



KETENKEURMERK
PersonenAlarmering
Versie 4.0



Voorwoord	5
1. Inleiding	6
1.1. Leeswijzer	8
1.2. Toepassingsgebieden en scope	9
1.3. Normen en verwijzingen	11
1.3.1. Europese normeringen en wetgeving	13
1.3.2. Nederlandse normen en specificaties	13
1.3.3. NTA 8813 Schemabeheerders	14
1.4 Overgangsregeling	14
Definities	15
2. Procesmodel	21
2.1. Het procesmodel	21
2.2. Rollen en verantwoordelijkheden binnen de keten.....	23
3. Leiderschap & Governance	27
3.1. Leiderschap binnen de keten	27
3.2. Privacy en data security	28
3.2.1. Beheren klantgegevens.....	28
4. Planning	31
4.1. Managen continuïteit.....	31
4.2. Managen Capaciteit.....	32
4.3. Serviceontwikkeling	34
5. Customer Engagement	36
5.1. Meten klanttevredenheid	36
5.2. Klachten afhandelen	37
6. Operations	38
6.1. Onboarding.....	38

6.1.1. Informeren klant.....	38
6.1.2. Bepalen klantbehoefte	39
6.1.3. Contracteren	40
6.1.4. Installeren en activeren	42
6.1.5. Instrueren.....	43
6.2. Dienstverlening	45
6.2.1. Alarm Melden	45
6.2.2. Alarm afhandelen	47
6.2.3. Opvolgen alarm	52
6.2.4. Access Management: Beheren toegang	54
6.2.5. Factureren & incasseren.....	55
6.2.6. Incident Management	56
6.3. Contract Beëindigen.....	57
6.3.1. Beëindigen contract.....	57
6.3.2. Demonteren en deactiveren.....	58
7. Support.....	59
7.1. Beheren Careplatform	59
7.2. Monitoren technische keten	60
7.3. Netwerkcomponenten & Infrastructuur	62
7.4. Asset Management & recycling	63
7.5. Competentiebeheer.....	64
7.6. Specifieke eisen aan mobiele apparatuur binnen de keten.....	64
8. Performance management & Evaluatie	67
8.1. Performance evaluatie.....	67
8.2. Service Level Agreement & Reporting.....	68

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. In 2019 is een relatief grote slag gemaakt en is versie 3.0 van het WDTM Ketenkeurmerk gepresenteerd. Inmiddels ligt versie 4.0 voor u. Deze versie is aangepast aan de actualiteit en op veel punten is de tekst geconcretiseerd. Het is nu aan de ketenpartners om de uitdaging aan te gaan en zich te committeren aan de aangepaste normen.

Wouter Meijer
Voorzitter WDTM

Houten, augustus 2024

1. Inleiding

WDTM heeft met het WDTM Ketenkeurmerk Personenalarmering een in Europa toonaangevend keurmerk ontwikkeld dat breed wordt geaccepteerd en gedragen. Het WDTM Ketenkeurmerk is de basis geweest voor het Europese Service model Social Care Alarms, de TS 17470 (TS= Technical Specification). Organisaties die voldoen aan het WDTM Ketenkeurmerk voldoen hiermee automatisch ook aan dit Europese schema.

Het WDTM Ketenkeurmerk is geïntroduceerd in 2012 en vernieuwd in januari 2020 (versie 3.0). Versie 4.0 is een revisie en modernisering van WDTM Ketenkeurmerk 3.0:

- De koppeling met de norm voor PAC-centrales (NEN-EN 50518 en NEN-EN 50136-1) Alarmcentrale II is losgelaten en vervangen door de verwijzing naar care centers binnen NEN-EN 50134. Dit is de Europese link tussen zogenaamde alarm (PAC) centrales en zorgcentrales.
- Er is een harde eis geïntroduceerd omtrent het beëindigen van de inzet van analoge (personenalarmerings)apparatuur: Vanaf 1 januari 2025 wordt nieuw in te zetten personenalarmeringsapparatuur in principe digitaal of via het mobiele netwerk aangesloten. Met ingang van 2028 wordt er geen analoge apparatuur meer ingezet en is er geen analoog aangesloten apparatuur actief.
- Ketenkeurmerkhouders die nog analoge apparatuur inzetten, overleggen tot en met 2028 bij de jaarlijkse audit een migratieplan. Hierin wordt beschreven welk deel van de alarmeringsapparatuur nog analoog is en welk deel van de apparatuur analoog is aangesloten. Daarnaast wordt beschreven hoe voor 2028 de analoge apparatuur wordt uitgefaseerd, dan wel vervangen en hoe de analoge aansluitingen worden vervangen door digitale of mobiele aansluitingen. In het migratieplan wordt ook beschreven wat de verantwoordelijkheid is van de ketenkeurmerkhouders in het kader van de migratie en wat de verantwoordelijkheden zijn van eventuele derde partijen.
- De rol van system integrator is ingebracht en de rol van leverancier is uitgebreid. Tevens is er meer aandacht voor de fabrikant van software die de keten ondersteunt.
- De eisen aan mobiele alarmering zijn verscherpt. Met name op het gebied van de monitoring van de dienstverlening komt dit tot uiting.
- Vanaf 2026 wordt de certificering conform de NEN-7510 verplicht gesteld voor alle ketenpartners die medische patiëntgegevens verwerken zoals zorgcentrales.
- De regels voor cybersecurity zijn aangescherpt.
- Ketenkeurmerkhouders dienen met de inwerkingtreding van deze versie van het Ketenkeurmerk in relevante publicaties (zoals websites, folders en offertes) expliciet te vermelden voor welke producten en welke versies van producten het Ketenkeurmerk is gerealiseerd.

Het doel van het WDTM Ketenkeurmerk is in de eerste plaats om de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de dienst Personenalarmering te borgen. Dit wordt gerealiseerd door transparantie en duidelijkheid te bieden voor wat betreft de dienstverlening binnen de integrale keten die de dienst Personenalarmering¹ is betrokken.

- Het WDTM Ketenkeurmerk draagt ertoe bij dat de schakels in de keten optimaal samenwerken en op elkaar worden afgestemd. Dit biedt de gebruikers van de dienst Personenalarmering een hogere garantie op de adequate werking van de keten.

- In het Ketenkeurmerk worden de verantwoordelijkheden per rol toebedeeld aan de organisaties binnen de keten; dit verschaft duidelijkheid.

- Het Ketenkeurmerk geeft zowel klanten, mantelzorgers als zorgaanbieders de zekerheid te werken met ketenpartners die aan de hoogste normen voldoen op het gebied van personenalarmering.

Het Ketenkeurmerk biedt borging van 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.

Een bijzondere plaats in de keten wordt ingenomen door de telecomproviders. De telecomprovider is op meerdere plekken in de keten actief. De telecomprovider wordt aan de kantzijde vaak gekozen door de eindgebruiker van de dienst. De telecomprovider voor de zorgcentrale en aanbieder is een zakelijk dienstverlener. De telecomdienstverlening wordt gehouden aan bepaalde beschikbaarheid. In de praktijk is deze beschikbaarheid lager dan de eisen in het Ketenkeurmerk. Het is de taak van de ketenpartners om de kwaliteit binnen de keten te waarborgen, mogelijk door technologische oplossingen (SIM-overloop), dual homing of andere oplossingen waarmee redundantie van telecomvoorzieningen wordt gerealiseerd. Tevens zijn er normen omtrent het gebruik van telecomvoorzieningen in (Ziekenhuis verplaatste) zorgsituaties. 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.

¹Buiten het feit dat WDTM toeziet op een juiste interpretatie van het Ketenkeurmerk personenalarmering, kan WDTM de kwaliteit van de aangesloten organisaties enkel garanderen op het moment van auditeren. WDTM is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening na de audit. WDTM zal haar taak als toezichthouder serieus nemen en bij eventuele aanwijzingen van kwaliteitsverlies bij een gecertificeerde organisatieonderzoek doen en vervolgens naar beste vermogen en inzicht handelen.

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. In de navolgende hoofdstukken wordt gedetailleerd ingegaan op de specifieke criteria.

Het document beschrijft de processen en stelt eisen aan de uitvoering. Hierop is de audit en certificering gebaseerd. Het document kan ook gelezen worden als een toets document waarin de eisen per rol zijn beschreven. De praktijk wijst uit dat veel organisaties het tevens hanteren als een leidraad om hun eigen processen middels een kwaliteitssysteem vorm te geven.

De organisatie moet continu aan de certificerende-instelling kunnen aantonen dat wordt voldaan aan de eisen van kwaliteitsborging en de voorwaarden in het WDTM schema. De organisatie voorziet de certificerende instelling van alle relevante informatie. Het niet nakomen hiervan kan leiden tot sancties. De sancties kunnen variëren van een aantekening in het auditrapport, het benoemen van tekortkomingen in het rapport tot het intrekken van het Ketenkeurmerk.

Het kwaliteitssysteem heeft hierbij een ondersteunend karakter, gericht op het continu borgen van de kwaliteit van het gecertificeerde rol(len). Hoofdstuk 2 legt het gehanteerde bestuurs- en procesmodel uit. Het gaat in op de achtergrond en de inhoud van het procesmodel. Tevens wordt ingegaan op de verschillende rollen binnen de keten en de afstemming tussen de rollen.

Hoofdstuk 3 behandelt leiderschap en governance. Het is met name van belang om in te gaan op de verankering van de technologie en dienstverlening binnen de organisatie en de vormgeving van relaties tussen ketenpartners. Ook beschrijft dit hoofdstuk hoe de uitgangspunten van de dienstverlening en de visie op de toekomst worden getoetst.

Hoofdstuk 4 gaat in op planning & continuïteit. Business en product development vallen tevens binnen dit hoofdstuk. In dit hoofdstuk wordt de innovatie en de continuïteit van de dienstverlening behandeld.

Hoofdstuk 5 behandelt de customer supportprocessen.

Hoofdstuk 6 Behandelt de operationele processen. Hierin worden het aanmeldings-, installatie, dienstverlenings-, alarmerings- en opvolgproces beschreven. Tevens worden de normen voor het beëindigen van de dienstverlening weergegeven. Dit hoofdstuk is met name van belang voor installateurs, aanbieders en zorgcentrales.

Hoofdstuk 7 gaat in op de ondersteunende processen die ingericht dienen te zijn om de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening te borgen. Het betreft met name het beheren en monitoren van technologie, Daarnaast wordt ook scholing en deskundigheid van medewerkers behandeld. Een speciale paragraaf is gewijd aan de eisen voor mobiele alarmering. Dit hoofdstuk is met name van belang voor system integrators, fabrikanten van software en mobiele alarmeringsoplossingen en aanbieders.

Hoofdstuk 8 betreft performance management en evaluatie. Dit hoofdstuk maakt de keten rond en geeft aan hoe partijen binnen de keten met elkaar samenwerken, verbeterpunten vaststellen, elkaar hierbij assisteren en de verbeterpunten vormgeven.

1.2. Toepassingsgebieden en scope

Het Ketenkeurmerk is van toepassing op alle processen die verband houden met de inzet van zorgtechnologie in een thuissituatie en met name de dienst personenalarmering. Het betreft alle dienstverlening waarbij een systeem actief of passief een persoonlijk alarm kan genereren, dat binnenkomt op een careplatform of bij een zorgcentrale en een bepaalde triage en opvolging vereist.

Binnen de scope vallen personenalarmeringssystemen ongeacht de techniek die gebruikt wordt om de signalen over te brengen – analoog (tot uiterlijk 2028), digitaal, mobiel of anders.

In het keurmerk wordt zowel over alarmen als over signalen gesproken.

