



KETENKEURMERK

Mobiele Personenalarmering



Voorwoord

De module Mobiele personenalarmering van het WDTM Ketenkeurmerk is een logisch vervolg op de eerste module die de WDTM heeft ontwikkeld. Deze eerste module, Personenalarmering, is ontwikkeld in de periode dat mobiele alarmering nog geen rol van betekenis speelde. Ondertussen is het gebruik van mobiele devices onontkoombaar geworden en daarmee is de vraag naar mobiele alarmering ook ontstaan. In veel gevallen geldt dat mensen die nog voldoende mobiel zijn en die binnenshuis personenalarmering gebruiken ook vaak buitenshuis willen kunnen alarmeren. En dat is ons inziens ook volkomen terecht. Want des te sneller een gebruiker weet te alarmeren, des te sneller adequate hulp ter plaatse kan zijn. En in bepaalde situaties telt iedere seconde! En dan hebben we het niet alleen over zorgverlening, maar ook over de persoonlijke veiligheid van de gebruikers.

En gebruikers van mobiele alarmering moeten er net als de gebruikers van 'gewone' Personenalarmering vanuit kunnen gaan dat de verschillende ketenpartners goede afspraken met elkaar maken om tot een kwalitatief goede en betrouwbare dienstverlening te komen.

Middels deze module maken we langer zelfstanding in de eigen omgeving wonen betrouwbaarder voor de gebruikers en de ketenpartners.

Roger Jongen
Executive Director WDTM Kennis & Kwaliteit

Tonko Wedda,
Voorzitter WDTM

Inhoudsopgave

	1
Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
1. Inleiding	9
1.1 Leeswijzer	10
1.2 Toepassingsgebieden en scope	10
1.2.1 Toepassingsgebied huidige versie	10
1.3 Koppeling met wetgeving en andere normen	11
1.3.1 Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (wet BIG)	11
1.3.2 Privacywetgeving	11
1.3.3 Telecommunicatiewetgeving	12
1.3.4 Europese normeringen	12
2. Procesmodel	14
2.1 Rollen binnen de keten	14
2.2 Het procesmodel	16
3. Criteria processen klantinterface	19
3.1 Informeren	19
3.1.1 Verantwoordelijkheid	19
3.1.2 Randvoorwaarden	19
3.1.3 Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.2 Contracteren	20

3.2.1	Verantwoordelijkheid	20
3.2.2	Randvoorwaarden	20
3.2.3	Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.3	Instrueren	21
3.3.1	Verantwoordelijkheid	21
3.3.2	Randvoorwaarden	21
3.3.3	Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.4	Factureren & incasseren	22
3.4.1	Verantwoordelijkheid	22
3.4.2	Randvoorwaarden	22
3.4.3	Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.5	Beheren gegevens	23
3.5.1	Verantwoordelijkheid	23
3.5.2	Randvoorwaarden	23
3.5.3	Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.5.4	Aanvullende eisen aan proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.5.5	Normeringen	24
3.6	Metten klanttevredenheid	24
3.6.1	Verantwoordelijkheid	24
3.6.2	Randvoorwaarden	25
3.6.3	Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.6.4	Aanvullende eisen aan het proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.7	Beëindigen contract	25
3.7.1	Verantwoordelijkheid	25

3.7.2	Randvoorwaarden	26
3.7.3	Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.7.4	Normeringen	26
3.8	afspreken	31
3.8.1	Verantwoordelijkheid	31
3.8.2	Randvoorwaarden	31
3.8.3	Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.8.4	Normeringen	31
3.9	Klachtenprocedure	26
3.9.1	Verantwoordelijkheid	26
3.9.2	Randvoorwaarden	27
3.9.3	Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.9.4	Aanvullende eisen aan het proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.9.5	Normeringen	27
4.	Criteria processen product/dienst interface	28
4.1	Valideren	28
4.1.1	Verantwoordelijkheid	28
4.1.2	Randvoorwaarden	28
4.1.3	Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.2	Installeren & Activeren	29
4.2.1	Verantwoordelijkheid	29
4.2.2	Randvoorwaarden	30
4.2.3	Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.2.4	Aanvullende eisen aan het proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

4.2.5	Normeringen	31
4.3	Alarm afhandelen	32
4.3.1	Verantwoordelijkheid	34
4.3.2	Randvoorwaarden	34
	Randvoorwaarden die gelden bij het gebruik van een zorgcentrale	34
4.3.4	Normeringen	35
4.4	Opvolgen alarm	35
4.4.1	Verantwoordelijkheid	36
4.4.2	Randvoorwaarden	36
4.4.3	Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.4.4	Normeringen	36
4.5	Monitoren technische keten	36
4.5.1	Verantwoordelijkheid	37
4.5.2	Randvoorwaarden	37
4.5.3	Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.6	Managen incidenten	37
4.6.1	Verantwoordelijkheid	37
4.6.2	Randvoorwaarden	37
4.6.3	Proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.6.4	Normeringen	38
4.7	Demonteren en deactiveren	38
4.7.1	Verantwoordelijkheid	38
4.7.2	Randvoorwaarden	38
4.7.3	Proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

4.7.4	Normeringen	39
5	Criteria processen element management	40
5.1	Managen continuïteit	40
5.1.1	Verantwoordelijkheid	40
5.1.2	Randvoorwaarden	40
5.1.3	Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5.1.4	Normeringen	41
5.2	Beheren toegang/localisatie	41
5.2.1	Verantwoordelijkheid	41
5.2.2	Randvoorwaarden	41
5.2.3	Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5.2.4	Aanvullende eisen aan het proces	41
5.3	Managen Capaciteit	42
5.3.1	Verantwoordelijkheid	43
5.3.2	Randvoorwaarden	43
5.3.3	Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5.3.4	Normeringen	43
5.4	Beheren Care Platform	43
5.4.1	Verantwoordelijkheid	43
5.4.2	Randvoorwaarden	44
5.4.3	Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5.5	Netwerkcomponenten & Infrastructuur	45
5.5.1	Verantwoordelijkheid	45
5.5.2	Randvoorwaarden	45

5.5.3	Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5.6	Devices management	46
5.6.1	Verantwoordelijkheid	46
5.6.2	Randvoorwaarden	46
5.6.3	Invulling proces	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage I:	Begrippen & afkortingen	
Bijlage II:	Checklist audit ketenkeurmerk	
Bijlage III:	Auditactiviteiten	

1. Inleiding

De brancheorganisatie WDTM¹, de brancheorganisatie voor woonzorgtechnologie, heeft gezamenlijk een ketenkeurmerk ontwikkeld voor persoonsgebonden alarmeringsdiensten. Dit keurmerk is verbijzonderd voor de dienst mobiele alarmering.

Het doel van het WDTM ketenkeurmerk mobiele alarmering is in de eerste plaats om transparantie te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening in de keten van en deze kwaliteit te vergroten ten behoeve van de uiteindelijke eindgebruiker. Door het ketenkeurmerk wordt de kwaliteit in de gehele keten verhoogd. WDTM ziet toe op een juiste interpretatie van het Ketenkeurmerk mobiele alarmering².

- Het ketenkeurmerk draagt er toe bij dat schakels in de keten beter op elkaar worden afgestemd, hetgeen de kans op fouten zal verkleinen.
- In het ketenkeurmerk wordt de verantwoordelijkheid toebedeeld aan de verschillende schakels in de keten, wat duidelijkheid verschaft.
- Het ketenkeurmerk geeft zowel klanten als organisaties de zekerheid te werken met een partner die aan de hoogst haalbare normen voldoet op het gebied van personenalarmering.

Het Ketenkeurmerk mobiele alarmering biedt een basisgarantie voor kwaliteit. De organisatie die is gecertificeerd, heeft zijn processen zodanig georganiseerd, dat aan alle voorwaarden is voldaan om een kwalitatief goede dienstverlening te kunnen leveren. De uiteindelijke eindgebruiker, de klant, is daarbij altijd het uitgangspunt.

Voor betrokken organisaties kan het ketenkeurmerk een doel zijn om de kwaliteit van de dienstverlening van mobiele alarmering te verbeteren en daarmee ook de kwaliteit van de interne organisatie, welke betrokken is bij deze dienstverlening. Het resultaat is een tevreden eindgebruiker, de klant. De eigen processen van de organisatie zijn hierbij het uitgangspunt. Het ketenkeurmerk is een hulpmiddel voor het management om deze processen te beheersen en de kwaliteit van deze processen en de interne organisatie op systematische wijze te sturen en te bewaken.

¹ Wonen, diensten, techniek voor mensen

²Buiten het feit dat WDTM toeziet op een juiste interpretatie van het Ketenkeurmerk mobiele alarmering, kan WDTM de noodzakelijke kwaliteit van de aangesloten organisaties enkel garanderen op het moment van auditeren. WDTM is dan ook niet verantwoordelijk voor de kwaliteit na de audit. WDTM zal wel haar taak als toezichthouder serieus nemen en bij eventuele aanwijzingen van kwaliteitsverlies bij een gecertificeerde organisatie onderzoek doen en vervolgens naar vermogen handelen.

Dit document behandelt de module mobiele alarmering. Deze module is een verbijzondering van het ketenkeurmerk persoonsgebonden alarmeringsdiensten. In het document wordt ingegaan op de specifieke processen, eisen en normen die gesteld worden aan de dienst mobiele alarmering.

1.1 Leeswijzer

De hoofdstukken één, twee en zes vormen de kaders van het ketenkeurmerk. In het eerste hoofdstuk wordt ingegaan op de organisatie van het ketenkeurmerk, de toepassingsgebieden en de relaties met wetgeving en normeringen. Het tweede hoofdstuk wordt het theoretisch kader weergegeven, waarop het ketenkeurmerk is gebaseerd. Het zesde hoofdstuk geeft informatie over de certificeringprocedure en certificeringvoorwaarden. In de hoofdstukken drie tot en met vijf wordt gedetailleerd ingegaan op de specifieke criteria per proces.

1.2 Toepassingsgebieden en scope

Het ketenkeurmerk is van toepassing op alle processen die betrokken zijn bij de dienstverlening van mobiele alarmering. Daarbij is de term mobiele alarmering breder dan alleen de dienst personenalarmering. Alle dienstverlening waarbij een systeem actief of passief een persoonlijk alarm kan genereren, die binnenkomt binnen een telecare platform of een zorgcentrale en een bepaalde opvolging nodig heeft, kan worden opgenomen in het Ketenkeurmerk mobiele alarmering. Dienstverlening met betrekking tot elektronische toegangssystemen, brand- en inbraakalarmering, mobiele alarmering en cameratoepassingen waarmee videocommunicatie gecreëerd en zorg op afstand geleverd kan worden, valt door deze definitie ook onder het ketenkeurmerk.

