WDTM Ketenkeurmerk Personen Alarmering

Normdocument per Rol — Auditvoorbereiding

Versie 4.0 | Indeling naar rol voor auditvoorbereiding

Leeswijzer

Dit document herstructureert het WDTM Ketenkeurmerk PersonenAlarmering 4.0 per rol. In het originele keurmerk zijn eisen per proces georganiseerd; hier zijn ze per rol gegroepeerd. Elke organisatie leest uitsluitend de hoofdstukken die betrekking hebben op haar eigen rol(len).

Elke rolsectie bevat:

- Doel en verantwoordelijkheden van de rol
- Toepasselijke processen (uit de rollen-matrix §2.2 van het keurmerk)
- Per procesgebied: de specifieke normen én het auditbewijs dat aangetoond moet worden
- Relaties met andere ketenpartners

De rode KPI-rijen in de normentabellen bevatten meetbare prestatienormen (percentages, tijden). Dit zijn de normen waarop u bij de audit concreet op wordt bevraagd.

Auditvoorbereiding – aanvullende documentatie

Naast dit normdocument stelt u voor de audit (op basis van de compliance-check, J. Vi.) de volgende ondersteunende stukken samen:

- **Auditdossier / bewijsregister:** per norm de koppeling norm → bewijs → document → vindplaats (sluit aan op de kolom ‘Te bewijzen met (auditbewijs)’).
- **Ingevulde KPI-rapportages** over minimaal 3–12 maanden (zie de rode KPI-rijen).
- **GAP-analyse:** per norm de status compliant / niet compliant / actie.
- **Procesbeschrijvingen (as-is):** de feitelijke inrichting, niet alleen de normatieve eis.
- **Voorbereiding interviews:** zodat rolhouders hun verantwoordelijkheden kunnen toelichten.

Overgangsregeling

Organisaties die reeds KKM 3.0 hebben: overgangsperiode liep tot 1 januari 2025. Vanaf die datum geldt versie 4.0 volledig.

- Analoge apparatuur: geen nieuwe installaties na 1-1-2025; volledig uitgefaseerd per 1-1-2028
- NEN-7510 certificering: verplicht vanaf 2026 voor ketenpartners die medische patiëntgegevens verwerken (met name zorgcentrales)
- Multi-factor authenticatie: uiterlijk 1-1-2025 geïmplementeerd of een plan aanwezig

Rollen en procesmatrix

De onderstaande tabel toont welke processen per rol verplicht zijn (conform §2.2 van het Ketenkeurmerk). Een 'X' betekent dat de organisatie voor dit proces gecertificeerd moet zijn.

	Rollen binnen de keten van personenalarmering					
Processen	**(Fabrikant) Leverancier**	**Aanbieder**	**Installateur**	**Zorgcentrale**	**Alarm opvolging**	**System Integrator**
1. Inleiding						
WDTM logo gebruik bij producten	X	X				X
1.3 Wet BIG				X	X	
1.3 Telecommunicatiewet		X		X		
1.3.1 Europese normeringen en wetgeving	X					
2. Procesmodel						
3. Leiderschap & Governance						
3.1. Leiderschap binnen de keten	X	X	X	X	X	X
3.2.1. Beheren klantgegevens	X	X	X	X	X	X
4. Planning						
4.1. Managen continuïteit	X	X	X	X	X	X
4.2. Managen Capaciteit	X	X	X	X	X	X
4.3. Serviceontwikkeling	X	X	X	X	X	X
5. Customer Engagement						
5.1. Meten klanttevredenheid	X	X	X	X	X	X
5.2. Klachten afhandelen	X	X	X	X	X	X
6. Operations						
6.1. Onboarding						
6.1.1. Informeren klant		X	X		X	
6.1.2. Bepalen klantbehoefte		X			X	
6.1.3. Contracteren		X			X	
6.1.4. Installeren en activeren			X			
6.1.5. Instrueren	X	X	X		X	
6.2. Dienstverlenen						
6.2.1. Alarm Melden		X				
6.2.2. Alarm afhandelen		X		X		
6.2.3. Opvolgen alarm					X	
6.2.4. Access Management: Beheren toegang		X	X	X	X	
6.2.5. Factureren & incasseren		X			X	
6.2.6. Incident Management	X	X	X	X	X	X
6.3. Contract Beëindigen						
6.3.1. Beëindigen contract		X			X	
6.3.2. Demonteren en deactiveren		X	X			
7. Support						
7.1. Beheren CarePlatform	X	X		X		X
7.2. Monitoren technische keten	X	X	X			X
7.3. Netwerkcomponenten & Infrastructuur		X	X	X		X
7.4. Asset Management & recycling	X	X	X			
7.5. Competentiebeheer	X	X	X	X	X	X
7.6. Specifieke eisen aan mobiele apparatuur binnen de keten	X	X				
8. Performance management & Evaluatie						
8.1. Performance evaluatie	X	X	X	X	X	X
8.2. Service Level Agreement & Reporting	X	X	X	X	X	X

ROL 1: AANBIEDER

De aanbieder is de spil van de keten: de enige partij met een directe klantrelatie (B2C) en eindverantwoordelijk voor de gehele dienstverlening.

Leiderschap & Governance

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Robuuste leiderschaps- en bestuursstructuur aantonen; visie op personenalarmering/zorgtechnologie vastgelegd	Beleidsnotitie, strategiedocument, organogram
TEC opgenomen in visie en strategie	Strategisch plan of beleidsdocument
Jaarlijkse evaluatie met alle relevante stakeholders; verslag en actiepunten gedocumenteerd	Verslagen jaarlijkse evaluatiegesprekken
Verantwoordelijkheden en rapportagelijnen voor eigen organisatie vastgelegd	Functiebeschrijvingen, organogram
Bij meerdere partners: één procesverantwoordelijke aangewezen en vastgelegd	Contracten / overeenkomsten met ketenpartners
Governance-structuur beschikbaar	Governancedocument
Alle ketenpartners voldoen aan WDTM Ketenkeurmerk; certificaten beschikbaar	Overzicht certificaten ketenpartners
Op website, folders e.d. is duidelijk aangegeven welke producten wél en niet WDTM-erkend zijn (correct logogebruik)	Website/folders + richtlijn logogebruik
Bij analoge apparatuur: migratieplan met tijdlijn tot 2028 overleggen	Migratieplan (welk deel analoog, plan voor uitfasering)
Actief innovatiebeleid gericht op zelfstandig wonen klant	Product roadmap, innovatiedocument

Privacy & Data Security (eindverantwoordelijk)

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Procedure voor het bij- en onderhouden van (wijzigingen in) wet- en regelgeving aanwezig (geldt voor alle rollen)	Procedure wet- en regelgeving / compliance-register
Privacy by Design & Default beleid vastgelegd en gepubliceerd op website	Privacybeleid op website + intern document
Securitybeleid aanwezig (8 verplichte onderdelen incl. visie, implementatie, kritische processen, toegang, verantwoordelijken, uitzonderingen, toezicht, tussentijdse bijstelling)	Securitybeleidsdocument
MFA geïmplementeerd per 1-1-2025 of plan beschikbaar	Configuratie of implementatieplan
Disaster Recovery Plan aanwezig (cyberincident procedures)	DRP document
Procedure Melden Datalek: melding aan AP binnen 48 uur	Meldprocedure document
Awareness programma informatiebeveiliging aanwezig (geldt voor alle rollen)	Trainingsplan / bewijs van trainingen
Functionaris Gegevensbescherming aangewezen (geldt voor alle rollen)	Aanstellingsbesluit FG
Voor deze rol(len) is een beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en escalatiepaden beschikbaar (indien naast een FG ook een Security Officer is aangesteld)	Functiebeschrijving / aanstellingsbesluit FG of Security Officer