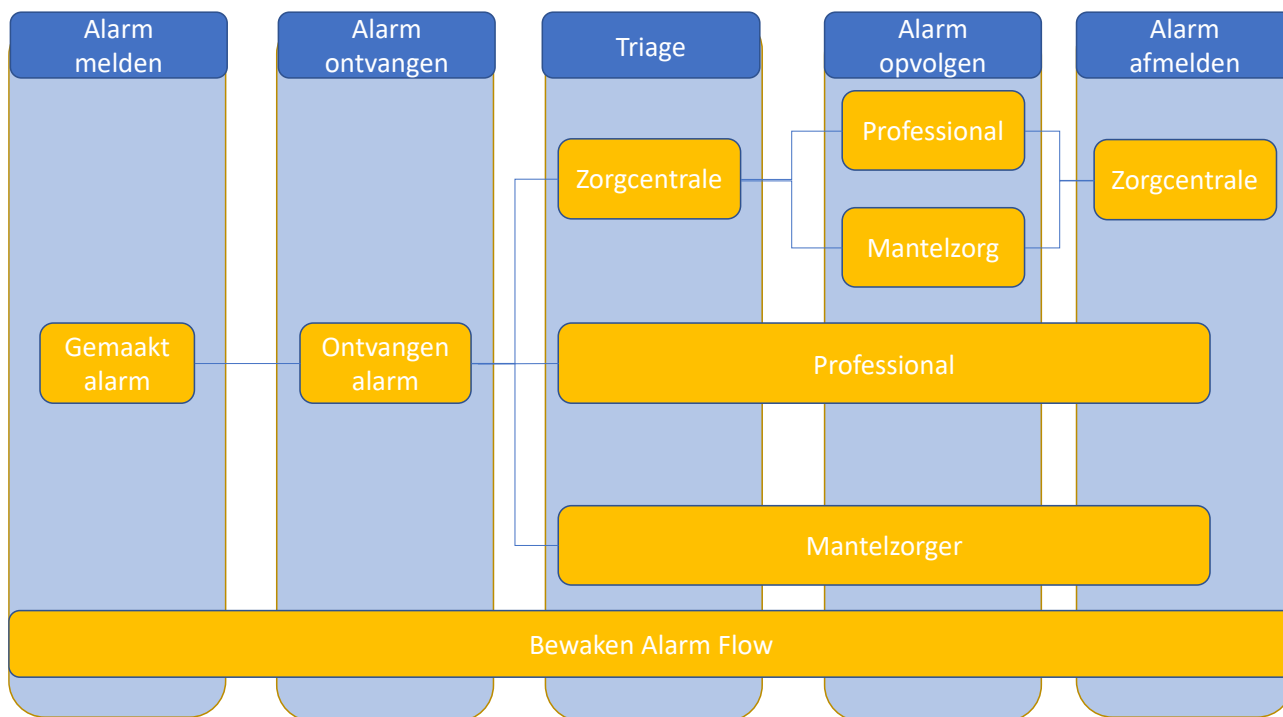
Onder een alarm wordt een situatie verstaan waarin vanuit het perspectief van de gebruiker sprake is van een combinatie van direct gevaar voor de eigen gezondheid en/of welzijn, waarvoor externe hulp nodig is, met een mogelijk (zeer) acuut karakter. Een alarm kan gegenereerd worden door een druk op een alarmknop, maar ook door een signaal van sensoren of vanuit een algoritme dat bepaalde (vitale) waarden monitort.

Een signaal kan een technische melding zijn die de status van apparatuur betreft.

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

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

De dienst kan op basis van verschillende technologieën worden gerealiseerd. Het Ketenkeurmerk is zoveel mogelijk technologie agnostisch (Technologie agnostisch wil zeggen dat geen specifieke technologie geprefereerd wordt. De dienst personenalarmering dient de volgende stappen (weergegeven in figuur 1) te waarborgen:



Figuur 1: Alarm Flow

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

Het WDTM Ketenkeurmerk Personenalarmering heeft betrekking op zowel de levering van apparatuur en connectiviteit, het activeren, monitoren, gebruiken en opzeggen van de dienst, de triage en eventuele opvolging. Daarnaast worden tevens de organisatorische, administratieve en technische processen toegelicht en genormeerd.

Het WDTM Ketenkeurmerk Personenalarmering kan worden gebruikt als leidraad om processen te optimaliseren dan wel de kwaliteit van deze processen te verbeteren, om een (interne) audit op te baseren en/of als leidraad bij invulling van de keten tussen ketenpartners.

Ook kan het WDTM Ketenkeurmerk personenalarmering gebruikt worden als gids bij klachten. Bij geëscaleerde klachten gebruikt de WDTM Klachtencommissie het WDTM Ketenkeurmerk Personenalarmering als leidraad om de klacht te beoordelen.

1.3. Normen en verwijzingen

De normen en documenten genoemd in onderstaande tabel zijn van toepassing voor dit certificatieschema, inclusief interpretaties die WDTM heeft gepubliceerd. Deze normen en documenten zijn normatief, tenzij in dit schema aangegeven is dat het indicatieve verwijzing betreft.

NEN-EN 50134-1:2002	Alarmsystemen - Sociale alarmsystemen Deel 1: systeemeisen	NEN, Delft
NEN-EN 30134-5:2021	Alarmsystemen - Sociale alarmsystemen - Deel 5: Verbindingen en communicaties	NEN, Delft
NEN-EN 50134-2:2017	Alarmsystemen - Sociale alarmsystemen - Deel 2: Toestellen voor het in werking stellen van het alarm	NEN, Delft
NEN-EN 50134-7:2017	Alarmsystemen - Sociale alarmsystemen - Deel 7: Richtlijnen voor de toepassing	NEN, Delft
NEN 7510-1:2017+A1:2020	Medische informatica - Informatiebeveiliging in de zorg - Deel 1: <i>Managementsysteem</i>	NEN, Delft
NEN 7510-2:2017	Medische informatica - Informatiebeveiliging in de zorg - Deel 2: <i>Beheersmaatregelen</i>	NEN, Delft
NTA 8055:2020	Internet in woningen en gebouwen	NEN, Delft
NTA 8813:2017	Eisen aan ontwikkeling en beheer van schema's voor conformiteitsbeoordeling door onafhankelijke schemabeheerders	NEN, Delft
NVN-CEN/TS TS17470:2020	Diensten raamwerk voor sociale alarmering	NEN, Delft

ISO/IEC 17065:2012 Conformiteitsbeoordeling - Eisen voor certificatie-instellingen die certificaten toekennen aan producten, processen en diensten

Op Europees niveau is de NEN EN 50518 cat. II alarmcentrale vertaald naar zorgcentrale en opgenomen in de Europese norm voor personenalarmering, de EN 50134. WDTM heeft de laatstgenoemde norm opgenomen in het WDTM Ketenkeurmerk.

Naast de wet- en regelgeving en normeringen zijn tevens uitgangspunten uit diverse publicaties van NICTIZ en Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) omtrent e-health in het voorliggende Ketenkeurmerk verwerkt.

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.

De Wet BIG is in het kader van de dienst Personenalarmering met name relevant voor het intake-proces, het verzorgen van de triage en het professioneel opvolgen van een alarm. Om de klant/eindgebruiker in aanmerking te laten komen vereisen de meeste verzekeraars een oordeel van een Huisarts of een BIG geregistreerde zorgmedewerker. Daarnaast stellen enkele zorgopvolgers eisen aan de inschatting en behoefte aan opvolging van een klant. Meestal wordt hierbij vereist dat de intake gedaan wordt door een deskundige medewerker.

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.

Binnen de keten van personenalarmering beschikken de verschillende ketenpartners over persoonlijke gegevens van hun klanten/abonnees die Privacygevoelig zijn. Het betreft met name de rollen aanbieder en zorgcentrale. Voorbeelden van deze gegevens zijn namen en adressen van vrienden, familie, mantelzorgers, medische gegevens, psychosociale gegevens, (historische) data, leefgewoonten etc. De houders van het Ketenkeurmerk moeten kunnen aantonen dat ze de AVG op correcte wijze hebben geïmplementeerd en op correcte wijze toepassen in zowel de interne processen als in de uitwisseling van gegevens met andere organisaties. Met ingang van januari 2026 is het een eis van het Ketenkeurmerk dat alle ketenpartners die medische patiëntgegevens verwerken zijn gecertificeerd conform de NEN-7510.

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 nummertoe wijzing 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.

1.3.1. Europese normeringen en wetgeving

De NEN-EN 50134 is de geldende Europese norm voor social alarmsystems en bevat minimumeisen waaraan de producten en processen voor personenalarmering moeten voldoen. Binnen de NEN-EN 50134 is ook de koppeling gemaakt met andere bestaande Europese normeringen zoals de NEN-EN 50136-1 (alarmtransmissiesystemen) en de NEN-EN 50518 (Monitoring en Alarmontvangstcentrales).

Naast de organisatie en product georiënteerde norm NEN-EN 50134 is er tevens een keten georiënteerde norm ontwikkeld: de TS17470. Binnen de TS17470 is het schematisch procesmodel voor Technology Enabled Care ontwikkeld: 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.

De MDR wetgeving is in principe niet van toepassing op de dienst Personenalarmering. Maar op het moment dat medische hulpmiddelen – zowel hardware als software - worden opgenomen in de keten van Personenalarmering, dan valt de dienst/oplossing onder de MDR. In dat geval moet de fabrikant bepalen onder welke risicoklasse van de MDR de oplossing valt en een medische CE markering verkrijgen. Pas nadat de markering is verkregen, mag de oplossing in gebruik worden genomen.

1.3.2. Nederlandse normen en specificaties

Norm NTA 8055 - 2020

Deze Nederlandse Technische Afspraak (NTA) betreft de telecomvoorzieningen ten behoeve van snel en verantwoord internetgebruik in de woning. Deze Afspraak wordt onderschreven door WDTM met de volgende aanpassingen:

- de telecomverbindingen mogen door de gebruiker van de personenalarmering gecontracteerd zijn. Om de verantwoordelijkheid voor de dienst optimaal te borgen, verdient het de voorkeur dat de aanbieder van de dienst het contract met de provider heeft.
- De status van de verbindingen dient binnen de keten bewaakt te worden. In principe is de aanbieder hiervoor verantwoordelijk en zal erop toezien dat er binnen de keten

afspraken hierover worden gemaakt. Normaliter wordt dit vastgesteld in de overeenkomst met een zorgcentrale of met de system integrator waar technische controlemeldingen behandeld worden.

- Binnen de NTA wordt verwezen naar een "dual homing" aansluiting, waarbij een woning via twee separate aansluitingen ontsloten wordt. WDTM staat achter deze ontwikkeling, maar de huidige praktijk wijkt daar behoorlijk van af. In bepaalde gevallen moet de beschikbaarheid van de dienst worden afgestemd op de urgentie om met een grote mate van zekerheid te kunnen alarmeren. Dat kan bijvoorbeeld zijn in het geval van ziekenhuisverplaatste zorg of andere situaties waarin de gebruiker zijn leven kan afhangen van de alarmering. In dergelijke situaties moet gekeken worden naar oplossingen als dual homing en alternatieven die de betrouwbaarheid van de dienst vergroten.

1.3.3. NTA 8813 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.

1.4 Overgangsregeling

Met de publicatie van het WDTM Ketenkeurmerk 4.0 dienen organisaties die voor de eerste keer worden geauditeerd aan dit schema te voldoen.

Voor organisaties die reeds houder van het WDTM Ketenkeurmerk 3.0 zijn, geldt een overgangstermijn vanaf publicatie tot 1 januari 2025. Vanaf deze datum dienen organisaties te voldoen aan het schema van het WDTM Ketenkeurmerk 4.0.

Als de termijn voor corrigerende maatregelen doorloopt na het einde van de overgangstermijn kan een certificaathouder onder certificaat blijven werken, zolang de corrigerende maatregelen maar binnen de gestelde termijnen leiden tot opheffing van de afwijking. Indien er geen openstaande afwijkingen zijn wordt het productcertificaat omgezet in een nieuw productcertificaat. Een organisatie kan slechts certificaathouder zijn volgens één van beide versies.

