KETENKEURMERK

PersonenAlarmering

Versie 3.0

Voorwoord **6**

1. Inleiding **7**

1.1. Leeswijzer 8

1.2. Toepassingsgebieden en scope 8

1.2.1. Toepassingsgebied huidige versie 9

1.3. Koppeling met wetgeving en andere normen 10

1.3.1. Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (wet BIG) 10

1.3.2. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) 10

1.3.3. Telecommunicatiewet 11

1.3.4. Europese normeringen 11

1.3.5. Nederlandse normen en specificaties 12

1.3.6. Schemabeheerders 12

2. Definities **14**

3. Procesmodel **18**

3.1. Het procesmodel 18

3.2. Rollen en verantwoordelijkheden binnen de keten 20

4. Leiderschap & Governance **23**

4.1. Leiderschap binnen de keten 23

4.2. Privacy en data security 24

4.2.1. Beheren klantgegevens 24

5. Planning **26**

5.1. Managen continuïteit 26

5.2. Managen Capaciteit 27

5.3. Serviceontwikkeling 28

6. Customer Engagement **31**

6.1.1. Meten klanttevredenheid 31

6.1.2. Klachten afhandelen 32

7. Operations 34

7.1. Onboarding 34

7.1.1. Informeren klant 34

7.1.2. Bepalen klantbehoefte 35

7.1.3. Contracteren 36

7.1.4. Installeren en activeren 38

7.1.5. Instrueren 39

7.2. Provide Service 41

7.2.1. Alarm Melden 41

7.2.2. Alarm afhandelen 42

Ontvangst alarmmelding door zorgcentrale 42

Normen die gelden bij het gebruik van een zorgcentrale: 45

7.2.3. Opvolgen alarm 47

7.2.4. Access Management: Beheren toegang 48

7.2.5. Factureren & incasseren 49

7.2.6. Incident Management 50

7.3. Contract Beëindigen 52

7.3.1. Beëindigen contract 52

7.3.2. Demonteren en de-activeren 53

8. Support 55

8.1. Beheren Careplatform 55

8.2. Monitoren technische keten 56

8.3. Netwerkcomponenten & Infrastructuur 58

8.4. Asset Management & recycling 59

8.5. Competentiebeheer 59

8.6. Specifieke technische eisen aan mobiele apparatuur binnen de keten 60

9. Performance management & Evaluatie 63

9.1. Performance evaluation 63

9.2. Service Level Agreement & Reporting 64

Voorwoord

Het WDTM Ketenkeurmerk Personenalarmering richt zich op de integrale keten rondom de dienst Personenalarmering. Uitgangspunt is de kwaliteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening door alle ketenpartners te optimaliseren in het belang van de gebruikers van de dienst. In een tijd van een toenemende groei van het aantal ouderen in onze samenleving en een overheidsbeleid dat zich richt op het zo lang mogelijk zelfstandig thuis laten wonen van ouderen en waarin ziekenhuis verplaatste zorg aan belang wint, neemt het belang van Personenalarmering toe.

De eerste versie van het WDTM Ketenkeurmerk Personenalarmering dateert uit 2012. Anno 2019 presenteren wij met gepaste trots de jongste versie van het WDTM Ketenkeurmerk. Deze versie is opgesteld door een werkgroep waarin vertegenwoordigers van alle ketenpartners zijn vertegenwoordigd. Daarnaast zijn externe deskundigen op deelgebieden geraadpleegd. De werkgroep heeft op verzoek van het bestuur van WDTM de lat hoog gelegd! Het is nu aan de ketenpartners om de uitdaging aan te gaan en zich te committeren aan de nieuwe normen. Het streven is om ketenpartners met enthousiasme de ontwikkeling van de nieuwe versie van het ketenkeurmerk ter hand te nemen.

Tonko Wedda
Voorzitter WDTM

Houten, september 2019

Het WDTM Ketenkeurmerk is met ingang van 2020 een dynamisch keurmerk waarvoor de NTA8813 voor onafhankelijk schemabeheer zal worden toegepast.

1. Inleiding

Door verschillende partijen binnen Europa zijn kwaliteitskeurmerken ontwikkeld op het gebied van personenalarmering. In Nederland zijn er onder andere door NEN, Nictiz, VitaValley en QAEH stappen gezet om standaardisatie en kwaliteitsverbetering binnen de keten van woonzorgtechnologie te realiseren. WDTM heeft met het WDTM Ketenkeurmerk Personenalarmering een toonaangevende norm ontwikkeld die breed wordt geaccepteerd. Het WDTM Ketenkeurmerk ligt mede ten grondslag aan de Europese standaardisatie en kwaliteitsverbetering op het gebied van Technology Enabled Care (CEN TEC431).

De eerste versie van het WDTM Ketenkeurmerk stamt uit 2012. Deze was met name gericht op de keten van personenalarmering, waarvan de basis werd gevormd door traditionele analoge techniek. Dit keurmerk was aan vernieuwing toe. Daarnaast is in 2016 het WDTM Ketenkeurmerk mobiele alarmering ontwikkeld.

Middels deze nieuwe versie van het WDTM Ketenkeurmerk Personenalarmering worden de versies uit 2012 en het WDTM Ketenkeurmerk mobiele alarmering geïntegreerd en geactualiseerd op basis van de nieuwste inzichten en mogelijkheden.

Het doel van het WDTM Ketenkeurmerk is in de eerste plaats om borging, transparantie en duidelijkheid te bieden in de kwaliteit van de dienstverlening binnen de keten. Hiermee kan de hoogst mogelijke kwaliteit geboden worden aan de gebruikers van de dienst Personenalarmering. Daarnaast beoogt het Ketenkeurmerk om de kwaliteit in de gehele keten te verhogen[1].

- Het WDTM Ketenkeurmerk draagt ertoe bij dat schakels in de keten beter op elkaar worden afgestemd, wat voor de gebruikers van de dienst personenalarmering een hogere garantie biedt op de werking van de keten.
- In het Ketenkeurmerk wordt de verantwoordelijkheid toebedeeld aan de schakels binnen de keten; dit verschaft duidelijkheid.
- Het Ketenkeurmerk geeft zowel klanten als organisaties de zekerheid te werken met partners die aan de hoogst haalbare normen voldoen op het gebied van personenalarmering.

[1]Buiten het feit dat WDTM toeziet op een juiste interpretatie van het Ketenkeurmerk personenalarmering, kan WDTM de noodzakelijke kwaliteit van de aangesloten organisaties enkel garanderen op het moment van auditeren. WDTM is 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.

Het Ketenkeurmerk biedt een zekere garantie voor kwaliteit. De organisatie die conform het Ketenkeurmerk is gecertificeerd, heeft zijn processen dusdanig 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 middel zijn om de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van de interne organisatie te verbeteren. Het resultaat is een tevreden klant die kan rekenen op een uitstekend (samen)werkende keten. Het Ketenkeurmerk kan als een hulpmiddel ingezet worden om processen te beheersen en systematisch te sturen op de kwaliteit.

In het document wordt ingegaan op de specifieke processen en zijn eisen en normen die gesteld worden aan de dienst personenalarmering vastgelegd. Hierbij wordt gebruik gemaakt van en verwezen naar bestaande Europese en Nederlandse kwaliteitswijzers op dit gebied. Deze worden specifiek benoemd in paragraaf 1.3.

1.1. Leeswijzer

De hoofdstukken één en twee 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 geeft het theoretisch kader weer. In de navolgende hoofdstukken wordt gedetailleerd ingegaan op de specifieke criteria per proces.

Hoofdstuk 4 betreft leiderschap en governance.

Hoofdstuk 5 behandelt planning & continuïteit.

Hoofdstuk 6 behandelt de customer support processen.

Hoofdstuk 7 Behandelt de operationele processen.

Hoofdstuk 8 behandelt de ondersteunende processen.

Hoofdstuk 9 betreft performance management en evaluatie.

Deze structuur sluit aan bij de ontwikkeling van het Europees keurmerk voor zorgtechnologie (CEN TC431) en bij de ISO High Level Structure.

1.2. Toepassingsgebieden en scope

Het Ketenkeurmerk is van toepassing op alle processen die verband houden met de dienst personenalarmering. Het betreft alle dienstverlening waarbij een systeem actief of passief een persoonlijk alarm kan genereren, dat binnenkomt op een care platform of bij een zorgcentrale en een bepaalde opvolging nodig heeft.

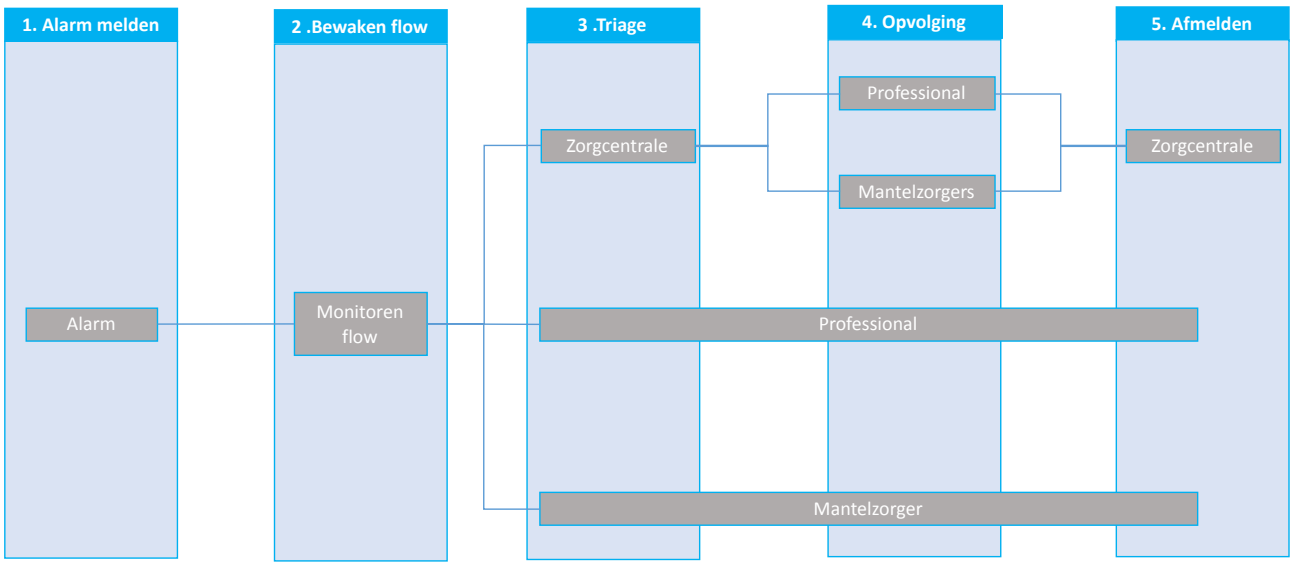
Binnen de scope vallen personenalarmeringssystemen ongeacht de techniek die gebruik wordt om de signalen over te brengen – analoog (tot uiterlijk 2021), digitaal, mobiel of anders.

Onder een alarm wordt verstaan een situatie waarin vanuit het perspectief van de gebruiker sprake is van een combinatie van direct gevaar voor de eigen gezondheid en/of welzijn, waarvoor externe hulp nodig is, met een mogelijk (zeer) acuut karakter.

De inrichting van dienstverlening zoals bijvoorbeeld health monitoring en cameratoepassing kan tevens gebruik maken de modellen binnen het Ketenkeurmerk personenalarmering.

Binnen de scope van het WDTM Ketenkeurmerk past tevens dienstverlening waarbij leefstijlmonitoring en personenalarmering gekoppeld worden aangeboden. Hierbij dient de dienst personenalarmering te voldoen aan de normen die het WDTM Ketenkeurmerk Personenalarmering stelt.

De dienst kan op meerdere technische manieren uitgevoerd worden. Het Ketenkeurmerk is zoveel mogelijk technologie agnostisch geschreven. De dienst werkt met vaste en mobiele telecommunicatie (hieronder worden ook IoT standaarden begrepen) als drager van het spraak– en berichtenverkeer. De dienst dient de volgende stappen weergegeven in onderstaande figuur te waarborgen:



Andere alarmdienstverlening zoals inbraakalarmering of overvalalarmering vallen buiten de scope van het Ketenkeurmerk Personenalarmering.

1.2.1. Toepassingsgebied huidige versie

Het WDTM Ketenkeurmerk Personenalarmering heeft betrekking op zowel de levering van apparatuur, het activeren, gebruiken en opzeggen van de dienst, de triage en eventuele opvolging. Ook de onderliggende technische en organisatorische processen komen in het Ketenkeurmerk aan de orde.

1.3. Koppeling met wetgeving en andere normen

De producten en diensten die worden ingezet in de processen binnen de keten van Personenalarmering moeten aantoonbaar voldoen aan relevante Europese en/of Nederlandse wet- en regelgeving. De producten, processen en diensten van organisaties die zich willen laten certificeren, zullen daarnaast moeten voldoen aan de in dit Ketenkeurmerk beschreven uitgangspunten, principes en normen.

Wet- en regelgeving en normering die van toepassing zijn bij de dienstverlening rondom Personenalarmering zijn onder meer:

- Europese Richtlijn voor Radio en Telecommunicatie (R&TTE)
- Europese standaard EN 50134 on Social Care Alarms
- Europese standaard EN 50136-1 on Alarm Transmission
- Europese standaard EN 50518 cat. II Alarm Receiving Centers
- Europese Technical Specification CEN WG431on Social Care Alarms
- Nederlandse Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- Nederlandse Telecommunicatiewet
- Nederlandse Norm NTA 8055 omtrent connectiviteit

Naast de wet- en regelgeving en de normeringen zijn de volgende documenten als bron gehanteerd:

- Inkoopspecificaties 4.0 van Vita Valley omtrent zorgtechnologie
- NICTIZ publicaties omtrent e-health
- IGJ Toetsingskader inzet van e-health door zorgaanbieders

Tevens is door WDTM de wens uitgesproken om voor 2021 te voldoen aan de norm voor conformiteitsbeoordeling schema beheerders:

- NTA 8813 Norm voor conformiteitsbeoordeling schemabeheerders

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. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

De Algemene Verordening Gegevensbescherming richt zich op correcte en discrete behandeling van persoonsgegevens. In deze verordening zijn zaken geregeld over het beschikbaar stellen

van persoonsgegevens aan derden, het informeren van de persoon op wie de gegevens betrekking hebben over de verwerking, de aard en de inhoud van de gegevens, de controle op de juistheid van de gegevens, het recht op inzage verwijdering en correctie.

Alarmeringsorganisaties beschikken over diverse gegevens van hun klanten/abonnees die Privacygevoelig zijn. Voorbeelden daarvan zijn namen en adressen van vrienden, familie, mantelzorgers, medische gegevens, psychosociale gegevens, (historische) data, leefgewoonten etc. Hierop is de privacywetgeving van toepassing.

1.3.3. Telecommunicatiewet

Deze 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 nummertoewijzing en identificatie. In verband met dit laatste wordt gerefereerd aan gebruik van caller identificatie bij hulpverlening in noodgevallen. In de wet wordt geen expliciete vermelding gemaakt van alarmering als communicatiedienst. In het Ketenkeurmerk is identificatie van het alarmeringstoestel op de zorgcentrale en caller identificatie wel verplicht.

1.3.4. Europese normeringen

In Europa bestaan verschillende Normen waaraan de gebruikte hulpmiddelen dienen te voldoen. In 2012 is de NEN-EN 50136-1, de Europese norm voor alarmtransmissiesystemen, gepubliceerd. In deze norm staat aangegeven aan welke prestatie-eisen de communicatie tussen de alarmsignalering op een risicolocatie en de alarmontvanger in een alarmcentrale moet voldoen. Naast analoge signalering beschrijft deze norm ook de eisen die worden gesteld 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 minimumeisen waaraan de producten moeten voldoen. In deze norm wordt met het SCAIP protocol (Social Care Alarm Internet Protocol) de basis beschreven voor de verzending van alarmberichten vanaf een alarmtoestel over een IP communicatie netwerk
Vanuit CEN TC431 is het schematisch procesmodel voor Technology Enabled Care ontwikkeld. Dit model heet TECCOM (Technology Enabled Care Control & Operations Model). Dit model vormt de basis voor het WDTM Ketenkeurmerk Personenalarmering.