Incidentregister privacy/informatiebeveiliging aanwezig	Incidentregister
Verwerkingsregister conform AVG art. 30	Verwerkingsregister
Verwerkersovereenkomsten met alle ketenpartners die privacygevoelige data ontvangen	Verwerkersovereenkomsten (beschikbaar voor auditor)
Functie Autorisatie Matrix vastgelegd (wie heeft toegang tot welke data)	Autorisatiematrix
MDR markering gerealiseerd indien toepassing onder Medical Device Regulation valt	CE-MDR certificaat (indien van toepassing)
DPIA uitgevoerd conform AVG art. 35 indien vereist	DPIA rapport
Klantgegevens bevatten minimaal: NAW + BSN indien van toepassing, contactgegevens mantelzorgers, identificatiegegevens technologie	Careplatform demo / datastructuur
Klant minimaal 1x per jaar herinnerd om gegevens te controleren	Bewijs van jaarlijkse herinnering (bijv. template e-mail)
Actief en passief gegevensbeheer ingericht (herinneringen + verwerking wijzigingen)	Procedure gegevensbeheer
Binnengekomen wijzigingen gecontroleerd en bevestigd aan klant	Procedure + bewijs van bevestigingen
Procedure urgente wijzigingen: binnen 1 werkdag verwerkt	Procedure urgente mutaties
≥95% klanten éénmaal per 2 jaar benaderd voor gegevenscontrole	Rapportage / steekproef
≥95% mutaties binnen 3 werkdagen verwerkt	Rapportage mutatiedoorlooptijden
≥95% urgente mutaties binnen 1 werkdag verwerkt	Rapportage urgente mutaties
≥90% klantgegevens betrouwbaar en actueel (steekproef)	Steekproefresultaten

Planning – Continuïteit – Capaciteit - Serviceontwikkeling

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Continuïteitsplan met: risico-inzicht, noodprocedures, uitwijkprocedures (activering <1 uur), beveiligingsprocedures, terugschakelcriteria	Continuïteitsplan
Continuïteitsplan jaarlijks getest, geëvalueerd, geactualiseerd	Testverslag + evaluatierapport
Maximale downtime dienst: 90 minuten per jaar (tenzij overmacht onderbouwd)	Uptime rapportage / incidentlogboek
Betrouwbaarheid communicatie klantapparatuur ↔ infrastructuur: >96%	Technische monitoring rapportage
Capaciteitsplan voor gehele keten (apparatuur + personeel); jaarlijks geëvalueerd	Capaciteitsplan + evaluatieverslag
Belasting Careplatform maximaal 80% in voorgaande 12 maanden	Platformbelasting rapportage
≥90% aanvragen binnen afgesproken termijn uitgevoerd	Rapportage uitvoeringstijden
Tenminste 1% gelijktijdige alarmen opvangbaar (min. 3 gelijktijdig) (deze norm betreft de rol Zorgcentrale)	Technische capaciteitstest
Jaarlijkse evaluatie serviceontwikkeling met klanten en uitvoerenden; releasemanagement methodiek aanwezig	Evaluatiedocument + releaseplan
Impactanalyse bij nieuwe diensten/producten; testomgeving aanwezig; fallback scenario beschreven	Impactanalyse + testrapport + fallbackplan

Customer Engagement

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Klanttevredenheid continu gemeten bij alle klanten (BtoC)	KTO-methode beschrijving + lopende data
KTO omvat minimaal: product/dienst waardering, prijs-kwaliteit, ervaringen aanmelding/dienst/beëindiging, bereikbaarheid, communicatie, kwaliteit	KTO vragenlijst
Resultaten periodiek geanalyseerd; verbeterplan indien onder norm	Analyseverslagen + verbeterplannen
KPI's voor klanttevredenheid gedefinieerd met jaarlijkse ambitie	KPI overzicht
Uitkomsten beschikbaar voor actieve en potentiële klanten op aanvraag	Beschikbaarheidsbeleid KTO-resultaten
Jaarlijks uitkomsten delen met ketenpartners en in gesprek over kwaliteitsverbetering keten	Verslagen ketenoverleg
Klachtenreglement aanwezig en beschikbaar op aanvraag	Klachtenreglement
WDTM Klachtencommissie toegankelijk bij escalatie	Klachtenprocedure + verwijzing WDTM
100% klachten binnen 1 werkdag bevestigd	Automatische bevestigingssysteem / log
≥95% klachten binnen 10 werkdagen plan van aanpak of afgehandeld	Klachtenrapportage doorlooptijden
Gespreksopnames beschikbaar conform AVG (hoor/wederhoor)	Bewaarbeleid opnames

Operations — Onboarding

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Klant geïnformeerd via minimaal 2 kanalen over: dienst, vormen, prijs, voorwaarden, opvolging mantelzorg vs. professioneel	Informatiekanalen + materialen (website, folder, etc.)
Assessment klantbehoefte uitgevoerd en vastgelegd; opgenomen in contract (of verwijzing erna); uitkomst van assessment en adviesgesprekken vastgelegd en direct opvraagbaar door de klant (AVG)	Assessment formulier + voorbeelden
Contract in eenvoudige taal met minimale inhoud: omschrijving, assessment, verplichtingen, prijs, voorwaarden, NAW, algemene voorwaarden, duur, opzegtermijn, retouradres, klachten, incasso, leveringsvoorwaarden	Voorbeeldcontract
Klant vooraf geïnformeerd over eventuele meerkosten en mogelijke vergoeding door verzekeraar, gemeente of derden	Informatiemateriaal / contract
Contract ondertekend door klant of wettelijk vertegenwoordiger; exemplaar aan klant	Contractprocedure + bewijs van levering
Wijze van opvolging en toegang tot woning duidelijk in contract; bij mobiele alarmering wordt aan de klant uitgelegd wat er gebeurt wanneer men zich buiten het verzorgingsgebied bevindt	Contracttekst
≥75% activaties binnen 5 werkdagen na aanmelding of overeengekomen datum	Rapportage activatietijden
≥90% activaties binnen 10 werkdagen	Rapportage activatietijden
≥90% spoedactivaties binnen 24 uur	Rapportage spoedactivaties
Helpdesk beschikbaar tijdens kantooruren werkdagen én weekenden	Helpdesk beschikbaarheidsplan
Klant instrueren over alle verplichte onderwerpen (zie §6.1.5); proefalarm verplicht	Instructieprotocol + checklist

Schriftelijke instructies op A2-B1 niveau; digitaal beschikbaar	Instructiemateriaal

Operations — Dienstverlenen – Incident Management

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Alarm melden mogelijk vanuit elke ruimte van de woning	Technische specificaties + testrapport
Alarmering conform EN 50134; testrapporten zender beschikbaar	EN 50134 testrapporten
Spreek/luisterverbinding van voldoende kwaliteit (verstaanbaar vanuit aangrenzende ruimte)	Testrapport geluidskwaliteit
Bij zorgcentrale: ≥99% alarmen aangenomen — Let op: voor de aanbieder gelden de eisen voor alarmafhandeling uitsluitend wanneer doormelding zónder zorgcentrale wordt aangeboden; anders berust de verantwoordelijkheid bij de zorgcentrale	Careplatform rapportage
≥80% alarmen binnen 30 seconden aangenomen	Careplatform rapportage aannametijden
Maximaal 5% alarmen wachttijd >90 seconden	Careplatform rapportage
≥90% alarmen waarbij professionele opvolging nodig: opgeroepen binnen 1 minuut na afsluiting gesprek	Careplatform rapportage
≥90% software incidenten binnen 5 werkdagen opgelost	Incidentrapportage
≥90% hardware incidenten binnen 5 werkdagen opgelost	Incidentrapportage
≥90% urgente incidenten (niet-werkend alarm) binnen 1 werkdag opgelost	Incidentrapportage
≥95% bugfixes structureel verholpen in eerstvolgende software release	Releasenoties + bugtracker
Structurele incidenten ernstigt: klanten binnen 48 uur schriftelijk verwittigd	Communicatieprocedure bij incidenten
Incidentmelding 24/7 mogelijk (BtoC)	Beschikbaarheidsplan incidentlijn
Access management: toegangsoplossing geïntegreerd in alarmeringsprotocol; risicomatrix aanwezig	Toegangsprotocol + risicomatrix
Sleutelkluizen minimaal SKG**-gecertificeerd (actief nastreven) (geldt ook voor deze rol, zie alarmopvolger)	Certificaten kluizen
Facturatie conform contract; klant ontvangt factuur op papier of e-mail op aanvraag	Facturatieproces + voorbeeldfactuur
Incasso minimaal eenmaal per kwartaal (bij voorkeur maandelijks)	Incassoplan

Operations — Contract Beëindigen

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Procedure contractbeëindiging bij overlijden: afgerond binnen 1 maand	Procedure overlijdensprotocol
Opzegtermijn aanbieder: 3 maanden (uitzondering: misbruik/wanbetaling met schriftelijke waarschuwing)	Leveringsvoorwaarden + waarschuwingsprocedure
≥90% processen (beëindiging dienst, financiële vereffening, informeren ketenpartners) binnen 5 werkdagen	Rapportage doorlooptijden beëindiging
Proces ‘retour apparatuur’ binnen vijf werkdagen gestart; afspraak over retournering vastgelegd	Retourproces + afsprakenregistratie
≥90% demontages op afgestemd tijdstip	Planningsregistratie demontages

