

## **In opdracht van ZonMw voeren TNO Preventie en Gezondheid en het iRv een project uit getiteld 'Landelijke aanpak van het sleutelbeheerprobleem'.**

In Nederland zijn diverse groepen mensen voor verpleging en verzorging, als gevolg van ziekte, beperking of handicap, afhankelijk van thuiszorg. Een deel van hen is niet in staat om zelfstandig de voordeur voor de zorgverlener te openen; om geplande zorg te kunnen ontvangen, wordt in de praktijk veelal de sleutel van de woning afgegeven aan een thuiszorgorganisatie, die deze in beheer neemt.

### **Een voorbeeld van sleutelbeheer in de praktijk**

In het onderstaande wordt de situatie van een cliënt van een thuiszorgorganisatie geschetst. Deze cliënt heeft haar sleutel in beheer gegeven bij de thuiszorgorganisatie, omdat zij niet in staat is zelfstandig haar voordeur te openen.



*'Ik heb suikerziekte en ben zeer slecht ter been. Ik heb dagelijks hulp nodig bij het aan- en uittrekken van mijn steunkousen. Daarvoor komt de thuiszorg 's ochtends en 's avonds langs. Ik wil graag thuis blijven wonen, maar omdat ik er lang over doe om bij de voordeur te komen, heb ik mijn sleutel afgegeven aan de thuiszorg. Toch ben ik wel eens bang dat mijn sleutel in verkeerde handen valt.'*



*'Mevrouw Jansen heeft haar sleutel bij onze organisatie in beheer gegeven. We gaan zorgvuldig om met sleutels, maar toch hebben we dagelijks te maken met 'sleutelproblemen', waardoor we vaak te laat bij onze cliënt arriveren. Zo was vorige week de sleutel van mevrouw Jansen zoek. Dit keer had mijn collega de sleutel gelukkig nog in haar tas zitten. Maar laatst bijvoorbeeld werd mijn collega 's avonds beroofd van haar tas, met daarin de sleutels en de adressen van de cliënten die ze zou bezoeken. U begrijpt de schrik bij mij en mijn collega's. Maar ook wat een organisatie en tijd zo iets kost. We hebben bij diverse cliënten een nieuw slot in de deur moeten zetten.'*

## **Knelpunten in de sleutelpraktijk**

Een inventarisatie onder diverse thuiszorgorganisaties heeft laten zien dat tussen 2 en 5% van de cliënten hun sleutel in beheer geeft aan de thuiszorg. In Nederland krijgen jaarlijks circa 500.000 mensen thuiszorg. Bij benadering zijn er dus tussen de 10.000 en 25.000 cliënten die hun sleutel in beheer geven aan de thuiszorg. De kosten van de tijd die thuiszorgmedewerkers jaarlijks besteden aan het beheren van sleutels, bedragen tussen de 18 en 45 miljoen euro. Naast deze hoge kosten leidt het sleutelbeheer in de praktijk tot diverse problemen. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Het halen en brengen van de sleutels van en naar de cliënt kost veel tijd. Meestal wordt de benodigde reistijd niet vergoed.
- Het kan voorkomen dat sleutels niet op het juiste moment op de juiste plaats zijn, waardoor het verkrijgen van toegang tot de woning vertraagt en de zorg niet tijdig wordt geleverd.
- Verschillende zorgteams van de thuiszorg kunnen veelal geen gebruik maken van elkaars sleutels, waardoor er veel duplicaten in omloop zijn. Dit maakt controle op het verblijf en bezit van de sleutel lastig.
- Het bewaren van grote aantallen sleutels bij de thuiszorgorganisatie en het vervoeren van gecodeerde sleutels met de daarbij behorende adresgegevens van de cliënten leiden tot onveilige situaties, zoals inbraak bij de thuiszorgorganisatie, beroving van thuiszorgmedewerkers en inbraak bij de cliënt.

Op dit moment is er geen eenduidige adequate technologie voorhanden die een oplossing kan bieden voor het sleutelbeheerprobleem. Wel zijn er in Nederland diverse initiatieven genomen op het gebied van domotica. Echter, centrale coördinatie van deze initiatieven ontbreekt omdat er geen 'probleemeigenaar' is die zich verantwoordelijk voelt voor het vinden van een juiste oplossing.

## Sleutelbeheerprobleem vanuit diverse perspectieven

Vanuit verschillende invalshoeken wordt de huidige gang van zaken in de aanpak van het sleutelbeheerprobleem geïllustreerd.

**Wij zijn benieuwd of u zich hierin herkent.**



*'Als woningcorporatie hebben wij een maatschappelijke functie. Door de vergrijzing van de bevolking en de toenemende behoefte aan seniorenwoningen zijn wij druk doende om voldoende van dit type woningen klaar te stomen voor de toekomst. Het sleutelprobleem herkennen wij. Echter, bestaande woningen ombouwen kost veel geld. Voor nieuwbouwwoningen weten wij nog niet precies wat er nodig is. Moeten wij extra bouwkundige voorzieningen treffen? Welke apparatuur is hiervoor nodig? En wie draait er op voor de kosten? Wij voelen ons hiervoor niet verantwoordelijk.'*



*'Wij als thuiszorg bezoeken onze cliënten waar dan ook. Vaak nemen wij de sleutels in beheer van de cliënten die niet zelfstandig de deur voor ons kunnen openen. Wij zijn bereid om deze verantwoordelijkheid te blijven dragen, alhoewel de toenemende vraag naar thuiszorg, de hoge werkdruk en het uitblijven van een vergoeding het in de toekomst wel eens lastig kunnen maken. Ook hebben wij problemen met het beheer van de sleutels, met name als het gaat om de privacy en veiligheid van onze cliënten en onze medewerkers. Wie geeft ons de oplossing en de middelen om dit sleutelbeheerprobleem aan te pakken?'*



*'Het sleutelbeheerprobleem is een maatschappelijk probleem waarin wij als gemeente ook ons steentje moeten bijdragen. Wij zijn reeds verantwoordelijk voor een aantal taken op het terrein van zorg. Dat deze taken zich in de toekomst zullen uitbreiden, blijkt ook uit de nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning die voor de uitvoering bij ons ligt. Hier is echter nog geen beleid over ontwikkeld. Misschien is het een idee als u met de woningcorporaties gaat praten?'*



*'Sleutelbeheerprobleem? Wie heeft dat probleem bedacht? Is nieuw voor mij. Maar goed, als het een groot probleem is, dan zullen wij er eens naar kijken. Op dit moment ben ik van mening dat dergelijke oplossingen betaald moeten worden uit de algemene middelen.'*



*'Als fabrikanten hebben wij ruimschoots apparatuur beschikbaar die het mogelijk maakt om op een andere manier met sleutelbeheer om te gaan of om gesloten deuren te openen. Het beheren van sleutels en het ontsluiten van deuren kost geld, en nog meer geld naarmate een hogere mate van veiligheid/privacy vereist is. Naar wie kunnen wij de factuur sturen?'*

## **Landelijke aanpak sleutelbeheerprobleem**

Het sleutelprobleem kost ons ongeveer 30 miljoen euro per jaar, elk jaar opnieuw.

Voor een oplossing voor dit probleem is samenwerking en bundeling van initiatieven noodzakelijk.

### **Hoe gaat u daarbij helpen?**

Graag horen wij uw suggesties en ideeën!

U kunt deze sturen naar: [sleutel@pg.tno.nl](mailto:sleutel@pg.tno.nl)