

		Persoonsgebonden Alarmeringsdiensten & Mobile Personenalarmering					Toegang tot de zorgwoning					
		Aanbieder (Zorgverlener)	Leverancier	Installateur	Zorgcentrale	Alarmopvolging (Zorgopvolger)		Aanbieder (Fabrikant)	Leverancier	Installateur	Zorgcentrale	Alarmopvolging (Zorgopvolger)
1. Algemeen												
1.3.1	Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (wet BIG)	X										
	Toegang tot de woning en veiligheid						2.1	X	X			X
1.3.2	Privacywetgeving	X	X	X	X	X	2.2	X	X	X	X	X
1.3.3	Telecommunicatiewetgeving				X							
1.3.4	Europese normeringen		X		X		8.7	X	X			
1.3.5	Schemabeheerders											
2. Definities												
3. Procesmodel		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
3.1	Het Procesmodel	X	X	X	X	X	5.1	X	X	X	X	X
3.2	Rollen en verantwoordelijkheden binnen de keten	X	X	X	X	X	6.2	X	X	X	X	X
4. Leiderschap & Governance		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
4.1	Leiderschap binnen de keten	X										
4.1.2	Beheren klantgegevens	X			(X)	X	9.7	X			(X)	X
5. Planning		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
5.1	Managen continuïteit	X			X		8.8	X			X	
5.2	Managen Capaciteit	X	X	X	X	X	8.9	X	X	X	X	X
5.3	Serviceontwikkeling	X	X	X	X	X						
6. customer Engagement		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
6.1.1	Meten klanttevredenheid	X	X	X	X	X	10.2	X	X	X	X	X
6.1.2	Klachtenafhandeling	X	X	X	X	X	10.3	X	X	X	X	X
7. Operations												
7.1	Aanbod creëren						7.1	X	X			X
7.1.1	Informeren klant	X		X	X	X	8.2	X		X	X	X
7.1.2	Bepalen klantbehoefte	X										
7.1.3	Contracteren	X				(X)	8.3	X				(X)
7.1.4	Installeren en activeren			X			8.4/8.5	X		X		
7.1.5	Instrueren	X	(X)	X	(X)	X	8.6	X	(X)	X	(X)	X
7.2.1	Alarm Melden	X										
7.2.2	Alarm Afhandelen				X						X	
7.2.3	Opvolgen alarm					X						X
7.2.4	Acces Management: Beheren toegang	(X)		(X)	(X)	X	9.2	X		(X)	(X)	X
7.2.5	Factureren & Incasseren	X					9.8	X				
7.2.6	Incident Management (indien van toepassing)	X	(X)	(X)	(X)		10.4	X	(X)	(X)	(X)	
7.3.1	Beëindiging contract	X				(X)	11.2	X				(X)
7.3.2	Demonteren en de-activeren	X		X			11.3	X		X		
8. Support												
8.1	Beheren Careplatform	X			X		9.4	(X)			(X)	
8.2	Monitoren technisch keten	X		X	X		9.9	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 (V1.2)