≥90% deactivaties op wensdatum klant	Activatieregistratie
Bewaartermijn klantgegevens na de-activatie vastgelegd (AVG: niet langer dan noodzakelijk), bijv. in de privacyverklaring	Privacyverklaring / bewaarbeleid
≥90% deactivaties bij overlijden binnen 48 uur na melding	Overlijdensregistratie + doorlooptijden
Klant altijd schriftelijke bevestiging van beëindigingsafspraken; bij gehuurde apparatuur wordt vermeld hoe en binnen welke termijn deze geretourneerd dient te worden	Bevestigingstemplate

Support – Beheren Careplatform – Monitoren Technische Keten – Netwerkcomponenten & Infrastructuur – Asset Management & recycling - Competentiebeheer

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Careplatform 24/7/365 operationeel met uitwijklocatie en redundante versie; service en onderhoud aan het CarePlatform conform het service window van de leverancier (incl. frequentie en onderhoud bij SaaS)	SLA Careplatform + uptime rapportage
Technische status apparatuur klanten gemonitord; uitval geconstateerd binnen 4 uur	Monitoringrapportage
Technische meldingen naar installateur gecommuniceerd	Proces technische meldingen
Asset management: installed base (status + locatie per apparaat) bekend	Asset register
Voldoende voorraad voor plaatsingen en incidentoplossing (de voorraad mag ook elders in de keten worden aangehouden, bijv. bij de installateur)	Voorraadrapportage
Er is een proces aanwezig voor het reconditioneren en repareren van apparatuur	Procesbeschrijving reconditionering/reparatie
Alle analoge apparatuur uitgefaseerd vóór 2028	Migratieplan met mijlpalen
Netwerkcomponenten gevalideerd; risicoanalyse per component	Validatierapporten + risicoanalyse
Competentieplan aanwezig; functieprofielen gedefinieerd	HR-beleid + functieprofielen

Performance Management & SLA

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
SLA overeengekomen met ketenpartners (incl. beschrijving dienst, service levels, rapportage, communicatie)	SLA-documenten per ketenpartner
Rapportage op SLA: beschikbaarheid, incidenten, wijzigingen, escalaties	Periodieke SLA-rapportages
KPI's gedefinieerd en gevolgd (o.a. aannametijd, doorlooptijd, opvolgtijd, klanttevredenheid)	KPI dashboard / rapportage
KPI-informatie gedeeld met ketenpartners	Rapportageverplichting in SLA

Relaties met andere rollen

Rol	Relatie / afstemming
Leverancier	Bestelt producten, eist EN 50134-testrapporten en CE-markering. Sluit servicecontract. Bij mobiele apparatuur: testrapporten locatiebepaling, accuduur, IP65-certificaat verplicht.

Installateur	Geeft opdracht tot installatie en demontage. Controleert kwaliteit en activatietijden. Zorgt voor jaarlijkse instructie/certificering installateur. Helpdesk doorverwijzing.
Zorgcentrale	Sluit SLA over alarmafhandeling inclusief KPI's. Monitort prestaties maandelijks. Eindverantwoordelijk dat zorgcentrale voldoet aan Ketenkeurmerk.
Alarmopvolger	Geeft opdracht tot opvolging. Controleert responsetijden. Sluit SLA. Klanten informeren over verzorgingsgebied en mantelzorgrisico's.
System Integrator	Overlegt over technische integratie en monitoring. Ontvangt performance rapportages. Sluit SLA over technische beschikbaarheid.

ROL 2: LEVERANCIER / FABRIKANT

De leverancier levert betrouwbare hardware en/of software (B2B) aan ketenpartners en zorgt voor lifecycle management, inclusief onderhoud, updates en vervanging. Fabrikanten worden in het kader van het Ketenkeurmerk als leverancier geauditeerd.

Leiderschap & Governance

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Visie op productontwikkeling en zorgtechnologie vastgelegd	Strategisch / productontwikkelingsdocument
Producten voldoen aan EN 50134 en hebben CE-markering	CE-markeringsdocumentatie, conformiteitsverklaring
Geleverde sleutelkluizen minimaal SKG**-gecertificeerd (actief nastreven) (geldt ook voor deze rol, zie alarmopvolger)	Certificaten kluizen
MDR markering gerealiseerd indien product onder Medical Device Regulation valt	CE-MDR certificaat (indien van toepassing)
Innovatiebeleid gericht op interoperabiliteit en open standaarden	Productroadmap / innovatiedocument
Jaarlijkse evaluatie met ketenpartners	Verslagen evaluatiegesprekken
Migratieplan analoge producten bij audit overleggen (indien van toepassing, t/m 2028)	Migratieplan per product

Privacy & Data Security

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Privacy by Design en Privacy by Default in producten	Productarchitectuur documentatie, ontwerpdocument
Securitybeleid aanwezig (8 verplichte onderdelen incl. visie, implementatie, kritische processen, toegang, verantwoordelijken, uitzonderingen, toezicht, tussentijdse bijstelling)	Securitybeleid
MFA geïmplementeerd per 1-1-2025 of plan beschikbaar	Configuratie of implementatieplan
Verwerkersovereenkomsten met afnemers (aanbieders/centrales) waar van toepassing	Verwerkersovereenkomsten
Procedure Melden Datalek: melding aan AP binnen 48 uur	Meldprocedure document
Incidentregister privacy/informatiebeveiliging aanwezig	Incidentregister
Procedure voor het bij- en onderhouden van (wijzigingen in) wet- en regelgeving aanwezig (geldt voor alle rollen)	Procedure wet- en regelgeving / compliance-register
Awareness programma informatiebeveiliging aanwezig (geldt voor alle rollen)	Trainingsplan / bewijs van trainingen
Functionaris Gegevensbescherming aangewezen (geldt voor alle rollen)	Aanstellingsbesluit FG
Voor deze rol(len) is een beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en escalatiepaden beschikbaar (indien naast een FG ook een Security Officer is aangesteld)	Functiebeschrijving / aanstellingsbesluit FG of Security Officer

Planning — Capaciteit - Serviceontwikkeling

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Impactanalyse bij nieuwe producten/upgrades die de keten raken	Impactanalyse documenten
Capaciteitsplan voor gehele keten (apparatuur + personeel); jaarlijks geëvalueerd	Capaciteitsplan + evaluatieverslag
≥90% aanvragen binnen afgesproken termijn uitgevoerd	Rapportage uitvoeringstijden
Testomgeving en gedocumenteerde testmethode aanwezig	Testomgeving beschrijving + testrapporten
Fallback-scenario bij introductie nieuwe versies	Release- en rollbackprocedure
Nieuwe functionaliteiten eenvoudig te begrijpen; handleidingen op A2-B1 niveau; digitaal beschikbaar	Handleidingen + taaltoets
Modulaire opbouw (groeimodel); niet-gebruikte functies niet standaard zichtbaar	Productdemo / gebruikersinterface beschrijving
Gebruik van aantoonbaar open, toekomstvaste protocollen (SCAIP, open standaarden)	Lijst gebruikte protocollen en standaarden

Operations — Incident Management

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
≥90% hardware en software incidenten binnen 5 werkdagen afgehandeld	Incidentrapportage
≥90% urgente incidenten (niet-werkend alarm) binnen 1 werkdag afgehandeld	Urgente incidentrapportage
≥ 95% van alle software incidenten die met een bug fix zijn opgelost dienen bij de eerstvolgende software release structureel te zijn verholpen;	Incidentrapportage
Structurele incidenten die de betrouwbaarheid van de dienst in ernstige mate ondermijnen moeten binnen 30 werkdagen worden opgelost.	Incidentrapportage
Klant binnen 48 uur geïnformeerd over status en oplostijd bij incidenten	Communicatieprocedure incidenten
Medewerkers hersteltaken vooraf geïnstrueerd; jaarlijks bijscholingsgelegenheid	Trainingsplan + deelnamebewijzen

Support — Beheren CarePlatform

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Service en onderhoud conform service window	Onderhoudsplan + uitvoeringsregistratie
Technische status apparatuur klanten gemonitord; uitval geconstateerd binnen 4 uur	Monitoringconfiguratie + alertrapportage
Routering en firmware op afstand aanpasbaar	Platformdemo
Alle kengetallen alarmen/opvolging geregistreerd; opnames gemaakt	Platformrapportage + opnametest
Meerdere protocollen verwerken; (alarm)meldingen op klant/device niveau identificeren	Platformconfiguratie + demo