Naast deze NEN-normeringen bestaat er ook de CE markering. De CE markering geldt voor alle producten binnen de EU. Voor alarmeringsapparatuur is de CE markering verplicht.

EN50518 betreft de norm voor Alarmcentrales. Deze norm kent zowel bouwkundige als procesnormen. De norm verdeelt het veld in twee soorten alarmcentrales. Voor het

Ketenkeurmerk Personenalarmering verwijzen we naar de normen die genoemd worden in Categorie Alarmcentrale II. De bouwkundige normen bij deze categorie betreffen normen conform het Nederlands Bouwbesluit. De focus van het Ketenkeurmerk ligt op de procesnormen en ICT; niet op de bouwkundige normen. De procesnormen kunnen zowel voor alarm- als voor zorgcentrales gebruikt worden. Op sommige gebieden scherpt deze norm het Ketenkeurmerk aan. Zorgcentrales dienen een migratieschema op te stellen waaruit blijkt hoe en per wanneer zij aan de EN 50518 zullen voldoen.

1.3.5. Nederlandse normen en specificaties

Norm NTA 8055

Deze zogenaamde Nederlandse Technische Afspraak (NTA) treft de telecomvoorzieningen ten behoeve van ziekenhuisverplaatste zorg thuis. Deze norm is door de werkgroep bestudeerd op toepasbaarheid. Op basis van de versie die anno 2019 in gebruik is, hanteert WDTM deze norm met de volgende aanpassingen:

- De telecommunicatieverbindingen worden gebruikt voor de dienst personenalarmering, niet voor ziekenhuisverplaatste zorg;
- De telecom verbindingen zijn doorgaans gecontracteerd door de klant, niet door de aanbieder van personenalarmering.
- De status van de verbindingen wordt bewaakt door controlemeldingen van de aangesloten apparatuur
- Het betreft de functionaliteit en beschikbaarheid van de verbindingen, deze kunnen ook op andere manieren gerealiseerd worden dan beschreven in NTA 8055

VitaValley Vitaal Thuis inkoopspecificaties 4.0

De Vitaal Thuis inkoopspecificaties zijn een generieke set specificaties die gesteld kunnen worden aan thuiszorgtechnologie die door zorgaanbieders en andere kopers en gebruikers toegepast kunnen worden bij hun inkoopproces. Ze zijn pre-competitief en hebben tot doel vraag en aanbod in de markt voor thuiszorgtechnologie beter op elkaar af te stemmen. De Vitaal Thuis inkoopspecificaties met betrekking tot personenalarmering zijn beoordeeld op hun relevantie voor het Ketenkeurmerk Personenalarmering en vervolgens meegenomen in het keurmerk.

Het is de verantwoordelijkheid van de aangesloten organisaties om de voor hen relevante richtlijnen te volgen c.q. hun processen hierop af te stemmen.

1.3.6. Schemabeheerders

NTA 8813 beschrijft de eisen aan ontwikkeling en beheer van schema’s voor conformiteitsbeoordeling door onafhankelijke schemabeheerders. Het WDTM Ketenkeurmerk Personenalarmering is ontwikkeld conform de NTA 8813 en voldoet aan de eisen die gesteld worden binnen de NTA 8813. Het Ketenkeurmerk is ontwikkeld onder toezicht en leiding van

WDTM als een onafhankelijk en open hulpmiddel om de kwaliteit van de dienst personenalarmering hoog te houden.
WDTM treedt op als schemabeheerder, KIWA treedt op als Conformiteitsbeoordelingsorganisatie (CBI). Tussen WDTM en KIWA is hiertoe een contract gesloten. Tevens heeft WDTM een beheerproces en een kwaliteitsverbeteringsproces ingericht ten behoeve van het WDTM Ketenkeurmerk Personenalarmering.

2. Definities

Aanbieder	De organisatie die de diensten aanbiedt aan de klant of een groep van klanten. Alle rollen komen hier samen en worden geborgd via het contract tussen de aanbieder en de klant.
Adherentiegebied	Gebied waarbinnen een klant kan rekenen op ondersteuning van de aanbieder - zorgopvolger. Buiten dit gebied is de klant aangewezen op hulp van derden zoals mantelzorgers.
Alarm	Onder alarm wordt verstaan een situatie waarin vanuit het perspectief van de klant sprake is van een combinatie van direct gevaar voor de eigen gezondheid en/of welzijn, waarvoor externe hulp nodig is, met mogelijk een (zeer) acuut karakter.
Alarm – actief	Een situatie waarbij de klant zelf een alarm genereert.
Alarm - Passief	Een situatie waarbij een alarm wordt gegenereerd door overschrijding van een aantal vooraf ingestelde waarden.
Alarmcentrale	Een professionele organisatie toegerust op het ontvangen en afhandelen van alarmen.
Alarmeringsdienst	Een alarmeringsdienst is een dienst die voor de gebruiker de functie heeft om adequate respons te leveren, rekening houdend met drie aspecten: gevaar voor eigen gezondheid en/of welzijn, externe hulp en een spoedeisend karakter.
Alarmtoestel	Ieder apparaat (vast en mobiel) dat kan worden gebruikt om Personenalarmering mogelijk te maken. Hieronder mede begrepen randapparatuur zoals hals-/polszenders, trekkoorden en/of draagbare spreekluisterverbindingen.
Applicaties (app)	Een software programma dat bepaalde functies mogelijk maakt, dan wel ondersteunt.
Business-to-Business (BtoB)	Uitwisseling van goederen, diensten en informatie tussen instellingen/ondernemingen en andere instellingen/ondernemingen
Business-to-Consumer (BtoC)	Uitwisseling van goederen, diensten en informatie tussen instellingen/ondernemingen en hun particuliere klanten
Caller ID	De identificatie van de zorgcentrale, careplatform of klant op basis van herkenning van het telefoonnummer.
Careplatform	Een (management)platform waarbinnen klanten, apparatuur en alarmopvolger(s) zijn opgenomen. Het platform wordt gebruikt om de dienstverlening (processen en events) te beheren en bewaken, inkomende alarmen op basis van vastgelegde

	routeringen te distribueren naar alarmontvangers en –opvolgers en vast te leggen. Onder vastleggen wordt verstaan dat de historie van onder meer klanten, apparatuur en alarmen wordt opgeslagen. Klanten hebben mogelijk toegang om hun persoonlijke gegevens in te zien en/of te beheren
Contract	In het kader van dit Ketenkeurmerk: De overeenkomst tussen de klant en de aanbieder.
De Dienst / De dienstverlening	Het leveren van Personenalarmering in alle facetten.
Dienstverlener	De organisatie die met de klant een contract afsluit voor Personenalarmering
Dwaaldetectie	Het constateren dat iemand zich buiten zijn/haar vooraf gedefinieerde leefgebied begeeft en het signaleren hiervan door middel van het versturen van een alarm.
EN	Europese Norm.
Geofencing	De techniek om een leefgebied, doorgaans buiten de woning, elektronisch vast te leggen.
Identificatie	De identificatie van de klant die alarm maakt op basis van digitale herkenning in het Careplatform en/of de meldbank
Installateur	De organisatie die verantwoordelijk is voor de installatie, activatie en de-installatie bij de klant.
Instroom	Het proces van het eerste contact met de potentiële klant tot en met het aangaan en activeren van een contract voor Personenalarmering.
Keten	Alle met elkaar verbonden en samenwerkende techniek en organisaties die Personenalarmering mogelijk maken en uitvoeren.
Ketenpartner	Een organisatie of onderneming die Personenalarmering mogelijk maakt en verantwoordelijk is voor een of meerdere delen van de keten. LET OP: Anders dan in dit Keurmerk worden in de gezondheidszorg met Ketenpartners meestal de medisch gerelateerde partners zoals huisarts, apotheek, ziekenhuis, revalidatiecentrum, V&V bedoeld.
Klant	De (eind)gebruiker van Personenalarmering.

Leefstijlmonitoring	Het bewaken van leefpatronen op basis van sensoren (meestal in een woning) en het kunnen alarmeren bij vooraf ingestelde afwijkingen van het leefpatroon.
Leverancier	De organisatie die de software, apparatuur en andere hardware kan leveren binnen de keten van Personenalarmering.
LSP	Landelijk Schakelpunt. Zorginfrastructuur (IT systeem) om gegevens tussen medische systemen uit te wisselen
MedMij	MedMij is een initiatief van Patiëntenfederatie Nederland met een afsprakenstelstel en informatiestandaarden om patiëntengegevens uit te kunnen wisselen.
Mobiele Alarmtoestellen	Zie Alarmtoestel maar werkend via een of meerdere publieke mobiele netwerken.
NEN	Nederlandse Norm vastgelegd door het Koninklijk Nederlands Normalisatie instituut.
NTA	Nederlandse Technische Afspraak ontwikkeld onder beheer van NEN.
PAC	Zie alarmcentrale.
Personenalarmering	De complete dienstverlening vanaf een persoonlijk alarm tot en met de opvolging ervan. Daar waar dit Ketenkeurmerk over gaat in alle onderdelen van alarmering tot het leveren van de diensten zoals Zorgcentrale, alarmafhandeling en -opvolging.
Personenalarmerings-systeem	De techniek die benodigd is om Personenalarmering te kunnen gebruiken.
Persoonlijk gezondheidsdossier (PGD)	Patiënt dossier
Proces	Samenhangende activiteiten noodzakelijk in de keten van Personenalarmering
SBARR	Een wereldwijd gebruikte methode bij de triage om de urgentie te kunnen bepalen.
SCAIP	Social care alarm internet protocol beschrijft hoe berichten tussen een alarmzender en een alarmontvanger over een IP communicatienetwerk moeten worden verstuurd.
Schemabeheerder	De instantie die schema's ontwikkelt en beheert. Voor dit Ketenkeurmerk is dit brancheorganisatie WDTM.

Spoedactivatie	Een versneld activatie/installatieproces dat binnen 24 uur leidt tot een werkende Personenalarmering voor een specifieke klant.
Toegangsmanagement	Systeem dat de toegang tot een gebouw en/of woning ondersteunt en regelt.
TEC	Technology Enabled Care
Triage	Het proces van het bepalen van de urgentie in geval van een Personenalarm ten einde de prioriteit voor de opvolging in te kunnen schatten.
Uitstroom	Het proces van het beëindigen van een contract met daarbij behorende afhandeling.
Zorgcentrale	Een organisatie die verantwoordelijk is voor de ontvangst en aansturing van de opvolging van alarmen via een telecare platform. De triage van de alarmen vindt op professionele wijze plaats.
Zorgopvolger	De organisatie/degene die de hulpverlening verricht nadat triage heeft uitgewezen dat hulp ingeschakeld dient te worden.

3. Procesmodel

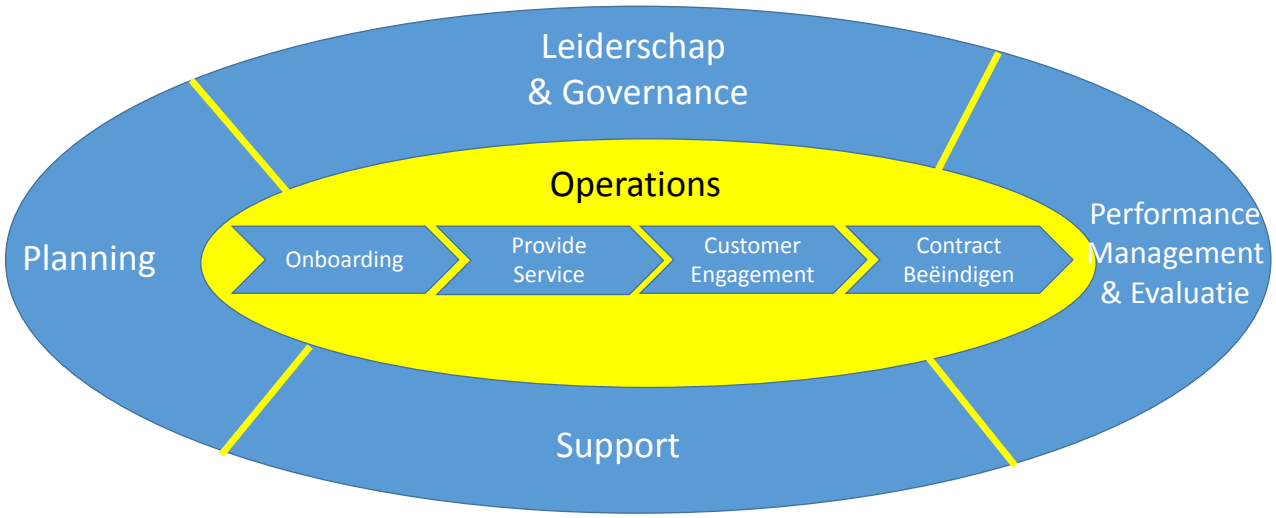
De dienstverlening van personenalarmering vindt plaats in een keten waarin meerdere organisaties en/of actoren verantwoordelijk kunnen zijn voor één of meerdere aspecten van de dienstverlening. Binnen de keten vervullen zij één of meerdere rollen. Om de kwaliteit van de totale keten te kunnen garanderen voor de klant, moeten de verantwoordelijkheden goed worden toegewezen aan deze rollen. Omdat de invulling van een bepaalde rol in de keten kan verschillen, 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 vermeden. Iedere organisatie bepaalt welke rol voor haar van toepassing is. De auditeur is bepalend in de vaststelling van de rollen.

3.1. Het procesmodel

Het procesmodel van het Ketenkeurmerk is afgeleid van de ISO - High Level Structure en de Telecom Operations Map. Hiermee wordt het in principe mogelijk om tegelijkertijd een audit uit te voeren voor zowel de ISO certificering en het WDTM Ketenkeurmerk.

Het procesmodel bestaat uit een gelaagde structuur waarbij de klant als uitgangspunt geldt. Het model is gelijk aan het model dat binnen Europa door de werkgroep CEN TC431 gebruikt wordt – het zogenaamde TECCOM: Technology Enabled Care Control & Operations Model.

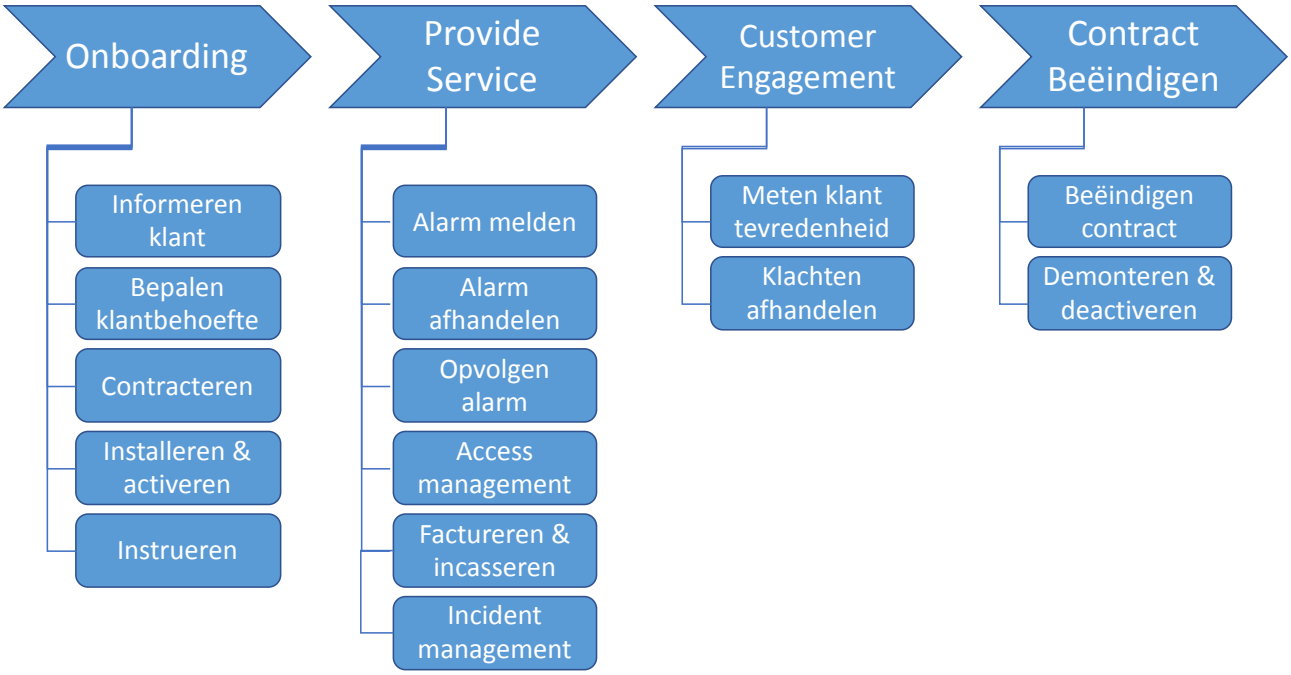
Per proces zijn de randvoorwaarden, minimale processtappen, aanvullende eisen en normeringen, gerangschikt en benoemd.