Onder alarm wordt verstaan een situatie waarin vanuit het perspectief van de gebruiker er sprake is van een combinatie van direct gevaar voor de eigen gezondheid en/of welzijn, waarvoor externe hulp nodig is, met een zeer acuut karakter. Een alarmeringsdienst is per definitie een dienst die voor de gebruiker de functie heeft om adequate respons te leveren, rekening houdend met deze drie aspecten: gevaar voor eigen gezondheid en/of welzijn, externe hulp en spoedeisend.

Alle aangeboden producten en diensten die zich profileren als personenalarmeringsdienst of -product vallen binnen de scope van het ketenkeurmerk.

1.2.1 Toepassingsgebied huidige versie

Versie 0.21 van het Ketenkeurmerk mobiele alarmering heeft betrekking op de dienstverlening van mobiele personenalarmering. Het betreft zowel de levering van devices die mobiele

alarmering faciliteren, het activeren en opzeggen van de dienst en tevens de schakeling binnen een telecare platform en de triage tot de opvolging van alarmen.

1.3 Koppeling met wetgeving en andere normen

De producten en diensten die worden ingezet in de processen binnen de keten van persoonsgebonden alarmeringsdiensten, moeten aantoonbaar voldoen aan Europese en/of Nederlandse wet- en regelgeving. De producten en diensten van organisaties die zich willen laten certificeren zullen ook volgens deze wet- en regelgeving moeten werken.

Wet- en regelgeving die van invloed zijn bij de dienstverlening rondom persoonsgebonden alarmeringsdiensten zijn onder meer:

- Europese Richtlijn voor Medische hulpmiddelen
- Europese Richtlijn voor Elektromagnetische compatibiliteit (EMC)
- Europese Laagspanningsrichtlijn
- Europese Richtlijn voor Radio en Telecommunicatie (R&TTE)
- Europese werkgroep CENELEC TC 79 – EN 50134
- Europese werkgroep CEN WG431
- Nederlandse Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg
- Nederlandse Wet op de persoonsregistraties
- Nederlandse Wet bescherming persoonsgegevens
- Nederlandse Telecommunicatiewet.

1.3.1 Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (wet BIG)

Het doel van de wet BIG (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) is het bevorderen en bewaken van de kwaliteit in de gezondheidszorg. De wet beschermt patiënten en cliënten tegen ondeskundig en onzorgvuldig handelen van een zorgverlener. De wet BIG werkt met het BIG-register; een register waarin zorgverleners zich kunnen registreren. Zorgverleners die ingeschreven staan in het BIG-register staan garant voor goede kwaliteit en mogen beschermde titels voeren zoals die in de wet staan genoemd. Gecertificeerde organisaties dienen deze wetgeving goed toe te passen, wat onder meer inhoudt dat er deskundig en zorgvuldig gehandeld wordt, dat de organisatie aan kwaliteitsbewaking doet, dat de vakkennis op peil wordt gehouden en dat er geen onrechtmatig gebruik gemaakt wordt van beschermde titels.

1.3.2 Privacywetgeving

Privacywetgeving, waaronder Wet op de persoonsregistraties en Wet bescherming persoonsgegevens richt zich op correcte en discrete behandeling van persoonsgegevens. Tevens zijn in de wetten op dit gebied (Wet persoonsregistraties en Wet bescherming

persoonsgegevens) zaken geregeld over het beschikbaar stellen van deze gegevens aan derden, het informeren van de persoon op wie de gegevens betrekking hebben over de aard en inhoud van de gegevens en de controle op de juistheid van de gegevens.

Alarmeringsorganisaties beschikken over diverse gegevens van hun klanten/abonnees die Privacygevoelig zijn. Voorbeelden daarvan zijn namen en adressen van vrienden, familie en andere mantelzorg, medische gegevens, psychosociale gegevens, historie, leefgewoonten etc. Hierop is de privacywetgeving van toepassing.

1.3.3 Telecommunicatiewetgeving

De wet heeft in eerste instantie betrekking op aanbieders van communicatienetwerken en infrastructuur maar ook op aanbieders van telecommunicatiediensten. Deze wetgeving richt zich op vrije toetreding op de communicatiemarkt en verdeling van schaarse middelen (zoals frequenties) en het verlenen van vergunningen. In de wet worden eisen gesteld aan technische standaardisatie en normalisatie, harmonisatie/ interoperabiliteit van diensten en duidelijke leveringsvoorwaarden. Ook worden er regels gesteld ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van gebruikers, vereisten aan hulpmiddelen, vergoedingen en nummertoe wijzing en nummeridentificatie. In verband met dit laatste wordt gerefereerd aan gebruik van nummeridentificatie bij hulpverlening in noodgevallen. In de wet wordt geen expliciete vermelding gemaakt van alarmering als communicatiedienst. In het ketenkeurmerk mobiele alarmering is nummeridentificatie van het alarmeringstoestel op de zorgcentrale en nummeridentificatie bij doorschakeling naar mantelzorgers wel verplicht (zie 5.4.2).

1.3.4 Europese normeringen

In Europa bestaan verschillende normstelsels waaraan de gebruikte hulpmiddelen dienen te voldoen. In 2012 is de Europese norm voor alarmtransmissiesystemen door NEN gepubliceerd. Dit is de NEN-EN 50136-1. In deze norm staat aangegeven aan welke prestatie-eisen de digitale communicatie tussen de alarmsignalering op een risicolocatie en de alarmontvanger in een alarmcentrale moet voldoen. Naast analoge signalering beschrijft deze normering ook de eisen aan digitale signalering. Naast de NEN-EN 50136-1 wordt ook geëist dat de gebruikte personenalarmeringsproducten aan de NEN-EN50134 voldoen. Dit is de geldende Europese norm voor *social alarm systems* en bevat minimum eisen waaraan de producten moeten voldoen. Voor mobiele alarmering is er op dit moment nog geen geldende Europese normering. Vanuit CEN TC431 wordt invloed uitgeoefende om binnen CENELEC TC79 te komen tot een normering voor mobiele alarmering. Daarnaast zal versie 2.0 van mobiele alarmering technische uitgangspunten bevatten omtrent de telecommunicatie dienst en omtrent de GPS positionering die onderdeel uitmaakt van de dienstverlening.

Naast deze NEN-normeringen bestaat er ook de CE markering. De CE markering geldt voor alle producten binnen de EU. De Europese Laagspanningsrichtlijn wordt ook wel de VEM-

richtlijn genoemd en is de CE versie van de laagspanningsrichtlijn. Deze is van toepassing op elektrisch materiaal bestemd voor een nominale wisselspanning tussen 50 V en 1000 V en een nominale gelijkspanning tussen 75 V en 1500 V. Voor bepaalde uitvoering en van mobiele alarmering is de CE markering van toepassing.

Het is de eigen verantwoordelijkheid van de aangesloten organisaties om de voor hen relevante richtlijnen te volgen.

2. Procesmodel

De dienstverlening van mobiele alarmering vindt plaats in een keten waarin meerdere organisaties en/of actoren verantwoordelijk zijn voor één of meerdere aspecten van de dienstverlening. Binnen de keten spelen zij één of meerdere rollen. Om de kwaliteit van de totale keten te kunnen garanderen voor de eindgebruiker, moeten de verantwoordelijkheden goed worden toegewezen aan deze rollen. Omdat de invulling van een bepaalde rol in de keten variabel kan zijn, is gekozen om in het ketenkeurmerk niet de kwaliteitscriteria per rol te definiëren maar is gebruik gemaakt van het procesmodel. Hierbij worden kwaliteitscriteria toegekend aan processen en deze processen worden op hun beurt weer toegekend aan één of meerdere rollen. Op deze wijze worden rolconflicten omzeild. Iedere organisatie bepaalt welke rol voor hen van toepassing is.

2.1 Rollen binnen de keten

Binnen het ketenkeurmerk onderscheiden we vijf rollen; de leverancier, installateur, zorgcentrale, alarmopvolging en de aanbieder persoonsgebonden alarmeringsdiensten. In de keten van persoonsgebonden alarmeringsdiensten spelen de klant en de financier ook een rol. Hieraan zullen in het keurmerk echter geen eisen worden gesteld, vandaar dat deze buiten de scope blijven.

Leverancier:

De organisatie die de software, apparatuur en andere devices levert in de keten van mobiele alarmering. In het Ketenkeurmerk mobiele alarmering wordt waar nodig een onderscheid gemaakt tussen business-to-business organisaties en business-to-consumer organisaties.

De Installateur:

De installateur die eventuele alarmeringsapparatuur bij de klant activeert.

Zorgcentrale:

De organisatie met het telecare platform beheert waarop de alarmen binnenkomen. Een (zorg)centralist beantwoordt, beoordeelt en verwerkt de alarmeringen.

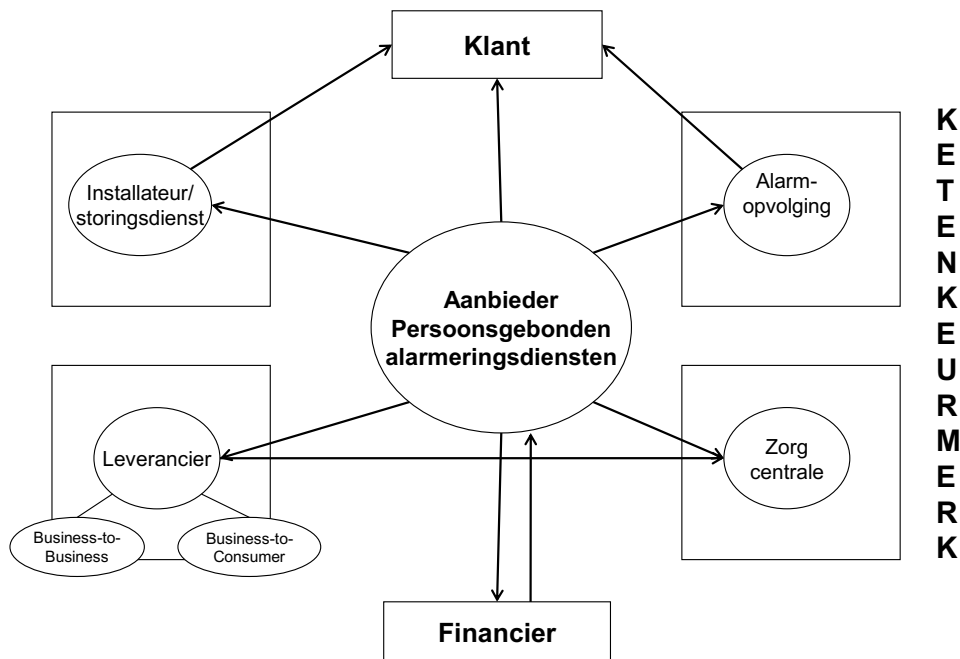
Alarmopvolging:

De professionele hulpverlening die wordt ingeschakeld om een alarm op te volgen.

