X	X
7.1.2	Bepalen klantbehoefte	X				
7.1.3	Contracteren	X				(X)
7.1.4	Installeren en activeren			X		
7.1.5	Instrueren	X	(X)	X	(X)	X
7.2.1	Alarm Melden	X				
7.2.2	Alarm Afhandelen				X	
7.2.3	Opvolgen alarm					X
7.2.4	Acces Management: Beheren toegang	(X)		(X)	(X)	X
7.2.5	Factureren & Incasseren	X				
7.2.6	Incident Management (indien van toepassing)	X	(X)	(X)	(X)	
7.3.1	Beëindiging contract	X				(X)
7.3.2	Demonderen en de-activeren	X		X		
8. Support						
8.1	Beheren Careplatform	X			X	
8.2	Monitoren technisch keten	X		X	X	
8.3	Netwerkkomponenten & Infrastructuur	X			X	
8.4	Asset Management & recycling	X	X	X		
8.5	Competentiebeheer	X	X	X	X	X
8.6	Specifieke technische eisen aan mobile apparatuur binnen de keten	(X)	(X)	(X)	(X)	(X)
9. Performance management & Evaluatie						
9.1	Performance evaluation	X	X	X	X	X
9.2	Service Level Agreement & Reporting	X	X	X	X	X

(X) Indien van toepassing