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. Alle rollen komen samen onder verantwoording van de aanbieder, waardoor de BtoB afspraken de kwaliteit in de keten waarborgen
Aanmelden	Het proces van het eerste contact met de potentiële klant tot en met het aangaan van een contract voor Personenalarmering.
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 van de gebruiker, externe hulp en een spoedeisend karakter.
Alarmopvolger	De organisatie/degene die de hulpverlening verricht nadat triage heeft uitgewezen dat hulp ingeschakeld dient te worden. Dit kan een professionele kracht zijn of een mantelzorger.
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 softwareprogramma dat bepaalde functies mogelijk maakt, dan wel ondersteunt.
Business-to-Business (BtoB)	Uitwisseling van goederen, diensten en informatie tussen organisaties. Hierna wordt de afkorting BtoB gebruikt.
Business-to-Consumer (BtoC)	Uitwisseling van goederen, diensten en informatie tussen organisaties en consumenten. Hierna wordt de afkorting BtoC gebruikt.
Caller ID	Methode om aan te geven vanaf welk telefoonnummer wordt gebeld.
Careplatform	Een geïntegreerd systeem of set van technologieën en diensten waarbinnen klanten, apparatuur en alarmopvolger(s) zijn opgenomen. Het platform kan meerdere diensten bieden, maar distribueert in ieder geval alarmen en technische data en assisteert alarmopvolgers. Het platform wordt gebruikt om de dienstverlening (processen en events) te beheren en te 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. Het Careplatform kan nadrukkelijk niet bestaan uit enkel hardware zoals een mobiele telefoon.
Contract	In het kader van dit Ketenkeurmerk: De overeenkomst tussen de klant en de aanbieder.
De Dienst/ dienstverlening	Het leveren van Personenalarmering in alle facetten.

Dwaaldetectie	Het constateren, signaleren en notificeren dat iemand zich buiten zijn/haar vooraf gedefinieerde leefgebied(leefcirkel) begeeft
EN	Europese Norm.
Geofencing	De techniek om een leefgebied, doorgaans buiten de woning, virtueel te begrenzen. Dit kan op twee manieren worden gedaan: dynamisch of op basis van een vooraf gedefinieerde grens. Bij dynamische geofencing zijn de grenzen flexibel instelbaar. In het geval van de tweede optie gaat het om 'vaste' grenzen rondom een woning of de grenzen van een bepaald gebied.
Identificatie	De identificatie van de klant die alarm maakt op basis van digitale herkenning binnen het Careplatform.
Installateur	De organisatie die verantwoordelijk is voor de installatie, activatie en de-installatie bij de klant.
Interoperabiliteit	'de mogelijkheid van systemen, partijen of individuen om met elkaar samen te werken, te communiceren en informatie uit te wisselen'.
Keten	Alle met elkaar verbonden en samenwerkende techniek en organisaties die Personenalarmering mogelijk maken en uitvoeren. De keten van personenalarmering bestaat uit de rollen, leverancier, aanbieder, installateur, zorgcentrale, alarmopvolging. Binnen sommige ketens is een System Integrator aanwezig die technologie binnen de keten beheert, monitort en de adequate werking borgt.
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.
Leefcirkel (zie ook Geofencing)	De inzet van leefcirkeltechnologie kan helpen om bepaalde cliënten meer bewegingsvrijheid te kunnen geven. Een externe leefcirkel of leefcirkel XL is een geografische zone buiten, waarbinnen een cliënt zich vrij kan bewegen. Het is mogelijk om op een elektronische kaart een begrenzing in te tekenen, oftewel een ‘ veilige zone’ of ‘ wandelzone’ . Dit intekenen heet geofencing. Als een cliënt buiten de begrenzing komt, dan kunnen zorgprofessionals, mantelzorgers en de cliënt zelf een melding ontvangen.
Leefpatroonmonitoring	Het bewaken van leefpatronen op basis van sensoren (meestal in een woning) en het kunnen signaleren en alarmeren van 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
Meldbank	Een technische component binnen de keten die alarmen ontvangt, registreert en distribueert. Meldbanken vallen onder de definitie van careplatform (zie aldaar).
Mobiele Alarmtoestellen	Mobiel apparaat dat kan worden gebruikt om Personenalarmering mogelijk te maken. Hieronder mede begrepen randapparatuur zoals hals-/polszenders, trekkoorden en/of draagbare spreekluisterverbindingen.
NEN	“Nederlandse Norm” vastgelegd door het Koninklijk Nederlands Normalisatie instituut (NEN).
NTA	“Nederlandse Technische Afspraak” ontwikkeld onder beheer van NEN.

NTS	De Nederlandse Triage Standaard (NTS) is een standaard voor triage in de keten van acute zorg. Deze standaard wordt gebruikt door SEH-verpleegkundigen, triagisten op huisartsenposten en centralisten op de meldkamers van de ambulancezorg. Het doel is de veiligheid en doelmatigheid van de triage in de acute zorg te verhogen, zodat de patiënt zo snel mogelijk bij de juiste hulpverlener komt en de juiste behandeling of zorg krijgt. De patiënt en zijn zorgvraag staan centraal.
PAC	Zie alarmcentrale.
Personenalarmering	De complete dienstverlening rondom de dienst personenalarmering vanaf het maken van een alarm door een klant tot en met de opvolging en bewaking ervan.
Personenalarmerings-systeem	De apparatuur die benodigd is om de dienst Personenalarmering te kunnen inzetten.
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 internetprotocol" beschrijft hoe berichten tussen een alarmzender en een alarmontvanger over een IP-communicatienetwerk moeten worden verstuurd. Dit protocol is nader uitgewerkt in de TS50134-9. In de praktijk worden onder SCAIP ook andere IP-protocollen ingezet om de communicatie binnen de keten te faciliteren
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.
System Integrator	De system integrator adviseert, ontwerpt, realiseert, integreert en onderhoudt de totale

	oplossing van verschillende fabrikanten als één systeem en neemt hierover de eindverantwoordelijkheid. De system integrator biedt een BtoB dienstverlening binnen de keten van zorgtechnologie aan. Binnen de BtoB dienstverlening dient een duidelijke klant relatie te zijn vormgegeven en beschreven. Daarnaast is duidelijk bepaald welke processen uitgevoerd en ondersteund worden door de system integrator en hoe de eindverantwoordelijkheid is geregeld en beschreven en hoe de onderlinge verantwoordelijkheden zijn geregeld en beschreven.
Toegangsmanagement	Systeem dat de toegang tot een gebouw en/of woning ondersteunt en regelt.
TEC	"Technology Enabled Care": technologieën om zorg en ondersteuning op afstand te bieden aan mensen die zelfstandig willen blijven wonen, dan wel zelfredzaam willen blijven.
TECOM	"Technology Enabled Care Operations Model": Europees model om TEC proces vorm te geven en minimale processtappen te definiëren.
Triage	Het dynamische proces van het bepalen van de urgentie in geval van een (Personen)alarm ten einde de prioriteit voor de opvolging te kunnen bepalen en het coördineren van de vervolgactie(s).
Uitstroom	Het proces van het beëindigen van een contract met daarbij behorende afhandeling.
Verzorgingsgebied	Verzorgingsgebied waarbinnen een klant kan rekenen op ondersteuning van de alarmopvolger.
Zorgcentrale	Een organisatie die verantwoordelijk is voor de ontvangst en aansturing van de opvolging van alarmen via een Careplatform. De triage van de alarmen vindt op professionele wijze plaats.

2. Procesmodel

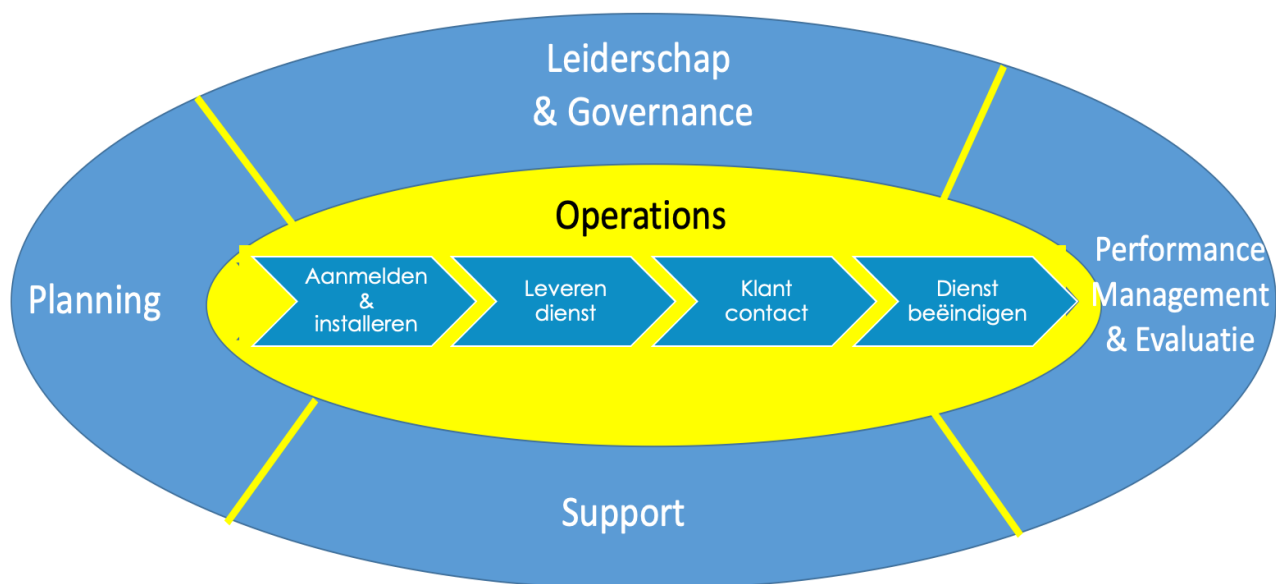
De dienstverlening van personenalarmering vindt plaats in een keten waarin meerdere organisaties en/of actoren verantwoordelijk kunnen zijn voor één of meerdere aspecten van de dienstverlening. Binnen de keten vervullen zij één of meerdere rollen. Om de kwaliteit van de totale keten te kunnen garanderen aan de klant, zijn verantwoordelijkheden toegewezen aan de rollen. Omdat de invulling van een bepaalde rol binnen de keten kan verschillen, is gekozen om de kwaliteitscriteria niet per rol te definiëren, maar is gebruik gemaakt van het procesmodel. Hierbij worden kwaliteitscriteria toegekend aan processen. De processen zijn toegekend aan één of meerdere rollen. Potentiële rolconflicten worden zo vermeden. Iedere organisatie bepaalt welke rol(len) relevant zijn en voor welke rol(len) een audit zal plaatsvinden. De auditeur bepaalt of aan de eisen voor de te auditeren rol(len) is voldaan.

2.1. Het procesmodel

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

Het procesmodel bestaat uit een gelaagde structuur waarbij de klant als uitgangspunt geldt. Het model is gelijk aan het TECOM model (Technology Enabled Care & Operations Model) dat binnen TS 17470 wordt geïntroduceerd.