Minimale dataregistratie platform: unieke ID aansluitingen, alarmtype, NAW, devices, storingen, contactgegevens, locatie, logs	Platform datamodel / demo
Rapportages beschikbaar: alarmen, aannametijden, doorlooptijden, oorzaken, vervolgacties, storingen, beschikbaarheid	Platformrapportage demo
Testomgeving/testdatabase aanwezig	Testomgeving demonstratie
Software browser-onafhankelijk (2 meest recente versies gangbare browsers)	Compatibiliteitstests

Support — Monitoren technische keten

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Technische meldingen apparatuur: minimaal 1x per week; realtime voor connected apparatuur. De technische melding bevat per melding minimaal de volgende gegevens: • Identificatie van het specifieke apparaat • Identificatie van adres • Meldingsoorzaak • Tijdstip van melden	Monitoringconfiguratiedocument
Kritische toepassingen uit de categorieën veiligheidsdiensten en zorgdiensten (zoals actieve, passieve alarmering en bepaalde ziekenhuiszorg thuis toepassingen) moeten een zeer hoge, voorspelbare beschikbaarheid hebben. Streefgetal: 99,9%; d.w.z. maximaal 9 uur ongeplande uitval per jaar. Minder kritische toepassingen, zoals leefpatroonmonitoring (maar niet de uitbreiding passieve alarmering/bewaking) kunnen een lagere beschikbaarheid hebben. Streefgetal 99,5%: d.w.z. maximaal 44 uur ongeplande uitval per jaar.	Beschikbaarheidsrapport
Afspraken over service windows en verbrekende verbindingen	SLA's met ketenpartners

Support — Asset Management & recycling

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Kennis van installed base: status en locatie per serienummer	Asset management systeem / installed base rapport
Levensduur per apparaat bekend; analoge apparatuur out-of-service vóór december 2028	Productlevensduur documentatie + migratieplan
Voldoende voorraad voor levering en vervanging	Voorraadrapportage
Onderhoudsplan: preventief + correctief; gemist onderhoud gesignaleerd	Onderhoudsplan
Reconditioneringsproces aanwezig	Reconditioneringsprocedure
Recyclingproces voor afgeschreven/afgekeurde apparatuur	Recyclingprocedure / certifcaat
Procedures voor inkoop, onderhoud, hergebruik, voorraadbeheer	Procesbeschrijvingen

Support — Competentiebeheer

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)

Trainingen voor installateurs en servicedeskmedewerkers beschikbaar	Trainingsaanbod / certificaten
Jaarlijkse bijscholing op nieuwe producten en werkwijzen	Trainingsplan + deelnameregistratie
Competentieplan met functieprofielen	Competentieplan + functiebeschrijvingen

Specifieke eisen — Mobiele apparatuur (indien van toepassing)

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Locatiebepaling: open veld op basis van ≥5 satellieten + WiFi + zendmasten	Testrapport locatiebepaling
Locatie fix na inschakeling/verlaten gebouw binnen 2 minuten	Testrapport
GPS almanak ≥1x per week geüpdatet	Productdocumentatie / testrapport
Locatiespreiding open veld: max 3–10 meter; bebouwde kom: max 10–25 meter	Testrapport locatienauwkeurigheid
Locatiehistorie beschikbaar met minimaal 1 maand terugwerkende kracht	Platformdocumentatie
Locatie meegezonden via minimaal 2 kanalen (bij voorkeur data + SMS)	Testrapport / technische documentatie
Acculevensduur minimaal 2 jaar bij 1x dagelijks opladen	Accutestrapport (fabrikant)
Opgeladen toestel: batterijcapaciteit voor 24 uur (incl. locatie per 5 min., 1,5 uur gesprek, 2x alarm)	Accutestrapport
Oplaadtijd leeg toestel: maximaal 2 uur (bij dagelijks opladen)	Productdocumentatie / testrapport
SIM/eSIM: nationale roaming op minimaal 2 Nederlandse providers	Roamingovereenkomsten / technische specificaties
Waterdichtheid IP65 gecertificeerd	IP65 certificaat
Valtest 1,5 meter hoogte zonder schade doorstaan	Valtest certificaat
Halskoord: losbreken bij 15 Newton; alarmknop: bedienbaar met 15 Newton	EN 50134 testrapport
Spreek/luisterkwaliteit voldoende bij 60 dB omgevingsgeluid op 2 meter afstand	Geluidstest rapport
Accumelding bij 15–25% batterijspanning; geregistreerd in Careplatform	Productdocumentatie + platformtest

Customer Engagement & Performance

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Klanttevredenheid (BtoB) meten en analyseren	KTO-methodiek + resultaten
Klachtenreglement aanwezig; klachten geregistreerd en geanalyseerd	Klachtenreglement + klachtenrapportage
100% klachten binnen 1 werkdag bevestigd; ≥95% binnen 10 werkdagen plan/afgehandeld	Klachtenlog met tijdstempels
SLA overeengekomen met aanbieders/ketenpartners	SLA-documenten
KPI's gevolgd en gedeeld: MTBF, doorlooptijden, beschikbaarheid	KPI rapportages

Relaties met andere rollen

Rol	Relatie / afstemming
Aanbieder	Levert producten en ondersteuning; sluit servicecontract; stelt testrapporten en CE-documentatie beschikbaar.
Installateur	Traint en certificeert installateurs jaarlijks; levert technische documentatie en installatie-instructies.
Zorgcentrale	Valideert compatibiliteit met Careplatform; levert firmware updates; stelt validatierapporten beschikbaar.
System Integrator	Ondersteunt technische integratie met APIs en protocollen; levert interoperabiliteitsdocumentatie.

ROL 3: INSTALLATEUR

De installateur verzorgt de technische installatie, activering, test en deïnstallatie van personenalarmeringsapparatuur bij de klant, zodanig dat de dienst direct werkzaam en betrouwbaar is.

Leiderschap & Governance

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Robuuste leiderschaps- en bestuursstructuur; visie op zorgtechnologie-installatie vastgelegd	Beleidsnotitie / organogram
Jaarlijkse evaluatie met ketenpartners; verslagen gedocumenteerd	Evaluatieverslagen
Privacy by Design & Default beleid vastgelegd en gepubliceerd op website	Privacybeleid op website + intern document
Securitybeleid aanwezig (8 verplichte onderdelen incl. visie, implementatie, kritische processen, toegang, verantwoordelijken, uitzonderingen, toezicht, tussentijdse bijstelling)	Securitybeleidsdocument
Procedure Melden Datalek: melding aan AP binnen 48 uur	Meldprocedure document
Incidentregister privacy/informatiebeveiliging aanwezig	Incidentregister
MFA geïmplementeerd per 1-1-2025 of plan beschikbaar	Configuratie of implementatieplan
Procedure voor het bij- en onderhouden van (wijzigingen in) wet- en regelgeving aanwezig (geldt voor alle rollen)	Procedure wet- en regelgeving / compliance-register
Awareness programma informatiebeveiliging aanwezig (geldt voor alle rollen)	Trainingsplan / bewijs van trainingen
Functionaris Gegevensbescherming aangewezen (geldt voor alle rollen)	Aanstellingsbesluit FG
Voor deze rol(len) is een beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en escalatiepaden beschikbaar (indien naast een FG ook een Security Officer is aangesteld)	Functiebeschrijving / aanstellingsbesluit FG of Security Officer

Planning – Capaciteit - Serviceontwikkeling

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Capaciteitsplan voor gehele keten (apparatuur + personeel); jaarlijks geëvalueerd	Capaciteitsplan + evaluatieverslag
≥90% aanvragen binnen afgesproken termijn uitgevoerd	Rapportage uitvoeringstijden
Impactanalyse bij nieuwe diensten/producten; testomgeving aanwezig; fallback scenario beschreven	Impactanalyse + testrapport + fallbackplan

Operations — Installeren & Activeren

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Installateur identificeert zich bij klant met legitimatie	Identificatieprocedure + training