Het TECCOM model maakt op hoofdlijnen onderscheid tussen de volgende gebieden:

1. Leiderschap & Governance: Leiderschap, betrokkenheid, Cultuur, Beleid, Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
2. Planning: Maatregelen om risico's aan te pakken en kansen te benutten. Business doelstellingen, business innovatie en planning om doelen te bereiken;
3. Support: Middelen, Asset Management, Competenties, Bewustzijn, Systemen
4. Performance Management & Evaluatie: Monitoren, Meten, Analyseren en interne audits en beoordelingen
5. Operations: De operationele ketenprocessen

De operationele processen zijn onderverdeeld in vier opeenvolgende stappen, die ieder op hun beurt bestaan uit uitvoeringsprocessen. Dit wordt schematisch weergegeven in onderstaande figuur:



Het proces van 'onboarding' betreft alle activiteiten en stappen om van klantbehoefte tot contractering en installatie/activatie te komen.
'Provide service' betreft het dagelijkse gebruik van de dienst, waar alarmverwerking onderdeel van is.
'Customer engagement' betreft de evaluatie van de dienstverlening op individueel niveau en het afhandelen van klachten.
'Contract beëindigen' betreft het beëindigen van een contract op initiatief van een klant of organisatie.

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

Voor elk proces zijn criteria vastgesteld op het 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;
- Normen: normstelling voor doorlooptijden proces(stappen) en/of output proces;
- Aanbevelingen: aanbevelingen die worden gedaan vanuit relevante organisaties om de kwaliteit te verbeteren van de processen en/of dienstverlening te verbeteren of beter te borgen.

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

- Geofencing
- Positiebepaling
- Opvolging binnen en buiten adherentiegebied
- Alarmdistributie

3.2. Rollen en verantwoordelijkheden binnen de keten

Binnen het Ketenkeurmerk worden vijf rollen onderscheiden: leverancier, installateur, zorgcentrale, alarmopvolger en aanbieder persoonsgebonden alarmeringsdiensten. In de keten van persoonsgebonden alarmeringsdiensten spelen de klant, de telecom provider, de energieleverancier en de financier ook een rol. Aan deze partijen zullen in het keurmerk geen directe eisen worden gesteld. Zij blijven om deze reden buiten de scope van het keurmerk.

Leverancier:
De organisatie die apparatuur en/of soft- en hardware levert binnen de keten van personenalarmering.

Installateur:
De organisatie die verantwoordelijk is voor de installatie, activatie en de-installatie bij de klant.

Zorgcentrale:
De organisatie die verantwoordelijk is voor de ontvangst van alarmeren binnen een telecare platform en die er professioneel op is toegerust om triage te verrichten en waar nodig de opvolging inzet.

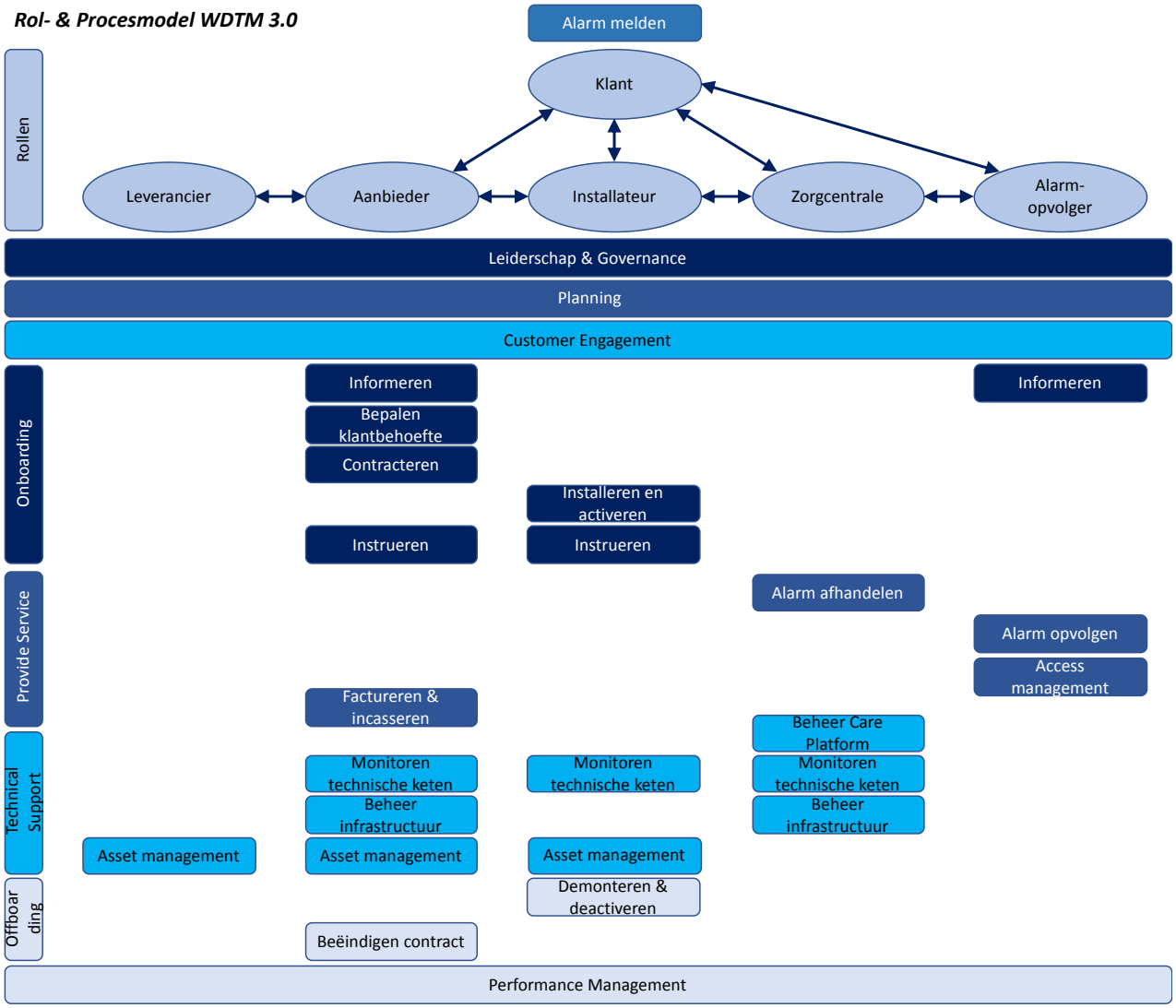
Alarmopvolging:
De organisatie/degene die de hulpverlening verricht nadat triage heeft uitgewezen dat hulp ingeschakeld dient te worden.

Aanbieder:
De organisatie die de diensten aanbiedt aan de klant of een groep van klanten. Alle rollen komen hier samen en worden geborgd via het contract tussen de aanbieder en de klant.

Binnen het Ketenkeurmerk wordt waar nodig een onderscheid gemaakt tussen business-to-business (BtoB) organisaties en business-to-consumer (BtoC) organisaties

In de praktijk blijkt dat het verschil tussen rol en organisatie regelmatig lastig te maken is. Dit komt enerzijds doordat organisaties zich identificeren met één bepaalde rol, anderzijds zijn er organisaties die meerdere rollen combineren. Onderstaand schema verschaft duidelijkheid over de processen die per rol uitgevoerd dienen te worden. Het schema geeft de verschillende rollen en hun onderlinge relaties aan.

Voor elk van de rollen geldt dat er een primaire verantwoordelijkheid ligt bij zowel de operationele als de ondersteunende processen. Het schema geeft ook weer wat de verantwoordelijkheden zijn per specifieke rol.



Naast de in het schema genoemde rollen blijkt in de praktijk dat er tevens specialisaties of juist generalisaties zijn. De dienstverlening betreft dan meestal BtoB dienstverlening. Deze dienstverlening wordt ingevuld door organisaties als system integrators, platformleveranciers, of specifieke opvolgdiensten. Ook deze partijen kunnen zich laten certificeren conform het Ketenkeurmerk en dienen expliciet schriftelijk te onderbouwen welke bijdrage zij leveren aan het versterken, dan wel verbeteren van de (kwaliteit binnen de) keten alsmede hoe hun rol binnen de keten samenhangt met andere rollen en hoe zij sturen op versterking van de keten. Deze onderbouwing dient te worden gepubliceerd (onder meer op de website).
Het Ketenkeurmerk biedt de mogelijkheid de kwaliteit binnen de keten te borgen om zo de klant zo goed mogelijk van dienst te zijn. Om dit te kunnen garanderen moeten de ingezette techniek en dienstverlening van de vijf rollen voldoen aan de vastgestelde kwaliteitscriteria. Tussen al deze rollen bestaan verschillende relaties, zoals financiële, operationele en contractuele relaties.

4. Leiderschap & Governance

4.1. Leiderschap binnen de keten

DOEL
Goed leiderschap en bestuur is de sleutel tot succesvolle en klantgerichte dienstverlening en het realiseren van optimale resultaten. Het is belangrijk dat alle partners in de keten actief commitment tonen aan zowel leiderschap als partnerschap om gezamenlijk doelen te bereiken.

VERANTWOORDELIJKHEID

Iedere ketenpartner is zelf verantwoordelijk om het benodigde leiderschap te tonen binnen de keten. De aanbieder heeft hierin een bijzondere rol aangezien deze het contract met de klant beheert.

NORMEN
De ketenpartner moet:

a) Aantonen dat er een robuuste en verantwoordelijke leiderschaps- en bestuursstructuur bestaat;
b) Zorgdragen voor effectieve communicatie tussen management en operationele teams aangaande corporate doelstellingen, ambities en dienstontwikkeling;
c) Beschikken over methoden voor het evalueren van feedback van ketenpartners, klanten en medewerkers;
d) Verantwoordelijkheden vaststellen voor de eigen organisatie alsmede verantwoordelijkheden binnen de serviceketen te definiëren. Voor de executie hiervan dienen ook duidelijke rapportagelijnen te zijn vastgesteld en te worden gevolgd;
e) Als er meerdere partners zijn binnen de serviceketen, dient er één partner als procesverantwoordelijke aangewezen te worden en als zodanig te acteren;
f) De governance structuur te publiceren (onder meer via de eigen website);
g) Aantonen dat TEC deel uitmaakt van de overkoepelende bedrijfsstrategie van de organisatie;
h) Zorgdragen dat gebruikers van diensten consequent dezelfde dienstverlening ontvangen, ongeacht wanneer waar en van wie binnen de dienstverlenende organisatie;
i) Zorgdragen dat de ICT systemen en gebruikte randapparatuur op elkaar afgestemd is;
j) Zorgdragen dat ketenpartners en de door hen gebruikte technologie voldoen aan de geldende normeringen;
k) Actief beleid voeren op innovatie met als doel de klant te ondersteunen in zelfstanding wonen.

Hieronder zijn enkele **voorbeelden** te vinden van principes die gehanteerd kunnen worden binnen het domein leiderschap binnen de keten:

a) De thuiszorgtechnologie dient zoveel mogelijk gebruik te maken van apparatuur met open en toegankelijke protocollen
b) De diensten moeten, indien relevant vanuit zorg-inhoudelijk oogpunt, kunnen koppelen met de bestaande informatiehuishouding waaronder:
   - De huidige zorg informatiesystemen (ECD, HIS, KIS, ZIS).
   - Persoonlijke Gezondheidsdossiers en Omgevingen (PGD's en PGO's) zoals gebaseerd op het MedMij afsprakenstelsel
   - Zorgregistratiesystemen.
   - De infrastructuren die momenteel worden geïmplementeerd voor het veilig uitwisselen en inzien van medische gegevens (zoals LSP en PGD).
   - De toekomstige koppelvlakken vanuit de Zorgverzekeringswet en de WMO.
c) De thuiszorgtechnologie diensten moeten via IP communicatienetwerken kunnen werken
d) Alarmsystemen moeten voldoen aan de relevante NEN 50134 en 50136 normen

4.2. Privacy en data security

4.2.1. Beheren klantgegevens

DOEL
Doel van het proces beheren klantgegevens is het actief en passief beheren van alle klantgegevens die noodzakelijk zijn voor het leveren van een kwalitatief goede dienstverlening.

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.[2] 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 careplatform in te brengen en te wijzigen is toezicht hierop van belang. Dit dient geregeld te zijn in de processen.

[2] 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.

NORMEN
Binnen het ketenkeurmerk zijn de volgende normen vastgesteld voor het proces:

a) Er is een privacy beleid dat gericht is op Privacy by Design en Privacy by Default.
b) Het privacy beleid is kenbaar gemaakt
c) Verantwoordelijke persoon of personen zijn toegewezen (FG / Security Officer, anders)
d) Er is een procedure Melden van een Datalek
e) Er is een Awareness programma voor informatiebeveiliging en AVG
f) Er is een incidentregister met AVG en informatiebeveiligingsincidenten
g) Er is een verwerkingsregister dat voldoet aan artikel 30 van de AVG
h) De informatiesystemen voldoen aan de eisen van de laatste stand van de techniek
i) Er is een procedure voor het bij- en onderhouden van wet- en regelgeving

Verplicht indien van toepassing:
j) Waar van toepassing is een Functionaris Gegevensbeheer aangesteld conform artikel 37 van de AVG
k) Waar van toepassing zijn verwerkersovereenkomsten aanwezig
l) Indien vereist is een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) uitgevoerd volgens artikel 35 van de AVG

AANBEVELINGEN
Naast de hierboven genoemde verplichtingen vanuit de AVG streeft WDTM naar een goede invulling van de AVG en beveelt WDTM de volgende zaken aan:

a) De volgende gegevens dienen minimaal beheerd te worden:
- Naam, adres en woonplaatsgegevens (NAW);
- Namen en contactgegevens van de mantelzorgers (indien van toepassing);
- Identificatiegegevens van het alarmapparaat;

b) De klantgegevens kunnen alleen gedeeld worden binnen de keten indien de klant hiertoe actief zijn toestemming heeft verleend;
c) De klant wordt minimaal eenmaal per jaar herinnerd om de juistheid van zijn gegevens te controleren
d) De aanbieder beschikt over een Functie Autorisatie Matrix waarin staat welke bevoegdheden iedere functionaris/partij binnen de keten heeft.
e) De aanbieder heeft een actieve en passieve gegevensbeheerfunctie ingericht
- Bij actief gegevensbeheer wordt een klant eraan herinnerd om zijn gegevens te controleren
- Bij passief gegevensbeheer is de aanbieder ingericht op het verwerken van wijzigingen die de klant doorgeeft

f) Binnengekomen wijzigingen worden gecontroleerd op juistheid, de klant ontvangt een bevestiging van de doorgevoerde wijziging
g) Er is een procedure voor urgente wijzigingen
h) ≥ 95% van de aangesloten klanten is minimaal éénmaal per jaar benaderd voor controle van klantgegevens;
i) ≥ 95% van de mutaties worden binnen drie werkdagen verwerkt;

j) ≥ 95% van de urgente mutaties (zoals verhuizingen) in het geval van passief beheer wordt binnen één werkdag verwerkt;
k) ≥ 85% van de klantgegevens is betrouwbaar en actueel.