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

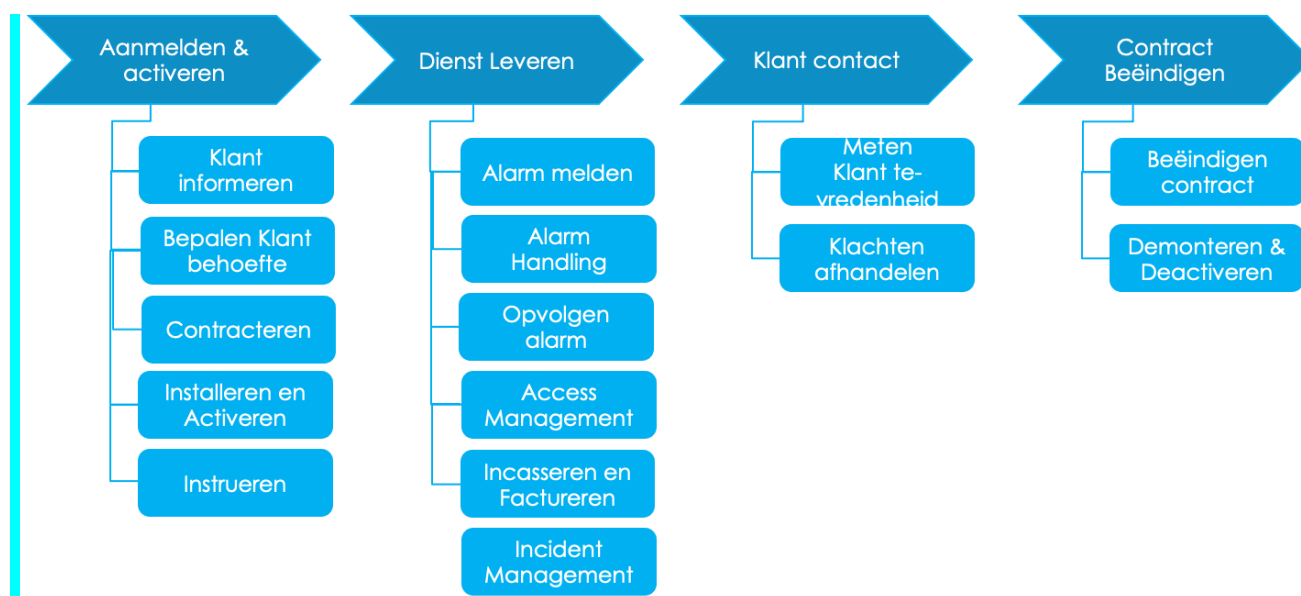


Figuur 2: TECOM model

Het TECOM 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. Iedere stap kent een aantal uitvoeringsprocessen. Onderstaande figuur geeft dit weer:



Figuur 3: Operationele processen

Het proces van 'aanmelden & activeren' betreft alle activiteiten en stappen om van klantbehoefte tot contracteren, installatie/activatie tot geïnstrueerde klant te komen.

'Dienst Verlenen' betreft het dagelijkse gebruik van de dienst, waar alarmverwerking onderdeel van is.

'Klant Contact' betreft de waardering en evaluatie van de dienstverlening door klanten. Tevens valt het afhandelen van klachten binnen deze processtap.

'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 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 verzorgingsgebied
- Alarmdistributie

2.2. Rollen en verantwoordelijkheden binnen de keten

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

Fabrikant: De organisatie die hard- en/of softwaretoepassingen ontwikkelt en direct of indirect levert aan de partners binnen de keten van personenalarmering. De fabrikant wordt in het kader van het Ketenkeurmerk in het kader van de rol leverancier geauditeerd en is daarmee geen aparte rol in het kader van dit Ketenkeurmerk.

Leverancier: De organisatie die hard- en/of software levert aan een andere ketenpartners binnen de keten van personenalarmering (BtoB).

Aanbieder:

De organisatie die de producten en/of 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. (BtoC)

Installateur:

De organisatie die verantwoordelijk is voor de installatie, activatie en de-installatie bij de klant. (BtoB en/of BtoC)

Zorgcentrale:

De organisatie die verantwoordelijk is voor de ontvangst van alarmen binnen een careplatform en die er professioneel op is toegerust om triage (het triageprotocol is vastgesteld door een BIG-geregistreerde medewerker). De triage mag uitgevoerd worden door een niet-BIG geregistreerde medewerker, maar er dient wel ten alle tijden een BIG-geregistreerde medewerker aanwezig te zijn om waar nodig de opvolging in te zetten. (BtoB en/of BtoC)

Alarmopvolging:

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

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

Ketenpartners kunnen ervoor kiezen gebruik te maken van de diensten van een system integrator.

System Integrator:

De organisatie die ingezet wordt om delen van de keten namens de aanbieder te verzorgen. De System Integrator adviseert, ontwerpt, realiseert en onderhoudt de totale oplossing van verschillende fabrikanten als één systeem en neemt hierover de totale eindverantwoordelijkheid. Deze wordt ingezet om delen van de keten namens de aanbieder(s) te verzorgen.

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.

Elke rol kent primaire verantwoordelijkheden. Onderstaand schema geeft de processen aan die minimaal uitgevoerd dienen te worden binnen een bepaalde rol.

Processen	rollen binnen de keten van personenalarmering						
	Fabrikant	Leverancier	Aanbieder	Installateur	Zorg centrale	Alarm opvolger	System Integrator
Leiderschap							
Leiderschap binnen keten	X	X	X	X	X	X	X
Privacy & data security	X	X	X	X	X	X	X
Planning							
Managen Continuïteit	X	X	X	X	X	X	X
Managen Capaciteit	X	X	X	X	X	X	X
Service Ontwikkeling	X	X	X	X	X	X	X
Support							
Beheer Careplatform	X	X	X		X		X
Monitoren Technische Keten	X		X	X	X		X
Netwerkkomponenten en Infra			X	X	X		
Asset Management		X	X	X			
Competentie Management	X	X	X	X	X	X	X
Performance Management							
Performance evaluatie	X	X	X	X	X	X	X
SLA & Reporting	X	X	X	X	X	X	X
Onboarding							
Informeren Klant			X	X		X	
Bepalen Klantbehoefte			X				
Contracteren			X			X	
Installeren & Activeren				X			
Instrueren			X	X		X	
Provide Service							
Alarm melden			X				
Alarm afhandelen			X		X		
Opvolgen Alarm						X	
Access management			X	X	X	X	
Factureren & Incasseren			X			X	
Incident Management	X		X	X	X	X	X
Customer Engagement							
Meten klant tevredenheid	X	X	X	X	X	X	X
Klachten afhandelen	X	X	X	X	X	X	X
Contract beëindigen							
Contract beëindigen			X			X	
Demonteren & Deactiveren			X	X			

Naast de in het schema genoemde rollen blijkt in de praktijk dat er tevens specialisaties 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. Zij dienen daartoe 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.

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 rollen voldoen aan de vastgestelde kwaliteitscriteria. Tussen al deze rollen bestaan verschillende relaties, zoals financiële, operationele en contractuele relaties. De System Integrator dient in dit schema duidelijk te maken welke processen door haar uitgevoerd worden en welke taken en processen de System Integrator uitvoert binnen het schema.

De rol van System Integrator wordt steeds belangrijker. De rol van System Integrator wordt hieronder toegelicht.

Een System Integrator (SI) is een organisatie die verantwoordelijk is voor het samenbrengen en coördineren van verschillende afzonderlijke subsystemen of componenten in een geïntegreerd systeem. Het doel van een SI is om ervoor te zorgen dat de diverse technologieën, software, hardware en processen met elkaar samenwerken en de gewenste functionaliteit bieden en blijven bieden.

De taken van een SI zijn onder meer:

Ontwerp en Planning: De System Integrator begrijpt de behoeften en vereisten van het project en stelt een ontwerp- en implementatieplan op. Dit omvat vaak het identificeren van compatibiliteits- en interoperabiliteitskwesties tussen verschillende componenten.

Implementatie: De System Integrator is verantwoordelijk voor het installeren en configureren van de verschillende componenten volgens het ontwerp. Dit kan softwareontwikkeling, hardware configuratie en netwerkintegratie omvatten.

3. Leiderschap & Governance

3.1. 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, door de uitgangspunten en visie omtrent personenalarmering en of zorgtechnologie duidelijk vast te leggen.
- b) Zorgdragen voor effectieve communicatie en teamdoelstellingen op het gebied van de inzet en ontwikkeling van zorgtechnologie.
- c) Beschikken over methoden voor het evalueren van feedback van ketenpartners, klanten en medewerkers door een jaarlijkse evaluatie te beleggen waaraan alle relevante stakeholders deelnemen. Het verslag en de overeengekomen follow-up en actiepunten worden gedocumenteerd. Binnen de keten wordt bepaald wie er in de lead is; normaliter ligt deze rol bij een aanbieder.
- d) Verantwoordelijkheden definiëren en vaststellen voor de eigen organisatie alsmede verantwoordelijkheden binnen de serviceketen definiëren. Voor de executie hiervan dienen ook duidelijke rapportagelijnen te zijn vastgesteld en te worden gevolgd. Eén en ander dient te zijn vastgelegd.
- e) Als er meerdere partners zijn binnen de serviceketen, dient er één partner als procesverantwoordelijke aangewezen te worden en als zodanig te acteren. Eén en ander dient te zijn vastgelegd.
- f) De governance-structuur dient beschikbaar te zijn.
- g) Aantonen dat TEC is opgenomen in de visie en strategie van de organisatie.
- h) Een migratieplan presenteren indien nog gebruik gemaakt wordt van analoge apparatuur, dan wel analoog aangesloten apparatuur. In het migratieplan wordt benoemd welk deel van de alarmeringsapparatuur nog analoog is en welk deel van de apparatuur analoog is aangesloten. In het plan wordt beschreven hoe voor 2028 de analoge apparatuur wordt uit gefaseerd, dan wel vervangen en hoe de analoge aansluitingen worden vervangen door digitale of mobiele aansluitingen.
- i) Zorgdragen dat de operationele uitvoeringsprocessen ondersteund worden door zorgtechnologie en zoveel mogelijk geïntegreerd zijn met bestaande ICT-systemen.

- j) Zorgdragen dat ketenpartners voldoen aan het WDTM Ketenkeurmerk en de door hen gebruikte technologie voldoet aan de EN 50134.
- k) Actief beleid voeren op innovatie met als doel de klant te ondersteunen in zelfstandig 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 zorginformatiesystemen zoals ECD, EPD, HIS, KIS en ZIS.
- c) De thuiszorgtechnologie-diensten moeten via IP-communicatienetwerken op een veilige en betrouwbare manier kunnen werken.
- d) Ingezette technologie moeten voldoen aan de relevante EN-normen op het gebied van techniek (EN50134) en privacy (NEN 7510).
- e) Ingezette technologie dient bij te dragen aan de toekomstige architectuur van de zorg ICT binnen de keten en het zorgproces.

3.2. Privacy en data security

3.2.1. 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. Het correct en volledig aanleveren van de gegevens ligt ten principale bij de 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 Zorgcentrales dienen zich ook te certificeren voor dit proces.

De klant is verantwoordelijk voor het juist aanleveren van gegevens aan de aanbieder. De aanbieder is verantwoordelijk om de klant erop te wijzen de opgeslagen klantgegevens te controleren Daar waar aanbieders klanten de mogelijkheid geven om hun eigen gegevens in het Careplatform in te brengen en te wijzigen geldt deze verplichting ook.