Klantinformatie beschikbaar voor alle relevante ketenpartners: NAW, huisarts, opvolging, toegangsprocedure, contactpersonen	Platform/systeemdemo + installatieproces
Testen tijdens installatie: bereik draadloze zenders op alle relevante locaties; dekking mobiel toestel; proefalarm	Installatieprotocol + testchecklist
Alarmtoestel geprogrammeerd voor technische monitoring (batterijalarm, controlemeldingen)	Configuratieprocedure
Schriftelijke gebruiksaanwijzing achtergelaten; mondelinge uitleg gegeven	Instructiemateriaal + installatiechecklist
Helpdesknummer op sticker op apparaat aangebracht (aanbeveling)	Sticker of ander middel
Na installatie heeft alarmopvolging dezelfde dag toegang tot woning (tenzij anders afgesproken)	Toegangsprocedure + bewijs van afstemming
Alarmtoestel voorzien van makkelijk bedienbare alarmknop (om hals/pols); instelling min. druk maar maximale bescherming valse alarmen	Productspecificaties + installatieprotocol
≥75% activaties binnen 5 werkdagen na aanmelding of afgesproken datum	Planningsregistratie
≥90% activaties binnen 10 werkdagen	Planningsregistratie
≥90% spoedactivaties binnen 24 uur na aanmelding	Registratie spoedactivaties

Operations — Instrueren

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Mondelinge instructie (of video) direct na installatie	Installatieprotocol
Minimale instructieonderwerpen: bediening, bereik per ruimte, douchen, slapen, batterij wisselen, klachten melden, opzeggen, geofencing (indien van toepassing)	Instructiechecklist
Proefalarm verplicht; klant én mantelzorgers begrijpen werking na instructie	Instructieprotocol + proefalarm log
Instructies op A2-B1 niveau; digitaal beschikbaar	Instructiemateriaal + taaltoets
Mantelzorgers geïnstrueerd over hun rol als opvolger	Mantelzorgprotocol + bewijzen van instructie

Operations — Demonteren & Deactiveren

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
≥90% demontages op afgestemd tijdstip	Demontageplanning vs. uitvoering
≥90% deactivaties op wensdatum klant	Deactivatieregistratie
≥90% deactivaties bij overlijden binnen 48 uur na melding	Overlijdensmelding + deactivatieregistratie
Klant ontvangt schriftelijke bevestiging van afspraken	Bevestigingstemplate
Retourprocedure duidelijk gecommuniceerd aan klant	Retourinstructie
AVG-naleving bij verwijdering klantgegevens na beëindiging	Gegevenswisprocedure

Operations — Incident Management

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
≥90% hardware en software incidenten binnen 5 werkdagen afgehandeld	Incidentrapportage
≥90% urgente incidenten (niet-werkend alarm) binnen 1 werkdag afgehandeld	Urgente incidentrapportage
≥ 95% van alle software incidenten die met een bug fix zijn opgelost dienen bij de eerstvolgende software release structureel te zijn verholpen;	Incidentrapportage
Structurele incidenten die de betrouwbaarheid van de dienst in ernstige mate ondermijnen moeten binnen 30 werkdagen worden opgelost.	Incidentrapportage
Klant binnen 48 uur geïnformeerd over status en oplostijd bij incidenten	Communicatieprocedure incidenten
Medewerkers hersteltaken vooraf geïnstrueerd; jaarlijks bijscholingsgelegenheid	Trainingsplan + deelnamebewijzen

Support — Monitoren technische keten

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Toegang tot technische data van 'connected' apparatuur via platform	Platform toegangsdemo
Technische meldingen vanuit zorgcentrale opvolgen; onderhoud uitvoeren	Procedure technische meldingen + uitvoeringsregistratie
Onderhoud conform fabrikant richtlijnen; onderhoudsplan aanwezig	Onderhoudsplan + uitvoeringsregistratie
Minimaal de volgende technische meldingen opvolgen: niet ontvangen controlemeldingen, lage batterijspanning, accu defect, inbelfouten, storing radioweg	Lijst technische meldingen + opvolgingsregistratie

Support — Asset Management & Competentiebeheer

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Apparatuur op voorraad voor directe vervanging bij incidenten en geplande plaatsingen	Voorraadregistratie
Reconditioneren en repareren van retourapparatuur	Reconditioneringsprocedure
Jaarlijkse training door gediplomeerde deskundige of leverancier	Trainingsplan + certificaten installateurs
Bijscholing op nieuwe producten en werkwijzen	Opleidingsregistratie

Customer Engagement & Performance

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Klanttevredenheid meten; uitkomsten analyseren en verbeteren	KTO-methode + resultaten
Klachtenreglement aanwezig; WDTM Klachtencommissie toegankelijk bij escalatie	Klachtenreglement
100% klachten binnen 1 werkdag bevestigd; ≥95% binnen 10 werkdagen plan/afgehandeld	Klachtenlog
SLA met aanbieder; rapportage op afgesproken KPI's	SLA document + KPI rapportages

Relaties met andere rollen

Rol	Relatie / afstemming
Aanbieder	Ontvangt installatie- en demontageopdrachten. Rapporteert voortgang en kwaliteit. Escaleert problemen. Ontvangt instructie/training jaarlijks.
Leverancier	Ontvangt technische documentatie en training. Geeft terugkoppeling over storingen en praktijkervaringen. Levert vervangende apparatuur aan.
Zorgcentrale	Meldt technische storingen. Ontvangt testresultaten na installatie. Stelt klantinformatie beschikbaar na activatie.
Alarmopvolger	Coördineert toegang tot woning tijdens installatie en demontage.

ROL 4: ZORGCENTRALE

De zorgcentrale ontvangt alarmmeldingen, voert professionele triage uit en stuurt de juiste opvolging aan, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar. Vanaf 2026 is NEN-7510 certificering verplicht voor zorgcentrales die medische patiëntgegevens verwerken.

Leiderschap & Governance

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
BIG-geregistreerde medewerker altijd aanwezig voor supervisie en escalatie (triageprotocol vastgesteld door BIG-geregistreerde)	Rooster + BIG-registratie bewijs
Visie op triage en dienstverlening vastgelegd	Beleidsdocument triage
Jaarlijkse evaluatie met ketenpartners; verslagen gedocumenteerd	Evaluatieverslagen
Verantwoordelijkheden en rapportagelijnen vastgelegd	Organogram + functiebeschrijvingen

Privacy & Data Security (NEN-7510 verplicht v.a. 2026)

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
NEN-7510 certificering verplicht vanaf 2026 voor verwerking medische patiëntgegevens	NEN-7510 certificaat of certificeringsplan met tijdlijn
Privacy by Design & Default beleid vastgelegd en gepubliceerd op website	Privacybeleid op website + intern document
Securitybeleid aanwezig (8 verplichte onderdelen incl. visie, implementatie, kritische processen, toegang, verantwoordelijken, uitzonderingen, toezicht, tussentijdse bijstelling)	Securitybeleid
MFA geïmplementeerd per 1-1-2025 of plan beschikbaar	Configuratie of implementatieplan
Functionaris Gegevensbescherming aangewezen (geldt voor alle rollen)	Aanstellingsbesluit FG
Voor deze rol(len) is een beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en escalatiepaden beschikbaar (indien naast een FG ook een Security Officer is aangesteld)	Functiebeschrijving / aanstellingsbesluit FG of Security Officer
Verwerkersovereenkomst met aanbieder	Verwerkersovereenkomst
Toegangsbeheer tot klantgegevens per centralist (autorisatiematrix) (in het keurmerk opgenomen onder de aanbieder, blz. 30 punt d)	Autorisatiematrix + platformconfiguratie
Disaster Recovery Plan voor centrale en platform	DRP document
Procedure melden datalek: binnen 48 uur naar AP	Meldprocedure
Incidentregister privacy/informatiebeveiliging aanwezig	Incidentregister
Verwerkingsregister conform AVG art. 30	Verwerkingsregister
Procedure voor het bij- en onderhouden van (wijzigingen in) wet- en regelgeving aanwezig (geldt voor alle rollen)	Procedure wet- en regelgeving / compliance-register
Awareness programma informatiebeveiliging aanwezig (geldt voor alle rollen)	Trainingsplan / bewijs van trainingen
Gespreksopnames beveiligd en beschikbaar conform AVG	Bewaarbeleid opnames

Planning — Continuïteit – Capaciteit - Serviceontwikkeling

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Continuïteitsplan met uitwijklocatie: activering <1 uur	Continuïteitsplan + testverslag
Redundante versie van Careplatform op uitwijklocatie	Technische architectuurdocumentatie
Continuïteitsplan jaarlijks getest en geëvalueerd	Testverslag
Personeelsbezetting op niveau gewaarborgd; noodprocedures gecommuniceerd	Capaciteitsplan + roosterbeleid
Tenminste 1% gelijktijdige alarmen opvangbaar (min. 3 gelijktijdig)	Capaciteitstest documentatie
Capaciteitsplan jaarlijks geëvalueerd	Capaciteitsevaluatie
≥90% aanvragen binnen afgesproken termijn uitgevoerd	Rapportage uitvoeringstijden
Impactanalyse bij nieuwe diensten/producten; testomgeving aanwezig; fallback scenario beschreven	Impactanalyse + testrapport + fallbackplan