5. Planning

Onder planning wordt zowel de planning van de operatie als het borgen van de continuïteit van de dienst personenalarmering verstaan.

5.1. Managen continuïteit

DOEL
Doel van het proces managen continuïteit is 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.[3]

VERANTWOORDELIJKHEID
Binnen het Ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van het proces managen continuïteit toebedeeld aan de rol van aanbieder, zorgcentrale en zorgopvolger.

NORMEN
Aan het proces continuïteitsmanagement zijn binnen het Ketenkeurmerk de volgende normen van toepassing:

a) 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 Personenalarmering;
   - Noodprocedures met daarin de verantwoordelijkheden voor het management en medewerkers. Deze procedures zijn vastgesteld 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;
   - Maatregelen die borgen dat de uitwijkprocedures binnen een uur geactiveerd kunnen zijn;
   - Beveiligingsprocedures om te allen tijde de gegevens adequaat te beveiligen;
   - Afstemming over de in deze paragraaf benoemde procedures met leveranciers;

[3] 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.

- Maatregelen die beschrijven wanneer en onder welke voorwaarden wordt teruggeschakeld van noodprocedures naar de reguliere dienstverlening.

b) Het continuïteitsplan wordt periodiek (minimaal eenmaal per jaar) getest, geëvalueerd en geactualiseerd wanneer de resultaten niet toereikend blijken te zijn;
c) Het continuïteitsplan is bekend bij en inzichtelijk voor de relevante medewerkers
d) Er zijn procedures ingesteld om ervoor te zorgen dat de personeelsbezetting op het juiste niveau gehandhaafd blijft tijdens periodes met hoog (ziekte)verzuim;
e) Er dient aangetoond te worden dat alle maatregelen die mogelijk zijn om de onder a) genoemde risico's af te vangen, genomen zijn en dat de organisatie erop is toegerust in voorkomende gevallen adequaat te kunnen handelen.
f) Er dient een maximale betrouwbaarheid nagestreefd te worden van de communicatie tussen de apparatuur van de klant en de dienstverlener en de gebruikte infrastructuur binnen de keten;
g) Er dienen afspraken te zijn over de beschikbaarheid van onderliggende diensten;
h) De maximale down time van de dienst Personenalarmering is 90 minuten per incident;
i) De maximale down time van de dienst Personenalarmering is vijf uur op jaarbasis.

5.2. Managen Capaciteit

DOEL
Doel van het proces managen capaciteit- is 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 klant 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 6.1.2 Klachten afhandelen. Door het juiste capaciteitsmanagement wordt geborgd dat:

- alle gebruikte apparatuur voldoet aan de gestelde eisen ten behoeve van de capaciteit;
- er een uitwijkcentrale is op het moment dat er sprake is van de ontruiming van een zorgcentrale (door bijvoorbeeld brand);
- 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 deskundige medewerkers aanwezig zijn om het alarm te kunnen opvolgen;
- er voldoende lijnen voor alarmnummers aanwezig zijn
- alle aanvragen voor Personenalarmering binnen de afgesproken tijd geïmplementeerd kunnen worden;

- alle alarmmeldingen binnen de afgesproken tijd de juiste professionele opvolging krijgen;
- er voldoende randapparatuur op voorraad is [4]
- de klant verzekerd kan zijn dat er te allen tijde voldoende capaciteit is om een alarmmelding adequaat op te volgen.

VERANTWOORDELIJKHEID
In het Ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van het proces capaciteitsmanagement toebedeeld aan alle rollen in de keten van Personenalarmering.

NORMEN
Voor het proces managen capaciteit zijn binnen het Ketenkeurmerk de volgende randvoorwaarden van toepassing:

a) Er is een capaciteitsplan, zowel van de eigen organisatie als van de keten van organisaties in het aanbieden van Personenalarmering;
b) Het capaciteitsplan wordt periodiek (minimaal eenmaal per jaar) getest, geëvalueerd;
c) Alle afspraken met ketenpartners over de uitvoer van het capaciteitsplan worden periodiek (minimaal eenmaal per jaar) geëvalueerd en daar waar nodig aangepast.
d) De belasting van het careplatform is in de voorafgaande 12 maanden maximaal 80% van de capaciteit geweest onder normale bedrijfsomstandigheden;
e) ≥ 90% van de aanvragen moeten binnen de afgesproken tijd worden uitgevoerd;
f) Minimaal 1% van de aangesloten alarmen moet tegelijkertijd kunnen binnenkomen op een centrale, met een minimum van drie gelijktijdig binnenkomende alarmmeldingen.

5.3. Serviceontwikkeling

DOEL
Doel van het proces serviceontwikkeling is het zekerstellen dat bij het ontwikkelen, verbeteren en valideren van een product, dienst of upgrade deze (weer) binnen de keten van Personenalarmering valt of blijft vallen.
Elk nieuw product, dienst en/of upgrade die wordt geïntroduceerd binnen een bestaande keten moet volgens een standaardprocedure worden getoetst. Hierdoor wordt gevalideerd dat het nieuwe product, dienst en/of upgrade voldoet aan de gestelde criteria conform het Ketenkeurmerk, de Nederlandse wetgeving en Europese richtlijnen zodat de kwaliteit en beschikbaarheid van de bestaande dienstverlening niet negatief wordt beïnvloed.

VERANTWOORDELIJKHEID
Het proces serviceontwikkeling ligt bij alle rollen binnen de keten. Vanuit iedere rol kan de service verder ontwikkeld worden, met inachtneming van de ketenpartners.

---

[4] Zie ook het proces 'managen incidenten', § 4.2.6

NORMEN

Voor het proces serviceontwikkeling zijn de volgende normen van toepassing:

a) Er dient, minimaal op jaarlijkse basis een evaluatie te zijn van alle aspecten van de dienstverlening, met de focus op toekomstige ontwikkelingen;
b) Bij het ontwikkelen van de dienstverlening dienen de resultaten van de verschillende evaluaties meegenomen te worden;
c) Bij het vormgeven van dienstontwikkeling dienen klanten en uitvoerenden betrokken te zijn;
d) Er dient een methodiek gehanteerd te worden om verbetering binnen de keten structureel te managen. Er dient gewerkt te worden met een releasemanagement methodiek;
e) Er dient bij de introductie van nieuwe dienstverlening minimaal een impact analyse hebben plaatsgevonden;
f) Nieuwe functionaliteiten en diensten dienen getest te zijn voordat zij daadwerkelijk in gebruik worden genomen. De testmethodiek en de testresultaten dienen gedocumenteerd te zijn;
g) Er dient een separate (fysieke) testomgeving en/of testdatabase beschikbaar te zijn;
h) Er dient een rollout plan te zijn wanneer nieuwe of aangepaste oplossingen worden geïntroduceerd die risico's kunnen opleveren voor de continuïteit van de dienstverlening. In het rollout plan moet een fallback plan zijn opgenomen;
i) Er dient een duidelijke procedure te zijn omtrent 'go/no go' besluiten;

AANBEVELINGEN

De volgende aanbevelingen worden gedaan om toekomstige ontwikkelingen te beoordelen:

a) De thuiszorgtechnologie functies hebben een modulaire opbouw en kunnen al naar gelang de behoeften van de gebruiker stapsgewijs worden aan- of uitgezet (groeimodel op geleide van de behoeftes). Niet gebruikte functies worden niet getoond in de userinterface;
b) Nieuwe functies moeten gemakkelijk en duidelijk te begrijpen zijn, eenvoudig kunnen worden uitgelegd en eenvoudig kunnen worden geactiveerd
c) Nieuwe functies moeten eenvoudig zijn en binnen één dag door de klanten en betrokken medewerkers gebruikt en op afstand beheerd kunnen worden
d) Gebruikers hoeven slechts één keer in te loggen voor gebruik van verschillende functies. Het inloggen in verschillende toepassingen of portalen moet zoveel mogelijk worden voorkomen door bij voorkeur het gebruik van single of reduced sign-on software toepassingen
e) Nieuwe functies moeten in essentie snel (binnen 5 minuten) aangeleerd kunnen worden door een instructiefilmpje of demonstratie
f) In handleidingen moet duidelijk beschreven worden – indien relevant aan de hand van praktische voorbeelden - wat eventuele beperkingen van de aangeboden diensten zijn

die (nog) niet door technologie kunnen worden opgelost en waar klanten derhalve rekening mee dienen te houden

g) Bij ontwikkeling van applicaties moeten de toegankelijkheidsopties die het platform waarop de applicatie draait (iOS, Android, Windows) al heeft, worden geïntegreerd.

h) Er wordt gebruik gemaakt van aantoonbaar *open, toekomstvaste* en *schaalbare* protocollen en informatiestandaarden. Onder een 'open standaard' verstaan we een standaard die voldoet aan de volgende eisen:
    - De standaard is goedgekeurd en zal worden gehandhaafd door een not-for-profit organisatie, en de lopende ontwikkeling gebeurt op basis van een open besluitvormingsprocedure die toegankelijk is voor alle belanghebbende partijen (consensus of meerderheidsbeschikking enz.).
    - De standaard is gepubliceerd en over het specificatiedocument van de standaard kan vrijelijk worden beschikt of het is te verkrijgen tegen een redelijke bijdrage.
    - Het moet voor eenieder mogelijk zijn om de standaard vrijelijk of tegen een redelijke prijs te kopiëren, beschikbaar te stellen en te gebruiken.
    - Het intellectuele eigendom – m.b.t. mogelijk aanwezige patenten – van (delen van) de standaard is onherroepelijk ter beschikking gesteld op een royalty-free basis.
    - Er zijn geen beperkingen omtrent het hergebruik van de standaard

6. Customer Engagement

6.1.1. Meten klanttevredenheid

DOEL
Doel van het proces meten klanttevredenheid is het zekerstellen dat die dienst Personenalarmering op regelmatige basis wordt geëvalueerd ten einde eventuele tekortkomingen duidelijk te krijgen en te verbeteren.

Het proces van meten klanttevredenheid heeft betrekking op de tevredenheid van de klant over de gehele dienstverlening.

VERANTWOORDELIJKHEID
Binnen het Ketenkeurmerk is het proces meten klanttevredenheid een verantwoordelijkheid voor alle rollen.

NORMEN
Binnen het Ketenkeurmerk zijn de volgende normen vastgesteld voor het proces meten klanttevredenheid:

a. Het meten van de klanttevredenheid in een BtoC model vindt doorlopend plaats onder alle klanten.
b. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek wordt met een vastgestelde frequentie geanalyseerd en geëvalueerd. De resultaten van de evaluaties worden aantoonbaar gebruikt als input voor het verbeteren van de dienstverlening.
c. Het meten van de klanttevredenheid in een BtoB-model dient minimaal eenmaal per jaar plaats te vinden.
d. Bij BtoB klanten dient minimaal 75% van de klanten benaderd te worden en de respons moet ten minste 25% zijn om een representatief beeld te krijgen. Indien de response onder de 25% blijft, dan worden BtoB klanten actief benaderd om het responspercentage op het gewenste niveau van 25% te krijgen.
e. Het onderzoek omvat in ieder geval de volgende onderwerpen:
    - Waardering van de producten en/of diensten;
    - Prijs-kwaliteitverhouding;
    - De ervaringen van de klant tijdens de processen van onboarding, provide service en offboarding.
    - Bereikbaarheid van en informatieverstrekking door de organisatie;
    - Communicatie met de organisatie
    - Kwaliteit van de dienstverlening
g. De organisatie stelt de steekproef voor de klanttevredenheidsmeting zorgvuldig samen zodat deze representatief is.
h. De organisatie moet de methode voor het verkrijgen, monitoren, analyseren en evalueren van de klanttevredenheid(smeting) vaststellen.
i. De organisatie moet de klanttevredenheid uitdrukken in een of meerdere Key Performance Indicators (KPI's), vrij te kiezen welke dit zijn.
j. De organisatie bepaalt voor het lopende jaar de gewenste uitkomst van deze KPI(`s) in de vorm van een norm en heeft de ambitie om deze norm jaarlijks aan te scherpen.

k. Indien de uitkomst van de klanttevredenheidsmeting lager is, dan de gewenste uitkomst, dan zorgt de organisatie voor een analyse en een verbeterplan. De organisatie bepaalt zelf op welke wijze het effect van het verbeterplan en het daarmee behaalde resultaat wordt gemeten. Hierbij worden wel de principes van redelijkheid en billijkheid toegepast.
l. De organisatie stelt de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek op aanvraag beschikbaar voor zowel actieve als potentiële BtoB klanten.
m. Ten minste jaarlijks delen partijen in de keten de uitkomsten van de klanttevredenheid en gaan partijen in gesprek om de kwaliteit van de keten te verhogen.

6.1.2. Klachten afhandelen

DOEL
Doel van het proces van klachten afhandelen is zekerstellen dan in geval van klachten de juiste respons plaatsvindt en heeft betrekking op alle facetten van de dienst Personenalarmering.

VERANTWOORDELIJKHEID

Binnen het Ketenkeurmerk is het klachtenproces een verantwoordelijkheid voor alle rollen. De klacht kan dus ingediend worden bij iedere organisatie die een rol heeft binnen de keten.

De klant wordt gedefinieerd als de indiener van de klacht, dit kan dus zowel een business-to-business klant als een BtoB klant zijn.

NORMEN

Binnen het Ketenkeurmerk zijn de volgende normen vastgesteld voor het klachtenproces:

a. De organisatie heeft beleid op het vlak van klachtenmanagement.
b. De organisatie heeft een klachtenreglement waarin het klachtenproces is beschreven en stelt deze op aanvraag beschikbaar.
c. De organisatie biedt klanten de mogelijkheid gebruik te maken van de onafhankelijke klachtencommissie van de WDTM in geval van escalatie.
d. Er dient een procesbeschrijving aanwezig te zijn, waarin minimaal is opgenomen dat:
    - klachten geregistreerd en gecategoriseerd worden;
    - de wijze van klachtonderzoek (hoor en wederhoor) is vastgelegd;
    - de uitkomst van het onderzoek alsmede een eventuele corrigerende maatregel is vastgelegd;
    - er rekening wordt gehouden met response- en oplostijden;
    - klachten periodiek worden geanalyseerd en geëvalueerd;
    - de conclusies van de klachtenanalyse worden gebruikt als input voor het realiseren van verbeteringen.
e. De volgende response- en oplostijden worden minimaal gehanteerd:
    - 100% van alle binnenkomende klachten is binnen één werkdag bevestigd.

- 95% van alle binnenkomende klachten dient binnen tien werkdagen afgehandeld te worden.

f. Gespreksopnames (in het kader van hoor en wederhoor) zijn conform de AVG na het voorval waar de klacht betrekking op heeft beschikbaar.

7. Operations

In het Ketenkeurmerk zijn bij de laag *operations* vier fasen gedefinieerd. De processen binnen iedere fase zijn afhankelijk van elkaar en kennen een logische opvolging. Het zijn de processen die direct met de klant te maken hebben.

7.1. Onboarding

7.1.1. Informeren klant

DOEL
De identificatie van een behoefte aan Personenalarmering kan op veel manieren plaatsvinden. Klanten, hun familie en verzorgers, mantelzorgers of een ondersteuningsorganisatie kunnen de eerste aanvraag voor personenalarmering doen. Dit leidt tot een meer gedetailleerde beoordeling van behoeften en de geschiktheid van de dienst waarbij gebruikers worden betrokken bij de besluitvorming. Informatie over diensten moet beschikbaar en toegankelijk zijn om geïnformeerde besluitvorming te ondersteunen. 'Informed Consent' van gebruikers is essentieel, evenals overeenstemming over hoe hun informatie zal worden gebruikt. Bij al deze activiteiten moet rekening worden gehouden met het bredere gezondheids- en zorgsysteem(en), zodat diensten elkaar aanvullen, dan wel versterken. Aanbieders moeten ervoor zorgen dat diensten worden aangeboden die de individuele klant verder helpt in zijn of haar zo zelfstandig mogelijk functioneren.
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, de eigen verantwoordelijkheden van de klant en mogelijke risico's.
Bij mensen met PG-problematiek (diagnose dementie) waar sprake is van de inzet van Personenalarmering (eventueel in combinatie met leefstijlmonitoring en geofencing) kan sprake zijn van maatregelen die vallen onder de Wet Zorg & Dwang. In voorkomend geval dient conform deze Wet gehandeld te worden.