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. Privacy by Design zorgt ervoor dat een systeem, applicatie of software vanaf het begin volgens de privacyregels van de AVG wordt ontwikkeld. Privacy by Default aan de andere kant, betekent dat een product al op de meest veilige manier staat ingesteld. Zo worden de risico's voor alle betrokkenen zo klein mogelijk gehouden, en zijn gebruikers verzekerd van een correcte verwerking van hun persoonsgegevens.
- b) Het privacy beleid is opvraagbaar en inzichtelijk op de website.
- c) Er is een securitybeleid waarin ten minste de volgende vragen worden beantwoord:
 - 1.) Wat is de visie op security binnen de organisatie?
 - 2.) Hoe wordt het securitybeleid geïmplementeerd en geborgd in de organisatie (security awareness)?
 - 3.) Wat zijn de kritische bedrijfsprocessen en data?
 - 4.) Wie heeft toegang tot welke data?
 - 5.) Wie is/zijn verantwoordelijk bij problemen?
 - 6.) Hoe gaat men om met uitzonderingen op het beleid?
 - 7.) Hoe is het toezicht en handhaving ingeregeld en wat is het sanctiebeleid?
 - 8.) Hoe wordt tussentijdse bijstelling van het security beleid geborgd?
- d) Er is beleid op het gebied van autorisatie en authenticatie waarbij Multi factor authenticatie (MFA) de norm is. Indien in 2024 nog niet met MFA wordt gewerkt, is er een plan voor de implementatie per uiterlijk 1 januari 2025 beschikbaar.
- e) Er is een uitwijk- en herstelplan oftewel "Disaster Recovery Plan" (DRP) beschikbaar. Het DRP beschrijft wie wat moet doen om correct en adequaat te reageren op een cyberincident. Het is ontworpen om duidelijke en efficiënte processen aan te reiken met de bedoeling de bedrijfsprocessen zo snel mogelijk te herstellen en een aanvaardbaar operationeel niveau te bereiken. We spreken van een cyberincident wanneer het incident de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van informatiesystemen en daarmee de bedrijfsvoering raakt.
- f) WDTM beveelt alle Ketenkeurmerkhouders aan om zich te certificeren conform de ISO27001, ISO27002 en/of NEN7510. Vanaf 2026 wordt de certificering conform de NEN-7510 verplicht gesteld voor alle ketenpartners die medische patiëntgegevens verwerken zoals zorgcentrales.
- g) De verantwoordelijkheid voor privacy en security is toegewezen aan een of meerdere medewerkers zoals een Functionaris Gegevensbeveiliging of Security Officer. Voor deze rol(len) is een beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en escalatiepaden beschikbaar.
- h) Er is een procedure Melden Datalek waarbij na de constatering de melding binnen 48 uur wordt gedaan aan de Autoriteit Persoonsgegevens.
- i) Er is een Awareness programma voor informatiebeveiliging en Privacy.
- j) Er is een incidentregister voor privacy- en informatiebeveiligingsincidenten.
- k) Er is een verwerkingsregister dat voldoet aan artikel 30 van de AVG.
- l) Er is een MDR markering gerealiseerd indien een toepassing binnen één van de risicoklassen van de Medical Device Regulation valt. Dit ter beoordeling van de fabrikant. Gebruikers van

- een toepassing die een CE-markering in het kader van de MDR heeft, worden geacht de toepassing in te zetten conform de 'intended purpose' zoals beschreven door de fabrikant.
- m) Er is een procedure voor het bij- en onderhouden van wet- en regelgeving.
 - n) Waar van toepassing is een Functionaris Gegevensbeheer aangesteld conform artikel 37 van de AVG.
 - o) Er is een overzicht van de organisaties beschikbaar waarmee wordt samengewerkt en per organisatie wordt aangegeven of er met de betreffende organisatie privacygevoelige data wordt uitgewisseld en of er verwerkersovereenkomsten met deze organisaties zijn overeengekomen. De betreffende verwerkersovereenkomsten dienen beschikbaar te zijn voor de auditeur tijdens de audits.
 - p) Indien vereist is een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) uitgevoerd volgens artikel 35 van de AVG.

Verdere normen aangaande Privacy borging:

- a) De volgende gegevens dienen minimaal beheerd te worden:
 - naam, adres en woonplaatsgegevens (NAW) van de klant en **indien van toepassing** het BSN.
 - Namen en contactgegevens van de mantelzorgers/contactpersonen (indien van toepassing).
 - Identificatiegegevens van ingezette technologie.
- b) De klantgegevens kunnen alleen gedeeld worden binnen de keten indien de klant hiertoe zijn toestemming heeft verleend en dit middels een verwerkersovereenkomst is vastgelegd.
- c) De klant wordt door aanbieder minimaal eenmaal per jaar herinnerd de juistheid van zijn gegevens te controleren (ook in het geval er selfservice tools gebruikt worden).
- d) De aanbieder beschikt over een Functie Autorisatie Matrix waarin staat welke bevoegdheden en inzagemogelijkheden iedere functionaris/partij binnen de keten heeft binnen de verschillende applicaties en velden die gebruikt worden.
- 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, die binnen een dag verwerkt worden.
- h) De volgende normeringen worden als richtlijn gehanteerd bij het beoordelen van de kwaliteit van de gegevens. Een en ander kan middels steekproef aangetoond worden.
- i) $\geq 95\%$ van de aangesloten klanten wordt (minimaal) éénmaal per twee jaar benaderd voor controle van klantgegevens.
- j) $\geq 95\%$ van de mutaties worden binnen drie werkdagen verwerkt.
- k) $\geq 95\%$ van de urgente mutaties (zoals verhuizingen) in het geval van passief beheer wordt binnen één werkdag verwerkt.
- l) $\geq 90\%$ van de klantgegevens is betrouwbaar en actueel, dit is door een steekproef vast te stellen.

4. Planning

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

4.1. 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 alarmopvolger.

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.
 - 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;

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 Personenalarmeringsdiensten wordt geborgd in de andere processen van element management.

- d) Er zijn procedures ingesteld om ervoor te zorgen dat de personeelsbezetting op het juiste niveau blijft gehandhaafd. 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;
- e) Er dient een betrouwbaarheid van meer dan 96% nagestreefd te worden van de communicatie tussen de apparatuur van de klant en de gebruikte infrastructuur binnen de keten;
- f) Er dienen afspraken te zijn over de beschikbaarheid van medewerkers binnen de keten en de voorzieningen waarvan gebruik gemaakt wordt;
- g) De maximale downtime van de dienst Personenalarmering is 90 minuten per jaar tenzij er sprake is van overmacht. De overmacht dient dan wel te worden onderbouwd in een rapport. De auditeur zal een uitspraak doen of de overmacht daadwerkelijk als overmacht kan worden beschouwd. In principe geldt dat er alleen sprake is van overmacht wanneer een en ander wordt veroorzaakt door externe factoren en alle mogelijke maatregelen op het gebied van onder meer redundantie en noodstroom zijn genomen.

4.2. 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. Er dient gewaarborgd te zijn dat ieder gemaakt alarm ook daadwerkelijk binnenkomt en wordt verwerkt binnen de in de keten overeengekomen tijden. Dat er bijvoorbeeld wegens drukte (tijdens bedgang of wissel van diensten) geen alarmen onbeantwoord blijven dan wel technisch niet ontvangen kunnen worden.

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 5.2 Klachten afhandelen.

Door het juiste capaciteitsmanagement wordt geborgd dat:

- er een uitwijkmogelijkheid 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 binnen de gestelde normen;
- alle alarmmeldingen binnen een bepaalde tijd op de zorgcentrale binnenkomen en binnen de afgesproken tijd worden beantwoord door de zorgcentralist;
- er voldoende capaciteit (lijnen, bandbreedte, opvang en opslagcapaciteit) voor alarmmeldingen aanwezig is. Dit moet bij de audit worden onderbouwd;
- alle aanvragen voor Personenalarmering binnen de afgesproken tijd geplaatst kunnen worden;
- alle alarmmeldingen binnen de in de keten afgesproken tijd de juiste opvolging krijgen. Zowel de professionele als de sociale opvolging. Bij professionele opvolging is normaalgesproken een opvolgtijd van 30 minuten gebruikelijk, zie tevens paragraaf 6.2.3
- er voldoende apparatuur ten behoeve van klantinzet op voorraad is om aan de reguliere vraag te voldoen⁴
- de klant verzekerd kan zijn dat er te allen tijde voldoende capaciteit is om een alarmmelding aan te nemen en 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 waarin de capaciteiten beschreven staan, zowel van de eigen organisatie als van de keten van organisaties in het aanbieden van Personenalarmering/ Het capaciteitsplan betreft zowel apparatuur als de inzet van medewerkers.
- 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) $\geq 90\%$ van de aanvragen moeten binnen de afgesproken tijd worden uitgevoerd.
- f) Tenminste 1% van de aangesloten alarmen moet tegelijkertijd kunnen binnenkomen op een centrale, met een minimum van drie gelijktijdig binnenkomende alarmmeldingen.

⁴ Zie ook het proces 'managen incidenten', § 6.2.6

4.3. Serviceontwikkeling

DOEL

Doel van het proces serviceontwikkeling is het zekerstellen dat bij het ontwikkelen, verbeteren en valideren van een product, dienst of upgrade deze binnen de normen van de keten van Personenalarmering blijven 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 in overeenstemming met 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.

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: 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 plan te zijn wanneer nieuwe of aangepaste oplossingen worden geïntroduceerd die risico's kunnen opleveren voor de continuïteit van de dienstverlening. In het plan moet een fallback scenario zijn opgenomen.
- i) Er dient een duidelijke procedure te zijn voor de besluitvorming inzake de introductie en wijzigingen van de dienstverlening om te borgen dat deze voldoen aan de gestelde criteria in overeenstemming met dit Ketenkeurmerk, de Nederlandse en Europese wetgeving en richtlijnen.
- j) Nieuwe functionaliteiten moeten gemakkelijk te begrijpen zijn en tevens eenvoudig kunnen worden uitgelegd en eenvoudig kunnen worden geactiveerd.
- k) In toegankelijke (digitale) handleidingen is duidelijk beschreven – aan de hand van praktische voorbeelden - wat de mogelijkheden en eventuele beperkingen van de aangeboden diensten zijn.

- l) Nieuwe functies moeten in essentie relatief eenvoudig, bij voorkeur intuïtief, aangeleerd kunnen worden.

AANBEVELINGEN

De volgende aanbevelingen worden gedaan om het gebruikersgemak te vergroten en risico's te beperken. In een volgende versie van het Ketenkeurmerk kunnen een aantal van deze aanbevelingen tot norm worden verheven:

1. 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). Het verdient aanbeveling om niet gebruikte functies niet te tonen binnen de userinterface.
2. Gebruikers hoeven slechts één keer in te loggen door gebruik te maken van Single sign-on. Single sign-on (SSO) stelt gebruikers in staat om met een enkele login (gebruikersnaam en wachtwoord, aangevuld met multi-factor authentication) toegang te krijgen tot alle applicaties en platformen die ze gebruiken.
3. Er wordt gebruik gemaakt van aantoonbaar open, toekomst vaste en schaalbare protocollen en informatiestandaarden. Onder een 'open standaard' verstaan we een standaard die voldoet aan de volgende eisen:
 - De 'open standaard' is breed geaccepteerd en de ontwikkeling gebeurt op basis van een open besluitvormingsprocedure die toegankelijk is voor alle belanghebbende partijen (consensus of meerderheidsbeschikking enz.).
 - De standaard is gepubliceerd en het specificatiedocument van de standaard is vrijelijk beschikbaar of is te verkrijgen tegen een redelijke vergoeding.
 - 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.
4. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de verschillende servicelevels van alarmen en notificaties op basis van functionaliteit en urgentie. Bijvoorbeeld van laag risicoprofiel tot hoog risicoprofiel. In de volgende versie van het Ketenkeurmerk zal een dergelijk onderscheid nader worden uitgewerkt.

5. Customer Engagement

5.1. Meten klanttevredenheid

DOEL

Doel van het proces meten klanttevredenheid is het zekerstellen dat de dienst Personenalarmering op regelmatige basis wordt geëvalueerd zodat eventuele tekortkomingen duidelijk worden en deze verbeterd kunnen worden.

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 klanttevredenheidsonderzoek 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 aanmelden, dienst verlenen en beëindigen contract. Voor leveranciers geldt: leverbetrouwbaarheid, installatie ervaringen, service.
 - Bereikbaarheid van en informatieverstrekking door de organisatie.
 - Communicatie met de organisatie.
 - Kwaliteit van de dienstverlening.
- d) De organisatie stelt de steekproef voor de klanttevredenheidsmeting zorgvuldig samen zodat deze representatief is.
- e) De organisatie dient de methode voor het verkrijgen, monitoren, analyseren en evalueren van de klanttevredenheid(smeting) vast te stellen.
- f) De organisatie dient de klanttevredenheid uitdrukken in Key Performance Indicators (KPI's), de organisatie dient de genoemde KPI's onder c) als minimum te hanteren,
- g) 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.
- h) Indien de uitkomst van de klanttevredenheidsmeting lager is, dan de gewenste uitkomst, dan zorgt de organisatie voor een analyse en een verbeterplan.