Aanbieder:

De aanbieder persoonsgebonden alarmeringsdiensten is de centrale organisatie die de diensten aanbiedt aan de eindgebruiker of een groep van eindgebruikers. Alle rollen komen hier samen en worden geborgd via het contract tussen de aanbieder en de eindgebruiker.

In de praktijk blijkt dat het verschil tussen rol en organisatie vaker lastig te maken is. Dit komt omdat veel organisaties de rol in hun naam dragen, en er veel organisaties zijn die meerdere rollen combineren. Dit schema geeft de verschillende rollen en hun onderlinge relaties aan.



Het ketenkeurmerk is opgezet om de klant betrouwbare zorgcommunicatie te garanderen door het borgen van een afgesproken kwaliteit. Het ketenkeurmerk moet voor de financiers het instrument worden waarmee zij kunnen garanderen dat hun klant kwalitatief goede dienstverlening ontvangt. Om dit te kunnen garanderen moet de ingezette techniek en dienstverlening van de overige vijf rollen voldoen aan de vastgestelde kwaliteitscriteria. Deze vijf rollen vormen samen de keten van persoonsgebonden alarmeringsdiensten. Een organisatie kan één of meerdere rollen uitvoeren in de keten van mobiele alarmering. Tussen al deze rollen bestaan verschillende relaties, zoals financiële, operationele en contractrelaties. Binnen mobiele alarmering is te zien dat er veel rolintegratie plaatsvindt binnen een organisatie. Zo zijn binnen veel ketens die de dienst mobiele alarmering bieden delen van rollen geautomatiseerd. Bijvoorbeeld delen van de rol installateur en delen van de rol zorgcentrale zijn geautomatiseerd binnen een platform waardoor integratie van rollen plaatsvindt.

In de praktijk komt het veel voor dat het care platform beheerd wordt door de aanbieder van mobiele alarmering en er geen gebruik wordt gemaakt van een externe meldbank.

Organisaties die zowel aanbieder zijn als het care platform beheren vervullen minimaal twee rollen: die van aanbieder en die van zorgcentrale.

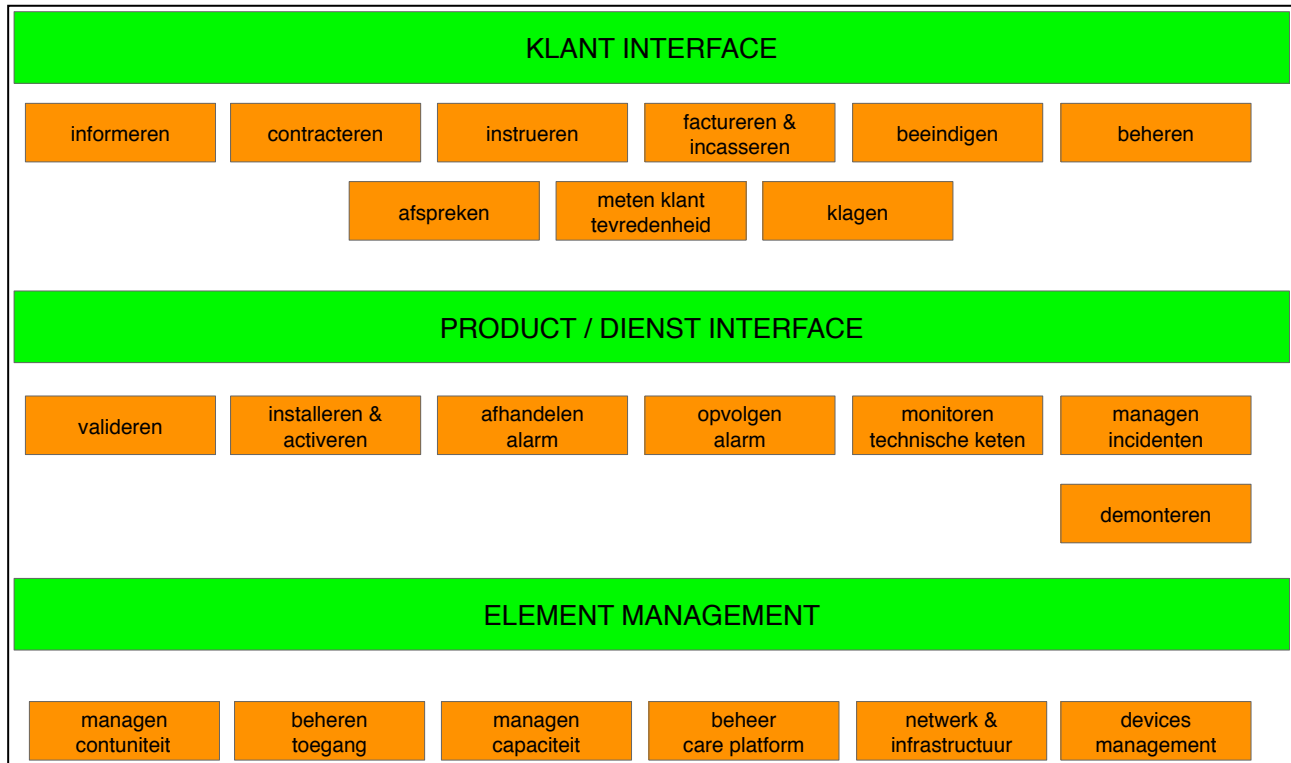
2.2 Het procesmodel

Het procesmodel van het ketenkeurmerk is afgeleid van het TOM-model³, het model dat is ontwikkeld en wordt gebruikt in de telecomsector. Het procesmodel van het ketenkeurmerk beschrijft de processen die ingericht moeten worden voor een kwalitatief goede dienstverlening op het gebied van persoonsgebonden alarmeringsdiensten. Het model bestaat uit een gelaagde structuur waarbij de klant als uitgangspunt geldt. Het procesmodel is aangepast naar nieuwere technieken. Binnen element management is meldbank vervangen door care platform en is er ook een dominantere positie voor de infrastructuur. De blijkt in de praktijk nodig aangezien de Infrastructuur waar de klant voor kiest en waarvan diensten gebruik maken steeds vaker verschillen, en ook steeds vaker een effect op de beschikbaarheid van de dienst hebben.

Per proces zijn de randvoorwaarden, minimale processtappen, aanvullende eisen en normeringen, gerangschikt en benoemd.⁴

³ Telecom Operations Map

⁴ Niet aan alle processen binnen het procesmodel worden eisen gesteld aan minimale processtappen. Deze processen zijn in het procesmodel herkenbaar aan de rechthoeken met een afgerond rechterbovenhoekje.



Om de kwaliteit in de totale keten te kunnen waarborgen, dienen de processen in de keten te voldoen aan de gestelde criteria. Om de keten in zijn totaal te certificeren, wordt elk proces geauditeerd.

Voor elk van deze processen zijn criteria vastgesteld op gebied van:

- Randvoorwaarden: eisen die worden gesteld aan de inhoud van in- en output van een proces, registratie van een proces en/of werkwijze waarop het proces wordt uitgevoerd;
- Verantwoordelijkheid: Welke rol(len) is/zijn verantwoordelijk voor het proces binnen de keten van persoonsgebonden alarmeringsdiensten;
- Invulling van het proces: welke processtappen moeten minimaal worden doorlopen;
- Aanvullende eisen aan het proces en/processtappen;
- Normeringen: normstelling voor doorlooptijden proces(stappen) en/of output proces.

Bij de dienst mobiele personenalarmering zijn er een aantal aandachtsgebieden die extra attentie vragen bij het inrichten van de processen. Dit zijn:

- Mobiele alarmering kenmerkt zich doordat klant de zender draagt en mobiel traceerbaar is. Dit stelt eisen aan verschillende processen waarbij plaatsbepaling van belang is.

- Mobiele alarmering wordt meestal aangestuurd vanuit een technisch functioneel platform. Dit platform kan als eerste ontvangstation en distributiekanaal ingericht worden. Hiermee kan het delen van de functie meldbank invullen;
- In de praktijk is te zien dat mobiele alarmering gebruikt wordt in acute situaties waarbij gezondheid of veiligheid in gevaar is. Dit stelt sterke eisen aan de opvolging en de opvolgtijd. De praktijk geeft aan dat er minder “valse alarmen zijn” en dat de alarmen een urgenter karakter hebben. Hiermee is het aandeel 112 opvolgingen groter dan bij traditionele alarmering;
- Een voorwaarde waarmee rekening gehouden dient te worden is invulling van de daadwerkelijk opvolging. Dit is met name van belang wanneer een klant zich begeeft buiten het adherentiegebied van de zorgaanbieder danwel buiten het fysieke bereik van contactpersonen. Hiermee is de functie geo fencing (geografische grens waarbinnen opvolging wordt gegarandeerd) mogelijk een voorwaarde binnen de dienst.

3. Criteria processen klantinterface

In het ketenkeurmerk zijn bij de laag klantinterface negen processen gedefinieerd. De processen onder de laag klantinterface beginnen en eindigen bij de klant en hebben betrekking op verantwoordelijkheden tussen de aanbieder van persoonsgebonden alarmeringsdiensten en de klant, de uiteindelijke eindgebruiker. Deze processen verzorgen een groot deel van de input voor de processen binnen de laag product/dienst interface.

3.1 Informeren

Het proces informeren betreft het verstrekken van informatie over de dienstverlening aan potentiële klanten en eventuele betrokken mantelzorgers. Het proces dient de klant voldoende informatie te bieden om een gedegen besluit te kunnen nemen over het al dan niet afnemen van de dienst en mogelijke risico's.

3.1.1 Verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid van het proces informeren ligt bij de rol van aanbieder en bij de rol van alarmopvolging⁵

3.1.2 Randvoorwaarden

Aan het proces informeren worden de volgende randvoorwaarden gesteld.

- De minimale onderwerpen waarover de klant geïnformeerd dient te worden zijn:
 - Omschrijving van de dienst;
 - De prijs en abonnementsvormen;
 - De voorwaarden voor de klant;
 - Indien van toepassing het verschil in opvolging door mantelzorgers en professionele opvolging.
- De informatie dient beschikbaar te zijn via minimaal twee informatiekanalen;
- De informatie dient betrouwbaar (betrouwbaar als in actueel en relevant) te zijn.