VERANTWOORDELIJKHEID
De verantwoordelijkheid van het proces informeren ligt bij alle rollen die contact met de klant hebben dus bij de rollen aanbieder, installateur en bij de alarmopvolger.

NORMEN
Aan het proces informeren worden de volgende normen gesteld:

a) De minimale onderwerpen waarover de klant geïnformeerd dient te worden zijn:
    - Omschrijving van de dienst;
    - De verschillende vormen van personenalarmering (bijv. mobiel en vast) en de mogelijkheden hiervan;
    - De prijs en abonnementsvormen;
    - De voorwaarden voor de klant;
    - Indien van toepassing: Toegang tot de woning;

- Indien van toepassing: het verschil in opvolging door mantelzorgers en professionele opvolging;

b) Bij de inzet van mantelzorgers dient tevens de verwachte responsetijd ingeschat en besproken te worden.
c) De informatie dient beschikbaar te zijn via minimaal twee informatiekanalen;
d) De informatie dient betrouwbaar (betrouwbaar als in de zin van actueel en relevant) te zijn;

AANBEVELINGEN:
Aanbieders dienen:

a) Klanten te informeren over de samenhang tussen zorg en de dienst Personenalarmering
b) Klanten te informeren over de consequenties van een gekozen model van dienstverlening
c) De communicatie met mantelzorgers ter harte te nemen
d) Informatie te delen met andere zorgverleners indien dit relevant is.

7.1.2. Bepalen klantbehoefte

DOEL
Het proces bepalen van de klantbehoefte heeft tot doel om vast te stellen welke oplossing of combinatie van oplossingen het beste past binnen een specifieke klantsituatie.

VERANTWOORDELIJKHEID
De verantwoordelijkheid voor het proces bepalen klantbehoefte ligt bij de aanbieder.

NORMEN
Het proces bepalen klantbehoefte dient te voldoen aan de volgende normen:

a) De aanbieder dient met de klant een assessment uit te voeren waaruit een oplossingsrichting blijkt. In het assessment vindt een verdieping in de persoonlijke omstandigheden van de klant plaats, waarbij onder meer aandacht moet zijn voor de huidige en de te verwachten toekomstige situatie van de klant, het bevorderen van de mobiliteit van de klant, geestelijke conditie i.v.m. bijvoorbeeld (batterij)laadgedrag en het direct beschikbare sociale netwerk van de klant. De inhoudelijke invulling van het assessment is de verantwoordelijkheid van de aanbieder. De uitkomst van het assessment dient, net als de uitkomst van adviesgesprekken, te worden vastgelegd en moet direct opvraagbaar zijn door de klant. Dit is niet alleen vanuit AVG een eis, maar dient ook om het gekozen product/dienst op een later tijdstip te kunnen evalueren. Het assessment, of een verwijzing daarnaar, is in het contract opgenomen.

   Indien het(de) product(en) van aanbieder niet-passend blijk(t)(en), dient klant hierover geïnformeerd te worden. In een dergelijke situatie wordt de klant op relevante, alternatieven producten/diensten gewezen.

b) De oplossingsrichting kent de volgende algemene randvoorwaarden
   - Actieve alarmering moet eenvoudig uitgebreid kunnen worden met sensoren;
   - De oplossing dient ook geschikt te zijn voor klanten die niet kunnen lezen of schrijven
   - Indien naast Personenalarmering ook andere diensten worden aangeboden dienen deze zoveel mogelijk geïntegreerd te worden aangeboden (vanuit het perspectief van de klant).
   - Indien ook diensten op het gebied van toegangsmanagement worden geleverd, moet er op een veilige en verantwoorde manier ingelogd kunnen worden op de userinterface van de betreffende software. Daarnaast dient iedere gebruiker van het systeem alleen die informatie van de klant te kunnen zien waarvoor hij/zij geautoriseerd is.

c) indien gekozen wordt voor een (mobiele) oplossing met positiebepaling gelden de volgende aanvullende voorwaarden:
   - Vastgesteld dient te worden of de positiebepaling enkel gebruikt wordt ter ondersteuning van een door de klant gemaakt alarm (actief) of dat er sprake is van dwaaldetectie met (passief) alarm.
   - In het geval van de toepassing van dwaaldetectie is er sprake van maatregelen die vallen onder de Wet Zorg & Dwang en dient conform deze wet te worden gehandeld.
   - In beide gevallen (actieve en passieve alarming) dient voor alarmopvolging met de klant en familie/mantelzorgers vastgelegd te worden welk gebied onder de verantwoordelijkheid van de aanbieder en alarmopvolger valt en welk gebied de verantwoordelijkheid van familie en/of mantelzorger is. Zie 7.1.3
   - Het gebruikte toestel of app en de gebruikersinterface moeten eenduidig interpreteerbaar en goed afleesbaar zijn onder alle (weers)omstandigheden.

7.1.3. Contracteren

DOEL
Doel van het proces contracteren is een overeenkomst tussen twee partijen, de klant en de aanbieder, waarin de te leveren diensten en wederzijde rechten en plichten met betrekking tot Personenalarmering worden vastgelegd en ondertekend.

Het proces van contracteren kan plaatsvinden vanuit een BtoB- of vanuit een BtoC model.

In een BtoB model is in het contract duidelijk beschreven hoe de diverse rollen zijn belegd met daaraan gekoppeld de verantwoordelijkheden.

Binnen het contract dient het voor de klant helder te zijn hoe de opvolging wordt ingeschakeld. Dit kan belegd zijn bij mantelzorgers of bij professionele dienstverleners. In het contract worden de verschillende stappen die in het kader van de opvolging worden gezet, beschreven. Indien extra kosten in rekening (kunnen) worden gebracht, dan wordt dat in het contract vermeld. Daarnaast dienen alle zorgopvolgers geïnformeerd te zijn over wat de zorgopvolging

inhoudt. Verder dient de uitkomst van het assessment (zie Par. 7.1.2) met de klant (of een verwijzing naar dit assessment) in het contract te worden opgenomen.

Bij de dienst mobiele alarmering dient het adherentiegebied te worden vastgelegd en dient te worden beschreven binnen welke tijd de hulpverlening binnen dit gebied aanwezig dient te zijn. Er dient tevens vastgelegd te zijn wie er verantwoordelijk is voor de opvolging als de klant zich buiten het adherentiegebied bevindt en daar alarmeert. De functie Geofencing kan worden gebruikt om de klant te waarschuwen dat hij buiten het adherentiegebied is gekomen.

Daarnaast dienen alle zorgopvolgers geïnstrueerd te zijn over wat de zorgopvolging inhoudt.

VERANTWOORDELIJKHEID
De verantwoordelijkheid van het proces contracteren ligt bij de rol van aanbieder en indien van toepassing aanbieder van alarmopvolging.[5]

NORMEN:

a) Het contract dient duidelijk leesbaar en in eenvoudig te begrijpen taal geschreven te zijn;
b) De volgende onderwerpen dienen minimaal in het contract opgenomen te worden:
    - Een omschrijving van de dienst/ prestatie;
    - De uitkomst van het klant-assessment of een verwijzing daarnaar dat het gekozen product de uitkomst van het assessment ondersteunt;
    - Verplichtingen van de afnemer/klant en de verplichtingen van de aanbieder
    - De prijs van het product/dienst en de regelingen over prijsherziening;
    - De situaties waaronder extra kosten in rekening (kunnen) worden gebracht;
    - De NAW-gegevens[6] van de klant;
    - Algemene voorwaarden;
    - De duur van de overeenkomst;
    - De opzegtermijn en de wijze van opzeggen;
    - Opzegmogelijkheden voor de afnemer en aanbieder
    - Betalings- en incassotermijnen;
    - De leveringsvoorwaarden.[7]
c) De klant en/of diens wettelijk vertegenwoordiger dient het contract te ondertekenen;

---

[5] 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.

[6] Onder NAW wordt verstaan: Naam, Adres, Woonplaats.

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

d) De klant en/of diens wettelijk vertegenwoordiger dient een door beide partijen ondertekend exemplaar van het contract te ontvangen;
e) Er dient een duidelijke verwijzing in het contract gemaakt te worden naar de manier van opvolging, hoe deze tot stand komt en wie hier verantwoordelijk voor is;
f) In het geval van mobiele alarmering dient het voor de klant duidelijk te zijn wat er gebeurt indien hij zich bevindt binnen en buiten het adherentiegebied.

7.1.4. Installeren en activeren

DOEL
Het proces van installeren en activeren leidt tot een geïnstalleerde, geactiveerde en geteste alarmeringsdienst zodanig dat een juiste werking en bediening gegarandeerd kan worden op die plaatsen die in het contract zijn overeengekomen.

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

NORMEN
a) De klant moet een keuze kunnen maken tussen het installeren en activeren van diensten op een zo eenvoudig mogelijke manier. Dit kan een activatie zijn door de klant zelf of een installatie door een service technicus van de installateur;
b) De applicatie(s) dien(en)(t) ten minste de volgende informatie te bevatten:
    - NAW gegevens van de gebruiker;
    - naam en telefoonnummer van de huisarts;
    - contactgegevens alarmopvolging;
    - procedure toegang tot de woning;
    - contactgegevens van contactpersonen en hun relatie t.o.v. de gebruiker;
c) Deze klantinformatie dient beschikbaar te zijn bij alle relevante ketenpartners;
d) Installateurs (ook vrijwilligers) worden jaarlijks geïnstrueerd/getraind hetzij door een gediplomeerde installatiedeskundige en/of de leverancier van de alarmeringsapparatuur;
e) Er is een helpdesk bereikbaar als achterwacht om mogelijk problemen tijdens de activatie van de dienst op te lossen. Bereikbaarheid van de helpdesk is opgenomen in de instructie. De helpdesk is in ieder geval bereikbaar tijdens kantooruren op werkdagen en in de weekenden;
f) De volgende stappen dienen in het proces voor te komen (volgorde is van ondergeschikt belang):
    - Testen en configureren van het alarmtoestel;
    - Indien gebruik wordt gemaakt van draadloze alarmgevers (zoals pols/halszender) dienen deze op alle plaatsen waar gebruik wenselijk en verwacht kan worden, getest te worden op bereik naar het alarmtoestel.
    - Bij gebruik van alarmtoestellen die via mobiele netwerken alarmeren, dient de dekking en dus de werking van het toestel op overeengekomen plaatsen in en mogelijk buiten het pand te worden getest.

- Bij gebruik van (mobiele) alarmering die niet via een zorgcentrale is geschakeld, is de eis dat het alarmsignaal herkenbaar is voor de mantelzorger
- Klant dient zelf een proefalarm te maken en dit proefalarm dient ook beantwoord te worden zodat de klant ervaart op welke wijze het proces verloopt;
- 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;
- Een schriftelijke versie van de gebruiksaanwijzing van het apparaat moet aan de klant beschikbaar zijn gesteld en de belangrijkste instructies moeten mondeling dan wel in een video zijn gegeven;
- Ondertekenen/accorderen formulieren/overeenkomsten;
- Het programmeren van signalering in het alarmtoestel zodat monitoren van de technische keten mogelijk is;

g) Het testen en configureren van het alarmtoestel dient plaats te vinden voor of tijdens de installatie bij de klant;
h) Na het proces van installatie & activatie heeft de alarmopvolging toegang tot de woning conform het contract;
i) Het voor de Personenalarmering gebruikte toestel of de app moeten gebruiksvriendelijk en intuïtief zijn en aansluiten bij de cognitieve en fysieke vermogens van de klant. Dit moet uit het afgenomen assessment blijken en mogelijk door onderzoek tijdens de installatie worden aangetoond;
j) ≥ 75% van de activaties vindt plaats binnen de 5 werkdagen na aanmelding of op de met de klant overeengekomen datum (indien de klant niet binnen 5 werkdagen beschikbaar is);
k) ≥ 90% van de activaties vindt plaats binnen 10 werkdagen na aanmelding, tenzij anders overeengekomen met de klant. Indien met de klant een andere termijn is overeengekomen, dan dient deze bevestigd te zijn;
l) ≥ 90% van de spoedactivaties vindt plaats binnen 24 uur na aanmelding.

7.1.5. Instrueren

DOEL
Het proces instrueren heeft als doel de klant te instrueren door richtlijnen en een handleiding voor het gebruik van Personenalarmering te geven. Het resultaat van dit proces is een geïnstrueerde klant: een klant die begrijpt en weet hoe de dienst Personenalarmering werkt, de verstrekte randapparatuur of app weet te bedienen en hoe deze in te zetten.
Indien gebruik gemaakt wordt van mantelzorgers binnen de opvolging dienen ook zij instructies te ontvangen.

VERANTWOORDELIJKHEID
De verantwoordelijkheid van het proces Instrueren van de klant 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 klanten als aan bedrijven. Hierbij geldt dat BtoB organisaties zorgdragen voor een correcte en complete instructie aan zakelijke klanten in de keten en BtoC organisaties de eindverantwoordelijkheid dragen voor de instructie van de klant.

NORMEN
Binnen het Ketenkeurmerk worden voor de rollen aanbieder, installateur, alarmopvolging en BtoC leverancier de volgende normen gesteld aan instrueren:

a) De klant moet beschikken over een schriftelijke versie van de genoemde instructies;
b) 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;
c) De instructies dienen in principe voor of tijdens de installatie of activering van het alarmtoestel plaats te vinden;
d) Er dient ten minste instructie te worden gegeven over de volgende onderwerpen:
    - Werking van het alarmtoestel (zie ook proces installeren/activeren);
    - Lokaliseren van het alarmtoestel en geofencing bij mobiele alarmering (indien van toepassing);
    - Professioneel opvolgen van alarmen (indien van toepassing);
    - Mogelijkheden en beperkingen van de ingezette techniek, bijvoorbeeld het bereik van een hals-/polszender.
    - Instructie voor mantelzorg en de minimale bereikbaarheid en beschikbaarheid van de mantelzorgers;
    - Wijzigen van persoonlijke gegevens;
    - Melden van klachten;
    - Beëindigen van het contract.
e) Er moet een telefoonnummer inclusief de bereikbaarheid van dit nummer (minimaal tijdens kantooruren op werkdagen) 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;
f) Aan het eind van de instructie kent en begrijpt de klant evenals de mantelzorgers de werking van de apparatuur en is dit door middel van een proefalarm volledig getest;
g) Alle personen en organisaties die als opvolger fungeren, dienen geïnstrueerd te zijn over de ontvangst van en de respons op een alarm;
h) Schriftelijke instructies zijn duidelijk en goed leesbaar geschreven en is ook door laaggeletterden goed te begrijpen.

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

7.2. Provide Service

7.2.1. Alarm Melden

DOEL
Het proces Alarm Melden heeft tot doel het daadwerkelijk maken en verzenden van een alarm naar de in het contract overeengekomen doel(en) en de distributie ervan.

De trigger voor dit proces is de daadwerkelijk actie om een passief of actief alarm te maken. Actieve alarmering betreft zowel een bedoelde als onbedoelde actie van de gebruiker om alarm te maken. Passieve alarmering betreft een overschrijding van vooraf ingestelde waarden zoals bijvoorbeeld meetwaarden van sensoren of geografische gebiedsgrenzen (geofencing).

De actie om alarm te maken vertaalt zich naar het verzenden van het alarm volgens het gecontracteerde protocol. Het alarm wordt ontvangen door het careplatform. Conform het geldende contract met de klant vindt verdere distributie van het alarm plaats:
Distributie naar:

1. een zorgcentrale;
2. een careplatform met een professionele zorgopvolger;
3. een of meerdere mantelzorgers, met als achtervang een zorgcentrale;
4. een of meerdere mantelzorgers.

De laatste vorm van distributie valt buiten de huidige scope van het Ketenkeurmerk. In die gevallen dat alleen mantelzorgers verantwoordelijk zijn voor de opvolging adviseert WDTM wel om het WDTM Ketenkeurmerk te implementeren en te volgen. Mantelzorgers dienen - binnen de scope van het Ketenkeurmerk - vanuit een zorgcentrale aangestuurd te worden.

