

Wassenaarseweg 56  
Postbus 2215  
2301 CE Leiden

[www.tno.nl](http://www.tno.nl)

T 071 518 18 18  
F 071 518 19 20  
[info-K&D@pg.tno.nl](mailto:info-K&D@pg.tno.nl)

**TNO-rapport**

**KZ\KvL\2005.073**

**Checklist sleutelbeheer:  
Sleutelen aan een toegankelijke toekomst!**

Datum	April 2005
Auteur(s)	S.R. de Bruin A.B.W.M. Quak W.T. van Beekum
	Met medewerking van Y. Pijnacker Hordijk Ch. Willems (iRv) F. Vlaskamp (iRv)
Opdrachtgever	ZonMw
Aantal pagina's	55
Projectnummer	011.80076

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, foto-kopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor onderzoekopdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen de partijen gesloten overeenkomst.

Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belang-hebbenden is toegestaan.

© 2005 TNO



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>5</b>
1.1	Aanleiding .....	5
1.2	Doelstelling van het project.....	5
1.3	Opzet rapportage .....	6
<b>2</b>	<b>Aanpak en methoden.....</b>	<b>7</b>
2.1	Inleiding .....	7
2.2	Vorbereidingsfase.....	7
2.3	Uitvoeringsfase.....	8
2.4	Afrondingsfase .....	8
<b>3</b>	<b>De sleutelpraktijk .....</b>	<b>9</b>
3.1	Omvang en kosten .....	9
3.2	Actoren .....	9
3.3	Aard problematiek.....	10
3.4	Technologische oplossingsrichtingen.....	12
<b>4</b>	<b>Checklist sleutelbeheer.....</b>	<b>13</b>
4.1	Inleiding .....	13
4.2	Elementen checklist.....	13
<b>5</b>	<b>Toetsing checklist in de praktijk.....</b>	<b>15</b>
5.1	Inleiding .....	15
5.2	Resultaten pre-pilot .....	15
5.3	Resultaten pilot.....	16
<b>6</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen voor landelijke implementatie checklist.....</b>	<b>19</b>
6.1	Conclusies en aanbevelingen.....	19
<b>7</b>	<b>Geraadpleegde bronnen.....</b>	<b>21</b>
	<b>Bijlage(n)</b>	
	A Checklist	



# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

De vergrijzing van de Nederlandse bevolking en het beleid van de overheid om mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis te laten wonen leiden ertoe dat er steeds meer mensen voor verpleging en verzorging afhankelijk zijn van de thuiszorg. Een gedeelte van deze mensen is niet meer in staat om zelf de voordeur voor geplande bezoeken van de zorgverlener te openen. Zorgverleners in de thuiszorg worden dagelijks met dergelijke situaties geconfronteerd op het moment dat zij zorg willen verlenen. In de praktijk wordt dit probleem meestal opgelost door de sleutel van de woning af te geven aan de thuiszorgorganisatie die deze dan in beheer neemt. Er zijn echter thuiszorgorganisaties die niet tot het beheren van de sleutels van hun cliënten willen of kunnen overgaan en dit daarom overlaten aan mantelzorgers, bureaus of de cliënt zelf. Thuiszorgorganisaties die wel sleutels van cliënten in beheer nemen, ervaren diverse problemen rondom de logistiek, privacy, aansprakelijkheid en veiligheid van zowel de cliënt als de thuiszorgmedewerker.

De Werkgroep Thuiszorg heeft in haar programma Thuiszorgtechnologie 2001-2004 onder andere prioriteit gegeven aan het onderwerp "sleutelbeheer". Dit heeft geleid tot het laten opstellen van een factsheet waarin de stand van zaken staat beschreven (De Bruin en Quak, 2003). Uit de factsheet komen de volgende knelpunten naar voren:

- Er is sprake van versnippering van kennis en initiatieven. Diverse organisaties in Nederland werken aan domoticaprojecten en aan projecten met betrekking tot personenalarmering en elektronische toegangssystemen tot woningen. Echter, er is geen centrale coördinatie van deze initiatieven. Men is daardoor niet op de hoogte van wat er allemaal gebeurt in Nederland en men blijft daarom allemaal op eigen "eilandjes" oplossingen zoeken voor de problematiek zoals die ter plaatse ervaren wordt.
- Verschillende technologische oplossingen die zijn aangedragen door de fabrikanten zouden in principe toegepast kunnen worden bij de thuiszorginstellingen en cliënten van thuiszorginstellingen. Echter, de middelen ontbreken hiervoor. Een landelijke aanpak om de financiering hiervan te bewerkstelligen zou wenselijk zijn.
- De oplossingen die thuiszorginstellingen zelf hebben aangedragen hebben hoofdzakelijk betrekking op het werken met sleutelprotocollen en het beheren van sleutels in centrale sleutelkasten bij de thuiszorgorganisatie. Door diverse andere thuiszorginstellingen wordt deze oplossing juist weer als probleem gezien.

Bovenstaande bevindingen hebben ertoe geleid dat ZonMw TNO Preventie en Gezondheid (thans onderdeel van TNO Kwaliteit van Leven) in samenwerking met het iRv heeft verzocht in het kader van het programma Thuiszorgtechnologie een onderzoek uit te voeren naar de landelijke aanpak van het sleutelbeheerprobleem.

## 1.2 Doelstelling van het project

Het doel van het project "Landelijke aanpak van het sleutelbeheerprobleem" is het ontwikkelen van een checklist die door thuiszorgorganisaties gebruikt kan worden voor het verkrijgen van inzicht in de urgentie van de aanpak van het sleutelbeheerbeleid

binnen de eigen organisatie. Daarnaast geeft de checklist aan, aan welke eisen adequaat sleutelbeheerbeleid zou moeten voldoen en welke oplossingsrichtingen er thans voor het sleutelbeheerprobleem bestaan.

### **1.3 Opzet rapportage**

In hoofdstuk 2 wordt de gevolgde aanpak en de gehanteerde methoden beschreven. In hoofdstuk 3 wordt een beschrijving gegeven van de huidige sleutelpraktijk en de rationale voor de ontwikkeling van een steutelchecklist. Vervolgens wordt in hoofdstuk 4 de opzet van de checklist gegeven. In hoofdstuk 5 worden de resultaten gepresenteerd van de toetsing van de checklist bij thuiszorgorganisaties. Tot slot worden in hoofdstuk 6 de conclusies en aanbevelingen voor een landelijke aanpak gegeven.

## 2 Aanpak en methoden

### 2.1 Inleiding

De projectopzet kan in drie fasen worden onderscheiden: de voorbereidingsfase, uitvoeringsfase en de afrondingsfase. In dit hoofdstuk worden per onderzoeksfase de gevolgde methoden beschreven.

### 2.2 Voorbereidingsfase

Het doel van de voorbereidingsfase was het verkrijgen van inzicht in de aard en omvang van het probleem “sleutelbeheer”. Het huidige aanbod (niet volledig toereikende) van oplossingen werd daarbij beschreven. Ook werd in kaart gebracht welke partijen zouden kunnen bijdragen aan het vinden van een eenduidige adequate oplossing.

#### *Werkwijze*

In de voorbereidingsfase werden drie typen onderzoeksmethoden gevolgd: analyse van schriftelijke bronnen, interviews en een invitational conference. Tevens werd ter afsluiting van deze fase een elektronische nieuwsbrief ontwikkeld en verstuurd.