Operations — Alarm Afhandelen

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Careplatform 24/7/365 operationeel	Uptime rapportage
Careplatform voldoet aan EN 50134-1 en EN 50134-5	Conformiteitsdocumentatie platform
Direct duidelijk voor centralist: wie alarm maakt, hoe (welk apparaat), locatie alarmmelder	Platformdemo / schermopname
Triage binnen 5 minuten na contact met klant (via spreek/luister of telefoon)	Triagerapportage doorlooptijden
Geen contact + telefoon niet opgenomen → opvolging binnen 30 minuten	Triageprocedure + rapportage
Triageprotocol gebaseerd op SBARR of NTS; vastgelegd en bekend bij alle triagisten	Triageprotocol + bewijzen van training
Informatieoverdracht naar opvolger: NAW, bereikbaarheid, zorgvraag, toegangsgegevens, urgentie, andere opvolging	Overdrachtsprotocol
Zorgcentralist bewaakt status opvolging; draagt pas over na aankomst opvolger bij klant	Monitoringprocedure
Verslaglegging systematisch: klantgegevens, situatie, triageuitkomst, naam opvolger, acties, naam triagist	Careplatform registratieschermen + rapportage
Periodieke evaluatie triagekwaliteit en intercollegiale toetsing ≥2x per jaar; bevindingen vastgelegd	Evaluatieverslagen + coachingsregistratie
Bij overlijden klant of vermoeden falen: schriftelijke evaluatie; directie geïnformeerd; IGJ-melding overwogen	Evaluatieprocedure calamiteiten
Triage aantoonbaar door bevoegde en bekwame medewerkers	Opleidingsregistraties + BIG-registraties
≥99% alarmen aangenomen	Careplatform rapportage
≥80% alarmen binnen 30 seconden aangenomen	Careplatform aannametijdenrapportage
Maximaal 5% wachttijd >90 seconden	Careplatform rapportage
≥90% alarmen waarbij professionele opvolging nodig: opvolger binnen 1 minuut na afsluiting gesprek opgeroepen	Careplatform rapportage

Operations — Alarm afhandelen zonder zorgcentrale (Careplatform-specifiek)

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Careplatform monitort elk ontvangen alarm; niet-geaccepteerd alarm: herhaalalarm elke 2 minuten	Platformconfiguratie + testbewijs
Binnen 15 minuten niet geaccepteerd: escalatie conform afspraken met klant	Escalatieprocedure
Voicemail detectie actief; alarm kan niet geaccepteerd worden door voicemail/fax	Platformconfiguratie
Alle alarmmeldingen vastgelegd incl. hulpverleners en resultaat opvolging	Careplatform lograpportage

Operations — Incident Management

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
≥90% hardware en software incidenten binnen 5 werkdagen afgehandeld	Incidentrapportage
≥90% urgente incidenten (niet-werkend alarm) binnen 1 werkdag afgehandeld	Urgente incidentrapportage
≥ 95% van alle software incidenten die met een bug fix zijn opgelost dienen bij de eerstvolgende software release structureel te zijn verholpen;	Incidentrapportage
Structurele incidenten die de betrouwbaarheid van de dienst in ernstige mate ondermijnen moeten binnen 30 werkdagen worden opgelost.	Incidentrapportage
Klant binnen 48 uur geïnformeerd over status en oplostijd bij incidenten	Communicatieprocedure incidenten
Medewerkers hersteltaken vooraf geïnstrueerd; jaarlijks bijscholingsgelegenheid	Trainingsplan + deelnamebewijzen

Support — Beheren Careplatform

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Uitwijklocatie: Careplatform binnen 1 uur operationeel	Uitwijktest documentatie
Service en onderhoud conform service window leverancier	Onderhoudsplan + uitvoeringsregistratie
Technische status apparatuur klanten gemonitord; uitval geconstateerd binnen 4 uur	Monitoringconfiguratie + alertrapportage
Routering en firmware op afstand aanpasbaar	Platformdemo
Alle kengetallen alarmen/opvolging geregistreerd; opnames gemaakt	Platformrapportage + opnametest
≥3 simultane alarmen verwerken	Capaciteitstest
Meerdere protocollen verwerken; (alarm)meldingen op klant/device niveau identificeren	Platformconfiguratie + demo
Minimale dataregistratie platform: unieke ID aansluitingen, alarmtype, NAW, devices, storingen, contactgegevens, locatie, logs	Platform datamodel / demo

Rapportages beschikbaar: alarmen, aannametijden, doorlooptijden, oorzaken, vervolgacties, storingen, beschikbaarheid	Platformrapportage demo
Testomgeving/testdatabase aanwezig	Testomgeving demonstratie
Software browser-onafhankelijk (2 meest recente versies gangbare browsers)	Compatibiliteitstests

Support — Monitoren technische keten – Netwerkcomponenten & Infrastructuur

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Technische meldingen apparatuur ontvangen: minimaal 1x per week; realtime voor connected apparatuur	Monitoringconfiguratiedocument
Meldingen communiceren naar installateur voor onderhoud	Procedure technische meldingen + doorstuurregistratie
Netwerkcomponenten gevalideerd; risicoanalyse per component	Validatierapporten + risicoanalyse
Eigen infrastructuur >95% beschikbaar	Infrastructuur uptime rapportage
Afspraken met leveranciers over service windows en verbrekende verbindingen	SLA's met leveranciers

Support — Competentiebeheer

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Functieprofiel centralist: eisen opleiding en ervaring vastgelegd	Functieprofiel zorgcentralist
Triageprotocol vastgesteld door BIG-geregistreerde medewerker	Protocol met handtekening BIG-geregistreerde
Training en intercollegiale toetsing triagisten ≥2x per jaar	Trainingsregistratie + toetsingsverslagen
Vaardigheden jaarlijks geëvalueerd; opfriscursussen vastgelegd	Evaluatiedocumenten + cursusregistratie
Introductie- en trainingsprogramma voor alle medewerkers	Onboardingprogramma
Veiligheidscontroles op personeel uitgevoerd	VOG of vergelijkbaar bewijs

Customer Engagement & Performance

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Klanttevredenheid meten; uitkomsten analyseren en verbeteren	KTO-methode + resultaten
Klachtenreglement aanwezig; WDTM Klachtencommissie toegankelijk	Klachtenreglement
100% klachten binnen 1 werkdag bevestigd; ≥95% binnen 10 werkdagen plan/afgehandeld	Klachtenlog
SLA met aanbieder en alarmopvolger; maandelijkse rapportage: beschikbaarheid, alarmdoorlooptijden, incidenten	SLA's + maandrapportages
KPI's gevolgd: aannametijden, doorlooptijden, opvolgtijden	KPI dashboard

Relaties met andere rollen

Rol	Relatie / afstemming
Aanbieder	Ontvangt SLA-rapportages; escaleert klachten; ontvangt klantinformatie bij onboarding; rapporteert triagekwaliteit.
Installateur	Meldt technische storingen na monitoring; ontvangt opdracht tot onderhoud na melding.
Alarmopvolger	Geeft opdracht en triage-informatie door; ontvangt statusupdate aankomst; monitort opvolging tot klant bereikt.
Leverancier	Ontvangt firmware updates en releasenotities; stelt validatierapporten beschikbaar.

ROL 5: ALARMOPVOLGER

De alarmopvolger levert directe hulpverlening aan de klant na alarm en triage, binnen de afgesproken tijd en conform het vastgelegde protocol. Voorbeelden: thuiszorgorganisaties, V&V, brandweer, politie, ambulancedienst.