⁵ De verantwoordelijkheid van de alarmopvolging heeft alleen betrekking op de informatievoorziening betreffende de dienstverlening van alarmopvolging. Voor een organisatie die geen rechtstreekse dienstverlening levert aan de eindgebruiker (d.m.v. een contractuele relatie), vervalt de verplichting tot certificering voor dit proces.

3.2 Contracteren

Het proces contracteren heeft betrekking op de totstandkoming van de overeenkomst tussen de aanbieder van mobiele alarmering (en indien van toepassing professionele opvolging) en de klant of zijn/haar bewindvoerder. In deze overeenkomst worden de rechten en plichten beschreven van beide partijen met betrekking tot de dienst mobiele alarmering. Het doel van het proces contracteren is een getekend contract, waardoor de afgesproken prestatie geleverd en ontvangen kan worden. Binnen het contract dient het voor de klant helder te zijn hoe de opvolging geregeld is. Dit kan belegd zijn bij mantelzorgers of bij professionele dienstverleners. Dit dient duidelijk in contract vermeld te staan inclusief eventuele bijkomende kosten van zorgcentrales of zorgopvolgers. Daarnaast dienen alle zorgopvolgers geïnstrueerd te zijn over wat de zorgopvolging inhoudt. Geo fencing dient tevens aandacht te hebben binnen het contract

3.2.1 Verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid van het proces contracteren ligt bij de rol van aanbieder mobiele alarmering en indien van toepassing aanbieder van alarmopvolging.⁶

3.2.2 Randvoorwaarden

Aan het contract worden de volgende randvoorwaarden gesteld.

- De volgende onderwerpen dienen minimaal in het contract opgenomen te worden:
 - Een omschrijving van de dienst / prestatie;
 - De prijs die de klant op dat moment betaalt en de regelingen over prijsherziening;
 - De NAW-gegevens⁷ van de klant;
 - Algemene voorwaarden;
 - De duur van de overeenkomst;
 - De opzegtermijn en de wijze van opzeggen;
 - Betaling- en incassotermijnen;
 - De leveringsvoorwaarden.⁸
- Er dient een duidelijke verwijzing in het contract gemaakt te worden naar hoe de opvolging is geregeld en hoe deze tot stand komt;

⁶ De verantwoordelijkheid van de alarmopvolging heeft alleen betrekking op het contract betreffende de dienstverlening van alarmopvolging. Voor een organisatie die geen rechtstreekse dienstverlening levert aan de eindgebruiker (d.m.v. een contractuele relatie), vervalt de verplichting tot certificering voor dit proces.

⁷ Onder NAW wordt verstaan: Naam, Adres, Woonplaats.

⁸ Wanneer er recording en logging van alarmgesprekken plaatsvindt, dient dit in de leveringsvoorwaarden vermeld te worden.

- Het dient voor de klant duidelijk te zijn wat er gebeurt indien hij zich bevindt in het gebied buiten het bereik van mantelzorg en gecontracteerde professionele zorgverleners.

3.3 Instrueren

Het proces instrueren heeft als doel de eindgebruiker richtlijnen en een handleiding voor het gebruik van mobiele alarmering te geven. Het resultaat van dit proces dient een eindgebruiker te zijn die weet hoe de dienst mobiele alarmering werkt en hoe deze te activeren. In het geval er gebruik gemaakt wordt van randapparatuur dient de gebruiker te weten hoe deze randapparatuur te gebruiken, teneinde de werking van de dienst mede te kunnen borgen. Indien gebruikt gemaakt wordt van mantelzorgers binnen de opvolging dienen tevens mantelzorgers geïnstrueerd te worden.

3.3.1 Verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid van het proces instrueren aan de eindgebruiker ligt bij de rol van aanbieder. Daarnaast zijn de rollen leverancier, installateur en alarmopvolging verantwoordelijk voor de instructie die betrekking heeft op de door hen geleverde producten en diensten, zowel aan eindgebruikers als aan andere bedrijven. Hierbij geldt dat business-to-business organisaties zorgdragen voor een correcte en complete instructie aan zakelijke klanten in de keten en business-to-consumer organisaties de eindverantwoordelijkheid dragen voor de instructie richting de eindgebruiker.

Bij mobiele alarmering betreft instrueren tevens de instructieset voor de mantelzorger die eventueel opgenomen is als alarmopvolger.

3.3.2 Randvoorwaarden

Binnen het ketenkeurmerk worden voor de rollen aanbieder, installateur, alarmopvolging en business-to-consumer leverancier de volgende randvoorwaarden gesteld aan de instructie:

- Er dient ten minste instructie te worden gegeven over de volgende onderwerpen:
 - De werking van het alarmtoestel (zie ook proces installeren/activeren);
 - Lokaliseren van de klant;
 - Professionele alarmopvolging (indien van toepassing);
 - Gebruikte infrastructuur;
 - Indien van toepassing instructie voor mantelzorg en de minimale bereikbaarheid van deze;
 - Doorgeven van wijzigingen in persoonsgegevens;
 - De totale dienstverlening;
 - Klachtenprocedure;
 - Contractbeëindiging.
- De klant moet beschikken over een schriftelijke versie van de genoemde instructies;

- De instructie over de werking van het alarmtoestel en de instructie van de totale dienstverlening dienen naast schriftelijk tevens mondeling toegelicht te worden; Dit mag middels een instructievideo;
- De instructies dienen voor of tijdens de installatie of activering van het alarmtoestel plaats te vinden;
- Er moet een servicenummer beschikbaar zijn voor klanten. Via deze weg kunnen vragen worden gesteld en kan er een toelichting worden verkregen op de eerder gegeven en schriftelijk ontvangen instructies;
- Aan het eind van de instructie kent de klant de werking van de apparatuur en is hierop gecheckt middels een test;
- Alle personen en organisaties die als opvolger fungeren dienen geïnstrueerd te zijn;
- De instructie voldoet aan het kenmerk ouderenvriendelijk.

Binnen het proces zijn instructie op afstand, middels bijvoorbeeld video of een plug and play module mogelijk. De aanbieder is verantwoordelijk dat er middels een test wordt nagegaan of de klant de dienst voldoende begrijpt.

3.4 Factureren & incasseren

Het proces factureren & incasseren betreft het factureren & incasseren conform het contract. Het doel is om klanten een duidelijke factuur van de genoten dienstverlening te presenteren en om de inning van overeengekomen bedragen goed te laten verlopen.

3.4.1 Verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid voor het proces factureren & incasseren ligt bij de rol van aanbieder mobiele alarmering en indien van toepassing bij de rol van aanbieder van opvolging.⁹

3.4.2 Randvoorwaarden

Binnen het ketenkeurmerk zijn de volgende randvoorwaarden vastgesteld voor het proces factureren & incasseren:

- Factuur en incasso zijn conform het contract tussen de aanbieder en de klant of zijn/haar bewindvoerder;

⁹ De verantwoordelijkheid van de alarmopvolging heeft alleen betrekking op de factuur & incasso betreffende de dienstverlening van alarmopvolging. Voor een organisatie die geen rechtstreekse dienstverlening levert aan de eindgebruiker (d.m.v. een contractuele relatie), vervalt de verplichting tot certificering voor dit proces.

- De factuur wordt conform contract en op aanvraag van de klant op papier en per mail verstrekt;
- Liefst per maand en minimaal eenmaal per kwartaal dient de incasso voor de geleverde dienst(en) plaats te vinden;
- De omschrijving op het afschrift dient voor klanten duidelijk te zijn;
- Indien van toepassing dient de fair use policy duidelijk in de leveringsvoorwaarden opgenomen te zijn;
- Over eventuele meerkosten wordt de klant vooraf geïnformeerd;
- Eventuele vergoedingen door verzekeraar, gemeente of derden moeten in mindering kunnen worden gebracht op het abonnement.

3.5 Beheren klantgegevens

Het proces beheren klantgegevens betreft het actief en passief beheren van alle klantgegevens die noodzakelijk zijn voor het leveren van een kwalitatief goede dienstverlening.

3.5.1 Verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid van het proces beheren klantgegevens ligt bij de rol van aanbieder. Daarnaast zal de rol alarmopvolging verantwoordelijk zijn voor het beheer van de gegevens die betrekking hebben op de door hen geleverde producten en diensten.¹⁰ Indien van toepassing dient ook de rol van zorgcentrale zich te certificeren voor dit proces.

De klant is verantwoordelijk voor het juist aanleveren van gegevens. De aanbieder is verantwoordelijk om de klant erop te wijzen de gegevens te controleren. Daar waar aanbieders klanten de mogelijkheid geven om hun eigen gegevens in het care platform in te brengen en te wijzigen is toezicht hierop van belang. Dit dient geregeld te zijn in de processen.

3.5.2 Randvoorwaarden

Binnen het ketenkeurmerk zijn de volgende randvoorwaarden vastgesteld voor het proces:

- De volgende gegevens dienen minimaal beheerd te worden:
 - NAW;
 - Telefoonnummers van de mantelzorgers (indien van toepassing);
 - Ziektebeeld (indien van toepassing);
 - Identificatie alarmapparaat;
 - Conform de wet op de telecom vastleggen en registreren van klantgegevens

¹⁰ Voor een organisatie die geen rechtstreekse dienstverlening levert aan de eindgebruiker (d.m.v. een contractuele relatie), vervalt de verplichting tot certificering voor dit proces.

- De klantgegevens kunnen alleen gedeeld worden binnen de keten indien de klant hiertoe actief zijn toestemming verleend;
- De klant wordt minimaal eenmaal per jaar herinnerd de juistheid van gegevens te controleren
- De aanbieder beschikt over een Functie Autorisatie Matrix waarin staat welke bevoegdheden iedere functionaris/partij binnen de keten heeft.
- De aanbieder richt een actief gegevensbeheer functie in en een passieve gegevensbeheer functie
 - Bij actief gegevensbeheer wordt een klant herinnerd aan het controleren van de gegevens
 - Bij passief gegevensbeheer is de aanbieder ingericht op het verwerken van wijzigingen die de klant aangeeft
- Binnengekomen wijzigingen dienen gecontroleerd te worden op juistheid, en de klant dient een bevestiging te ontvangen van de doorgevoerde wijziging
- Er is een procedure voor urgente wijzigingen

3.5.5 Normeringen

Binnen het ketenkeurmerk is de volgende normering vastgesteld voor het proces beheer gegevens:

- $\geq 95\%$ van de aangesloten klanten is minimaal éénmaal per jaar benaderd voor controle van klantgegevens;
- $\geq 95\%$ van de mutaties worden binnen drie werkdagen verwerkt;
- $\geq 95\%$ van de urgente mutaties, bij passief beheer waarbij wordt geconstateerd dat die mutatie het verlenen van de dienst kan bedreigen, wordt binnen één werkdag verwerkt;
- $\geq 85\%$ van de klantgegevens is betrouwbaar en actueel.