#### *Bronnenonderzoek*

Aan de hand van literatuur- en bronnenonderzoek werd de huidige wet- en regelgeving die op enigerlei wijze betrekking heeft op het sleutelbeheerprobleem in kaart gebracht. Hierbij werd in ieder geval wet- en regelgeving meegenomen met betrekking tot financiering, veiligheid, privacy en verantwoordelijkheden. Tevens werden oplossingen voor het sleutelbeheerprobleem (al of niet reeds op de markt) geïnventariseerd.

#### *Interviews*

Om inzicht te verkrijgen in het huidige sleutelbeheerbeleid bij thuiszorgorganisaties en de problemen die worden ondervonden bij het al of niet beheren van sleutels, werden bij medewerkers van drie thuiszorgorganisaties interviews afgenomen. Daarnaast werd tijdens een workshop (tijdens het congres "Van balans naar beweging") die door de projectgroep werd georganiseerd, eveneens bij de aanwezige wijkverpleegkundigen geïnventariseerd met welke problemen zij ten aanzien van sleutelbeheer geconfronteerd worden.

#### *Invitational conference*

Bevindingen van de onderzoekers uit de voorbereidingsfase werden getoetst in een invitational conference waaraan werd deelgenomen door vertegenwoordigers van diverse relevante groeperingen. Doel van de bijeenkomst was het aantonen van het belang voor de aanpak van het sleutelbeheerprobleem en het verkrijgen van draagvlak voor de aanpak ervan. Onderstaande vragen kwamen tijdens de invitational conference aan de orde:

- Welke prioriteit zou in uw ogen het probleem sleutelbeheer moeten krijgen?
- Wie is verantwoordelijk voor coördinatie en afstemming voor het vinden van een oplossing?
- Aan welke eisen moet een oplossing voldoen?

### *Elektronische nieuwsbrief*

Om het sleutelbeheerprobleem blijvend onder de aandacht te brengen en het belang van de (gezamenlijke) aanpak ervan te benadrukken werd een elektronische nieuwsbrief ontwikkeld. In deze nieuwsbrief werden de aard en de omvang van het sleutelbeheerprobleem beschreven en werd de visie van diverse relevante betrokken partijen (gemeente, thuiszorgorganisaties, woningcorporaties, zorgverzekeraars, fabrikanten) op de aanpak ervan gegeven. De brief werd in augustus 2004 naar diverse relevante actoren op macro, meso- en microniveau gestuurd. Deze nieuwsbrief is (nog steeds) te raadplegen via [www.tno.nl](http://www.tno.nl) (dan zoeken op “sleutel”; “sleutelprobleem” etc).

## **2.3 Uitvoeringsfase**

Het doel van de uitvoeringsfase was het ontwikkelen van de checklist sleutelbeheer en het toetsen van volledigheid, relevantie en haalbaarheid bij thuiszorgorganisaties.

### *Werkwijze*

Op grond van de bevindingen uit de voorbereidingsfase werd de checklist opgesteld. Een conceptversie van de checklist werd voorgelegd aan één thuiszorgorganisatie en daar besproken met een regiomanager en beleidsmedewerker. Op grond van deze toetsing werd de checklist aangepast. Deze verbeterde versie werd vervolgens getoetst in een pilot bij acht thuiszorgorganisaties. De checklist werd per e-mail naar de thuiszorgorganisaties gestuurd met het verzoek of zij deze wilden invullen en retourneren aan TNO. Aan de pilot werd deelgenomen door beleids/kwaliteitsmedewerkers en (regio)managers.

Bij de selectie van de thuiszorgorganisaties werd gekeken naar geografische spreiding, werkgebied van thuiszorgorganisaties (stedelijk of ruraal) en het huidige sleutelbeleid van de organisaties (wel of geen sleutels in beheer).

## **2.4 Afrondingsfase**

Het doel van deze fase was het bijstellen van de checklist op grond van de bevindingen uit de voorgaande fase en het formuleren van aanbevelingen voor landelijke implementatie van de checklist binnen thuiszorgorganisaties.



## 3 De sleutelpraktijk

### 3.1 Omvang en kosten

In Nederland krijgen jaarlijks circa 500.000 mensen thuiszorg. Inventarisatie onder diverse thuiszorgorganisaties laat zien dat tussen de twee en vijf procent van de mensen hun sleutel in beheer geven bij hun thuiszorgorganisatie. Dat zijn dus bij benadering 10.000 tot 25.000 cliënten. Het gaat hierbij alleen om cliënten die hun sleutel in het kader van geplande zorg in beheer geven. Cliënten die hun sleutel in beheer geven in het kader van ongeplande zorg, zoals alarmopvolging, zijn in dit project buiten beschouwing gelaten. Dagelijks besteedt een thuiszorgmedewerker circa 10 minuten aan het beheren van de sleutel, onder andere aan reistijd van en naar de “kluis” waar de sleutel bewaard wordt. Bij een uurtarief van thuiszorgmedewerkers van 30 euro, betekent dit dat voor alle thuiszorgorganisaties samen de kosten van het beheren van sleutels tussen de 18 miljoen en 45 miljoen euro per jaar bedragen.

### 3.2 Actoren

Alvorens in te gaan op de aard van de problematiek is het goed om inzicht te hebben in de spelers rondom sleutelbeheer. In onderstaande tabel wordt een (niet uitputtend) overzicht gegeven van de actoren die bij het sleutelbeheer direct of indirect betrokken zijn. De actoren zijn geordend naar macro-, meso- en microniveau:

Niveau	Betrokkenen	Rol
Macroniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerie van VWS</li> <li>• Ministerie van VROM</li> <li>• Ministerie van SZW</li> <li>• Ministerie van Justitie</li> <li>• Ministerie van BiZa</li> <li>• Zorgverzekeraars Nederland</li> </ul>	Kaderstellend voor wet- en regelgeving ten aanzien van diverse onderwerpen waaronder: veiligheid, privacy, financiering, (nieuw) bouw woningen
Mesoniveau	Koepelorganisaties zorgaanbieders <ul style="list-style-type: none"> <li>• Landelijke vereniging voor Thuiszorg</li> <li>• Aedes (koepel woningcorporaties)</li> <li>• Arcares (koepel verpleeghuizen)</li> <li>• VNG</li> <li>• LCVV</li> </ul>	Vaststellen landelijk/regionaal beleid, afstemmen en samenwerken
	Financiers <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgverzekeraars</li> <li>• College tarieven Gezondheidszorg</li> </ul>	Financiering en vaststellen landelijk/regionaal beleid
	Patiënten/consumenten <ul style="list-style-type: none"> <li>• NPCF (Patiëntenorganisaties)</li> </ul>	“Vraagsturing”
	Onderzoeksinstellingen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabrikanten</li> <li>• R&amp;D afdelingen</li> </ul>	Onderzoek en ontwikkeling
Microniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patiënten/cliënten</li> <li>• Thuiszorginstelling/Verpleegkundigen (teams van uitvoering)</li> <li>• Woningcorporaties</li> </ul>	Uitvoering (dagelijks gebruik)

### 3.3 Aard problematiek

De essentie van het sleutelbeheer is dat de cliënt niet autonoom in staat is om de deur (tijdig) voor een zorgverlener te openen. In de praktijk wordt dit opgelost door het afgeven van de sleutel aan een zorgverlener of aan een mantelzorger. Dit leidt in de praktijk tot verschillende praktische en organisatorische knelpunten zoals:

#### Beheerproblemen

Thuiszorgorganisaties die de sleutels van cliënten in beheer nemen, hebben dikwijls voor het beheer een centrale kast of kluis waarin de sleutels van de cliënt gecodeerd bewaard worden. Op een aparte lijst die elders wordt bewaard, worden de naam en de code van de sleutel van de cliënt bewaard. Vaak wordt gewerkt met een sleutelprotocol of sleutelprocedure, waarbij een sleutelovereenkomst tussen de thuiszorgorganisatie en de cliënt getekend wordt. Het meenemen en terugbrengen van de sleutel wordt vaak op een aparte lijst geregistreerd. De uitvoerbaarheid van controle op het verblijf en bezit van de sleutel is lastig. De verschillende zorgteams van een thuiszorgorganisatie kunnen veelal geen gebruik maken van elkaars sleutels waardoor er veel duplicaten in omloop zijn. Daarnaast is de relatie tussen de cliënt en de sleutel soms zoek door onduidelijke codering van sleutels, hetgeen vaak wordt veroorzaakt door tijdsdruk. Naast thuiszorgorganisaties die de sleutels van cliënten in beheer nemen, zijn er organisaties die de verantwoordelijkheid voor het verlenen van toegang bij cliënten zelf leggen. Veelal wordt de cliënt dan afhankelijk van mantelzorg. Echter, de mantelzorg wil die verantwoordelijkheid vaak niet dragen. Sleutels worden daarom uit noodzaak op onveilige plaatsen (bijvoorbeeld onder een bloempot) bewaard waardoor deze dikwijls zoekraken of worden vergeten.

#### Logistieke problemen

Als sleutels niet op het juiste moment op de juiste plaats zijn, verkrijgen zorgverleners geen (tijdige) toegang tot de woning waardoor zorg niet tijdig geleverd kan worden. Daarnaast bestaat er veelal geen vergoeding voor de benodigde reistijd voor het ophalen en wegbrengen van sleutels en kost het ophalen en wegbrengen veel tijd. Verder neemt de bereidheid van steunlocaties (verpleeghuis, politiebureau) om een sleutelkluis te plaatsen steeds verder af.

#### Problemen met betrekking tot de veiligheid/aansprakelijkheid/privacy

Het bewaren van grote hoeveelheden sleutels bij de thuiszorgorganisatie en het vervoeren van gecodeerde sleutels met de daarbij behorende adresgegevens van de cliënt kunnen tot onveilige situaties leiden, zoals inbraak bij de thuiszorgorganisatie, beroving van thuiszorgmedewerkers of inbraak bij de cliënt (met name als beheerbeleid ontbreekt). Daarnaast kunnen sleutels zoek raken en kennen veel medewerkers het principe van de sleutelkast (ook tijdelijke medewerkers) waardoor het systeem niet waterdicht en controle op het systeem lastig is.

#### *Barrières die oplossingen in de weg staan*

Voor het wegnemen van deze knelpunten blijkt dat er een drietal beleidsproblemen zijn die eerst geslecht dienen te worden. In de eerste plaats blijkt dat het probleem niet voldoende zichtbaar is. Thuiszorgorganisaties nemen uit noodzaak de sleutels in beheer. Zij zijn verantwoordelijk voor het leveren van zorg aan de cliënt. Het in beheer nemen van de sleutel en de organisatie ervan zijn niet als aparte activiteiten geoormerkt. Men doet het er maar bij, vaak in eigen tijd.

In de tweede plaats ontbreekt een eenduidige probleemeigenaar van het sleutelprobleem. Het is nagenoeg onmogelijk om op de vraag wie verantwoordelijk is voor de aanpak van het sleutelbeheerprobleem een eenduidig antwoord te geven. Zoals uit het actorenoverzicht duidelijk wordt, zijn er verschillende partijen op verschillende niveaus met elk eigen taken en verantwoordelijkheden die in meer of mindere mate betrokken zijn bij het sleutelbeheerprobleem. Thuiszorgorganisaties en de professionals worden dagelijks geconfronteerd met deze problematiek omdat ze veelal sleutels in beheer moeten nemen, omdat zij anders geen zorg kunnen verlenen. Maar zijn ze daarom ook verantwoordelijk voor het probleem en voor de oplossing? Uit interviews met betrokkenen komt naar voren dat men geneigd is om het probleem elders neer te leggen zoals bij de overheid of bij de cliënt zelf. De overheid is er immers voor verantwoordelijk dat de zorg voor iedereen toegankelijk is. De overheid stelt bovendien de wettelijke kaders en voorwaarden (zoals ten aanzien van privacy en veiligheid) vast waarbinnen zorg verleend kan worden en kan daaraan financiële middelen koppelen. Maar door het stellen van de kaders zijn de problemen op uitvoeringsniveau nog niet opgelost. Men zou het probleemeigenaarschap ook bij de cliënt kunnen leggen. Immers de cliënt wil zorg ontvangen en zal daartoe de mogelijkheid van toegang moeten bieden. De cliënt moet er daarom niet alleen voor zorgen dat thuiszorgmedewerkers (overeenkomstig de Arbo-eisen) in een veilige en werkbare omgeving kunnen werken, maar moet hen ook toegang verlenen. Ook op deze argumentatie kunnen verschillende weerwoorden worden ingebracht.

Tot slot blijkt dat financiering voor het realiseren van oplossingen ontbreekt. De vorige twee knelpunten hebben een directe relatie met het financieringsvraagstuk. Enerzijds doordat het probleem niet zichtbaar is en anderzijds doordat door het ontbreken van een probleemeigenaar een structurele aanpak van het sleutelbeheerprobleem uitblijft. Om toch inzicht te verkrijgen in financieringsmogelijkheden voor het sleutelbeheerprobleem, is ter vergelijking gekeken naar de financiering van personenalarmering. In onderstaand overzicht wordt weergegeven wat de verschillende financieringsmogelijkheden hiervoor zijn. Voor een aantal van deze mogelijkheden volgt onder dit overzicht een korte toelichting.

<b>Actoren</b>	<b>Financieringsmogelijkheden</b>
1. Overheid	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (zorgindicatiebesluit en CTG-beleidsregels)
2. Lokale overheid	Welzijnswet Wet Voorzieningen Gehandicapten Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning (i.o.)
3. Zorgverzekeraar	Ziekenfondswet (en daarop gebaseerde Regeling Hulpmiddelen)
4. Woningcorporaties	Zesde prestatieveld Besluit Beheer Sociale Huursector Servicekosten
5. Cliënt	Eigen bijdrage of volledige financiering

Voor financiering van personenalarmering via de Welzijnswet bestaat geen formele grondslag. Er zijn echter gemeenten die dit financieren op basis van een soort "morele verplichting" die gemeenten voelen op basis van deze wet (Hogenes et al, 2003). Een andere mogelijkheid is financiering via de Wet Voorziening Gehandicapten, indien de indicatiestelling daartoe de mogelijkheden biedt. Ook hier geldt, evenals bij de Welzijnswet, dat de uitvoering hiervan afhankelijk is van het lokale beleid. Zodra de Wet op Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) in werking treedt (in 2006), zullen alle voorzieningen uit de Welzijnswet en Wet Voorzieningen Gehandicapten onder de

WMO gaan vallen. Ook delen van de AWBZ, zullen op termijn onder de WMO worden gebracht. Gezien de toekomstige verantwoordelijkheid van de lokale overheid met betrekking tot de zorg, zouden oplossingen voor het sleutelbeheerprobleem mogelijk via de WMO gefinancierd kunnen worden.