- i) De organisatie stelt de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek op aanvraag beschikbaar voor zowel actieve als potentiële klanten.
- j) Ten minste jaarlijks delen partijen binnen de keten de uitkomsten van de klanttevredenheid en gaan partijen op basis hiervan in gesprek om de kwaliteit van de keten te verhogen.

5.2. Klachten afhandelen

DOEL

Doel van het proces van klachten afhandelen is zeker stellen dat 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.

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. Dit kan middels een geautomatiseerd bericht zijn.
 - 95% van alle binnenkomende klachten dient binnen tien werkdagen middels een plan te zijn gestart of afgehandeld-
- f) Gespreksopnames (in het kader van hoor en wederhoor) zijn conform de AVG na het voorval waar de klacht betrekking op heeft beschikbaar.

6. Operations

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

6.1. Onboarding

6.1.1. 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 leefpatroonmonitoring 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. Het betreft de rollen aanbieder, installateur en 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 waaraan de klant dient te voldoen.

- Toegang tot de woning: Het verschil in opvolging door mantelzorgers en professionele opvolging.
- b) Bij de inzet van mantelzorgers dient de verwachte responsetijd ingeschat en besproken te worden.
- c) De informatie dient beschikbaar te zijn via minimaal twee informatiekkanalen.
- d) De informatie dient actueel en relevant te zijn;

Aanbieders dienen:

- a) klanten te informeren over de samenhang tussen de dienst Personenalarmering en de zorgverlening.
- b) Klanten te informeren over de consequenties van een gekozen model van dienstverlening.
- c) Mantelzorgers te informeren over hun rol.
- d) Informatie te delen met andere zorgverleners indien dit relevant is.

6.1.2. 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 zelfstandigheid 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. Met het voeren van het zogenaamde klantgesprek wordt voldaan aan deze norm.

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 alternatieve producten/diensten gewezen.

b) De oplossingsrichting kent de volgende algemene mogelijkheden:

- de oplossing dient 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 veilig en verantwoord over de toegang beschikt kunnen worden. Dit wil zeggen met gecertificeerde kluizen, sloten of toegangssystemen.

c) indien wordt gekozen 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 alarmering) 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 6.1.3.
- Het gebruikte toestel of app en de gebruikersinterface moeten eenduidig te interpreteren en goed afleesbaar zijn onder alle (weers)omstandigheden.

6.1.3. Contracteren

DOEL

Doel van het proces contracteren is een overeenkomst tussen twee partijen, de klant en de aanbieder, waarin de te leveren diensten en wederzijdse rechten en plichten met betrekking tot Personenalarmering worden vastgelegd en geaccordeerd, middels handtekening, dan wel middels akkoord op leveringsvoorwaarden (wet koop op afstand)

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 alarmopvolgers geïnformeerd te zijn over wat de zorgopvolging inhoudt. De uitkomst van het assessment (zie Par. 6.1.2) met de klant (of een verwijzing naar dit assessment) is in het contract opgenomen.

Bij de dienst mobiele alarmering dient het verzorgingsgebied te worden vastgelegd en dient te worden beschreven binnen welke tijd de hulpverlening binnen dit gebied aanwezig is. Er dient vastgelegd te zijn wie er verantwoordelijk is voor de opvolging als de klant zich buiten het verzorgingsgebied bevindt en daar alarmeert.

Indien de opvolging door mantelzorgers geschiedt dienen deze geïnstrueerd te worden over de inhoud en eisen van zorgopvolging.

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) Het contract dient te voldoen aan de in 6.1.1. genoemde voorwaarden en 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 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 van de klant.
 - Algemene voorwaarden.
 - De duur van de overeenkomst.
 - De opzegtermijn en de wijze van opzeggen.
 - Opzegmogelijkheden voor de klant en aanbieder.
 - Retouradres voor de apparatuur.
 - Procedure voor klachtafhandeling.
 - Betalings- en incassotermijnen.
 - De leveringsvoorwaarden.
- c) De klant en/of diens wettelijk vertegenwoordiger dient het contract te ondertekenen.
- d) De klant en/of diens wettelijk vertegenwoordiger dient een door beide partijen geaccordeerd 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) Er is duidelijk vastgelegd hoe de opvolger toegang verkrijgt tot de woning.
- g) In het geval van mobiele alarmering dient het voor de klant en de opvolger duidelijk te zijn wat er gebeurt indien de klant zich binnen en indien de klant zich buiten het verzorgingsgebied bevindt.

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.

6.1.4. 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 servicetechnicus van de installateur;
- b) De installateur dient zich te identificeren bij de klant;
- c) 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.
- d) Deze klantinformatie dient beschikbaar te zijn bij alle relevante ketenpartners.
- e) Installateurs (ook vrijwilligers) worden jaarlijks geïnstrueerd/getraind hetzij door een gediplomeerde installatiedeskundige en/of de leverancier van de alarmeringsapparatuur.
- f) Er is een helpdesk voor de gebruiker bereikbaar om mogelijke 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.
- g) 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. In het geval de alarmgever wordt toegestuurd aan de gebruiker, dan dient de gebruiker via een duidelijke instructie te worden aangespoord om de testen zelfstandig uit te voeren, dan wel te laten uitvoeren.
 - 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 van de dienst alarmering worden de door de klant zelf (in het geval van selfservice) 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.
- h) Het testen en configureren van het alarmtoestel dient plaats te vinden voor of tijdens de installatie bij de klant.
- i) Na het proces van installatie & activatie heeft de alarmopvolging dezelfde dag toegang tot de woning tenzij anders overeengekomen met de klant. In het laatste geval vindt afstemming met en bevestiging van de afspraken met de klant plaats.
- j) 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. De conclusies van het assessment en aanvullend onderzoek moeten worden vastgelegd en er moet ten minste één keer per jaar worden vastgesteld of de conclusie nog actueel is. De jaarlijkse evaluatie moet eveneens worden vastgelegd; Het voor de Personenalarmering gebruikte toestel moet voorzien zijn van een makkelijk te bedienen alarmknop die om hals of pols gedragen kan worden. De knop moet zodanig zijn ingesteld dat een alarm maken mogelijk is met slechts weinig druk, maar moet tegelijk zo zijn geconstrueerd zijn dat valse alarmen zoveel mogelijk worden voorkomen. De installatie instructie dient eenvoudig te begrijpen te zijn.
- k) $\geq 75\%$ 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).
- l) $\geq 90\%$ 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.
- m) $\geq 90\%$ van de spoedactivaties vindt plaats binnen 24 uur na aanmelding.

6.1.5. Instrueren

DOEL

Het proces instrueren heeft als doel de klant te instrueren. Dit geschiedt 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 deze instructies te ontvangen.

VERANTWOORDELIJKHEID

De verantwoordelijkheid van het proces Instrueren van de klant ligt bij de rol van aanbieder. Daarnaast zijn de rollen leverancier, aanbieder, installateur en alarmopvolging verantwoordelijk voor de instructie die betrekking heeft op de door hen geleverde producten en diensten, zowel aan klanten als aan bedrijven.

NORMEN

Binnen het Ketenkeurmerk worden voor de rollen leverancier(BtoB), aanbieder, installateur, alarmopvolging (BtoC) de volgende normen gesteld aan instrueren:

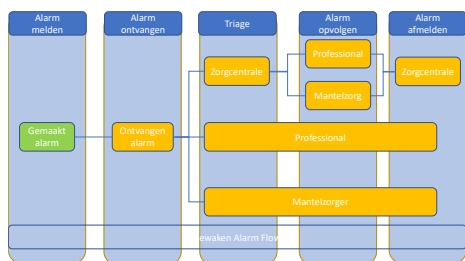
- a) de klant moet beschikken over een schriftelijke en/of online versie van de genoemde instructies.
- b) De instructie over de werking van het alarmtoestel en de instructie van de totale dienstverlening dienen naast schriftelijk en/of online tevens mondeling plaats te vinden. Dit laatste mag middels 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 en uitleg te worden gegeven over de volgende onderwerpen:
 - werking en gebruik van het alarmtoestel (zie ook proces installeren/activeren):
 - bediening alarmtoestel, knoppen en zender.
 - Wat er gebeurt als klant alarmeert in andere ruimtes, dan waar toestel is geplaatst.
 - Douchen met zender.
 - Wassen en schoon houden van de zender.
 - Alarmzender tijdens slapen gaan en toiletgang.
 - Neerleggen van de zender (op niet te hoge plaats) in valgevaarlijke situatie.
 - 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 dan wel de spreek/luisterverbinding en locatiebepaling (in geval van mobiele alarmering).
 - Instructie voor mantelzorg en de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de mantelzorgers.
 - Wijzigen van persoonlijke gegevens.
 - Melden van klachten.
 - Hoe batterij wisselen, en instellen batterijalarm naar leverancier.
 - 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. Aanbeveling is een sticker op het alarmtoestel aan te brengen met daarop het telefoonnummer.
- 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. Na installatie legt hij de bediening uit van het toestel en de drukknop:
 - a. uitleg over de ruimtes in het huis waar de knop werkt zonder spreek/luister.
 - b. Uitleg over douchen met de knop.
 - c. Uitleg over het slapen gaan. Leg de knop naast uw bed met het koordje omlaag dat, mocht u gevallen zijn, de knop gepakt kan worden door aan het koordje te trekken.
- 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. De instructies dienen geschreven te zijn op A2-B1 niveau (Zie voor toelichting de internationaal erkende standaard voor taalniveau-aanduiding, het Common European Framework of Reference). De instructies worden ook altijd digitaal beschikbaar gesteld.

Binnen het proces is 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.

6.2. Dienstverlening

6.2.1. 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 alarmopvolger;
3. een of meerdere mantelzorgers met als terugvalmogelijkheid een zorgcentrale;
4. een of meerdere mantelzorgers.

In die gevallen dat mantelzorgers geheel of gedeeltelijk verantwoordelijk zijn voor de opvolging adviseert WDTM om het WDTM Ketenkeurmerk strikt te implementeren en te volgen.

Mantelzorgers dienen - binnen de scope van het Ketenkeurmerk - naar een zorgcentrale of de desbetreffende contracthouder te kunnen escaleren.

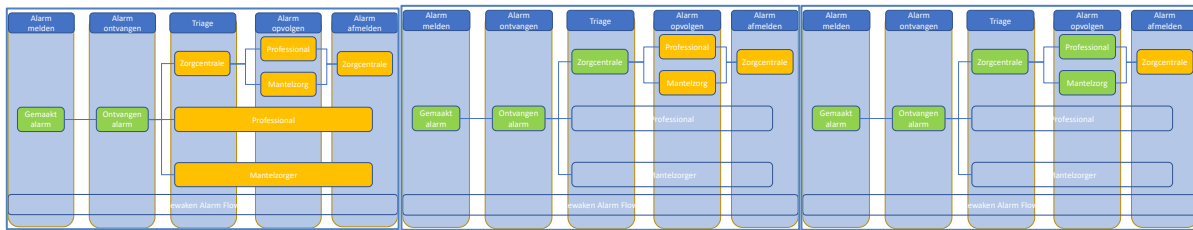
VERANTWOORDELIJKHEID

De verantwoordelijkheid voor het proces alarm melden ligt in principe bij de klant. De verantwoordelijkheid van de klant is om de apparatuur volgens 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. leefpatroonmonitoring 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. Extra aandacht verdient de situatie waarin een alarmmelder in de houder staat. Het dienst duidelijk te zijn hoe er dan alarm gemaakt dient te worden.
- b) Een alarmoproep moet conform de instructies kunnen worden gemaakt (zie 6.1.5).
- c) Het moet mogelijk zijn om in iedere ruimte van een woning te alarmeren. Indien een zender wordt gebruikt dient deze te voldoen aan EN 50134. De EN50134 voor zenders is een apart hoofdstuk binnen de norm. Dit hoofdstuk beschrijft onder meer de eisen die betrekking hebben op de fysieke sterkte, watervastheid, weerbaarheid en over de signaalsterkte, regulier gebruik en batterijgebruik. Testrapporten om aan te tonen dat de zender aan deze eisen voldoet, dienen tijdens de audit inzichtelijk te zijn.
- d) Op basis van een alarm wordt conform het contract met de klant contact gemaakt met één of meerdere mantelzorgers, een zorgcentrale of professionele zorgverleners.
- e) Voor alarmverificatie dient er een spreek-/luister verbinding tot stand te komen zodat de alarmerende en ontvangende partij direct met elkaar kunnen communiceren. De spreek-luister verbinding moet van een dusdanig goede kwaliteit zijn dat de gebruiker goed te verstaan is door degene die het alarm beantwoordt, ook als de gebruiker in de naastliggende ruimte is.
- f) In geval van passieve alarmen, zoals bij dwaaldetectie/geofencing of leefpatroonmonitoring kan worden afgezien van een spreek/luisterverbinding.