VERANTWOORDELIJKHEID
De verantwoordelijkheid voor het proces alarm melden ligt in principe bij de klant. De verantwoordelijkheid van de klant is om de apparatuur conform instructie te gebruiken. De verantwoordelijkheid dat een alarm snel en via het juiste protocol en route wordt afgeleverd is de verantwoordelijkheid van de aanbieder. In geval van passieve alarmering (bijv. leefstijlmonitoring of Geofencing) ligt de verantwoordelijkheid van het alarm melden bij de aanbieder.

NORMEN

a) Een klant moet in staat zijn om in geval van nood of andere minder urgente situaties, zonder zich te hoeven verplaatsen een alarmoproep te maken;
b) Een alarmoproep moet overal conform de instructies kunnen worden gemaakt (zie 7.1.5);
c) Het moet mogelijk zijn om in iedere ruimte van een woning te alarmeren, dit kan doordat (delen van de apparatuur: melder, microfoon en luidspreker) draagbaar zijn, dan wel dat ruimtes voorzien worden van additionele (draagbare) randapparatuur;
d) Indien een halszender wordt gebruikt dient deze te voldoen aan EN 50134, zodat deze loskomt bij een bepaalde trekkracht.
e) Op basis van een alarm wordt conform het contract met de klant contact gemaakt met één of meerdere mantelzorgers, professionele zorgverleners of een alarmcentrale.

f) Voor alarmverificatie dient er een spreek-/luister verbinding tot stand te komen zodat de alarmerende en ontvangende partij direct met elkaar kunnen communiceren.
g) In geval van passieve alarmen, zoals bij dwaaldetectie/geofencing of leefstijlmonitoring kan worden afgezien van een spreek/luisterverbinding.

7.2.2. Alarm afhandelen

DOEL
Doel van het proces alarm afhandelen is zekerstellen dat een alarm wordt ontvangen en de alarmopvolging binnen de gestelde normen wordt opgestart, bewaakt en na afhandeling wordt afgesloten.

Het proces van alarm afhandelen bestaat uit drie hoofdtaken, te weten:
1. Ontvangst van alarmen;
2. Acceptatie, Verificatie, classificatie en beoordeling van binnengekomen alarmen;
3. Aansturing, monitoring en afhandeling.

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

Ontvangst alarmmelding door zorgcentrale

Het alarmsignaal wordt gestuurd vanuit het alarmtoestel en ontvangen door het gekoppelde careplatform dat toegankelijk is voor de zorgcentrale.

Het moet voor de centralist/triagist direct duidelijk zijn door wie het alarm is gemaakt, waarmee het alarm is gemaakt en wat de locatie van de klant is.

Acceptatie, verificatie, classificatie en beoordeling van binnengekomen alarmmeldingen

Na ontvangst van een alarm dient het alarm geaccepteerd te worden. De overige hulpverleners worden op de hoogte gebracht dat het alarm is geaccepteerd en door wie (actieve acceptatie: in het geval van mobiele alarmering moet vaststaan dat een voicemail waarop het alarm binnenkomt niet wordt gezien als het accepteren van een alarm). De hulpverlener kan nu een alarm verifiëren middels een spreek-/luisterverbinding.

Classificatie is mogelijk middels de informatie in de alarmmelding. Dit dient minimaal de bij ontvangst van alarmen genoemde specificaties te bevatten. Ook alarmen zoals valdetectie, verlaten of binnengaan gebied en alarmen van additionele (draadloze) apparatuur dient duidelijk te worden weergeven in het alarmbericht om classificatie mogelijk te maken.

Binnen het careplatform is bepaald welke klant het betreft, en hoe de eerste ring van hulpverleners ingeschakeld dient te worden.

De zorgcentrale dient 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. Er dient een valide triage en classificatiesysteem gebruikt te worden.

Aansturing, monitoring en afhandeling

Vanuit de zorgcentrale wordt de alarmopvolging aangestuurd. Dit betekent dat de alarmopvolger de gegevens van de klant ontvangt. Deze gegevens betreffen naam, de conclusies van de triage, informatie over de toegang tot de woning en indien relevant wooncomplex, en adres/locatie gegevens. Tevens wordt de inhoud van de laatste conversatie op hoofdlijnen met de klant verteld. Deze informatieoverdracht dient via een juiste en efficiënte methodiek te gebeuren; bijvoorbeeld via de SBARR-methode. Deze methode dient vastgelegd te zijn en bekend te zijn bij en gevolgd te worden door alle bij triage betrokken medewerkers.

- Situation (situatie)
- Background (achtergrond)
- Assessment (beoordeling)
- Recommendation (aanbeveling)
- Repeat (herhalen)

Deze methodiek behoort regelmatig getoetst te worden, aantoonbaar gemaakt te kunnen worden in alarmgegevens, coaching en training. Onder regelmatig wordt in dit geval ten minste vier keer per jaar verstaan. De bevindingen dienen te worden vastgelegd en conclusies dienen te worden geïmplementeerd.

De zorgcentrale bewaakt de status van de hulpopvolging en deelt deze conform contract met de klant. De zorgcentralist houdt contact met de alarmopvolger omtrent de status van de opvolging. De zorgcentralist draagt pas volledig over op het moment dat de opvolger bij de klant is.

Kwaliteitseisen en richtlijnen voor triage en informatieoverdracht

De triage dient aantoonbaar uitgevoerd te worden door bevoegde en bekwame medewerkers, door middel van een onderbouwde systematiek.

Bij triage door middel van spreekluisterverbinding of telefoon neemt de triagist, in overleg met de klant, binnen vijf minuten een beslissing over de urgentie van de klacht en de vervolgactie.

Als er geen spreekluisterverbinding is en de klant neemt de telefoon niet op dient er binnen een half uur opvolging plaats te vinden door mantel- of overige zorg.

Bij het nemen van het besluit tot opvolging wordt gebruik gemaakt van een afgesproken methodiek. De triagist bepaalt hiermee de snelheid waarmee de mantelzorger moet opvolgen of zorgverlener iets moet beoordelen.

Voor het monitoren van de kwaliteit van de telefonische triage dient een meetinstrument ontwikkeld te zijn. Dit meetinstrument dient in ieder geval 3 modules te bevatten:

Module 1

Voor het monitoren van kwaliteit van de triage op afstand dienen bij aanvang van de triage de gegevens van de klant geverifieerd te worden. De triagist dient te achterhalen of het mogelijk is om de klant zelf te kunnen spreken.

De triagist dient het gesprek op een correcte wijze te voeren, waarbij aandacht is voor:

- Voldoende ruimte voor de klant om het verhaal te doen
- Het achterhalen en benoemen van het (medische) probleem en ontwikkeling hiervan
- Het achterhalen en benoemen van de hulpvraag
- Het kiezen van de juiste ingangsklacht
- Het stellen van de juiste essentiële vragen bij deze klacht
- Voorgeschiedenis en medicatiegebruik
- Bepaling van de urgentie

Vervolgens dient de juiste vervolgactie te worden gekozen, waarbij tevens de juiste (zelf)zorg- en vangnetadviezen worden gegeven. Voor de melder dient de informatie duidelijk te zijn. De triagist controleert of de informatie goed is overgekomen bij de klant. Aanbevolen wordt om een check te doen om zeker te zijn dat de klant goed en juist wordt verstaan door minimaal twee vragen te stellen die bij juiste beantwoording een nee en ja opleveren. Bijvoorbeeld: is alles in orde met u? (antwoord is Ja) en Heeft u hulp nodig (antwoord is Nee). Dit om te voorkomen dat onterecht wordt aangenomen dat er geen hulp nodig is en er geen hulp wordt gestuurd terwijl dat wel nodig is. De triagist beoordeelt tevens of de vervolgactie uitvoerbaar is. De triagist onderneemt de juiste actie en rapporteert deze volgens afspraak.

Module 2

Indien de vervolgactie is dat er een andere discipline, zoals huisarts, ambulance of specialist ingezet moet worden, dient de triagist de gegevens over te dragen aan de opvolger middels een onderbouwde methode. Tijdens de overdracht dienen er afspraken gemaakt te worden over het vervolg en een eventuele evaluatie. Ook wordt in deze module gecheckt of de klant een indicatie heeft, zodat de opvolging hier rekening mee kan houden. Dit alles dient gerapporteerd te worden volgens afspraak.

Module 3

Module 3 betreft de verslaglegging. Getoetst wordt of alle verplichte en relevante informatie in het verslag is opgenomen. Er dient periodiek een evaluatie-instrument gebruikt te worden, waarin getoetst wordt of de triages en de informatieoverdracht volgens de onderbouwde systematiek en methodes uitgevoerd worden. Onder periodiek wordt in dit geval tenminste vier keer per jaar verstaan. De bevindingen dienen te worden vastgelegd en conclusies dienen te worden geïmplementeerd. In het geval van het overlijden van een klant of in het geval van een vermoeden van falen van het proces, dan wel de technologie nadat een alarm is gemaakt, wordt altijd een schriftelijke evaluatie uitgevoerd. Bij een vermoeden dat er sprake is van falen van het proces en/of de technologie wordt de directie geïnformeerd. Deze beslist of een melding bij de IGJ gedaan moet worden.

De 3 modules dienen getoetst te worden door, indien mogelijk, gesprekken terug te luisteren en dossiers in te zien. Dit dient de centrale aantoonbaar te maken door aanwezige protocollen. Aantoonbaar moet ook de naleving van (maandelijkse) periodieke controle op de drie beschreven modules zijn. Daarnaast dient inzichtelijk gemaakt te worden welke noodzakelijke scholing gevolgd is en dient er een verslag te zijn van periodieke intercollegiale toetsing van de triagisten/medewerkers van de meldcentrale. Aanbeveling is om een cyclus van een half jaar te doorlopen.

Indien geen zorgcentrale is opgenomen in de keten dan dient vanuit het careplatform het volgende te zijn geregeld:

- Het careplatform monitort elk ontvangen alarm en zorgt ervoor dat bij het niet accepteren van een alarm door een hulpverlener er elke 2 minuten een herhaalalarm wordt verstuurd.
- Indien binnen 15 minuten het alarm niet is geaccepteerd, dan dient er een escalatie te volgen volgens de afspraken met de klant.
- Het careplatform monitort dat een alarm correct wordt afgehandeld en stuurt naar iedere hulpverlener die initieel het alarm heeft ontvangen een bericht dat het alarm is afgehandeld.

VERANTWOORDELIJKHEID
In het Ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van het proces alarm afhandelen toebedeeld aan de rol van zorgcentrale. Indien er gebruik wordt gemaakt van een care platform ligt de verantwoordelijkheid bij de aanbieder en de hulpverlener.

NORMEN

Normen die gelden bij het gebruik van een <u>zorgcentrale:</u>

a) De zorgcentrale dient te voldoen aan de norm EN50518 Categorie Alarmcentrale II. Een beschrijving hiervan is opgenomen in bijlage 1.

Normen die gelden bij het gebruik van <u>careplatform:</u>

a) Het careplatform dient met betrekking tot de alarmafhandeling te voldoen aan de norm EN50518 Categorie Alarmcentrale II hoofdstukken 8 en 9.
b) Alle alarmen dienen te worden geregistreerd.
c) De zorgcentrale dient te monitoren of de ingezette alarmopvolging wel daadwerkelijk wordt vervuld;
d) 24 uur per dag, gedurende 365 dagen per jaar, dient de zorgcentrale beschikbaar te zijn voor het aannemen van alarmen;
e) 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 eventueel andere ingezette opvolging;

f) Personeel is in staat de alarmmeldingen adequaat en met de voor de betreffende alarmmelding vereiste deskundigheid af te handelen. De organisatie heeft de betreffende deskundigheid in functiebeschrijvingen en procedureel vastgelegd De zorgcentrale maakt wel een overzicht waaruit blijkt welke eisen aan opleiding en ervaring de zorgcentrale zelf stelt aan het personeel;

Normen die gelden bij het gebruik van <u>doorschakeling vanuit een careplatform:</u>

a) Doorgeschakelde oproep vanuit het careplatform dient als bekend en urgent nummer binnen te komen bij de opvolger;
b) Opvolgers -waaronder mantelzorgers - zijn zich bewust van hun rol als zorgopvolger. Dit wordt gecheckt en vastgelegd op het moment dat de opvolger in de opvolggegevens van de klant opgenomen wordt;
c) Er is voor de opvolger een escalatiemogelijkheid, die bekend is bij degene die de oproep ontvangt;
d) Indien geen van de opvolgers reageert, dient de alarmmelding naar een zorgcentrale doorgestuurd te kunnen worden, indien de klant hiervoor heeft gekozen;
e) Er is voor de opvolger een handleiding overlegd waarin staat hoe te handelen bij het ontvangen van een alarmoproep vanuit het platform
f) Het is voor de ontvanger van de alarmoproep duidelijk waar de klant zich bevindt op het moment dat het alarm is gemaakt.
g) Het systeem beschikt over actieve monitoring van de aanname van de alarmoproep en voicemail detectie, zodat alarmmeldingen niet geaccepteerd kunnen worden door een voicemail of fax.
h) Aanbieders bieden zowel professionele opvolging als opvolging door mantelzorgers aan
i) Klanten zijn bij contractering gewezen op mogelijke risico’s c.q. randvoorwaarden bij opvolging door mantelzorgers, zoals beschikbaarheid. Dit middels informed consent.
j) De ontvanger van het alarm moet:
    - Kunnen zien wie er alarm maakt en waar (naam plus positie; ruimte in huis of de GPS coördinaten en/of postcode indien buitenshuis);
    - Kunnen zien hoe het alarm tot stand is gekomen;
    - Kunnen interpreteren welke prioriteit het alarm heeft
k) De ontvanger moet vervolgens, indien een mantelzorger:
    - Alarmen kunnen beantwoorden en afmelden;
    - Een lijst van alarmen kunnen bekijken;
l) Bij een professionele zorgverlener die als ontvanger optreedt, aangevuld met:
    - Direct Assistentie kunnen opvragen;
    - Een noodalarm kunnen maken.
m) een alarmmelding kan via een careplatform op een mobiel (consumenten)device (smartphone, tablet) ontvangen worden en met dit device dient de alarmopvolging ingezet kunnen worden
n) De mantelzorger of de centralist moet contact kunnen maken met de bewoner om de situatie te verifiëren.

o) De spreek- /luisterverbinding moet voor de alarmerende én ontvanger goed te beluisteren zijn en de alarmerende moet zonder stemverheffing goed verstaanbaar zijn voor de ontvanger.
p) Op afstand is een alarm na spreek- /luistercommunicatie af te melden, dus zonder zelf de woning te betreden of bij de bewoner in de buurt te zijn.
q) Het moet mogelijk zijn de alarmmelding te relateren aan de registratie systemen van de zorgaanbieder of aan een elektronisch cliëntendossier (ECD) of Persoonlijk Gezondheidsdossier (PGD).

Algemene normen
a) ≥ 99% van alle binnenkomende alarmen wordt aangenomen
b) ≥ 80% van alle binnenkomende alarmen wordt binnen 30 seconden aangenomen
c) Maximaal 5% van alle binnenkomende alarmen heeft een wachttijd van meer dan 90 seconden. Uitluisteractiviteiten vallen hierbij niet onder alarmering.
d) In ≥ 90% van de alarmen waarbij (professionele) alarmopvolging ingezet moet worden, wordt deze binnen 1 minuut na afsluiting van het gesprek met de klant opgeroepen.

7.2.3. Opvolgen alarm

DOEL
Doel van het proces Opvolgen alarm is het zekerstellen dat de juiste reactie volgt op het proces alarm afhandelen.

Met betrekking tot alarmopvolging wordt een onderscheid gemaakt tussen professionele alarmopvolging en opvolging door mantelzorgers. Professionele alarmopvolging kenmerkt zich doordat de opvolging op georganiseerde wijze vanuit een organisatie 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.

Verantwoordelijkheid
In het Ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van het proces Opvolgen alarm toebedeeld aan de rol van alarmopvolging.