Er zijn woningcorporaties die personenalarmering in het pakket hebben en dit doorberekenen in de servicekosten (Hogenes et al, 2003). Daarnaast gaan het Ministerie van VROM en VWS er vanuit dat woningcorporaties in het kader van het "6<sup>e</sup> prestatieveld van het Besluit Beheer Sociale Huursector" de voorzieningen in het kader van domotica en personenalarmering (inclusief de benodigde investeringen) oppakken. Er zijn woningcorporaties die als onderdeel van nieuwbouw of van renovatie/kwaliteitsverbetering van de woning investeren in domotica. Mogelijkerwijs dat oplossingen voor het sleutelbeheerprobleem hier ook onder kunnen gaan vallen. Echter, doordat woningcorporaties vooral investeren in nieuwbouwwoningen blijft het probleem bij de oude woningen bestaan.

### 3.4 Technologische oplossingsrichtingen

Een structurele en universele oplossing voor de problemen is niet voorhanden. Wel zijn er verschillende initiatieven die een bijdrage leveren. In onderstaande tabel wordt naar toenemende mate van complexiteit een onderscheid in een drietal oplossingsrichtingen gemaakt. Een gedetailleerde beschrijving van de oplossingsrichtingen wordt in de checklist (bijlage A) gegeven.

Oplossingsrichtingen	Deeloplossingen
Verplaatsen van probleem/oplossing elders leggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centrale/decentrale sleutelkast bij thuiszorgorganisatie of ergens in de wijk</li> <li>Sleutel onder bloempot/tuinkabouter</li> </ul>
(Minimale aanpassing) bestaand slot en deur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generiek slot in deur cliënt (lopers)</li> <li>Decentrale sleutelkast bij cliënt te openen met generieke sleutel</li> <li>Decentrale sleutelkast bij cliënt met elektronisch mechanisme</li> <li>Sleutelvrijgave unit achter brievenbus</li> </ul>
Aanpassen van het bestaande slot en deur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bestaand slot vervangen door elektronisch slot</li> <li>Elektronisch/motorslot inclusief met sensoren waardoor op afstand openen mogelijk wordt .</li> </ul>

## 4 Checklist sleutelbeheer

### 4.1 Inleiding

Zoals uit het voorgaande hoofdstuk blijkt, is het ontbreken van inzicht in ernst en aard van het probleem een van de belangrijkste oorzaken die het vinden van een structurele oplossing in de weg staat. Daarom is in het hier beschreven project een checklist ontwikkeld die thuiszorgorganisaties een handreiking biedt bij het in kaart brengen van het sleutelbeheerprobleem. Met behulp van de checklist kunnen thuiszorgorganisaties inzicht verkrijgen in de mate van urgentie van de aanpak van het eigen sleutelbeheerbeleid. Daarnaast geeft de checklist aan, aan welke eisen adequaat sleutelbeheerbeleid zou moeten voldoen, welke oplossingen er voor het sleutelbeheerprobleem bestaan en hoe deze oplossingen gerealiseerd zouden kunnen worden.

### 4.2 Elementen checklist

De rode draad van de checklist wordt gevormd door de minimale essentiële eisen die door de actoren van het domein sleutelbeheer worden gesteld. Zoals in paragraaf 3.2 aangegeven bevinden deze actoren zich op macro, meso en microniveau. Op macroniveau gaat het om voorwaarden scheppende zaken als financiering, privacy, veiligheid, aansprakelijkheid. Op mesoniveau gaat het om het werkgebied van de thuiszorgorganisatie (landelijk/stedelijk gebied), het cliëntenbestand, bestaande infrastructuur en logistieke mogelijkheden. Op microniveau betreft het de kenmerken van de individuele cliënt, o.a. duur zorgvraag, frequentie zorgvraag, hoogbouw/laagbouw, koopwoning/huurwoning in relatie tot de technische kenmerken van de oplossing.

In de checklist sleutelbeheer zijn deze aspecten zodanig geordend dat thuiszorgorganisaties zelf kunnen bepalen of er binnen de organisatie problemen ten aanzien van deze aspecten optreden of in de toekomst verwacht worden en hoe zij tot een oplossing van eventuele problemen kunnen komen. In onderstaand overzicht worden de stappen weergegeven die in de checklist doorlopen moeten worden.

Stap	Items
1. Analyse huidige situatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logistiek</li> <li>• Financieel</li> <li>• Privacy/veiligheid</li> <li>• Juridische aspecten</li> </ul>
2. Analyse toekomstige situatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenmerken cliëntenpopulatie</li> <li>• Kaders wet- en regelgeving</li> </ul>
3. Vaststellen strategie en realiseren oplossing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realisatie mogelijkheden voor korte termijn</li> <li>• Realisatie mogelijkheden voor langere termijn</li> </ul>

*Stap 1: Analyse huidige situatie*

De eerste stap betreft een analyse van de huidige situatie van de thuiszorgorganisatie. Met deze eerste stap wordt beoogd om de organisatie, kijkend naar de verschillende aspecten van het al of niet beheren van sleutels, te laten bepalen of er aanleiding is om de huidige situatie te veranderen. Aangezien er voor thuiszorgorganisaties die wel sleutels in beheer nemen andere vragen spelen dan voor thuiszorgorganisaties die dat niet doen, is ervoor gekozen om de eerste stap op te splitsen in twee delen: deel A is bestemd voor thuiszorgorganisaties die wel sleutels in beheer nemen van hun cliënten en deel B is bestemd voor thuiszorgorganisaties die dat niet doen.

*Stap 2: Analyse toekomstige situatie*

De tweede stap gaat over de toekomst. In een aantal stappen wordt de thuiszorgorganisatie geholpen om een beeld te krijgen van de meest relevante ontwikkelingen.

Het doel van de eerste twee stappen is dat de thuiszorgorganisatie op basis van de analyse van de huidige en toekomstige situatie van de organisatie bepaalt of er aanleiding is voor verandering van de verschillende aspecten van het al of niet beheren van sleutels en of de urgentie van de aanpak hiervan voldoende groot is om naar alternatieven te gaan zoeken.

*Stap 3: Vaststellen strategie*

In de derde, en laatste stap tenslotte, dient de thuiszorgorganisatie vast te stellen welke aspecten van de huidige situatie aangepakt dienen te worden en op welke termijn de aspecten aangepakt zouden moeten worden. In deze stap kan de organisatie nagaan wat mogelijke oplossingsrichtingen zijn voor de korte en lange termijn, en op welke wijze deze oplossingen gerealiseerd kunnen worden. In de regel zal niet volstaan kunnen worden met één type oplossing om alle voorkomende problemen het hoofd te bieden.

## 5 Toetsing checklist in de praktijk

### 5.1 Inleiding

De toetsing van de "checklist sleutelbeheer" in de praktijk valt uiteen in een pre-pilot bij één thuiszorgorganisatie en een pilot bij acht thuiszorgorganisaties. Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten hiervan.

### 5.2 Resultaten pre-pilot

Het doel van de pre-pilot was nagaan in hoeverre het gebruik van de checklist relevant, volledig en haalbaar is. Daartoe werd een conceptversie van de checklist, voordat deze bij meerdere organisaties werd getoetst, voorgelegd aan één thuiszorgorganisatie. In deze paragraaf wordt beschreven wat hiervan het resultaat is.