6.2.2. 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.

VERANTWOORDELIJKHEID

De verantwoordelijkheid voor het proces alarm afhandelen ligt bij de rol van zorgcentrale.

De verantwoordelijkheid voor het proces alarm afhandelen zonder zorgcentrale ligt bij de Aanbieder.

Ontvangst alarmmelding

Het alarmsignaal wordt gestuurd vanuit het alarmtoestel en ontvangen door het gekoppelde Careplatform.

Het moet voor de alarmontvanger/centralist/triagist direct duidelijk zijn door wie het alarm is gemaakt, hoe het alarm is gemaakt (welk apparaat is gebruikt) en wat de locatie van de alarmmelder is.

Acceptatie, verificatie, classificatie en beoordeling van binnengekomen alarmmeldingen

Na ontvangst van een alarm dient het alarm geaccepteerd te worden. Acceptatie van het alarm leidt tot een spreek/luister verbinding met de alarmmelder.

Bij acceptatie is het voor andere hulpverleners duidelijk wie het alarm heeft geaccepteerd.

Na de acceptatie van het alarm vindt triage en classificatie van het alarm plaats.

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

Proces via een zorgcentrale

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 is in ieder geval contact met de klant om de triage goed te doorlopen. Er dient een triage en classificatiesysteem gebruikt te worden.

WDTM beveelt de procesgang met triage door een zorgcentrale aan, aangezien op deze manier de kwaliteit beter geborgd kan worden.

Aansturing, monitoring en afhandeling

Vanuit de zorgcentrale wordt de alarmopvolging aangestuurd. De alarmopvolger ontvangt de gegevens van de alarmmelder. 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 met de klant op hoofdlijnen gedeeld. Deze informatieoverdracht dient via een juiste en efficiënte methodiek te gebeuren, die binnen de sector gebruikelijk is, Dit is bijvoorbeeld via de SBARR-methode of NTS. De methode dient vastgelegd te zijn en bekend te zijn bij en gevolgd te worden door alle bij triage betrokken medewerkers.

Deze methodiek wordt regelmatig getoetst, kan aantoonbaar gemaakt worden in alarmgegevens, coaching en training. Onder regelmatig wordt in dit geval ten minste tweemaal 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 alarmmelder. 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 alarmmelder 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.

Procesgang

Contact met de alarmmelder

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 basis van de SBAR of NTS standaard 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 ook de juiste (zelf)zorg- en vangnetadviezen worden gegeven. Voor de alarmmelder dient de informatie duidelijk te zijn. De triagist controleert of de informatie goed is overgekomen bij de klant. De triagist beoordeelt of de vervolgactie uitvoerbaar is. De triagist onderneemt de juiste actie en rapporteert deze volgens afspraak.

Inschakelen opvolger

Indien er een professionele opvolger, zoals thuiszorgmedewerker 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 medische indicatie heeft, zodat de opvolging hier rekening mee kan houden. Dit alles dient gerapporteerd te worden volgens afspraak.

Indien er een mantelzorger ingezet moet worden, draagt de triagist de gegevens in leken termen over aan de mantelzorger. Er worden afspraken gemaakt over het vervolg, de aankomsttijd en eventuele escalatie.

Indien er geen vervolgactie nodig blijkt, wordt dit nogmaals getoetst bij de alarmmelder en wordt er overgegaan naar verslaglegging

Verslaglegging

Iedere triage wordt vastgelegd. Vastgelegd worden de klantgegevens, de situatie, de uitkomst van de triage, de naam van de opvolger, de afspraken met de opvolger, de acties van de triagist en de naam van de triagist. Dit vindt systematisch plaats en wordt indien mogelijk ondersteund door een geautomatiseerd triage systeem.

De zorgcentrale dient tijdens de audits de protocollen voor de processtappen - ontvangst, acceptatie en aansturing – te kunnen overleggen. Aantoonbaar moet ook de naleving van (maandelijke) periodieke controle op de drie beschreven modules zijn. Daarnaast dienen verslagen inzichtelijk te zijn van periodieke intercollegiale toetsing van de triagisten/medewerkers van de meldcentrale. Aanbeveling is om een hiervoor cyclus van een half jaar te doorlopen.

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. 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.

Proces zonder zorgcentrale

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.

Binnen het Careplatform wordt iedere alarmmelding vastgelegd evenals welke hulpverleners (ook mantelzorg!) er bij de opvolging zijn ingeschakeld en wat het resultaat van de opvolging is geweest evenals de responsetijd.

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 Careplatform ligt de verantwoordelijkheid bij de aanbieder en de hulpverlener.

NORMEN

Normen die gelden bij het gebruik van Careplatform met inzet van een zorgcentrale:

- a) het Careplatform dient met betrekking tot de alarmafhandeling minimaal te voldoen aan de norm EN 50134-1 en EN 50134-5.
- a) Alle alarmen dienen te worden geregistreerd.
- b) De zorgcentrale dient te monitoren en controleren of de ingezette alarmopvolging daadwerkelijk wordt vervuld.

- c) 24 uur per dag, gedurende 365 dagen per jaar, dient de zorgcentrale beschikbaar te zijn voor het aannemen van alarmen.
- d) 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.
- e) Zorgcentralist 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 beschikt over een overzicht waaruit blijkt welke eisen aan opleiding en ervaring deze stelt aan de zorgcentralist.

Normen die gelden bij het gebruik van doorschakeling vanuit een Careplatform zonder inzet van een zorgcentrale:

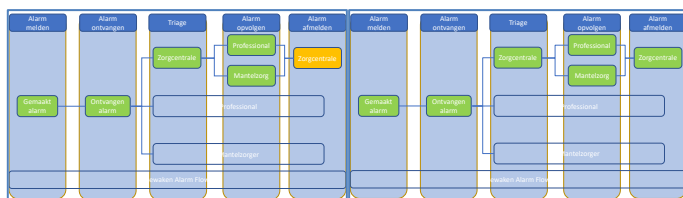
- a) doorgeschakelde oproep vanuit het Careplatform dient als bekend en urgent nummer binnen te komen bij de opvolger.
- b) Opvolgers - waaronder mantelzorgers - zijn zich bewust van hun rol als alarmopvolger. Dit wordt gecheckt en vastgelegd op het moment dat de opvolger in de opvolggegevens van de klant opgenomen wordt.
- c) Er is voor de opvolger een escalatiemogelijkheid, die bekend is bij degene die de oproep ontvangt.
- d) Indien de personenalarmering wordt ingezet om (onder meer) medische redenen, dan moet in het geval dat opvolgers niet reageren op een alarmmelding de alarmmelding naar een zorgcentrale worden doorgestuurd. Het proces van het doorzetten van de meldingen aan de zorgcentrale moet geborgd en vastgelegd zijn.
- e) Er is aan 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 Careplatform 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 het contracteren 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) Indien een alarm wordt ontvangen door een mantelzorger, dan moet de mantelzorger:
 - het alarm kunnen ontvangen en een spreek/luisterverbinding tot zijn beschikking hebben zodat de situatie kan worden beoordeeld en eventuele opvolging kan worden ingezet en ten slotte het alarm kunnen afsluiten.
 - Een lijst met in het verleden gemaakte alarmen (met terugwerkende kracht tot ten minste 1 week) kunnen inzien evenals de namen van degenen die verantwoordelijk zijn geweest voor de opvolging van de gemaakte alarmen.
- 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 alarmmelder om de situatie te verifiëren.
- o) De spreek-/luisterverbinding moet voor de alarmmelder één alarmontvanger goed te beluisteren zijn en de alarmmelder dient zonder stemverheffing goed verstaanbaar te zijn voor de ontvanger.
- p) Op afstand is een alarm 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 registratiesystemen van de zorgaanbieder.

Algemene normen

- a) $\geq 99\%$ van alle (bij een zorgcentrale) binnenkomende alarmen wordt aangenomen.
- b) $\geq 80\%$ van alle (bij een zorgcentrale) 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 $\geq 90\%$ van de alarmen waarbij (professionele) alarmopvolging ingezet moet worden, wordt deze binnen 1 minuut na afsluiting van het gesprek met de klant opgeroepen.

6.2.3. 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

Algemene normen

- c) De bereikbaarheid van de alarmopvolging is minimaal 99%.
- d) $\geq 80\%$ van alle binnenkomende aanvragen voor alarmopvolging vanaf de zorgcentrale wordt binnen 90 seconden aangenomen/geaccepteerd. Uitluisteractiviteiten vallen hierbij niet onder alarmering.
- e) In $\geq 90\%$ van de gevallen is de alarmopvolging binnen 30 minuten ter plaatse na binnenkomst van de melding van de zorgcentrale aan de alarmopvolging. Binnen de

intramurale sector dient hulp sneller ter plekke te zijn, wat vastgelegd dient te worden in een overeenkomst met de klant.

6.2.4. 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 toegangsooplossing 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 toegangsooplossing 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.⁶

6.2.5. 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.

VERANTWOORDELIJKHEID

De verantwoordelijkheid voor het proces Factureren & incasseren ligt bij de rol van aanbieder en indien van toepassing bij de rol van alarmopvolger.⁷

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.

⁶ De gebruikmaking van middelen en diensten uit het proces 'toegangsbeheer woning' die worden ingezet in het reguliere zorgproces vallen buiten het ketenkeurmerk.

⁷ 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.

- 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 alarmopvolger) 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.

6.2.6. 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.

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) $\geq 90\%$ van de software incidenten wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld.
- f) $\geq 90\%$ van de hardware incidenten wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld.
- g) $\geq 90\%$ van alle incidenten met een spoedeisende urgentie worden binnen 1 werkdag afgehandeld (= urgent in zijnde niet werkend alarmtoestel).
- h) $\geq 95\%$ 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.

6.3. Contract Beëindigen

6.3.1. Beëindigen contract

DOEL

Doel van het proces beëindigen contract is het 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.⁸

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 redenen 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.

⁸ 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.

- d) In $\geq 90\%$ van de gevallen hebben de processtappen 'beëindiging dienstverlening', 'financiële vereffening + schriftelijke bevestiging', en 'informerende van ketenpartners', wanneer van toepassing, een doorlooptijd van maximaal vijf werkdagen. Het 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 6.2.5 genoemde (eind)factuur.