3.6 Meten klanttevredenheid

Het proces van meten klanttevredenheid heeft betrekking op de tevredenheid van de klant (eindgebruiker) over (delen van) de gehele dienst.

3.6.1 Verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid van het proces meten klanttevredenheid van de eindgebruiker ligt bij de rol van aanbieder. Alle andere rollen dienen zich echter ook te certificeren voor dit proces; zij kunnen zich richten op de klanttevredenheid van de eindgebruiker (business-to-consumer) of op de klanttevredenheid van hun afnemer (business-to-business). In onderlinge afspraken mag worden vastgelegd dat bijvoorbeeld de aanbieder het klanttevredenheidsonderzoek van meerdere rollen uitvoert.

3.6.2 Randvoorwaarden

Binnen het ketenkeurmerk zijn de volgende randvoorwaarden vastgesteld voor het proces meten klanttevredenheid:

- De minimale inhoud van het onderzoek betreft de volgende onderwerpen:
 - Waardering van de producten / diensten;
 - Kwaliteitsperceptie van de producten / diensten;
 - Prijs-kwaliteitverhouding van de producten / diensten;
 - Communicatie vanuit het bedrijf en levering van producten.
- Er mogen verschillende methoden (telefonisch, online, schriftelijk, diepte-interviews, groepsdiscussies, etc.) voor het tevredenheidsonderzoek gehanteerd worden;
- Voor business-to-consumer organisaties dient het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek op aanvraag beschikbaar gesteld te worden (ook voor potentiële klanten). Van business-to-business organisaties wordt verwacht dat zij actief en passief de klanttevredenheid monitoren en op basis hiervan acteren om de klanttevredenheid te bewaken.
- Er dient minimaal één maal per twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd te worden onder de klanten van mobiele alarmering of onder de afnemers van producten en/of diensten in de keten;
- Het onderzoek dient minimaal 50% van de klanten te benaderen.

3.7 Beëindigen contract

Het proces beëindigen contract heeft betrekking op het beëindigen van de levering van de dienst aan de klant. Deze beëindiging kan zowel vanuit de aanbieder als vanuit de klant worden geïnitieerd. Beiden zullen dit volgens de gecontracteerde leveringsvoorwaarden dienen te doen.

3.7.1 Verantwoordelijkheid

In het ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van het proces beëindiging contract toebedeeld aan de rol van aanbieder mobiele alarmering en de rol van aanbieder alarmopvolging.¹¹

¹¹ De verantwoordelijkheid van de alarmopvolging heeft alleen betrekking op de beëindiging van het contract betreffende de dienstverlening van alarmopvolging. Voor een organisatie die geen rechtstreekse dienstverlening levert aan de eindgebruiker (d.m.v. een contractuele relatie), vervalt de verplichting tot certificering voor dit proces.

3.7.2 Randvoorwaarden

Binnen het ketenkeurmerk zijn de volgende randvoorwaarden vastgesteld voor het proces beëindiging contract:

- Contractbeëindiging door de aanbieder mag alleen plaatsvinden bij onjuist gebruik van de dienst en/of bij wanbetaling van de klant en moet op zorgvuldige wijze worden uitgevoerd. Voorafgaand aan de contractbeëindiging dient er een schriftelijke waarschuwing aan de klant gericht te worden. In deze waarschuwing wordt de reden toegelicht en de mogelijke consequenties voorgelegd;
- De opzegtermijn voor de aanbieder betreft drie maanden (in crisissituaties, zoals opzettelijk misbruik, kan de opzegtermijn voor de aanbieder verlaagd worden naar één maand, mits dit juridisch mogelijk is);
- De aanbieder heeft een procedure voor contract beëindiging bij het overlijden van de klant. De procedure dient recht te doen aan de dienstverlening en aan het geconstateerd feit en erop toe te zien dat beëindiging van de dienstverlening en de incasso hiervan binnen een maand geschiedt.

3.7.3 Normeringen

Binnen het ketenkeurmerk is de volgende normering vastgesteld voor het proces beëindiging contract:

- In $\geq 90\%$ van de gevallen hebben de processtappen 'beëindiging toegang tot de woning', 'financiële vereffening + schriftelijke bevestiging', 'retour apparatuur' en 'informereren van ketenpartners', wanneer van toepassing, een doorlooptijd van maximaal vijf werkdagen.

3.9 Klachtenprocedure

Het proces rondom de klachtenprocedure heeft betrekking op de procedure waarin de klachten van klanten betreffende alle facetten van de dienst mobiele alarmering afgehandeld zullen worden. De klacht kan in principe ingediend worden bij iedere organisatie die een rol heeft binnen de keten. De aanbieder heeft de verantwoordelijkheid om met de verschillende partijen afspraken te maken betreffende klachtafhandeling.

3.9.1 Verantwoordelijkheid

Binnen het ketenkeurmerk is het proces van de klachtenprocedure een verantwoordelijkheid voor alle rollen.

3.9.2 Randvoorwaarden

Voor het proces klachtenprocedure zijn binnen het ketenkeurmerk de volgende randvoorwaarden van toepassing:

- Alle klachten dienen geregistreerd te worden
- Klanten krijgen terugkoppeling over de registratie en de verwerking van hun klacht
- In de klachtenprocedure dient hoor en wederhoor plaats te vinden
- De klant dient periodiek geïnformeerd te worden over de voortgang en status van de klacht
- Een bedrijf dient te zijn aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie in het geval escalatie plaatsvindt

3.9.3 Normeringen

Binnen het ketenkeurmerk is de volgende normering vastgesteld voor het proces klachtenprocedure:

- $\geq 90\%$ van alle binnenkomende klachten is binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd
- $\geq 75\%$ van alle binnenkomende klachten dient binnen tien werkdagen afgehandeld te worden.

4. Criteria processen product/dienst interface

In het ketenkeurmerk zijn bij de laag product/dienst interface zeven processen gedefinieerd. Dit zijn de basisprocessen van de dienstverlening mobiele alarmering die de daadwerkelijke keten vormen. De input vanuit deze processen wordt gegenereerd vanuit de processen van de klantinterface en het element management.

4.1 Valideren

Het proces valideren betreft het valideren van een product, dienst of upgrade die binnen de keten van mobiele alarmering valt. Elk nieuw product, dienst en/of upgrade die wordt geïntroduceerd binnen een bestaande keten van mobiele alarmering moet volgens een standaardprocedure worden getoetst. Hierdoor wordt gevalideerd dat het nieuwe product, dienst en/of upgrade voldoet aan de gevraagde criteria conform het Ketenkeurmerk, de Nederlandse wetgeving en Europese richtlijnen zodat de kwaliteit en beschikbaarheid van de bestaande dienstverlening niet negatief wordt beïnvloed.

4.1.1 Verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid van het proces valideren ligt bij de rol van zorgcentrale. Daarnaast dienen ook de rollen van aanbieder, installateur, leverancier en alarmopvolging zich te certificeren voor dit proces als dit op hen van toepassing is. In de praktijk komt het veel voor dat het care platform beheerd wordt door de aanbieder van mobiele alarmering en er geen gebruik wordt gemaakt van een externe meldbank. Organisaties die zowel aanbieder zijn als het care platform beheren vervullen minimaal twee rollen: die van aanbieder en die van zorgcentrale.

4.1.2 Randvoorwaarden

Voor het proces valideren zijn de volgende randvoorwaarden van toepassing:

- Er dient een fysieke, separate testomgeving cq. testdatabase beschikbaar te zijn;
- Er dient een fall back mogelijkheid te zijn bij een mogelijk verkeerde introductie;
- Er dient een duidelijke procedure te zijn omtrent 'go/no go' besluiten;
- Nieuwe functionaliteiten dienen getest te zijn, voor daadwerkelijk introductie;
- Er dient gewerkt te worden met een releasemanagement methodiek.

4.2 Installeren & Activeren

Het proces van installeren en activeren leidt tot geïnstalleerde en geactiveerde mobiele alarmeringsdienst zodanig dat een convenabele werking gegarandeerd kan worden.

4.2.1 Verantwoordelijkheid

In het ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van het proces Installeren & Activeren toebedeeld aan de rol van installateur.

4.2.2 Randvoorwaarden

- De klantendata in de applicatie(s) dienen aan de volgende minimale inhoud te voldoen:
 - NAW gegevens van de gebruiker;
 - naam en telefoonnummer van de huisarts;
 - een vrij veld waarin een klant mogelijk medische gegevens kwijt kan;
 - contactgegevens alarmopvolging;
 - procedure toegang tot de woning;
 - contactgegevens van contactpersonen en hun relatie t.o.v. de gebruiker;
- Deze klantendata dienen doorgegeven te worden aan relevante ketenpartners;
- Installateurs (ook vrijwilligers) worden jaarlijks geïnstrueerd/getraind hetzij door een gediplomeerde installatiedeskundige en/of de leverancier van de alarmeringsapparatuur;
- Er is een installatiedeskundige bereikbaar als achterwacht om mogelijk problemen tijdens de activatie van de dienst op te lossen;
- De volgende processtappen dienen voor te komen (volgorde is van ondergeschikt belang):
 - Testen en configureren van het alarmtoestel; de eis is dat het alarmsignaal herkenbaar is voor de mantelzorger en niet binnenkomt als onbekend nummer. Bijv. Noodsignaal Mama
 - Bij activatie worden de door de klant ingevoerde gegevens ter accordering voorgelegd aan de klant
 - Uiteindelijke activatie van het alarmtoestel gebeurt in aanwezigheid van of in contact met de klant;
 - Geven van instructies aan de klant;
 - Controleren van klantgegevens;
 - Ondertekenen/accorderen formulieren/overeenkomsten;
 - Het programmeren van signalering in het alarmtoestel zodat monitoren van de technische keten mogelijk is.
- Het testen en configureren van het alarmtoestel dient plaats te vinden voor aanvang van de installatie bij de klant. Dit verhoogt de kans dat de klant een werkend alarmtoestel krijgt bij de activering;
- Tijdens de installatie & activatie dienen de volgende acties minimaal te worden uitgevoerd:
 - Gebruiksaanwijzing apparaat checken;
 - Schriftelijke gebruiksaanwijzing overhandigen;
 - Proefalarm, door de klant gemaakt;
 - Juiste identificatie zorgcentrale indien van toepassing;
 - Juiste identificatie en verificatie van binnenkomende alarmen bij mantelzorgers
- Na het proces van installatie & activatie heeft de alarmopvolging altijd toegang tot de woning conform afgesproken werkinstructie/protocol, indien de klant hiervoor een contract heeft afgesloten.