Normen
Voor het proces opvolgen alarm zijn binnen het Ketenkeurmerk de volgende normen van toepassing:

a) De medewerker die de alarmopvolging uitvoert is gekwalificeerd voor de uit te voeren handelingen; voor mantelzorgers dient de organisatie instructiesets beschikbaar te hebben
b) 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

<u>Algemene normen</u>

c) De bereikbaarheid van de alarmopvolging is minimaal 99%;
d) ≥ 80% van alle binnenkomende aanvragen voor alarmopvolging vanaf de zorgcentrale wordt binnen 90 seconden aangenomen/geaccepteerd. Uitluisteractiviteiten vallen hierbij niet onder alarmering;
e) In ≥ 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.

7.2.4. Access Management: Beheren toegang

DOEL
Doel van het proces Beheren toegang/lokalisatie is het zekerstellen dat medewerkers van professionele alarmopvolging en/of mantelzorgers zichzelf toegang kunnen verschaffen tot de woning van een klant en/of kunnen bepalen waar een alarm gemaakt is.

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.

NORMEN
Binnen het Ketenkeurmerk zijn de volgende normen vastgesteld voor dit proces:

a) Het moet mogelijk zijn om na een alarm snel een woning in te komen voor de daartoe gerechtigde personen.
b) De individueel ingerichte toegangsoplossing dient geïntegreerd te zijn binnen het alarmeringsprotocol

c) De sleuteloplossing moet goed in te passen zijn in de processen van de zorgaanbieder. Dat wil zeggen: de toegangsoplossing moet worden geïntegreerd binnen de gewenste (zorg) processen en moet bijdragen aan een aantoonbaar effectieve ondersteuning.
d) Er dient een risicomatrix voor toegang te zijn opgesteld. Onderdeel hiervan is in ieder geval verlies toegangsmiddel, ontslag medewerker, ongeoorloofd gebruik, molest, tijdelijke inzet medewerker.
e) Er moet geregistreerd worden wanneer -datum en tijdstip – de professionele opvolger de woning betreedt.
f) Wanneer binnen dit proces gebruik wordt gemaakt van sleutelkluizen, dient er een actief streven te zijn dat deze tenminste het SKG **certificaat hebben;
g) Indien in dit proces gebruik wordt gemaakt van duplicaten van huissleutels en een sleutelkabinet, dan dienen de duplicaatsleutels gecodeerd te worden opgeborgen in de daartoe bestemde sleutelkabinetten;
h) Indien in dit proces gebruik wordt gemaakt van elektronische toegang dienen alle activiteiten met betrekking tot het verkrijgen van toegang, het verschaffen van toegang aan individuele zorgverleners/mantelzorgers en mutaties in de toegang verlening geautomatiseerd te worden vastgelegd.
i) De wijze waarop de professionele alarmopvolging toegang kan krijgen tot de woning van de klant, dient te zijn geregistreerd in de toegangsautorisatie matrix;
j) De klant en/of diens vertegenwoordiger dient vooraf aan de dienstverlening schriftelijk toestemming te hebben gegeven voor de wijze waarop de professionele alarmopvolging zich toegang verschaft tot de woning;
k) De wijze waarop medewerkers van de professionele alarmopvolging zich toegang kunnen verschaffen tot woningen van klanten, dient door de opvolgende organisatie te zijn geprotocolleerd;
l) Het proces beheren toegang/lokalisatie mag alleen geactiveerd worden nadat een alarmmelding is binnengekomen op een zorgcentrale of via careplatform en de vervolgactie alarmopvolging is geïndiceerd.[8]

7.2.5. Factureren & incasseren

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

[8] De gebruikmaking van middelen en diensten uit het proces ´toegangsbeheer woning´ die worden ingezet in het reguliere zorgproces vallen buiten het ketenkeurmerk.

VERANTWOORDELIJKHEID
De verantwoordelijkheid voor het proces Factureren & incasseren ligt bij de rol van aanbieder en indien van toepassing bij de rol van aanbieder van opvolging.[9]

NORMEN
Binnen het Ketenkeurmerk zijn de volgende normen vastgesteld voor het proces Factureren & incasseren:

a) Factuur en incasso zijn opgesteld conform het contract tussen de aanbieder en de klant of zijn/haar bewindvoerder;
b) De factuur wordt conform contract en op aanvraag van de klant op papier en/of per e-mail verstrekt;
c) Bij voorkeur maandelijks maar minimaal eenmaal per kwartaal dient de incasso voor de geleverde dienst(en) plaats te vinden;
d) De omschrijving op het afschrift dient voor klanten duidelijk te zijn;
e) Indien van toepassing dient de fair use policy duidelijk in de leveringsvoorwaarden opgenomen te zijn;
f) Over eventuele meerkosten wordt de klant vooraf geïnformeerd;
g) Eventuele vergoedingen door verzekeraar, gemeente of derden moeten in mindering kunnen worden gebracht op het abonnement
h) Er mogen geen onverwachte kosten, service fees, meerwerk, etc. gedurende installatie en levensduur worden opgevoerd. Tenzij wordt voldaan aan de met de klant overeengekomen dienstverlening zoals benoemd in het proces bepalen klantbehoefte.
i) Het moet voor de contracterende organisatie (zorgaanbieder of zorgopvolger) eenvoudig mogelijk zijn om maandelijks de klanten individueel de gemaakte kosten door te belasten op basis van het daadwerkelijke gebruik (bij een BtoB en bij BtoC benadering). De kosten moeten per klant per maand kunnen worden geregistreerd en gefactureerd.

7.2.6. Incident Management

DOEL
Doel van het proces Incident management is het managen van incidenten en voorziet in de registratie, de classificatie en de correcte en consistente afhandeling van technische incidenten in de gehele keten van persoonsgebonden alarmeringsdiensten. Een incident is een verstoring binnen de dienst personenalarmering die door een klant gemeld wordt of die door controle van het systeem naar boven komt.

---

[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.

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

NORMEN
Voor het proces Incident management zijn binnen het Ketenkeurmerk de volgende normen van toepassing:

a) Bij BtoC organisaties moeten incidenten 24 uur per dag, 365 dagen per jaar kunnen worden gemeld;
b) Medewerkers die de herstelwerkzaamheden uitvoeren binnen dit proces moeten of zelf gekwalificeerd zijn of te allen tijde de benodigde expertise kunnen inschakelen;
c) Medewerkers die de herstelwerkzaamheden uitvoeren zijn vooraf geïnstrueerd;
d) Medewerkers die de herstelwerkzaamheden uitvoeren hebben minimaal éénmaal per jaar de mogelijkheid voor bijscholing/instructie op basis van nieuwe producten en/of werkwijze.
e) ≥ 90% van de software incidenten wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld;
f) ≥ 90% van de hardware incidenten wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld;
g) ≥ 90% van alle incidenten met een spoedeisende urgentie worden binnen 1 werkdag afgehandeld (= urgent in zijnde niet werkend alarmtoestel).
h) ≥ 95% van alle software incidenten die met een bug fix zijn opgelost dienen bij de eerstvolgende software release structureel te zijn verholpen.
i) Structurele incidenten die de betrouwbaarheid van de dienst in ernstige mate ondermijnen moeten binnen 30 werkdagen worden opgelost. In het geval de betrouwbaarheid van de dienst niet gegarandeerd kan worden, dienen de klanten, hun vertegenwoordigers en eventuele mantelzorgers hierover binnen 48 uur schriftelijk te worden verwittigd. Bij een langdurige onderbreking van de (betrouwbaarheid van de) dienst dient binnen 48 uur nadat is vastgesteld dat hiervan sprake is een calamiteitenplan in werking te treden.

7.3. Contract Beëindigen

7.3.1. Beëindigen contract

DOEL
Doel van het proces beëindigen contract is zekerstellen dat de dienst Personenalarmering op de juiste wijze kan worden beëindigd. Deze beëindiging kan zowel vanuit de aanbieder als vanuit de klant worden geïnitieerd. Beiden zullen dit volgens de gecontracteerde leveringsvoorwaarden dienen te doen.

VERANTWOORDELIJKHEID
In het Ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van het proces Beëindiging contract toebedeeld aan de rol van aanbieder en de rol van alarmopvolger.[10]

NORMEN
Binnen het Ketenkeurmerk zijn de volgende normen vastgesteld voor het proces beëindigen contract:

a) 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 worden de reden van contractbeëindiging evenals de mogelijke consequenties toegelicht;

b) De opzegtermijn voor de aanbieder betreft drie maanden (in specifieke situaties, zoals opzettelijk misbruik, kan de opzegtermijn voor de aanbieder verlaagd worden mits dit juridisch mogelijk is);

c) De aanbieder heeft een procedure voor contractbeëindiging bij het overlijden van de klant. De procedure dient recht te doen aan de dienstverlening en aan het geconstateerde feit en erop toe te zien dat beëindiging van de dienstverlening en de incasso hiervan binnen een maand geschiedt.

d) In ≥ 90% van de gevallen hebben de processtappen ‘beëindiging dienstverlening’, ‘financiële vereffening + schriftelijke bevestiging’, en ‘informeren van ketenpartners’, wanneer van toepassing, een doorlooptijd van maximaal vijf werkdagen. Het proces

[10] 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.

'retour apparatuur' dient binnen deze vijf dagen gestart te zijn en er dient een afspraak te zijn over retournering. Het proces hoeft nog niet volledig doorlopen te zijn.

AANBEVELING
Bij het overlijden van een klant dient aanbieder op gepaste wijze het contract te beëindigen conform de leveringsvoorwaarden. De leveringsvoorwaarden dienen uitdrukkelijk rekening te houden met het beëindigen van de dienst bij overlijden. Aanbieder dient zeker te stellen dat in voorkomend geval alle communicatie verlegd wordt naar de door de nabestaanden aangedragen contactpersoon en deze communicatie zo snel als mogelijk wordt afgehandeld en beëindigd, inclusief de afhandeling van de in 7.2.5 genoemde (eind)factuur.

7.3.2. Demonteren en deactiveren

DOEL
Doel van het proces demonteren en deactiveren is het zekerstellen dat bij de beëindiging van de dienst de noodzakelijke stappen worden genomen om de dienst te deactiveren en zo nodig apparatuur te deactiveren en/of te verwijderen.

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 PersonenAlarmering. Het betreft zowel het "uitschakelen" en mogelijk retourneren van het alarmtoestel als het deactiveren van de klant binnen het careplatform.

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

NORMEN
De gestelde normen voor demonteren en deactiveren zijn:

a) klant ontvangt altijd een schriftelijke bevestiging van de afspraken
b) bij gekochte apparatuur wordt bevestigd dat de klant eigenaar van de apparatuur blijft
c) bij gehuurde apparatuur wordt vermeld hoe en binnen welke termijn deze geretourneerd dient te worden
d) er is duidelijkheid over datum van afsluiten van dienstverlening en laatste betaling
e) proces voldoet aan de eisen die de AVG stelt omtrent omgang met persoonsgegevens
f) er is duidelijk beleid omtrent de-activatie na overlijden klant
g) ≥ 90% van de door de monteur uitgevoerde demontages dient plaats te vinden op een met de klant afgestemd tijdstip.
h) >90% van de deactivaties geschiedt op wensdatum klant
i) >90% van de deactivaties bij overlijden geschiedt binnen 48 uur na melding

AANBEVELING
Aanbieder en installateur dienen in geval van overlijden nadrukkelijk rekening te houden met de bijzondere omstandigheden rond het overlijden van de klant en in haar processen omtrent bijvoorbeeld het retournemen van apparatuur hiermee rekening houden.

8. Support

8.1. Beheren Careplatform

DOEL
Doel van het proces Beheren Careplatform is de beschikbaarheid van de hard- en software waarbinnen de signalering, vastlegging, routering en het technisch beheer is vastgelegd en daadwerkelijk de alarmmeldingen binnenkomen en worden afgehandeld zeker te stellen.

VERANTWOORDELIJKHEID
In het Ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van het proces Careplatform toebedeeld aan de rol van zorgcentrale en aanbieder.

NORMEN
Binnen het Ketenkeurmerk zijn de volgende normen vastgesteld voor het proces Careplatform:

a) Het Careplatform moet 24 uur per dag, 365 dagen per jaar in werking zijn;
b) Bij calamiteiten dienen de werkzaamheden op een uitwijklocatie voortgezet te kunnen worden. Op deze uitwijklocatie dient een redundant versie van het careplatform beschikbaar te zijn;
c) Er dient conform het service window van de leverancier, service en onderhoud gepleegd te worden aan het Careplatform;
d) Het Careplatform dient de technische staat van de bij de klanten in gebruik zijnde alarmeringsapparatuur te monitoren;
e) Het Careplatform dient routeringsinformatie, protocolherzieningen en firmware updates en upgrades op afstand te kunnen aanpassen;
f) Het Careplatform dient minimaal alle kengetallen rond alarmen en opvolging te registreren en opnames van gesprekken te kunnen maken;
g) Het Careplatform dient realtime in verbinding te staan met de bij klanten in gebruik zijnde apparatuur;
h) Het Careplatform dient een ontwikkel-/testomgeving te bevatten;
i) Het Careplatform moet middels een actueel overzicht inzichtelijk hebben welke hard- en software (per product, productversie en softwarerelease) gekoppeld is met de software van het careplatform;
j) Het Careplatform dient minimaal drie aangeboden alarmen tegelijkertijd te kunnen verwerken;
k) Het Careplatform dient de mogelijkheid te hebben om meerdere protocollen te kunnen afhandelen;
l) Het Careplatform dient de mogelijkheid te hebben om (alarm)meldingen op klant(locatie) niveau en device type te identificeren;
m) De software van het Careplatform 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 professionele alarmopvolgers met beschikbaarheidsrooster;
- Contact gegevens van mantelzorgers;
- 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 beschikbaar is
- Log files registratie alarmen.

n) De software van het Careplatform moet toegerust zijn tot het vervaardigen van de volgende rapportages:
   - Aantal aangenomen en afgehandelde 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 alarmtoestellen, periodiek op klant(locatie) en merk(type/serie) niveau;
   - Aantal storingen + doorlooptijden, periodiek op klant(locatie) en merk(type/serie) niveau;
   - Beschikbaarheid (aantal aangenomen en geannuleerde alarmen);
   - Outbound calls aanname- en doorlooptijden, periodiek op klant (locatie) en centralistniveau.

o) Het beheren van functies, het aanmaken van nieuwe gebruikers en het toekennen van functies aan gebruikers moet eenvoudig (*plug & play*) en op afstand kunnen gebeuren

p) De gebruikte software is browser onafhankelijk (dat wil zeggen, werkt onder de twee meest recente versies van de meest gangbare browsers).

8.2. Monitoren technische keten

DOEL

Doel van het proces van monitoren technische keten is zekerstellen van het monitoren van de technische werking van het gehele proces Personenalarmering, 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.