#### *Relevantie*

Uit deze toetsing bleek dat de checklist een bruikbaar instrument is bij het verkrijgen van inzicht in de huidige en toekomstige aard en omvang van het sleutelbeheerprobleem en dat de checklist bijdraagt aan het "urgentiegevoel" om de huidige situatie ten aanzien het sleutelbeheer te veranderen. Ook al is de organisatie zich ervan bewust dat de huidige wijze waarop het sleutelbeheer geregeld is niet goed is, met behulp van de checklist kan systematisch in kaart worden gebracht op welke vlakken verandering noodzakelijk zou zijn. De checklist heeft tevens een meerwaarde bij het inventariseren van mogelijke oplossingsrichtingen, echter het daadwerkelijk implementeren van de oplossingen is voor de thuiszorgorganisatie "toekomstmuziek". Altijd speelt namelijk de vraag wie deze oplossingen zal gaan betalen. Wel was er naast de meer lange termijnoplossingen behoefte aan korte termijnoplossingen, zoals eisen waaraan adequaat sleutelbeheerbeleid zou moeten voldoen.

#### *Volledigheid*

Alle relevante aspecten die spelen bij het sleutelbeheer komen aan de orde. De onderverdeling in "logistiek", "financiën", "privacy en veiligheid" en "juridische aspecten" werd als heel verhelderend ervaren. Het onderscheid in de eerste stap (analyse huidige situatie) in een gedeelte voor thuiszorgorganisaties die sleutels in beheer nemen en organisaties die dat niet doen werd eveneens als helder beschouwd. De checklist gaf voldoende aangrijpingspunten voor het daadwerkelijk realiseren van de oplossingen. Met name het samenwerken/zoeken van afstemming met woningcorporaties wordt als een reële mogelijkheid beschouwd.

#### *Haalbaarheid/implementatie*

De thuiszorgorganisatie is van mening dat de checklist bruikbaar is voor landelijke toepassing. Aangezien de checklist waarschijnlijk door meerdere mensen van verschillende afdelingen ingevuld moet worden (de één heeft meer zicht op financiële zaken, terwijl de ander meer zicht heeft op praktijkproblemen) werd voorgesteld om alle vragen te nummeren en meer ruimte over te laten voor de antwoorden.

### 5.3 Resultaten pilot

Op grond van de suggesties van de thuiszorgorganisatie uit de pre-pilot werd de checklist bijgesteld en vervolgens ter toetsing aan acht thuiszorgorganisaties verspreid over heel Nederland voorgelegd. Zowel thuiszorgorganisaties uit stedelijke als uit rurale gebieden waren betrokken, evenals thuiszorgorganisaties met en zonder sleutels in beheer.

#### *Respons*

Alle thuiszorgorganisaties die hadden toegezegd mee te willen doen aan de pilot, hebben een reactie naar TNO gestuurd. In de pilot waren vijf thuiszorgorganisaties betrokken die sleutels in beheer namen van hun cliënten en drie die dat niet deden. Zes thuiszorgorganisaties hebben zowel een ingevulde checklist als een (min of meer volledig) ingevulde vragenlijst aan TNO geretourneerd. Van één thuiszorgorganisatie zijn geen ingevulde checklist en vragenlijst ontvangen, maar met deze organisatie heeft telefonisch overleg plaatsgevonden. Tenslotte is van één thuiszorgorganisatie alleen een onvolledig ingevulde checklist ontvangen en geen ingevulde vragenlijst. Deze thuiszorgorganisatie zal om die reden verder buiten beschouwing worden gelaten.

De resultaten van de pilot worden in deze paragraaf beschreven, en zijn geordend naar relevantie, volledigheid en haalbaarheid van de checklist.

#### *Relevantie*

Het merendeel (6 van de 7) van de thuiszorgorganisaties is van mening dat de checklist een bruikbaar instrument is voor het verkrijgen van inzicht in de huidige en toekomstige aard en omvang van de problematiek. Het inzicht, ontstaan als gevolg van het gebruik van de checklist, draagt bij aan het "urgentiegevoel" om de huidige situatie ten aanzien van sleutelbeheer te veranderen. Bij twee thuiszorgorganisatie was dit laatste niet het geval, omdat deze organisaties geen sleutels in beheer namen en daarbij geen problemen ondervonden. Om die reden werd het daar niet noodzakelijk geacht om de huidige situatie te veranderen. Andere thuiszorgorganisaties zagen wel voldoende aanleiding om de huidige situatie te veranderen met name ten aanzien van de logistiek en privacy- en veiligheid. Eén van de thuiszorgorganisaties gaf bijvoorbeeld aan dat onvoldoende zicht was op het aantal incidenten (diefstal, verlies, inbraak) en dat goede registratie en evaluatie hiervan nodig zou zijn. Met name de thuiszorgorganisaties die de financiële aspecten van het sleutelbeheer wilden veranderen, gaven aan de reistijd van thuiszorgmedewerkers in rekening te willen brengen bij de cliënt.

De betrokken thuiszorgorganisaties geven verder allemaal aan dat de checklist voldoende inzicht geeft in de mogelijke oplossingen voor het sleutelbeheerprobleem en aanknopingspunten voor het daadwerkelijk realiseren van de oplossingen. Met name de aanknopingspunten voor adequaat sleutelbeheerbeleid ("minimale voorwaarden voor het beheren van sleutels via sleutelkasten") voor de korte termijn werden als bruikbaar beschouwd. Voor één thuiszorgorganisatie waren deze aanknopingspunten een controle voor het eigen reeds opgestelde sleutelbeleid. Ook inzicht in oplossingen voor de lange termijn werd als nuttig beschouwd, onder andere omdat oplossingen beschreven worden waarvan men nog niet op de hoogte was. Echter, de thuiszorgorganisaties lopen hierbij eigenlijk allemaal tegen de vraag aan wie die oplossingen zou moeten financieren.



### *Volledigheid*

Volgens de thuiszorgorganisaties bevat de checklist alle relevante aspecten die bij het sleutelbeheerprobleem spelen. Over de vraag of met de checklist een goede koppeling kan worden gemaakt met de voorgestelde oplossingsrichtingen en of de checklist voldoende aangrijpingspunten biedt voor alternatieve beleidsoplossingen (zoals samenwerking met derden) die nodig zijn voor het daadwerkelijk realiseren van de oplossingen zijn de meningen meer verdeeld. De meeste thuiszorgorganisaties zien wel de meerwaarde van de checklist bij het identificeren van het “probleem” en mogelijke oplossingsrichtingen. Maar er wordt ook aangegeven dat er nog onvoldoende aanknopingspunten zijn voor het daadwerkelijk realiseren van de uiteindelijke oplossing. Het ontbreken van financiering en samenwerkingsverbanden worden in dit verband als oorzaken genoemd. Anderen zien juist wel voldoende aanknopingspunten en/of mogelijkheden voor samenwerking met derden, zoals samenwerking met gemeenten (in het kader van nieuwbouw), organisaties voor personeelamering en samenwerking van en met Aedes (woningcorporaties) en Arcare's richting (mogelijke) subsidiegevers.

### *Haalbaarheid/implementatie*

De meeste thuiszorgorganisaties vinden de checklist gebruiksvriendelijk, bruikbaar voor landelijke toepassing en bruikbaar bij het verkrijgen van draagvlak voor de aanpak van het sleutelbeheerprobleem. Eén van de thuiszorgorganisaties zag de mogelijkheid om alle teams/rayons van de eigen organisatie de checklist te laten invullen en op grond daarvan beleid te ontwikkelen voor de hele organisatie.