4.2.5 Normeringen

Binnen het ketenkeurmerk is de volgende normering vastgesteld voor het proces installeren:

- $\geq 75\%$ van de activaties vindt plaats binnen de gestelde aansluittermijn of op de met de klant overeengekomen datum
- $\geq 90\%$ van de activaties vindt plaats binnen 10 werkdagen¹²
- $\geq 90\%$ van de spoedactivatie vindt plaats binnen 24 uur¹³.

3.8 afspreken

Het proces afspreken heeft te maken met de afspraak die gemaakt dient te worden om het alarmtoestel in ontvangst te nemen bij initieel gebruik van een toestel. Het maken van de afspraak leidt tot een gebeurtenis bij de klant, waarbij het voor de klant duidelijk is wat deze kan verwachten in termen van data waarop aflevering, activatie, instructie en test plaatsvindt.

3.8.1 Verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid van het proces afspreken ligt bij de rol van aanbieder. Indien van toepassing dienen ook de rollen van zorgcentrale en installateur zich te certificeren voor dit proces.

3.8.2 Randvoorwaarden

Voor het proces afspreken zijn binnen het ketenkeurmerk de volgende randvoorwaarden van toepassing:

- Elke aanbieder, installateur en zorgcentrale heeft de activatieafspraken vastgelegd en gecommuniceerd zowel binnen de eigen organisatie als naar de klant. Dit kan gebeuren middels een schriftelijke of mondelinge toezegging aan de klant.
- Elke aanbieder heeft een protocol met betrekking tot spoed activatie. Hierin is opgenomen wie een spoedplaatsing mag aanvragen en wat de indicatoren hiervoor zijn.

3.8.4 Normeringen

Binnen het ketenkeurmerk is de volgende normering vastgesteld voor het proces afspreken binnen de extramurale setting:

¹² Conform norm bij proces maken afspraak (3.8.4)

¹³ Conform norm bij proces maken afspraak (3.8.4)

- Een aflever en activatie afspraak moet in $\geq 90\%$ van de gevallen binnen vijf werkdagen na de toezegging worden gemaakt;
- De daadwerkelijke aflevering en in gebruikname moet in $\geq 90\%$ van de gevallen binnen tien werkdagen na de toezegging plaatsvinden;¹⁴
- Een spoed activatie moet in $\geq 90\%$ van de gevallen binnen 24 uur na de toezegging worden gemaakt;
- De daadwerkelijke spoedactivatie moet in $\geq 90\%$ van de gevallen binnen 24 uur na de toezegging plaatsvinden.¹⁵

4.3 Alarm afhandelen

Het proces van alarm afhandelen beslaat het gehele proces van het moment dat een alarmoproep binnenkomt binnen het care platform tot het moment dat het alarm wordt afgesloten.

Het proces van alarm afhandelen bestaat uit drie hoofdtaken, te weten:

1. Ontvangst van alarmmeldingen;
2. Verificatie, classificatie en beoordeling van binnengekomen alarmmeldingen;
3. Aansturing en monitoring alarmopvolging.

Dit proces dient te leiden tot triage en inschakeling van juiste alarmopvolging.

Ontvangst van alarmmeldingen

De trigger voor dit proces is de daadwerkelijk actie om een alarm te maken. Dit kan zowel bedoeld als onbedoeld alarm betreffen. Ook kan het een automatische alarmering betreffen door overschrijding van vooraf ingesteld grenswaarden zoals bijvoorbeeld meetwaarden of geografische lokaties.

¹⁴ Wanneer de klant een afwijkende datum wenst, dient hieraan gehoor te worden gegeven. Indien deze plaatsingsafspraken buiten de norm van 10 werkdagen valt, kan deze worden uitgesloten van de berekening van de normering, mits deze afwijking op datumvolgorde is geregistreerd.

¹⁵ Wanneer de klant een afwijkende datum wenst, dient hieraan gehoor te worden gegeven. Indien deze plaatsingsafspraken buiten de norm van 24 uur valt, kan deze worden uitgesloten van de berekening van de normering, mits deze afwijking op datumvolgorde is geregistreerd.

De actie om alarm te maken vertaalt zich naar het verzenden van het alarmsignaal naar één of meer vooraf ingestelde telefoonnummers, al dan niet gebruikmakend van een vooraf ingesteld protocol. Het alarmsignaal wordt ontvangen door een careplatform dat is gekoppeld aan de alarmeringsapparatuur. In het geval dat de alarmeringsapparatuur direct is geprogrammeerd aan contactpersonen dient het careplatform te registreren dat er alarm is gemaakt.

Bij mobiele alarmering betekent dit veelal dat het alarmsignaal ontvangen wordt binnen een technisch platform. Op basis van keuzes die door de klant initieel zijn gemaakt wordt het signaal gedistribueerd.

Verificatie, Classificatie en beoordeling van binnengekomen alarmmeldingen

Binnen het careplatform wordt eerst bepaald welke klant het betreft, en hoe de eerste ring van hulpverleners ingeschakeld dient te worden. Bij mobiele alarmering wordt vaak gekozen voor een directe koppeling met mantelzorgers. Dit kan een seriele inschakeling of een parallelle inschakeling betreffen.

**Aanbieders dienen vóór 1 december 2018 te voldoen aan de volgende eis:
In het geval geen van de mantelzorgers reageert op een alarm dient het signaal opgepakt te worden door een partij die de triage kan uitvoeren.**

De informatie die verzonden wordt betreft zowel klantinformatie als plaatsbepaling. Voorts wordt er ook een spreek luisterverbinding tot stand gebracht. Indien de verbinding met een van de mantelzorgers is gelegd is het de verantwoordelijkheid van de mantelzorger om verdere afhandeling te verzorgen.

Indien een zorgcentrale onderdeel uitmaakt van de door de klant gecontracteerde dienstverlening dient de zorgcentrale op basis van de beschikbare informatie de triage uit te voeren, en te bepalen welke hulp het best ingezet kan worden. Er wordt in ieder geval contact gemaakt met de klant om de triage goed te doorlopen.

In het geval er een zorgcentrale onderdeel uitmaakt van de gecontracteerde dienstverlening vindt de stap naar aansturing en monitoring alarmopvolging plaats.

Aansturing en monitoring alarmopvolging

Vanuit de zorgcentrale wordt de alarmopvolging aangestuurd. Dit betekent dat de alarmopvolger de gegevens van de klant ontvangt. Deze gegevens betreffen Naam, triage uitkomst en plaats gegevens. Tevens wordt de laatste conversatie met de klant medegedeeld.

De zorgcentrale houdt contact met de klant en deelt deze mede dat hulp onderweg is, met een verwachte aankomsttijd. De zorgcentralist houdt tevens contact met de alarmopvolger. De zorgcentralist draagt pas volledig over op het moment dat de opvolger bij de klant is.

Onder Care platform wordt binnen het ketenkeurmerk de volgende zaken verstaan:

- Een meldbank waarbinnen toestellen en klantgegevens zijn opgeslagen
- Een platform dat apparatuur herkend, klantgegevens heeft gekoppeld en geautomatiseerde doorschakelingen kent conform vastgelegd protocol
- Sommige care platforms bieden klanten toegang tot hun eigen gegevens

4.3.1 Verantwoordelijkheid

In het ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van het proces alarm afhandelen toebedeeld aan de rol van zorgcentrale. Indien er sprake is van een geautomatiseerde afhandeling ligt de verantwoordelijkheid bij de aanbieder. Dit omdat de betekenis van het woord zorgcentrale andere zaken oproept dan een geautomatiseerde afhandeling.

4.3.2 Randvoorwaarden

Randvoorwaarden die gelden bij het gebruik van een zorgcentrale

- Alle alarmen dienen te worden geregistreerd.
- De zorgcentrale dient te monitoren of de ingezette alarmopvolging wel daadwerkelijk wordt vervuld;
- 24 uur per dag, gedurende 365 dagen per jaar, dient de zorgcentrale beschikbaar te zijn voor het aannemen van alarmen;
- De zorgcentralist dient minimaal de volgende gegevens door te geven aan de professionele opvolging: NAW, bereikbaarheid klant + zorgcentrale, relevante zorgvraag + verkorte anamnese, toegangsgegevens, urgentie van de zorgvraag en evt. andere ingezette opvolging;
- Personeel is in staat al de alarmmeldingen rustig en met de voor de betreffende alarmmelding juiste deskundigheid af te handelen. De organisatie heeft de deskundigheden procedureel vastgelegd. De zorgcentrale maakt wel een overzicht waaruit blijkt welke eisen aan opleiding en ervaring de zorgcentrale zelf stelt aan het personeel;

Randvoorwaarden die gelden bij het gebruik van geautomatiseerde doorschakeling

- Doorgeschakelde oproep vanuit het care platform dient als bekend en urgent nummer binnen te komen bij de opvolger;
- Opvolger is zich bewust dat deze opvolger is, dit wordt gecheckt op het moment dat de opvolger in de opvolg gegevens van de klant opgenomen wordt;
- Er is voor de opvolger een escalatiemogelijkheid, die bekend is bij degene die de oproep ontvangt
- Er is voor de opvolger een handleiding overlegd waarin staat hoe te handelen bij het ontvangen van een alarmoproep vanuit het platform

- Het is voor de ontvanger van de alarmoproep duidelijk waar de persoon zich op dat moment bevindt
- Het systeem beschikt over voice mail detectie, cq. actieve monitoring van aanname alarm oproep
- Aanbieders bieden zowel professionele opvolging als opvolging door mantelzorgers aan
- Klant zijn bij contractering gewezen op mogelijke risico's cq. randvoorwaarden bij opvolging door mantelzorgers, zoals beschikbaarheid. Dit middels informed consent.

4.3.4 Normeringen

Binnen het ketenkeurmerk is de volgende normering vastgesteld voor het proces alarm afhandelen:

- $\geq 99\%$ van alle binnenkomende alarmen wordt aangenomen
- $\geq 80\%$ van alle binnenkomende alarmen wordt binnen 30 seconden aangenomen
- Maximaal 5% van alle binnenkomende alarmen heeft een wachttijd van meer dan 90 seconden. Uitluisteractiviteiten vallen hierbij niet onder alarmering.
- In $\geq 90\%$ van de alarmen waarbij (professionele) alarmopvolging ingezet moet worden, wordt deze binnen 1 minuut opgeroepen.
- Plaatsbepaling is accuraat, dwz binnen een straal van 5-7 meter

4.4 Opvolgen alarm

Met betrekking tot alarmopvolging is er een onderscheid tussen professionele alarmopvolging en opvolging door mantelzorgers. Professionele alarmopvolging kenmerkt zich doordat het georganiseerd wordt aangeboden. Hieronder valt onder meer opvolging door:

- Brandweer
- Politie
- Beveiligingsbedrijven
- Thuiszorgorganisaties
- Verpleging en verzorging
- Ambulancedienst

Het bepalen van de normering voor het segment alarmopvolging omvat in eerste instantie de alarmopvolging door thuiszorgorganisaties en V&V. Met betrekking tot personenalarmering kunnen twee locaties onderscheiden worden: buitenhuis en thuis. In dit segment beperken we ons in eerste instantie tot personenalarmering thuis.