Leiderschap & Governance

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Visie op hulpverlening en zorgtechnologie vastgelegd	Beleidsdocument
Jaarlijkse evaluatie met ketenpartners	Evaluatieverslagen
Privacy by Design & Default beleid vastgelegd en gepubliceerd op website	Privacybeleid op website + intern document
Securitybeleid aanwezig (8 verplichte onderdelen incl. visie, implementatie, kritische processen, toegang, verantwoordelijken, uitzonderingen, toezicht, tussentijdse bijstelling)	Securitybeleidsdocument
Procedure Melden Datalek: melding aan AP binnen 48 uur	Meldprocedure document
Incidentregister privacy/informatiebeveiliging aanwezig	Incidentregister
MFA geïmplementeerd per 1-1-2025 of plan beschikbaar	Configuratie of implementatieplan
Procedure voor het bij- en onderhouden van (wijzigingen in) wet- en regelgeving aanwezig (geldt voor alle rollen)	Procedure wet- en regelgeving / compliance-register
Awareness programma informatiebeveiliging aanwezig (geldt voor alle rollen)	Trainingsplan / bewijs van trainingen
Functionaris Gegevensbescherming aangewezen (geldt voor alle rollen)	Aanstellingsbesluit FG
Voor deze rol(len) is een beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en escalatiepaden beschikbaar (indien naast een FG ook een Security Officer is aangesteld)	Functiebeschrijving / aanstellingsbesluit FG of Security Officer

Planning – Capaciteit - Serviceontwikkeling

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Capaciteitsplan voor gehele keten (apparatuur + personeel); jaarlijks geëvalueerd	Capaciteitsplan + evaluatieverslag
≥90% aanvragen binnen afgesproken termijn uitgevoerd	Rapportage uitvoeringstijden
Impactanalyse bij nieuwe diensten/producten; testomgeving aanwezig; fallback scenario beschreven	Impactanalyse + testrapport + fallbackplan

Operations — Opvolgen Alarm

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Medewerkers gekwalificeerd voor uit te voeren handelingen; instructiesets voor mantelzorgers beschikbaar	Kwalificatieoverzicht + instructiesets
Zorglevering conform 5-stappenmodel: Situatieschets, Diagnose, Doel, Uitvoeren, Evaluatie	Zorgleveringsprotocol

Bereikbaarheid alarmopvolging ≥99%	Bereikbaarheidsregistratie
≥80% opvolgingsverzoeken vanuit zorgcentrale binnen 90 seconden geaccepteerd	Acceptatietijdrapportage
≥90% professionele opvolging binnen 30 minuten ter plaatse na melding zorgcentrale	Responsetijdrapportage
Intramurale sector: snellere responsetijd vastgelegd in overeenkomst met klant	Overeenkomst met klant
Mantelzorgers geïnstrueerd over ontvangst en respons alarm; bij medisch alarm: fallback naar zorgcentrale	Instructieprotocol mantelzorgers + fallbackprocedure
Geïnstrueerd zijn over ontvangst alarm: wie alarmeert, hoe, locatie; spreek/luister verbinding kunnen opzetten	Instructiemateriaal + training
Alarmhistorie minimaal 1 week inzienbaar	Platformtoegang demo
Escalatiemogelijkheid beschikbaar en bekend	Escalatieprotocol

Operations — Access Management (Beheren Toegang)

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Toegang tot woning na alarm snel mogelijk; toegangsoplossing geïntegreerd in alarmeringsprotocol	Toegangsprotocol
Sleutelkluizen minimaal SKG**-gecertificeerd (actief nastreven) (geldt ook voor andere rollen, o.a. aanbieder en leverancier)	Certificaten kluizen
Bij duplicaatsleutels: gecodeerde opslag in sleutelkabinettten	Sleutelbeheerprotocol
Bij elektronische toegang: alle activiteiten geautomatiseerd vastgelegd (datum, tijd, medewerker)	Toegangslogboek
Wanneer medewerker de woning betreedt: datum en tijdstip geregistreerd	Registratiesysteem
Risicomatrix voor toegang aanwezig: verlies toegangsmiddel, ontslag medewerker, ongeoorloofd gebruik, molest, tijdelijke inzet	Risicomatrix toegang
Toegangsautorisatie matrix: wie heeft toegang tot woning van welke klant	Autorisatiematrix
Klant heeft vooraf schriftelijk toestemming gegeven voor wijze van toegang	Getekend toestemmingsformulier
Wijze van toegang geprotocolleerd door opvolgende organisatie	Toegangsprotocol
Toegang alleen na ontvangst alarmmelding en indicatie opvolging	Procesbeschrijving

Operations — Informeren & Instrueren

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Klant geïnformeerd over rol alarmopvolger en verwachte responsetijden	Informatiedocument voor klant
Mantelzorgers geïnstrueerd over hun rol	Mantelzorgprotocol

Support — Competentiebeheer

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Competentieplan aanwezig; functieprofielen voor elke functie	HR-beleid + functieprofielen
Vaardigheden frequent beoordeeld; opfriscursussen vastgelegd	Evaluatiedocumenten + cursusregistratie
Introductie- en trainingsprogramma voor alle medewerkers	Onboardingprogramma
Veiligheidscontroles op personeel (VOG of vergelijkbaar)	VOG registratie

Customer Engagement & Performance

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Klanttevredenheid meten; uitkomsten analyseren en verbeteren	KTO-methode + resultaten
Klachtenreglement aanwezig; WDTM Klachtencommissie toegankelijk	Klachtenreglement
100% klachten binnen 1 werkdag bevestigd; ≥95% binnen 10 werkdagen plan/afgehandeld	Klachtenlog
Rapportage naar aanbieder (KPI's): aantal opvolgingen, responsetijden, uitkomsten	Periodieke rapportages
SLA met aanbieder; deelname ketenoverleg en evaluaties	SLA + verslagen ketenoverleg

Relaties met andere rollen

Rol	Relatie / afstemming
Aanbieder	Ontvangt opdracht en klantinformatie. Rapporteert prestaties (responsetijden, uitkomsten). Factureert opvolgdienst. Ontvangt SLA.
Zorgcentrale	Ontvangt alarm, triage-informatie en opdracht. Rapporteert aankomsttijd en status. Escaleert indien nodig.
Installateur	Coördineert toegang tot woning tijdens installatie en demontage.
Leverancier	Ontvangt technische middelen voor toegang en communicatie (kluizen, toegangssystemen).

ROL 6: SYSTEM INTEGRATOR

De System Integrator adviseert, ontwerpt, realiseert, integreert en onderhoudt de totale technische oplossing als één werkend systeem en draagt eindverantwoordelijkheid voor de technische werking van de keten. Binnen deze rol wordt onderscheid gemaakt tussen de ‘standaard’ System Integrator en de System Integrator met de verbijzondering Applicatie Integrator.

Leiderschap & Governance

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Visie op technische architectuur en zorgtechnologie vastgelegd	Architectuurdocument / strategisch plan
Verantwoordelijkheid voor technische keten schriftelijk gedefinieerd; BtoB klantrelatie beschreven	Contracten + verantwoordelijkheidsdocument
Jaarlijkse technologie-evaluatie met ketenpartners	Evaluatieverslagen
Commitment aan open standaarden en interoperabiliteit	Lijst protocollen + interoperabiliteitsdocument
TEC opgenomen in visie en strategie	Strategiedocument

Privacy & Data Security

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Security by Design in technische architectuur	Architectuurdocument met security sectie
MFA geïmplementeerd per 1-1-2025 of plan beschikbaar	Configuratie of implementatieplan
Disaster Recovery Plan voor technische infrastructuur	DRP document
Procedure Melden Datalek: melding aan AP binnen 48 uur	Meldprocedure document
Incident respons plan voor cyberincidenten	Incident respons plan
DPIA uitgevoerd bij nieuwe technologische oplossingen indien vereist	DPIA rapport
Securitybeleid aanwezig (8 verplichte onderdelen incl. visie, implementatie, kritische processen, toegang, verantwoordelijken, uitzonderingen, toezicht, tussentijdse bijstelling)	Securitybeleid
Verwerkersovereenkomsten met opdrachtgevers	Verwerkersovereenkomsten
Procedure voor het bij- en onderhouden van (wijzigingen in) wet- en regelgeving aanwezig (geldt voor alle rollen)	Procedure wet- en regelgeving / compliance-register
Awareness programma informatiebeveiliging aanwezig (geldt voor alle rollen)	Trainingsplan / bewijs van trainingen
Functionaris Gegevensbescherming aangewezen (geldt voor alle rollen)	Aanstellingsbesluit FG
Voor deze rol(len) is een beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en escalatiepaden beschikbaar (indien naast een FG ook een Security Officer is aangesteld)	Functiebeschrijving / aanstellingsbesluit FG of Security Officer

Planning — Serviceontwikkeling & Continuïteit

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)

Impactanalyse van nieuwe technologie op gehele keten	Impactanalyse documenten
Testomgeving voor integratietesting beschikbaar	Testomgeving documentatie
Fallback-scenario's bij updates; releasemanagement over alle componenten	Releaseplan + rollbackprocedure
Modulaire architectuur voor geleidelijke uitrol	Architectuurdocument
Continuïteitsplan met uitwijkfaciliteiten; activering <1 uur	Continuïteitsplan + testverslag

