

K21042/01 & K21043/01		WDTM Ketenkeurmerk Persoonsgebonden en Mobiele Alarmeringsdiensten v3.0. Versie 1.0, 1 oktober 2019.				
		Aanbieder (Zorgverlener)	Leverancier	Installateur	Zorgcentrale	Alarmopvolging (Zorgopvolger)
<b>1. Algemeen</b>						
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					
<b>2. Definities</b>						
-						
<b>3. Procesmodel</b>						
3.1	Het Procesmodel	X	X	X	X	X
3.2	Rollen en verantwoordelijkheden binnen de keten	X	X	X	X	X
<b>4. Leiderschap &amp; Governance</b>						
4.1	Leiderschap binnen de keten	X				
4.1.2	Beheren klantgegevens	X			(X)	X
<b>5. Planning</b>						
5.1	Managen continuïteit	X			X	
5.2	Managen Capaciteit	X	X	X	X	X
5.3	Serviceontwikkeling	X	X	X	X	X
<b>6. customer Engagement</b>						
6.1.1	Meten klanttevredenheid	X	X	X	X	X
6.1.2	Klachtenafhandeling	X	X	X	X	X
<b>7. Operations</b>						
7.1.1	Informereren 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	Demonteren en de-activeren	X		X		
<b>8. Support</b>						
8.1	Beheren Careplatform	X			X	
8.2	Monitoren technisch keten	X		X	X	
8.3	Netwerkcomponenten & 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 mobiele apparatuur binnen de keten	(X)	(X)	(X)	(X)	(X)
<b>9. Performance management &amp; Evaluatie</b>						
9.1	Performance evaluation	X	X	X	X	X
9.2	Service Level Agreement & Reporting	X	X	X	X	X

(X) Indien van toepassing (V2.1)