4.4.1 Verantwoordelijkheid

In het ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van het proces opvolgen alarm toebedeeld aan de rol van alarmopvolging.

4.4.2 Randvoorwaarden

Voor het proces opvolgen alarm zijn binnen het ketenkeurmerk de volgende randvoorwaarden van toepassing:

- De medewerker die de alarmopvolging uitvoert is gekwalificeerd voor de uit te voeren handelingen; voor mantelzorgers dient het bedrijf instructiesets te hebben
- Een eventuele zorglevering in het proces van alarmopvolging dient uitgevoerd te worden conform de standaarden van 'aantoonbare goede zorg':
 - Situatieschets
 - Diagnose
 - Doel bepalen
 - Uitvoeren
 - Evaluatie.

4.4.4 Normeringen

Binnen het ketenkeurmerk is de volgende normering vastgesteld voor het proces opvolgen alarm:

- De bereikbaarheid van de alarmopvolging is minimaal 99%;
- $\geq 75\%$ van alle binnenkomende aanvragen voor alarmopvolging vanaf de zorgcentrale wordt binnen 90 seconden aangenomen/geaccepteerd. Uitluisteractiviteiten vallen hierbij niet onder alarmering;
- In $\geq 90\%$ van de gevallen is de alarmopvolging binnen 30 minuten ter plaatse na binnenkomst van de melding van de zorgcentrale aan de alarmopvolging. Binnen de intramurale sector dient hulp sneller ter plekke te zijn, wat vastgelegd dient te worden in een overeenkomst met de klant.

4.5 Monitoren technische keten

Het proces van monitoren technische keten omvat het monitoren van de technische werking van het gehele proces persoonsgebonden alarmeringsdiensten, het beoordelen van gebeurtenissen die plaatsvinden en een adequaat vervolg geven aan deze gebeurtenissen indien dit noodzakelijk is voor een blijvende werking van het proces.

4.5.1 Verantwoordelijkheid

In het ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van het proces monitoren technische keten toebedeeld aan de rol van aanbieder persoonsgebonden alarmeringsdiensten. Indien van toepassing dienen ook de rollen installateur en zorgcentrale zich voor dit proces te certificeren.

4.5.2 Randvoorwaarden

Aan het proces monitoren technische keten zijn binnen het ketenkeurmerk de volgende randvoorwaarden van toepassing:

- Alle gebruikte devices die ingezet kunnen worden om alarmmeldingen te kunnen maken (zowel passief als actief) moeten kunnen signaleren op storingen binnen het device en de verbinding tussen het device en de meldbank;
- Alle gebruikte devices die ingezet kunnen worden om alarmmeldingen te kunnen maken (zowel passief als actief) moeten worden geprogrammeerd om deze signaleringsfunctie te kunnen uitvoeren;
- Er moet een signaleringsmonitor worden ingericht.

4.6 Managen incidenten

Het proces van managen van incidenten voorziet in de registratie, de classificatie en de correcte en consistente afhandeling van technische incidenten in de gehele keten van persoonsgebonden alarmeringsdiensten.

4.6.1 Verantwoordelijkheid

In het ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van het proces managen incidenten toebedeeld aan de rol van aanbieder persoonsgebonden alarmeringsdiensten. Ook de rollen installateur, leverancier en zorgcentrale dienen zich voor dit proces te certificeren indien dit van toepassing is.

4.6.2 Randvoorwaarden

Voor het proces managen incidenten zijn binnen het ketenkeurmerk de volgende randvoorwaarden van toepassing:

- Bij business-to-consumer organisaties moeten incidenten 24 uur per dag, 365 dagen per jaar kunnen worden gemeld;
- Medewerkers die de werkzaamheden uitvoeren binnen dit proces moeten of zelf gekwalificeerd zijn (niveau) of te allen tijde expertise kunnen inschakelen;
- Medewerkers die de werkzaamheden uitvoeren zijn vooraf geïnstrueerd;
- Medewerkers die de werkzaamheden uitvoeren hebben minimaal één maal per jaar de mogelijkheid voor bijscholing/instructie op basis van nieuwe producten en/of werkwijze.

4.6.3 Normeringen

Binnen het ketenkeurmerk is de volgende normering vastgesteld voor het proces managen incidenten:

- $\geq 90\%$ van de software incidenten wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld;
- $\geq 90\%$ van de hardware incidenten wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld;
- $\geq 90\%$ van alle incidenten met een spoedeisende urgentie worden binnen 1 werkdag afgehandeld (= urgent in zijnde niet werkend alarmdevice).
- $\geq 95\%$ van alle software incidenten die met een bugfix zijn opgelost dienen bij de eerstvolgende software release structureel te zijn verholpen.

4.7 Demonteren en deactiveren

Demonteren en deactiveren bevat alle werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd op het moment dat de klant geen gebruik meer maakt of wil maken van de dienst persoonsgebonden alarmeringsdiensten. Het betreft zowel het "uitschakelen" en mogelijk retourneren van de techniek als het deactiveren van de klant binnen het care platform.

4.7.1 Verantwoordelijkheid

In het ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van het proces demonteren toebedeeld aan de rol van aanbieder persoonsgebonden alarmeringsdiensten en installateur.

4.7.2 Randvoorwaarden

De gestelde randvoorwaarden voor demonteren en deactiveren zijn:

- klant ontvangt altijd een schriftelijke bevestiging van de afspraken
- bij gekochte apparatuur wordt bevestigd dat de klant de apparatuur houdt
- bij gehuurde apparatuur wordt vermeld hoe deze geretourneerd dient te worden
- er is duidelijkheid over datum van afsluiten van dienstverlening en laatst betaling

- proces voldoet aan beveiliging privacywetgeving omtrent omgang met persoonsgegevens
- er is duidelijk beleid omtrent deactivatie na overlijden eindgebruiker

4.7.3 Normeringen

Binnen het ketenkeurmerk is de volgende normering vastgesteld voor het proces deactiveren en demonteren:

- $\geq 90\%$ van de door de monteur uitgevoerde demontages dient plaats te vinden op een met de klant afgestemd tijdstip.
- $>90\%$ van de deactivaties geschiedt op wensdatum klant
- $>90\%$ van de deactivaties bij overlijden geschiedt binnen 48 uur na melding

5 Criteria processen element management

In het ketenkeurmerk zijn bij de laag element management zes processen gedefinieerd. Dit zijn de processen die de processen op de product/dienst interface ondersteunen.

5.1 Managen continuïteit

Het beschermen van de kritieke bedrijfsprocessen tegen de effecten van grootschalige storingen en calamiteiten zodat de beschikbaarheid van de dienstverlening te allen tijde is gewaarborgd.¹⁶

5.1.1 Verantwoordelijkheid

In het ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van het proces continuïteitsmanagement toebedeeld aan de rol van aanbieder en zorgcentrale.

5.1.2 Randvoorwaarden

Aan het proces continuïteitsmanagement zijn binnen het ketenkeurmerk de volgende randvoorwaarden van toepassing:

- Er is een continuïteitsplan dat minimaal de volgende onderdelen bevat:
 - Inzicht in de risico's met de daarbij behorende waarschijnlijkheid en mogelijke gevolgen die een onderbreking kunnen geven op de activiteiten en processen in relatie tot persoonsgebonden alarmeringsdiensten;
 - Noodprocedures met daarin de verantwoordelijkheden voor het management en medewerkers zijn opgesteld en gecommuniceerd binnen de organisatie.
 - Voorwaarden voor activeren van de noodprocedures;
 - Uitwijkprocedures met daarin de acties om kritische bedrijfsprocessen van de zorgcentrale op andere locaties voort te zetten;
 - Beveiligingsprocedures om te allen tijde de gegevens adequaat te beveiligen;
 - Afstemming met leveranciers van diensten.
- Het continuïteitsplan wordt periodiek (minimaal eenmaal per jaar) getest en geactualiseerd en waar nodig bijgesteld wanneer de resultaten niet toereikend blijken te zijn.
- Afspraken over de beschikbaarheid van onderliggende diensten

¹⁶ Binnen het ketenkeurmerk Persoonsgebonden Alarmeringsdiensten hebben de processen van continuïteitsmanagement alleen betrekking op de component zorgcentrale. Het monitoren van de beschikbaarheid van andere kritische elementen in de keten van PAD wordt geborgd in de andere processen van element management.

5.1.3 Normeringen

Binnen het ketenkeurmerk is de volgende normering vastgesteld voor het proces continuïteitsmanagement:

- De maximale down time van de dienst mobiele alarmering is 90 minuten per incident;
- De maximale down time van de dienst mobiele alarmering is vijf uur op jaarbasis.

5.2 Beheren toegang/localisatie

Het proces beheren toegang/localisatie heeft betrekking op de wijze waarop medewerkers van professionele alarmopvolging zichzelf toegang kunnen verschaffen tot de woning van een klant en de manier waarop plaatsbepaling plaatsvindt.

5.2.1 Verantwoordelijkheid

In het ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van dit proces toebedeeld aan de rol van alarmopvolging. Daarnaast kunnen de rollen van aanbieder, zorgcentrale en installateur zich certificeren voor dit proces.