Eén thuiszorgorganisatie was van mening dat de checklist veel herhalingen bevatte en miste aanknopingspunten voor de lange termijn. Drie andere thuiszorgorganisaties gaven expliciet aan dat de checklist "minimale voorwaarden voor het beheren van sleutels via sleutelkasten" erg bruikbaar was. Voor één van deze organisaties met name omdat bij de eigen organisatie criteria voor het in beheer nemen van sleutels ontbraken. Twee thuiszorgorganisaties gaven aan dat zij de checklist zelf graag eerder zouden hebben gehad, onder andere met als reden dat dat tijd zou hebben gescheeld bij het opstellen van het eigen sleutelprotocol.



## 6 Conclusies en aanbevelingen voor landelijke implementatie checklist

### 6.1 Conclusies en aanbevelingen

Het project heeft een bruikbaar en relevant instrument opgeleverd, dat gebruikt kan worden bij het inzichtelijk maken van de noodzaak om tot structurele oplossingen van het sleutelbeheerprobleem te komen. De thuiszorgorganisaties zijn overwegend positief over de checklist en zijn van mening dat deze bruikbaar is voor landelijke toepassing. Het merendeel van de thuiszorgorganisaties is van mening dat het instrument nuttig is bij het verkrijgen van inzicht in de aard en omvang van de problematiek en bijdraagt aan het "urgentiegevoel" om de huidige situatie ten aanzien van sleutelbeheer te veranderen. Dit laatste hangt logischerwijs echter wel af van de mate waarin thuiszorgorganisaties problemen in de huidige situatie ervaren. De checklist geeft verder voldoende inzicht in mogelijke oplossingen voor het sleutelbeheerprobleem en het merendeel van de thuiszorgorganisaties ziet voldoende aanknopingspunten voor samenwerking. Met name de oplossingen voor de korte termijn worden als een mogelijkheid beschouwd voor de eigen organisatie. Het grootste struikelblok ten aanzien van de realisatie van oplossingen voor de lange termijn is het ontbreken van financiële middelen. Thuiszorgorganisaties zien nog onvoldoende mogelijkheden om het sleutelbeheerprobleem structureel op de lange termijn aan te pakken.

Het project heeft verder een bijdrage geleverd aan de verspreiding van de kennis over het "sleutelbeheerprobleem" inclusief omvang en kosten voor de maatschappij. Dit heeft er toe geleid dat verschillende organisaties zich bewust zijn geworden van het belang van het vinden van een oplossing. Dit bleek onder andere uit de vragen die de projectgroep, de LVT maar ook de fabrikanten voorgelegd kregen. Doordat het project op deze manier heeft bijgedragen aan de zichtbaarheid van het probleem, zijn verschillende bedrijven van kleine ontwerp bureaus tot en met grote industriële ondernemingen gaan bezighouden. Daarbij wordt technologie die op andere terreinen al succesvol is, toepasbaar gemaakt voor het sleutelbeheerprobleem. Men realiseert zich terdege dat voor het realiseren van een echt haalbare oplossing de kosten per cliënt binnen de perken dienen te blijven. De verwachting is dat als een betaalbare oplossing voorhanden zou komen het aanwijzen van een eenduidige probleemeigenaar van minder groot belang zal blijken.

Voor de korte termijn kunnen voor een landelijke aanpak de volgende aanbevelingen worden gedaan:

1. Ontsluiten van de checklist op digitale wijze zodat deze breed toegepast kan worden. Inmiddels worden in samenwerking met de LVT hiervoor initiatieven ontwikkeld.
2. Stimuleren van samenwerking. De noodzaak voor het regionaal aanpakken van het sleutelbeheerprobleem zal bij de relevante partijen, ook gezien de wettelijke veranderingen (zoals de invoering van de WMO) dienen te worden gestimuleerd.
3. Agenderen van het sleutelbeheerprobleem bij het periodieke overleg van VWS, CTG, ZN en de LVT, met als doel het verkennen van mogelijkheden voor structurele financiering.

Voor de langere termijn is er goede hoop dat er een betaalbare, effectieve oplossing beschikbaar zal komen. Voordat geval doen wij de volgende aanbevelingen

1. Invoeren van structurele financiering
2. Het verspreiden van de kennis over mogelijkheden, beperkingen en verantwoord gebruik van de nieuwe faciliteit.

## 7 Geraadpleegde bronnen

1. BRUIN SR DE, ABWM Quak. Factsheets sleutelbeheer en de oogdruppelaar. TNO-rapport PG/K&D/PG/2003.143. Leiden, mei 2003.
2. HOGENES A, B JANSEN, N POUW, J ROUS. Personenalarmering in Nederland, achtergronden. RIGO Research en Advies BV, rapportnummer 83100. Amsterdam, februari 2003.
3. INNOVATIEPROGRAMMA WONEN EN ZORG. Professionele alarmopvolging bij personenalarmering, een inventarisatie. IWZ. Utrecht, juni 2002.
4. LANDELIJKE VERENIGING VOOR THUISZORG. Thuiszorg in Nederland, een algemene schets. LVT, Bunnik.
5. LEEUW, J VAN DER. Inventarisatie eerste tranche domoticaprojecten in de provincie Noord-Brabant voor brede doelgroep ouderen. IWZ. Utrecht, 2000.
6. LEEUW, J VAN DER, T MANDEMAKER. Handreiking personenalarmering en domotica voor ouderen. IWZ. Utrecht, 2003.
7. [www.arbo-thuiszorg.nl](http://www.arbo-thuiszorg.nl)
8. [www.iRv.nl/ict-onplanbare zorg](http://www.iRv.nl/ict-onplanbare%20zorg)
9. [www.lvt.nl](http://www.lvt.nl)
10. [www.tno.nl](http://www.tno.nl)
11. [www.zonmw.nl](http://www.zonmw.nl)



## **A Checklist**





## **CHECKLIST SLEUTELBEHEER**

S.R. de Bruin  
A.B.W.M. Quak  
W.T. van Beekum  
Ch. Willems  
Y. Pijnacker Hordijk



## Verantwoording

### Achtergrond

In Nederland zijn er diverse groepen mensen die voor verpleging en verzorging als gevolg van ziekte, beperking of handicap afhankelijk zijn van de thuiszorg en bovendien niet meer in staat zijn om zelf de voordeur voor de zorgverlener te openen. In de praktijk wordt dit probleem vaak opgelost door de sleutel van de woning af te geven aan de thuiszorgorganisatie die verantwoordelijk is voor het verlenen van geplande zorg aan cliënten<sup>1</sup>. De meest voorkomende oplossing voor het sleutelprobleem die nu bij veel thuiszorgorganisaties wordt gebruikt zijn sleutelkasten. Soms is er slechts één centrale sleutelkast maar vaak beschikt men ook over een aantal decentrale kasten in de wijk. Aan het gebruik van sleutelkasten kleven flinke bezwaren. Zo kost het halen en het brengen van de sleutels van en naar de sleutelkast veel tijd. Meestal wordt de benodigde reistijd niet vergoed. De totale kosten van de tijd die thuiszorgmedewerkers besteden aan het beheren van sleutels van cliënten die geplande zorg ontvangen, bedragen jaarlijks tussen de 18 en 45 miljoen euro. Een ander nadeel is dat het kan voorkomen dat sleutels niet op het juiste moment op de juiste plaats zijn, waardoor het verkrijgen van toegang vertraagt en de zorg niet tijdig wordt geleverd. Ook kan het bewaren van grote hoeveelheden sleutels bij de thuiszorgorganisatie en het vervoeren van gecodeerde sleutels met de daarbij behorende adresgegevens van de cliënt leiden tot onveilige situaties, zoals inbraak bij de thuiszorgorganisatie, beroving van thuiszorgmedewerkers of inbraak bij de cliënt.