6.3.2. 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 gehuurde apparatuur wordt vermeld hoe en binnen welke termijn deze geretourneerd dient te worden.
- c) Er is duidelijkheid over datum van afsluiten van dienstverlening en laatste betaling.
- d) Proces voldoet aan de eisen die de AVG stelt omtrent omgang met persoonsgegevens.
- e) Er is duidelijk beleid omtrent de-activatie na overlijden klant.
- f) $\geq 90\%$ van de door de monteur uitgevoerde demontages dient plaats te vinden op een met de klant afgestemd tijdstip.
- g) $>90\%$ van de deactivaties geschiedt op wensdatum klant.
- h) $>90\%$ van de deactivaties bij overlijden geschiedt binnen 48 uur na melding.

AANBEVELING

Aanbieder en installateur dienen in geval van overlijden van een klant nadrukkelijk rekening te houden met deze bijzondere omstandigheid bij het retourproces en in de communicatie.

Hiervoor dient een procesbeschrijving en -borging beschikbaar te zijn.

7. Support

7.1. Beheren Careplatform

DOEL

Doel van het proces Beheren Careplatform is de beschikbaarheid van de hard- en software waarbinnen de signalering, vastlegging, routing 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 beheren Careplatform toebedeeld aan de rol van zorgcentrale en aanbieder en leverancier (van careplatform).

NORMEN

Binnen het Ketenkeurmerk zijn de volgende normen vastgesteld voor het proces Beheren 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 in verbinding te staan met de bij klanten in gebruik zijnde digitaal aangesloten apparatuur, op een dusdanig manier dat uitval wordt geconstateerd binnen 4 uur.
- 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 simultaan aangeboden alarmen 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 (tarief optioneel).
 - NAW-gegevens klant + (indien van toepassing) ziektebeeld op categorieën.
 - Alarmdevices en accessoires; merk, serie, type, begin-, eind- en plaatsingsdata.
 - Type storingsen + repair acties (optioneel).
 - Contactgegevens professionele alarmopvolgers met beschikbaarheidsrooster.
 - Contactgegevens van mantelzorgers.
 - Procedure toegang tot de woning.
 - Contactgegevens contactpersonen en onderliggende relaties.
 - Vrije velden.
 - Inlog- en autorisatiemogelijkheden op type alarmen en klantniveau.
 - Plaatsbepaling van de klant indien GPS functionaliteit beschikbaar is.
 - Logfiles 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 storingsen + 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).

7.2. 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 stringen 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 leefpatroonmonitoring (maar niet de uitbreiding passieve alarmering/bewaking) kunnen een lagere beschikbaarheid hebben. Streefgetal 99,5%: d.w.z. maximaal 44 uur ongeplande uitval per jaar⁹.
- 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 apparatuur waarmee geen verbinding kan worden gelegd en wel in bezit van klant is 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.

⁹ Ter vergelijking: 99,5% is de gemiddelde beschikbaarheid van het openbare internet in 2013.

- k) De technische melding bevat per melding minimaal de volgende gegevens:
 - identificatie van het specifieke apparaat.
 - Identificatie van adres.
 - Meldingsoorzaak.
 - Tijdstip van melden.
- l) Minimaal de volgende technische meldingen worden opgevolgd middels onderhoud:
 - niet ontvangen controlemeldingen.
 - Batterijspanning van het basisstation of de randapparatuur is laag of zwak.
 - Accudefect.
 - Inbelfouten.
 - Storing en/of blokkering radioweg.
- m) De diverse partijen in de keten maken afspraken over de frequentie van aanlevering van technische meldingen, alsmede de doorlooptijd tot en met de uitvoering van het onderhoud.
- n) Personenalarmering die geïnstalleerd is bij klanten thuis dient te voldoen of getoetst te zijn aan EN 50134-2: eisen aan social alarm systems. Hierin staan eisen aan de hardware (materiaal, accu, samenstelling), de software, de aansluiting en het gebruik.
- o) Mobiele apparatuur die opgeladen dient te worden dient een accumulering te geven als een ingestelde ondergrens wordt overschreden. Deze melding dient zowel aan de zorgcentrale als aan de klant gegeven te worden.

7.3. Netwerkcomponenten & Infrastructuur

DOEL

Doel van het proces netwerkcomponenten & Infrastructuur is het zekerstellen van de transmissie, tussen het alarmtoestel bij de klant en, het Careplatform.

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 worden gevalideerd voor deze in de keten worden opgenomen (validatierapport). Van de validatie moet een verslag zijn gemaakt waarin de geteste configuratie, de testmethode en de uitkomsten van de testen zijn beschreven.
- 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 de leveranciers van BtoC afspraken gemaakt te zijn omtrent servicevensters (service windows), verbrekende verbindingen en nieuwe releases in deze omgeving.

7.4. 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) Het is per apparaat duidelijk wat de levensduur is. Van alle analoog ingestelde apparatuur ligt de out of service datum voor december 2028.
- f) Er dient voldoende voorraad beschikbaar te zijn om de plaatsingen binnen de gestelde tijd uit te voeren en incidenten op te lossen.
- g) Apparatuur wordt onderhouden conform de richtlijnen die door de fabrikant zijn opgesteld.
- h) Er moet een helder, werkbaar servicecontract worden aangeboden, passend bij de interne processen van de zorgaanbieder.
- i) Er is een onderhoudsplan dat voorziet in periodiek en correctief onderhoud, en dat tevens voorziet in signalering van gemist onderhoud.
- j) Er is een proces ingericht om in het geval van correctief onderhoud de klant van informatie te voorzien.
- k) Er is een proces aanwezig voor het reconditioneren en repareren van apparatuur.

- l) Er is een proces aanwezig voor het terugnemen en verwerken van afgeschreven en afgekeurde onderdelen en apparatuur.
- m) Keurmerkhouders die nog analoge apparatuur inzetten dienen een migratieplan te overleggen. Hierin wordt benoemd welk deel van de alarmeringsapparatuur nog analoog is en welk deel van de apparatuur analoog is aangesloten. In het plan wordt beschreven hoe vóór 2028 de analoge apparatuur wordt uit gefaseerd, dan wel vervangen en hoe de analoge aansluitingen worden vervangen door digitale of mobiele aansluitingen.

7.5. 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 ketenpartners 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.

7.6. Specifieke eisen aan mobiele apparatuur binnen de keten

Bij het gebruik van (telefoon)lijnverbonden toestellen binnen de keten geldt de technische norm EN 50134. De EN 50134 is niet voor mobiele alarmtoestellen geschreven, maar deze norm is buiten de elementen die betrekking hebben op de analoge communicatie en het feit dat de zender en apparaat bij mobiele alarmering geïntegreerd zijn in principe wel van toepassing. Deze paragraaf geeft aan wat de minimale normen zijn voor het Ketenkeurmerk indien er mobiele alarmtoestellen ingezet worden binnen de keten. Waar mogelijk prevaleert de EN 50134 ten opzichte van deze minimale eisen.

Functionele eis is dat bij informatievoorziening en contracteren 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 verzorgingsgebied.

NORMEN

Een mobiel alarmeringstoestel dient minimaal aan de volgende eisen te voldoen.
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, in combinatie met Wifi spots en locatie zendmasten.
 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

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 geografische posities. Dit dient mogelijk te zijn met een maand terugwerkende kracht. Hiervoor dient de cliënt aantoonbaar toestemming te hebben gegeven.
- 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 geografische positie wordt het aanbevolen om ook de postcode mee te sturen.
- 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 een batterijcapaciteit te hebben die gedurende 24 uur de volgende belasting aankan:
 - locatiegegevens kunnen zenden per 5 minuten.
 - Gesprek van een uur half uur kunnen voeren.
 - Tweemaal alarm kunnen maken.
- f) Het mag maximaal twee uur duren om een leeg toestel op te laden (indien dagelijks wordt opgeladen).

- g) De gebruikte Provider voor mobiele alarmering moet in nationale roaming voorzien waarbij ten alle tijden een betrouwbaar en bruikbaar GSM signaal wordt geselecteerd voor het opbouwen van de verbinding.
- h) Hierbij geldt dat de gebruikte (e-)SIM-roaming kaart door ten minste twee Nederlandse providers wordt ondersteund.
- i) Er moet een (e-)SIM kaart worden gebruikt waarmee ten alle tijden gealarmeerd kan worden en waarbij ook ten alle tijden een spreek-luisterverbinding kan worden opgezet. Het gebruik van (e-)SIM kaarten met beperkte tegoeden, dan wel met tegoeden die opgewaardeerd kunnen worden (ook bekend als prepaid SIM kaart) is alleen toegestaan onder de volgende voorwaarden:
 - het opwaarderen van het tegoed is de verantwoordelijkheid van de aanbieder.
 - De aanbieder werkt met managementsoftware die inzicht geeft in de tegoeden en waarin het proces van opwaarderen, is geautomatiseerd. Met andere woorden in de praktijk is het onmogelijk dat een SIM kaart onvoldoende tegoed heeft.
 - Het minimale tegoed van een SIM kaart is gebaseerd op de kosten voor 60 minuten bellen.
- j) Alle mobiele alarmeringstoestellen dienen de mogelijkheid te bieden om locatie 'thuis' eenvoudig te herkennen voor triagist/beoordelaar.
- k) Binnen de dienst dient ingesteld te kunnen worden wanneer de locatiegegevens verzonden worden en welke interval gehanteerd wordt.
- l) De klant dient in te stemmen met welke personen/organisaties zijn locatiegegevens gedeeld worden.
- m) Het toestel moet minimaal spatwaterdicht zijn, voldoen aan waterdichtheid norm IP67.
- n) Het toestel dient in principe aan dezelfde normen te voldoen als andere alarmtoestellen toestellen (zie hiervoor de EN 50134):
 1. een valtest vanaf 1,5 meter hoogte ongeschonden kunnen doorstaan;
 2. Bij gebruik van een halskoord dient dit open te springen bij een kracht van 15 Newton/
 3. De drukknop dient met een kracht van 15 Newton bediend te kunnen worden (conform de norm voor zenders EN50134).
 4. De drukknop moet duidelijk herkenbaar zijn als alarmknop en als zodanig intuïtief kunnen worden gekozen en bediend
- o) Het systeem beschikt over actieve aanname alarmoproep (of voicemail detectie) en monitoring alarmmeldingen (door zorgcentrale of Careplatform). Bij voorkeur krijgen overige mantelzorgers/alarmopvolgers bericht dat alarm wordt beantwoord.
- p) Mobiele apparatuur waarvan de accu opgeladen dient te worden, dient een accumulering 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;
- q) De kwaliteit van de spreek/luisterverbinding moet voldoende zijn om bij een omgevingsgeluid van 60 dB op een afstand van 2 meter goed verstaanbaar te zijn.

8. 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.

8.1. Performance evaluatie

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) te beschikken over een performance management-proces zodat geleverde prestaties te toetsen zijn aan Key Performance Indicatoren.
- b) De feedback van klanten analyseren en hiermee rekening houden bij de regelmatige beoordeling van de prestaties van de service.
- c) Een proces te 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.
- d) De ketenpartner moet KPI's definiëren¹⁰ voor de serviceprestaties en deze KPI's volgen, ook als onderdeel van de servicerevisie. Typische KPI's zijn:
 - duur van alarmoproep tot aankomst van hulp;
 - de gemiddelde tijd tussen storingen, of Mean Time Between Failure (MTBF), is de gemiddelde tijd tussen herstelbare storingen van een product of systeem. De MTBF wordt berekend door de totale operationele tijd voor een bepaalde periode te delen door het aantal storingen in diezelfde periode;
 - (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;

¹⁰ 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.
- e) Informatie te publiceren over de gerealiseerde Key Performance Indicatoren ten behoeve van de ketenpartners.

8.2. Service Level Agreement & Reporting

DOEL

Ketenpartners werken met elkaar samen en verankeren deze samenwerking binnen een Service Level Agreement. Het 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 (SLA) 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) Het moet 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 Business Intelligence-oplossing van de aanbieder om managementinformatie te genereren gecombineerd met data uit andere databronnen.
- f) De oplossing moet voldoen aan de NEN-7510 op het gebied van beheerprocessen.