Operations — Incident Management

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
≥90% hardware en software incidenten binnen 5 werkdagen afgehandeld	Incidentrapportage
≥90% urgente incidenten (niet-werkend alarm) binnen 1 werkdag afgehandeld	Urgente incidentrapportage
≥ 95% van alle software incidenten die met een bug fix zijn opgelost dienen bij de eerstvolgende software release structureel te zijn verholpen;	Incidentrapportage
Structurele incidenten die de betrouwbaarheid van de dienst in ernstige mate ondermijnen moeten binnen 30 werkdagen worden opgelost.	Incidentrapportage
Klant binnen 48 uur geïnformeerd over status en oplostijd bij incidenten	Communicatieprocedure incidenten
Medewerkers hersteltaken vooraf geïnstrueerd; jaarlijks bijscholingsgelegenheid	Trainingsplan + deelnamebewijzen

Support — Beheren Careplatform

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Platform 24/7/365 beschikbaar met redundante infrastructuur en automatische failover <1 uur	Architectuurdocument + uptime rapportage
Streefwaarde uptime: ≥99,9% voor veiligheidsdiensten (max. 9 uur ongeplande uitval/jaar); ≥99,5% voor minder kritisch (max. 44 uur/jaar)	Uptime rapportage
Monitoring van alle componenten; uitvaldetectie binnen 4 uur	Monitoring dashboard / alertrapportage
Platform ondersteunt meerdere protocollen (SCAIP, IP, SMS)	Platformconfiguratie + demo
Minimaal 3 simultane alarmen verwerken	Capaciteitstest
Browseronafhankelijk (2 meest recente versies)	Compatibiliteitstests
Routering en firmware op afstand aanpasbaar	Platformdemo
Alle kengetallen registreren; testomgeving beschikbaar	Platformrapportage + testomgeving demo

Support — Monitoren technische keten

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
End-to-end monitoring van alarmflow (van device tot opvolger)	Monitoring architectuur + dashboard
Performance monitoring: latency, uptime, foutpercentages	Performance rapportages

Proactieve alerting bij afwijkingen	Alertconfiguratie + testbewijs
Rapportage maandelijks naar aanbieder en zorgcentrale	Rapportagetemplate + voorbeeldrapportage
Validatierapporten van netwerkcomponenten en infrastructuur bij opname in keten	Validatierapporten
Risicoanalyse van alle componenten (continuïteitsmanagement)	Risicoanalyse document

Support — Netwerkcomponenten & Infrastructuur

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Afspraken over B2B infrastructuur en performance	SLA's met leveranciers en ketenpartners
Beschikbaarheid centrale componenten >95%	Uptime rapportage
Dual homing en redundantie waar kritisch (bijv. ziekenhuisverplaatste zorg)	Architectuurdocument
Service windows gecoördineerd met alle ketenpartners	Service window planning
Telecomvoorzieningen voldoen aan NTA 8055 (met WDTM aanpassingen)	Telecomspecificaties + SIM-beheer
Nationale roaming SIM/eSIM: minimaal 2 Nederlandse providers	Roamingovereenkomsten

Support — Asset Management & Competentiebeheer

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
CMDB of gelijkwaardig register van alle componenten	CMDB / asset register
Lifecycle management hardware/software; automatische notificatie end-of-service	Lifecycle management procedure
Voorraadbeheer vervangingscomponenten	Voorraadregistratie
Technische specialisten met relevante certificeringen (netwerk, security, software)	Certificeringen medewerkers
Jaarlijkse bijscholing op nieuwe technologieën en cyberdreigingen	Trainingsplan + deelnameregistratie

Customer Engagement & Performance

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Klanttevredenheid (BtoB) meten; uitkomsten analyseren	KTO-methode + resultaten
Klachtenreglement aanwezig; WDTM Klachtencommissie toegankelijk	Klachtenreglement
100% klachten binnen 1 werkdag bevestigd; ≥95% binnen 10 werkdagen plan/afgehandeld	Klachtenlog
SLA met aanbieder over technische performance; maandelijkse rapportage	SLA + maandrapportages
KPI's gevolgd en gedeeld: beschikbaarheid, incidenten, performance trends	KPI dashboard
Alerts bij structurele afwijkingen; trendanalyse en capaciteitsplanning	Capaciteitsplan + trendrapportages

Relaties met andere rollen

Rol	Relatie / afstemming
Aanbieder	Adviseert over technische oplossing. Rapporteert performance. Coördineert updates. Sluit SLA over technische beschikbaarheid.
Leverancier	Integreert producten van verschillende fabrikanten. Ontvangt firmware updates. Coördineert compatibiliteitstests.
Installateur	Geeft technische instructies en support. Ontvangt terugkoppeling over installatieproblemen en storingen.
Zorgcentrale	Zorgt voor platform-integratie. Levert monitoringdata en technische status. Coördineert onderhoudsmomenten.
Alarmopvolger	Integreert technische middelen voor toegang en communicatie. Zorgt voor bereikbaarheid van alarmtools.

Praktische auditvoorbereiding — checklist per rol

Gebruik onderstaande checklist als grove voorbereiding voor uw audit. Elk document of bewijs wordt gevraagd door de auditor. Zorg dat alle documenten up-to-date en direct beschikbaar zijn.

Documenten die ALLE rollen moeten hebben

Norm / Eis	Te bewijzen met (auditbewijs)
Visie en beleid op personenalarmering / zorgtechnologie	Strategisch document / beleidsnotitie
Privacy- en securitybeleid (incl. 8 verplichte onderdelen)	Beleidsdocumenten
MFA implementatie of plan per 1-1-2025	Technische configuratie of plan
Disaster Recovery Plan	DRP document
Incidentregister privacy/security	Register
Verwerkingsregister AVG art. 30	Register
Klachtenreglement met verwijzing naar WDTM Klachtencommissie	Reglement
Klanttevredenheidsonderzoek methodiek en recente resultaten	Methode + rapportage
SLA's met ketenpartners	SLA documenten
Jaarlijkse evaluatieverslagen met ketenpartners	Verslagen
Capaciteitsplan (eigen organisatie)	Capaciteitsplan
Competentieplan en functieprofielen	HR documenten
Continuïteitsplan (minimaal voor zorgcentrale/aanbieder)	Continuïteitsplan + testverslag

Specifiek voor de audit: KPI-bewijs

De rode normen in dit document zijn meetbare KPI's. Voor de audit dient u per KPI een onderbouwing te kunnen tonen over een representatieve periode (minimaal 3 maanden, bij voorkeur 12 maanden). Typ het getal achter de KPI in en noteer de bron:

KPI	Norm	Uw score / bron
Activaties ≥75% binnen 5 werkdagen	**≥75%**	_____
Activaties ≥90% binnen 10 werkdagen	**≥90%**	_____
Spoedactivaties ≥90% binnen 24 uur	**≥90%**	_____
Klachten bevestigd binnen 1 werkdag	**100%**	_____
Klachten plan/afgehandeld binnen 10 werkdagen	**≥95%**	_____
Klantgegevens ≥1x per 2 jaar gecontroleerd	**≥95%**	_____
Mutaties verwerkt binnen 3 werkdagen	**≥95%**	_____
Urgente mutaties binnen 1 werkdag	**≥95%**	_____
Klantgegevens actueel (steekproef)	**≥90%**	_____
Alarmen aangenomen (zorgcentrale)	**≥99%**	_____
Alarmen binnen 30 sec aangenomen	**≥80%**	_____
Max. wachttijd >90 sec	**≤5%**	_____
Opvolger opgeroepen <1 min na gesprek	**≥90%**	_____
Bereikbaarheid alarmopvolging	**≥99%**	_____
Opvolgverzoek geaccepteerd <90 sec	**≥80%**	_____
Professionele opvolging binnen 30 min ter plaatse	**≥90%**	_____
Careplatform belasting <80%	**≤80%**	_____
Software incidenten <5 werkdagen	**≥90%**	_____

Hardware incidenten <5 werkdagen	**≥90%**	_____
Urgente incidenten <1 werkdag	**≥90%**	_____
Downtime dienst per jaar	**<90 min**	_____
Beëindiging processen <5 werkdagen	**≥90%**	_____
Demontages op afgestemd tijdstip	**≥90%**	_____
Deactivaties bij overlijden <48 uur	**≥90%**	_____