5.2.2 Randvoorwaarden

Binnen het ketenkeurmerk zijn de volgende randvoorwaarden vastgesteld voor dit proces:

- Wanneer binnen dit proces gebruik wordt gemaakt van sleutelkluizen, moeten deze het certificaat van 'politiekeurmerk veilig wonen' of het SKG certificaat hebben;
- Indien in dit proces gebruik wordt gemaakt van huissleutel duplicaten en een sleutel kabinet, dan dienen deze gecodeerd te worden opgeborgen in de daartoe bestemde sleutelkluizen;
- De wijze waarop de professionele alarmopvolging toegang kan krijgen tot de woning van de klant, dient te zijn geregistreerd in een database;
- De klant dient vooraf aan de dienstverlening schriftelijk toestemming te hebben gegeven voor de wijze waarop de professionele alarmopvolging zich toegang verschaft tot de woning;
- De wijze waarop medewerkers van de professionele alarmopvolging zich toegang kunnen verschaffen tot woningen van klanten, dient door de eigen organisatie te zijn geprotocolleerd, incl. de locatie van de sleutelkluizen
- Nauwkeurigheid en snelheid van app

5.2.3 Aanvullende eisen aan het proces

Binnen het ketenkeurmerk worden de volgende aanvullende eisen gesteld aan het proces toegangsbeheer woning:

- Het proces beheren toegang/localisatie mag alleen geactiveerd worden nadat een alarmmelding is binnengekomen op een zorgcentrale en de vervolgactie alarmopvolging is geïndiceerd door de zorgcentralist.¹⁷

5.3 Managen Capaciteit

Het proces capaciteitsmanagement is erop gericht om de vraag naar en het aanbod van capaciteit op optimale wijze op elkaar af te stemmen. In de keten worden van tevoren met ketenpartners afspraken gemaakt over de capaciteit die zij ten behoeve van de keten beschikbaar moeten hebben. Elke rol dient zijn verantwoordelijkheid te nemen in het capaciteitsmanagement en dient zich te houden aan de gemaakte afspraken voor de aangeboden capaciteit. Voor leveranciers geldt dat de gebruikte apparatuur te allen tijde de afgesproken capaciteit kan verwerken en alle signalen naar de zorgcentrale kan verzenden. De aanbieder van het product of dienst draagt de verantwoordelijkheid richting de eindgebruiker om zorg te dragen voor voldoende capaciteit in de keten. Klachten die te herleiden zijn tot problemen in de capaciteit worden door de aanbieder aangenomen en verwerkt volgens het proces zoals beschreven bij 3.9 Klachtenprocedure. Door het juiste capaciteitsmanagement wordt de garantie geborgd dat:

- alle gebruikte apparatuur voldoet aan de gestelde eisen ten behoeve van de capaciteit;
- er een uitwegcentrale/server is op het moment dat er brand o.i.d. ontstaat;
- er voldoende capaciteit beschikbaar is voor het verwerken en opslaan van gegevens;
- alle alarmmeldingen binnen een bepaalde tijd op de zorgcentrale binnenkomen en binnen de afgesproken tijd worden beantwoord door de zorgcentralist;
- er voldoende mensen aanwezig zijn om het alarm te kunnen opvolgen;
- er voldoende lijnen voor alarmnummers aanwezig zijn in de meldbanken of het technische zorg of call platform;
- alle aanvragen voor de dienst persoonsgebonden alarmering binnen afgesproken tijd geïmplementeerd kunnen worden¹⁸;
- alle alarmmeldingen binnen de afgesproken tijd de juiste professionele opvolging krijgen¹⁹;
- er voldoende randapparatuur op voorraad is^{19, 19}

¹⁷ De gebruikmaking van middelen en diensten uit het proces 'toegangsbeheer woning' die worden ingezet in het reguliere zorgproces vallen buiten het ketenkeurmerk.

¹⁸ Zie ook het proces 'maken afspraak', § 3.8

¹⁹ Zie ook het proces 'managen incidenten', § 4.6

- de eindgebruiker verzekerd kan worden dat er te allen tijde voldoende capaciteit is om een alarmmelding adequaat op te volgen.

5.3.1 Verantwoordelijkheid

In het ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van het proces capaciteitsmanagement toebedeeld aan alle rollen in de keten van persoonsgebonden alarmeringsdiensten.

5.3.2 Randvoorwaarden

Voor het proces capaciteitsmanagement zijn binnen het ketenkeurmerk de volgende randvoorwaarden van toepassing:

- Er is een capaciteitsplan, zowel van de eigen organisatie als van de keten van organisaties in het aanbieden van personenalarmering;
- Het capaciteitsplan wordt periodiek (minimaal eenmaal per jaar) getest en geactualiseerd en waar nodig bijgesteld wanneer de resultaten niet toereikend blijken te zijn;
- Alle afspraken met ketenpartners over de uitvoer van het capaciteitsplan worden periodiek (minimaal eenmaal per jaar) geëvalueerd en daar waar nodig aangepast.

5.3.3 Normeringen

Binnen het ketenkeurmerk is de volgende normering vastgesteld voor het proces capaciteitsmanagement:

- De capaciteit van de meldbank is minimaal 80%;
- $\geq 90\%$ van de aanvragen moeten binnen de afgesproken tijd worden uitgevoerd;
- \geq Minimaal 1% van de aangesloten alarmen, met een minimum van twee en een maximum van 50, moet tegelijkertijd kunnen binnenkomen op een centrale.

5.4 Beheren Care Platform

Het proces Care Platform heeft betrekking op de hard- en software waarbinnen de signalering, vastlegging, routing en technisch beheer is vastgelegd en daadwerkelijk de alarmmeldingen binnenkomen en worden afgehandeld.

5.4.1 Verantwoordelijkheid

In het ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van het proces Care Platform toebedeeld aan de rol van zorgcentrale en aanbieder.

5.4.2 Randvoorwaarden

Binnen het ketenkeurmerk zijn de volgende randvoorwaarden vastgesteld voor het proces care platform:

- Het Care Platform moet 24 uur per dag, 365 dagen per jaar in werking zijn;
- Er dient een uitwijklocatie beschikbaar te zijn, waardoor bij calamiteiten de werkzaamheden voortgezet kunnen worden;
- Er dient conform service window van de leverancier, service en onderhoud gepleegd te worden aan het care platform;
- Het care platform dient de technische staat van de uitstaande alarmeringsapparatuur bij de klanten te kunnen monitoren;
- Het care platform dient alarmeringsapparatuur op afstand te kunnen programmeren;
- Het care platform dient alle data te registreren en opnames van gesprekken te kunnen maken;
- Het care platform dient real time te synchroniseren;
- Het care platform dient een ontwikkel-/testomgeving te bevatten;
- Het care platform dient te voldoen aan de wetten rondom integriteit, privacy en beveiliging van data;
- De leverancier van Het care platform moet aangeven met een up to date lijst, welke apparaten werken op de software van de meldbank;
- Het care platform dient meerdere binnenkomende alarmen tegelijkertijd te kunnen verwerken;
- Het care platform dient de mogelijkheid te hebben om meerdere protocollen te kunnen afhandelen;
- Het care platform dient de mogelijkheid te hebben om nieuwe protocollen binnen afgesproken tijd te kunnen implementeren;
- Het care platform dient de mogelijkheid te hebben om (alarm)meldingen op klant(locatie) niveau en device type te identificeren;
- De software van Het care platform moet toegerust zijn op het kunnen registreren en beheren van de volgende data:
 - Unieke identificatie aansluitingen;
 - Type alarmmeldingen;
 - Producten & tarieven;
 - NAW-gegevens klant + (indien van toepassing) ziektebeeld op categorieën;
 - Alarmdevices; merk, serie, type, begin-, eind- en plaatsingsdata;
 - Type storingen + repair acties;
 - Contactgegevens mantelzorgers + professionele alarmopvolgers met beschikbaarheidsrooster;
 - Procedure toegang tot de woning;
 - Contactgegevens contactpersonen en onderliggende relaties;
 - Vrije velden;
 - Inlog- en autorisatie mogelijkheden op type alarmen en klantniveau;

- Plaatsbepaling van de klant indien GPS functionaliteit is
- Log files registratie alarmen.
- De software van Het care platform moet toegerust zijn tot het vervaardigen van de volgende rapportages:
 - Aantal aangesloten alarmen, periodiek op klant(locatie) en centralistniveau;
 - Aannametijd, periodiek op klant(locatie) en centralistniveau;
 - Doorlooptijd, periodiek op klant(locatie) en centralistniveau;
 - Oorzaken alarm, periodiek op klant(locatie) en centralistniveau;
 - Ingezette vervolgacties, periodiek op klant(locatie) en centralistniveau;
 - Historie alarmdevices, periodiek op klant(locatie) en merk(type/serie) niveau;
 - Aantal storingsen + doorlooptijden, periodiek op klant(locatie) en merk(type/serie) niveau;
 - Doorlooptijd alarmopvolging, periodiek op klant(locatie) en medewerkerniveau;
 - Beschikbaarheid (aantal aangenomen en geannuleerde alarmen);
 - Outbound calls aanneme- en doorlooptijden, periodiek op klant (locatie) en centralistniveau.

5.5 Netwerkcomponenten & Infrastructuur

Met netwerkcomponenten & Infrastructuur wordt bedoeld alle componenten van transmissie, doorschakeling en andere netwerkinstallaties en –systemen, die zijn verbonden tussen de apparatuur bij klanten, het care platform, de centrale functie en de opvolging. Het gaat hier over de fysieke infrastructuur en de afspraken hierover.

5.5.1 Verantwoordelijkheid

Binnen het ketenkeurmerk is het proces netwerkcomponenten & Infrastructuur de verantwoordelijkheid van de rol van zorgcentrale en aanbieder.

5.5.2 Randvoorwaarden

Voor het proces netwerkcomponenten zijn binnen het ketenkeurmerk de volgende randvoorwaarden van toepassing:

- Elk netwerkcomponent moet gevalideerd worden voor het in de keten wordt opgenomen (validatierapport);
- Een risicoanalyse van elk netwerkcomponent dient te worden meegenomen ten behoeve van continuïteitsmanagement;
- Er dienen afspraken te zijn omtrent de B2B infrastructuur en de performance hiervan. De B2B infrastructuur dient een beschikbaarheid van meer dan 95% te waarborgen.

- Indien aanbieders dedicated afspraken hebben rondom de B2C infrastructuur dienen met leveranciers van B2C infrastructuur afspraken gemaakt te zijn omtrent service windows, verbrekende verbindingen en nieuwe releases.

5.6 Devices management

Het managen van de apparatuur die in voorraad staat of bij de klant in gebruik is, en kan worden of is ingezet in de keten van persoonsgebonden alarmeringsdiensten.

5.6.1 Verantwoordelijkheid

In het ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van het proces devices management toebedeeld aan de rollen aanbieder, leverancier en installateur.

5.6.2 Randvoorwaarden

Voor het proces devices management zijn binnen het ketenkeurmerk de volgende randvoorwaarden vastgesteld:

- De organisatie dient te allen tijde kennis te hebben van de 'install base': men kent, waar mogelijk, de locatie van ieder individueel apparaat;
- Tevens dient men waar mogelijk de status van ieder apparaat te kennen, wanneer dit niet op afstand 24/7 gemonitord kan worden, volstaat een periodieke test;
- Er wordt een unieke registratie bijgehouden van alles wat een serienummer heeft;
- Er dient voldoende voorraad beschikbaar te zijn, om de plaatsingen en incidenten binnen de gestelde tijd uit te voeren;
- Er is een proces aanwezig voor reconditionering.