Naast thuiszorgorganisaties die de sleutels van cliënten in beheer nemen, zijn er organisaties die de verantwoordelijkheid voor het verlenen van toegang bij cliënten zelf leggen. Veelal wordt de cliënt dan afhankelijk van mantelzorg. Echter, de mantelzorg wil die verantwoordelijkheid niet altijd dragen of is niet altijd beschikbaar. Bovendien raken sleutels zoek of worden vergeten doordat deze op onveilige plaatsen (bijvoorbeeld onder een bloempot of deurmat) bewaard worden.

### Opzet

Een generieke oplossing voor het sleutelbeheerprobleem bestaat (nog) niet. Om uw thuiszorgorganisatie een handreiking te bieden bij de aanpak van het sleutelbeheerprobleem is een checklist ontwikkeld. Met de checklist wordt beoogd om u inzicht te laten verkrijgen of er een sleutelbeheerprobleem binnen uw eigen organisatie is en zo ja hoe groot dat probleem is of in de toekomst kan worden en welke oplossingsrichtingen hiervoor uitkomst zouden kunnen bieden. Het gaat dus om een besluitvormingsproces dat uw thuiszorgorganisatie kan doorlopen om tot keuzen voor een structurele oplossing te komen. In dit besluitvormingsproces moeten zaken tegen elkaar worden afgewogen. Die afwegingen moet uw organisatie zelf maken, met deze checklist proberen wij u een handreiking te bieden bij het ordenen van dat proces.

Deze checklist is stapsgewijs opgebouwd:

- Stap 1: Analyse huidige situatie
- Stap 2: Analyse toekomstige situatie
- Stap 3: Vaststellen strategie

---

<sup>1</sup> Vergelijkbare problemen komen ook bij ongeplande zorg zoals alarmopvolging voor, maar hier richten we ons met nadruk op de geplande zorg.

De eerste stap betreft een analyse van de huidige situatie van uw thuiszorgorganisatie. Met deze eerste stap wordt beoogd om u, kijkend naar de verschillende aspecten van het al of niet beheren van sleutels, te laten bepalen of er aanleiding is om de huidige situatie te veranderen. Aangezien er voor thuiszorgorganisaties die wel sleutels in beheer nemen andere vragen spelen dan voor thuiszorgorganisaties die dat niet doen, is ervoor gekozen om de eerste stap op te splitsen in twee delen: deel A is bestemd voor thuiszorgorganisaties die wel sleutels in beheer nemen van hun cliënten en deel B is bestemd voor thuiszorgorganisaties die dat niet doen.

De tweede stap gaat over de toekomst. Met een aantal stappen wordt u geholpen om een beeld te krijgen van de meest relevante ontwikkelingen.

Het doel van de eerste twee stappen is dat u op basis van de analyse van de huidige en toekomstige situatie van uw organisatie bepaalt of er aanleiding is voor verandering van de verschillende aspecten van het al of niet beheren van sleutels en of de urgentie van de aanpak hiervan voldoende groot is om naar alternatieven te gaan zoeken.

In de derde, en laatste stap tenslotte, dient u vast te stellen welke aspecten van de huidige situatie aangepakt dienen te worden en op welke termijn u de aspecten zou willen aanpakken. In deze stap kunt u nagaan wat mogelijke oplossingsrichtingen zijn voor de korte en lange termijn, en op welke wijze deze oplossingen gerealiseerd kunnen worden. In de regel zal niet volstaan kunnen worden met één type oplossing om alle voorkomende problemen het hoofd te bieden.

Als u tot de conclusie gekomen bent dat er meerdere systemen in de organisatie moeten worden geïmplementeerd, dan zult u te gelegener tijd ook een instrument nodig hebben om voor elke nieuwe individuele cliënt voor wie een sleutelprobleem bestaat de juiste keuze te maken uit de systemen waarover uw organisatie dan beschikt. Voor dat instrument kunt u in deze handreiking niet terecht. We beperken ons hier tot het keuzeproces waaruit op organisatieniveau de technische oplossingen moeten volgen die voor uw omstandigheden structurele oplossingen voor het sleutelprobleem bieden.

## **Stap 1 Analyse huidige situatie**

In deze stap gaat het erom dat u bepaalt of er aanleiding is om de huidige situatie van uw organisatie in relatie tot het al of niet beheren van sleutels te veranderen. Om deze vraag te kunnen beantwoorden wordt er in deze stap een aantal vragen gesteld die u inzicht geven in de verschillende aspecten van het al of niet beheren van sleutels. Hierbij gaat het om logistieke aspecten, financiële aspecten, privacy- en veiligheidsaspecten en juridische aspecten. Op grond van inzicht in deze verschillende aspecten kunt u bepalen of er aanleiding is voor veranderingen en op welke punten verandering gewenst is.

Indien uw organisatie sleutels van haar cliënten in beheer heeft, kunt u de vragen van onderdeel A doorlopen en de vragen van onderdeel B overslaan.

Indien uw organisatie geen sleutels van haar cliënten in beheer heeft, kunt u onderdeel A overslaan en zijn alleen de vragen van onderdeel B voor u van belang.



**A. Indien uw organisatie sleutels in beheer heeft**

**A1 Logistieke aspecten**

*In beheer nemen van sleutels*

1. In welke situaties neemt uw organisatie sleutels van cliënten in beheer? Hanteert uw organisatie daar een protocol voor?  
.....  
.....  
.....
2. Van hoeveel cliënten heeft u een sleutel in beheer? Welk percentage van uw totale cliëntenpopulatie is dit?  
.....  
.....  
.....
3. Hoeveel sleutels heeft uw organisatie per cliënt in beheer?  
.....  
.....  
.....
4. Hoeveel sleutels heeft uw organisatie totaal van al uw cliënten in beheer?  
.....  
.....
5. Hoeveel mensen zijn er bij uw organisatie bij het in beheer nemen van sleutels betrokken, en hoeveel tijd zijn zij daarmee kwijt?  
.....  
.....  
.....
6. Hoe gaat uw organisatie om met sleutels van cliënten die verhuisd of overleden zijn? Hanteert uw organisatie daar een protocol voor?  
.....  
.....  
.....

*Bewaren van sleutels*

7. Welke instrumenten (bijvoorbeeld coderingslijsten) gebruikt uw organisatie voor de koppeling van namen en adressen van cliënten aan de sleutels?

.....  
.....  
.....

8. Hoe worden dergelijke instrumenten bewaard?

.....  
.....  
.....

9. Gaat er wel eens iets mis met het coderen, en wat zijn daarvan de consequenties?

.....  
.....  
.....

10. Gebeurt het wel eens dat de coderingslijst/namenlijst samen met de sleutels wordt vervoerd?

.....  
.....  
.....

11. Hoeveel mensen zijn er bij uw organisatie betrokken bij het bewaren van sleutels, en hoeveel tijd zijn zij daarmee kwijt?

.....  
.....  
.....

12. Hoeveel mensen hebben toegang tot de sleutel van één cliënt?

.....  
.....  
.....

13. Kunnen verschillende zorgteams van uw organisatie gebruikmaken van elkaars sleutels?

.....  
.....  
.....

14. Maakt uw organisatie gebruik van steunlocaties/meerdere locaties waar sleutels bewaard worden?

.....  
.....  
.....