VERANTWOORDELIJKHEID

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

NORMEN

Aan het proces monitoren technische keten zijn binnen het Ketenkeurmerk de volgende normen van toepassing:

a) Alle gebruikte alarmtoestellen die ingezet worden om alarmmeldingen te maken (zowel passief als actief) moeten kunnen signaleren op storingen binnen het toestel en de verbinding tussen het toestel en het Careplatform;
b) Alle gebruikte toestellen die ingezet worden om alarmmeldingen te kunnen maken (zowel passief als actief) moeten worden geprogrammeerd om deze signaleringsfunctie te kunnen uitvoeren;
c) Er moet een signaleringsmonitor zijn ingericht;
d) Het systeem moet zichzelf en zijn componenten, automatisch controleren en daarover rapporteren
e) 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 leefstijlmonitoring (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[11];
f) Bij alarmtoestellen en in het Careplatform dienen de technische meldingen te zijn geactiveerd, zolang het alarmtoestel bij een klant staat geïnstalleerd en actief wordt gebruikt;

g) Technische meldingen van alarmtoestellen worden minimaal eenmaal per week naar de zorgcentrale gecommuniceerd. In het geval van ‘connected’ alarmtoestellen (gekoppeld in een platform) dienen de technische meldingen ‘real-time’ naar dit platform te worden gecommuniceerd;
h) Het Careplatform zal, zoveel als mogelijk en zinvol, de verbinding en status van online alarmtoestellen bewaken en alarmeren bij uitval van een verbinding of probleem in het alarmtoestel (bijv. wegvallen netspanning, bijna lege batterij).
i) De zorgcentrale communiceert de technische meldingen van ‘niet-connected’ apparatuur naar de installateur, zodat er onderhoud uitgevoerd kan worden op de apparatuur;
j) De installateur heeft toegang tot het platform van ‘connected-apparatuur’ en verschaft zich hiermee rechtstreeks toegang tot de technische meldingen;
k) De technische melding bevat per melding minimaal de volgende gegevens:
    - Identificatie van het specifieke apparaat;
    - Identificatie van adres;
    - Meldingsoorzaak;
    - Tijdstip van melden;

[11] Ter vergelijk: 99,5% is de gemiddelde beschikbaarheid van het openbare internet in 2013.

l) Minimaal de volgende technische meldingen worden opgevolgd middels onderhoud:
    - Niet ontvangen controlemeldingen
    - Batterijspanning van het basisstation of de randapparatuur is laag of zwak
    - Accu defect
    - Inbelfouten
    - Storing en/of blokkering radioweg

m) Niet ontvangen controlemeldingen hoeven alleen opgevolgd te worden indien er sinds de controlemelding geen alarmmelding meer is geweest;

n) De diverse partijen in de keten maken afspraken over de frequentie van aanlevering van technische meldingen, alsmede de doorlooptijd t/m uitvoering van het onderhoud;

o) Personenalarmering die geïnstalleerd is bij klanten thuis dient te voldoen aan de norm EN 50134;

p) Mobiele apparatuur die opgeladen dient te worden dient een accumelding te geven als een ingestelde ondergrens wordt overschreden. Deze melding dient zowel aan de zorgcentrale als aan de klant gegeven te worden.

8.3. Netwerkcomponenten & Infrastructuur

DOEL

Doel van het proces netwerkcomponenten & Infrastructuur is het zekerstellen van de transmissie, tussen het alarmtoestel bij de klant en, het Careplatform en/of meldbank.
Het gaat hier over de fysieke infrastructuur zoals netlijnen, IP verbindingen, de daarvoor benodigde apparatuur en de afspraken hierover.

VERANTWOORDELIJKHEID

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

NORMEN

Voor het proces netwerkcomponenten & infrastructuur zijn binnen het Ketenkeurmerk de volgende normen van toepassing:

a) Netwerkcomponenten bij ketenpartners moeten gevalideerd worden voor deze in de keten worden opgenomen (validatierapport);

b) Een risicoanalyse van elk netwerkcomponent dient te worden meegenomen ten behoeve van continuïteitsmanagement;

c) Er dienen afspraken te zijn omtrent de zorgcentrale infrastructuur en de performance hiervan. De zorgcentrale infrastructuur dient een beschikbaarheid van meer dan 95% te waarborgen.

d) Indien aanbieders speciale afspraken hebben rondom de BtoC infrastructuur dienen met leveranciers van BtoC infrastructuur afspraken gemaakt te zijn omtrent service windows, verbrekende verbindingen en nieuwe releases.

8.4. Asset Management & recycling

DOEL
Doel van het proces Asset Management & recycling is het optimaal managen van de apparatuur die in voorraad staat of bij de klant in gebruik is of kan worden ingezet in de keten van Personenalarmering.

VERANTWOORDELIJKHEID
In het Ketenkeurmerk is de verantwoordelijkheid van het proces Asset Management & recycling toebedeeld aan de rollen aanbieder, leverancier en installateur.

NORMEN
Voor het proces Asset management & recycling zijn binnen het Ketenkeurmerk de volgende normen vastgesteld:

a) De organisatie dient processen en procedures te hebben voor:
    - Inkoop van hard- en software
    - Preventief en correctief onderhoud van hard- en software
    - Hergebruik en recycling
    - Voorraadbeheer
b) De organisatie dient te allen tijde kennis te hebben van de 'installed base': men kent de status en de locatie van ieder individueel apparaat (alarmtoestel en evt. toebehoren);
c) 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;
d) Er wordt een unieke registratie bijgehouden van alles wat een serienummer heeft;
e) Er dient voldoende voorraad beschikbaar te zijn om de plaatsingen binnen de gestelde tijd uit te voeren en incidenten op te lossen;
f) Apparatuur wordt onderhouden conform de richtlijnen die door de fabrikant zijn opgesteld;
g) Er moet een helder, werkbaar service contract worden aangeboden, passend bij de interne processen van de zorgaanbieder. (Indien het een business-to-business, BtoC oplossing betreft die via de zorgaanbieder wordt aangeboden aan de klanten);
h) Er is een onderhoudsplan dat voorziet in periodiek en correctief onderhoud, en dat tevens voorziet in signalering van gemist onderhoud;
i) Er is een proces ingericht om in het geval van correctief onderhoud de klant van informatie te voorzien;
j) Er is een proces aanwezig voor reconditionering en terugname en verwerking van afgekeurde onderdelen.

8.5. Competentiebeheer

DOEL
Doel van het proces competentiebeheer is zekerstellen dat iedereen in de keten van Personenalarmering over de juiste competenties beschikt.

Het is belangrijk dat alle medewerkers relevante trainingen hebben ontvangen die van toepassing zijn op hun rol maar het is ook net zo belangrijk dat zij hebben aangetoond dat zij in staat zijn om hun taken uit te voeren.

VERANTWOORDELIJKHEID
De verantwoordelijkheid voor het proces Competentiebeheer ligt bij alle partners in de keten.

NORMEN
De dienstverlener dient aan de volgende eisen te voldoen:

a) Een competentieplan hebben voor de medewerkers binnen de keten
b) Bepalen van functieprofielen waarin de vaardigheden en capaciteiten zijn benoemd die nodig zijn om een specifieke rol te vervullen inclusief relevante regelgeving in het kader van de privacy, AVG en andere data-security maatregelen.
c) Beschikken over functieprofielen voor elke functie
d) Ervoor zorgen dat vaardigheden en competentie frequent worden beoordeeld en dat opfriscursussen worden uitgevoerd en vastgelegd
e) Zorgen voor adequate niveaus van supervisie en begeleiding voor ondersteuning van het personeel
f) Zorgen voor een introductie- en trainingsprogramma voor alle personeelsleden, specifiek voor hun rol
g) Zorgen dat alle nodige veiligheidscontroles op het personeel zijn uitgevoerd om de gebruiker van de service te beschermen

8.6. Specifieke technische eisen aan mobiele apparatuur binnen de keten

Bij het gebruik van (telefoon)lijnverbonden toestellen binnen de keten geldt de technische norm EN 50134. Voor mobiele alarmtoestellen is er geen norm. Deze paragraaf geeft aan wat de minimale normen zijn voor het Ketenkeurmerk indien er mobiele alarmtoestellen ingezet worden binnen de keten.

Functionele eis is dat bij informatievoorziening en contractering helder moet zijn wat de randvoorwaarden zijn waaronder de dienst werkt. Denk hierbij ook aan verantwoordelijkheid voor het functioneren van de dienst en de opvolging.
Het dient duidelijk te zijn hoe de opvolging geregeld is binnen en buiten het adherentiegebied.

NORMEN
Een mobiel alarmeringstoestel dient minimaal aan de volgende eisen te voldoen.
Locatie bepaling is uitermate van belang. Aan locatiebepaling worden de volgende eisen gesteld, onder normale gebruiks- en weeromstandigheden:

a) Dient te voldoen aan de volgende locatie bepalingseisen:
    1. Moet in een open veld de locatie kunnen bepalen op basis van minimaal 5 satellieten;

2. Locatie fix na inschakeling van het apparaat en na verlaten gebouw dient binnen maximaal twee minuten te geschieden (mits de GPS almanak is geladen);
3. De GPS almanak dient minimaal eenmaal per week geüpdatet te worden met de laatste gegevens. Hiervoor is het noodzakelijk dat het toestel een GPS-verbinding kan opzetten;
4. Locatie gegevens die meegestuurd worden dienen minimaal te voldoen aan de volgende specificaties
    i. Open veld locatiespreiding maximaal 3-10 meter
    ii. Bebouwde kom locatiespreiding maximaal 10-25 meter
    iii. Binnen gebouw locatiespreiding 25 – 40 meter

Deze norm wordt beoordeeld aan de hand van de door de leverancier beschikbaar gestelde testrapporten.

b) Het moet voor de beoordelaar van het alarm mogelijk zijn om historische gegevens te raadplegen omtrent GPS posities. Dit dient mogelijk te zijn tot een maand voor de alarmoproep. Dit met toestemming van de cliënt.
c) De locatie dient te allen tijde met een alarmoproep meegestuurd te worden via minimaal 2 kanalen, bij voorkeur data en SMS. Daarnaast moet locatiemelding tezamen met alarmmelding ontvangen worden binnen het careplatform en getoond kunnen worden op een kaart; Naast GPS positie wordt het aanbevolen om ook de postcode mee te sturen. Dit zal in 2021 een eis zijn.
d) De levensduur van de accu/batterij is minimaal twee jaar, bij oplaadgedrag conform door fabrikant aangegeven oplaadcyclus. Hierbij wordt uitgegaan van een oplaadcyclus van 1 maal opladen per dag.

    Bewijsvoering dient door testresultaten van aanbieder/leverancier onderbouwd te worden.
e) Een opgeladen toestel dient minimaal 24 uur zonder laden te kunnen, bij de volgende belastingen:
    - Locatiegegevens kunnen zenden per 5 minuten
    - Gesprek van een uur kunnen voeren
    - Tweemaal alarm kunnen maken
f) Het mag maximaal twee uur duren om een leeg toestel op te laden (bij dagelijks laadgedrag);
g) De gebruikte Provider voor mobiele alarmering moet in NL-roaming voorzien. Er mag geen prepaid SIM kaart gebruikt worden om deze service te verlenen;
h) Vanaf 2021 dient de mogelijkheid geboden te worden om locatie ‘thuis’ eenvoudig te herkennen voor triagist/beoordelaar;
i) Binnen de dienst dient ingesteld te kunnen worden wanneer de locatiegegevens verzonden worden en welke interval gehanteerd wordt.
j) De klant dient in te stemmen met welke personen/organisaties zijn locatiegegevens gedeeld worden.
k) Het toestel moet minimaal spatwaterdicht zijn, voldoen aan waterdichtheid norm IP x5

l) Het toestel dient op een aantal punten aan dezelfde normen te voldoen als lijn verbonden toestellen (EN 50143):
    1. een valtest vanaf 1,5 meter hoogte ongeschonden kunnen doorstaan
    2. bij gebruik van een halskoord dient dit open te springen bij eenzelfde kracht
    3. De drukknop dient met een eenzelfde kracht bediend te kunnen worden

m) Het systeem beschikt over actieve aanname alarm oproep (of voicemail detectie) en monitoring alarmmeldingen (door zorgcentrale of care platform). Bij voorkeur krijgen overige mantelzorgers/alarmopvolgers bericht dat alarm wordt beantwoord.

n) Mobiele apparatuur waarvan de accu opgeladen dient te worden dient een accumelding aan te geven, bij een accuspanning tussen 15-25%. Deze melding dient binnen het careplatform geregistreerd te worden en gemeld te worden binnen de klantomgeving en professionele omgeving;

o) Spreek/luisterverbinding moet voldoende zijn om in een omgeving van 60 dB goed verstaanbaar te zijn.

9. Performance management & Evaluatie

De aangeboden diensten en onderliggende processen moeten op regelmatige basis worden beoordeeld. Het doel van dit proces is om de effectiviteit en/of efficiëntie van de Service en de Keten van Personenalarmering te verbeteren. Dit is in lijn met het concept van algehele kwaliteitsmanagementsystemen in ISO 9001.

9.1. Performance evaluation

DOEL
Ontwikkeling van een open partnerschapscultuur, die leidt tot een verbeterde effectiviteit en / of efficiëntie van de Service.

VERANTWOORDELIJKHEID
Alle ketenpartners zijn verantwoordelijk om te doen aan evaluatie van de eigen performance en de performance van de keten in zijn geheel.

NORMEN
De ketenpartner dient:

a) Beschikken over een performance management-proces om regelmatig de prestaties van de service te toetsen aan KPI's;
b) De feedback van klanten analyseren en hiermee rekening houden bij de regelmatige beoordeling van de prestaties van de service;
c) Feedback en prestatie-informatie delen met partners in de sociale-alarmketen.
d) Een proces hebben om mogelijkheden voor serviceverbetering te identificeren, te implementeren en te handhaven. Elke organisatie binnen de sociale alarmketen zal de processen evalueren die de organisatie verbinden met de andere partners binnen de keten van sociale alarmering;
e) Informatie publiceren over hun Key Performance Indicators;
f) De ketenpartner moet KPI's definiëren[12] voor de serviceprestaties en die KPI's volgen, ook als onderdeel van de servicerevisie. Typische KPI's zijn:
    - duur van alarmoproep tot aankomst van hulp
    - aantal uitgevallen apparaten binnen bepaald tijdsbestek
    - (maximum) tijdrelais tussen het activeren van een alarm en het begin van de triage
    - (Maximum) tijd tussen triage en activering opvolger
    - (maximum) opvolgtijdtijd tussen geactiveerde opvolger en aankomst bij de klant

[12] Voor het definiëren van KPI-intervallen wordt verwezen naar CENELEC-norm EN 50134-7: 2017 paragraaf 9.1

- (maximum) tijd tussen aanvraag beëindiging en daadwerkelijke beëindiging van de service
- klanttevredenheid
- frequentie van incidenten

9.2. Service Level Agreement & Reporting

DOEL
Ketenpartners verwerken de afspraken in Service Level Agreements en richten de rapportage hiervan in
Ketenpartners werken met elkaar samen en verankeren deze samenwerking binnen een Service Level Agreement. Deze service level agreement dient als basis om de kwaliteit binnen de keten te meten en te rapporteren.

VERANTWOORDELIJKHEID
Iedere ketenpartner is verantwoordelijk voor het inrichten van de service level agreement en het inrichten van de rapportage hiervan.

NORMEN
De ketenpartner moet:

a) Een heldere Service Level Agreement overeenkomen. In de aangeboden SLA dienen in elk geval de volgende zaken te zijn opgenomen:
    - Algemene beschrijving van de dienstverlening/ systeem.
    - Het niveau van de dienstverlening (service levels).
    - Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van Partijen.
    - Rapportage ten aanzien van de overeengekomen service levels.
    - Het verloop van de communicatie tussen de partijen.
b) Rapporteren op de overeengekomen SLA. Onderdelen van de rapportage zijn in elk geval:
    - Beschikbaarheid systemen over de voorafgaande periode.
    - Aantal incidenten, met toelichting.
    - Aantal voorgestelde wijzigingen.
    - Aantal uitgevoerde wijzigingen.
    - Eventuele escalaties en getroffen maatregelen.
c) Voor het beheer, management, rapportages en informatieverstrekking in het algemeen dienen de functies beheerd te kunnen worden vanaf een standaard werkplek of gangbare smartphone apparatuur.
d) Met het oog op de toekomst moet het eenvoudig zijn om op basis van het systeem slimme rapportages te kunnen genereren, zoals (in geval van contact met zorgprofessionals):
    - Het kunnen bekijken en exporteren (in universeel formaat) van alarmen per cliënt.
    - Het kunnen bekijken en exporteren (in universeel formaat) van de tijd tussen alarm en opvolging.
    - Het kunnen krijgen van een signaal wanneer een aantal alarmen per cliënt overschreden wordt.

- Het kunnen bekijken en exporteren (in universeel formaat) van de zorgtijd per cliënt.
- Het kunnen bekijken van alarmafhandeling per medewerker.

e) De databron voor de hierboven benoemde rapportages moet bereikbaar zijn (hetzij via een rechtstreekse verbinding, hetzij via een export) voor de BI-oplossing van de aanbieder om eventuele managementinformatie te genereren gecombineerd met data uit andere databronnen

f) De oplossing moet voldoen aan NEN7510 op het gebied van beheerprocessen