15. Indien ja, hoeveel (steun)locaties zijn er?

.....  
 .....  
 .....

*Ophalen en terugbrengen van sleutels*

16. Hoeveel reistijd zijn thuiszorgmedewerkers gemiddeld per dag per cliënt kwijt met het ophalen van de sleutel van de bewaarlocatie en het terugbrengen van de sleutel naar de bewaarlocatie?

.....  
 .....  
 .....

17. Besteden thuiszorgmedewerkers vrije tijd aan het ophalen en terugbrengen van sleutels?

.....  
 .....  
 .....

18. Hoe vaak komt het voor dat een thuiszorgmedewerker de woning van de cliënt niet kan betreden omdat de sleutel van de cliënt niet beschikbaar is?

.....  
 .....  
 .....

19. Vindt controle plaats op wie welke sleutels op welk moment heeft?

.....  
 .....  
 .....

Geeft bovenstaande aanleiding om de logistieke aspecten van het sleutelbeheer binnen uw organisatie te veranderen?

Nee

Ja, ten aanzien van de volgende punten:

In beheer nemen van sleutels

Bewaren van sleutels

Ophalen en terugbrengen van sleutels

Anders, namelijk

## A2 Financiële aspecten

20. Hoe hoog zijn de kosten:

- Voor het in beheer nemen van sleutels?

.....  
 .....

- Voor het bewaren van sleutels?

.....  
 .....

- Voor reistijd van thuiszorgmedewerkers (ivm ophalen en terugbrengen van sleutels)?

.....  
 .....

- Die gepaard gaan met diefstal of verlies van sleutels (zoals vervangen van sloten, het bij laten maken van extra sleutels)?

.....  
 .....

21. Wie betaalt de kosten:

- Voor het in beheer nemen van sleutels?

.....  
 .....

- Voor het bewaren van sleutels?

.....  
 .....

- Voor reistijd van thuiszorgmedewerkers

.....  
 .....

- Die gepaard gaan met verlies of diefstal van sleutels?

.....  
 .....

Geeft bovenstaande aanleiding om de financiële aspecten van het sleutelbeheer binnen uw organisatie te veranderen?

Nee

Ja, ten aanzien van de volgende punten:

Het in beheer nemen van sleutels

Het bewaren van sleutels

Het ophalen en terugbrengen van sleutels

Verlies of diefstal van sleutels en daarmee gepaard gaande kosten

Anders, namelijk.....

**A3 Privacy en veiligheid**

22. Heeft uw organisatie te maken gehad met diefstal van sleutels uit de sleutelkasten? Zo ja, hoe vaak?

.....  
.....  
.....

23. Heeft uw organisatie te maken gehad met beroving van thuiszorgmedewerkers van sleutels van cliënten? Zo ja, hoe vaak?

.....  
.....  
.....

24. Welke stappen worden door uw organisatie ondernomen na verlies en/of diefstal van sleutels? Bestaat daar een procedure voor?

.....  
.....  
.....

25. Heeft uw organisatie te maken gehad met thuiszorgmedewerkers die zich onveilig voelden tijdens het vervoeren van sleutels? Zo ja, hoe vaak?

.....  
.....  
.....

26. Heeft uw organisatie te maken gehad met cliënten die zich onveilig voelden omdat zij hun sleutel aan uw organisatie in beheer hebben gegeven? Zo ja, hoe vaak?

.....  
.....  
.....

27. Heeft uw organisatie te maken gehad met cliënten, die om privacyredenen, problemen hadden met het afstaan van één of meerdere sleutels? Zo ja, hoe vaak?

.....  
.....  
.....

28. Doen uw thuiszorgmedewerkers de deur van cliënten op slot (zodat deze zonder sleutel ook niet van binnenuit opengemaakt kan worden) als cliënten en/of mantelzorgers daarom vragen? Zijn er binnen uw organisatie afspraken gemaakt over in welke gevallen wel, en in welke gevallen de deur niet op slot wordt gedaan?

.....  
.....  
.....

Geeft bovenstaande aanleiding om de privacy- en veiligheidsaspecten van het sleutelbeheer te veranderen?

Nee

Ja, ten aanzien van de volgende punten:

- Het bewaren van sleutels
- Het ophalen en terugbrengen van sleutels
- Anders, namelijk

**A4 Juridische aspecten**

29. Worden sleutelovereenkomsten tussen uw organisatie en uw cliënten gesloten?

.....  
.....  
.....

30. Zijn er met uw cliënten afspraken gemaakt ten aanzien van aansprakelijkheid?

.....  
.....  
.....

31. Bent u op de hoogte van uw verantwoordelijkheid bij het beheren van andermans sleutel?

.....  
.....  
.....

32. Is uw organisatie wel eens aansprakelijk gesteld voor inbraak bij een cliënt?

.....  
.....  
.....

33. Heeft uw organisatie te maken gehad met thuiszorgmedewerkers die zich aangesproken voelden als er bij een cliënt werd ingebroken? Zo ja, hoe vaak?

.....  
 .....  
 .....

Geeft bovenstaande aanleiding om de juridische aspecten van het sleutelbeheer te veranderen?

Nee

Ja, ten aanzien van de volgende punten:

- Het in beheer nemen van sleutels
- Het bewaren van sleutels
- Het ophalen en terugbrengen van sleutels
- Anders, namelijk

## A5 Samenvatting

Samenvattend geeft de analyse van de huidige situatie aanleiding tot veranderingen van de volgende aspecten:

	<i>Veranderen</i>	<i>Niet veranderen</i>
<i>Aspect</i>		
Logistieke aspecten		
Financiële aspecten		
Privacy- en veiligheidsaspecten		
Juridische aspecten		

Opmerkingen:

.....  
 .....  
 .....

**SLA ONDERDEEL B OVER EN GA VERDER MET STAP 2**



**B. Indien uw organisatie geen sleutels in beheer heeft**

**B1 Logistische aspecten**

*Beleid t.a.v. sleutelbeheer*

- 1. Is het niet in beheer nemen van sleutels gevolg van weloverwogen beleid van uw organisatie?

.....  
.....  
.....

- 2. Hoe vaak krijgt u te horen dat cliënten er problemen mee hebben dat uw organisatie geen sleutels in beheer neemt? Om welk percentage van uw totale cliëntenpopulatie gaat het?

.....  
.....  
.....

*Maken van afspraken over verkrijgen toegang*

- 3. Welke afspraken worden tussen thuiszorgmedewerkers en cliënten gemaakt voor het kunnen betreden van de woning van de cliënt? Zijn er bijvoorbeeld afspraken gemaakt over waar de sleutel ligt of wordt de deur door mantelzorgers/buren geopend?

.....  
.....  
.....

- 4. Hoeveel thuiszorgmedewerkers dienen per cliënt geïnformeerd te worden over de afspraken die gemaakt zijn over het kunnen betreden van de woning van de cliënt?

.....  
.....  
.....

- 5. Hoe stelt u de thuiszorgmedewerkers op de hoogte van de bewaarplaats van de sleutel van de desbetreffende cliënt?

.....  
.....  
.....

*Verkrijgen van toegang*

6. Welke problemen kunnen optreden omdat thuiszorgmedewerkers zelf geen sleutels hebben?

.....  
 .....  
 .....

7. Hoe vaak komt het voor dat thuiszorgmedewerkers niet bij de cliënt naar binnen kunnen? Wat doen de thuiszorgmedewerkers in dergelijke gevallen?

.....  
 .....  
 .....

Geeft bovenstaande aanleiding om logistieke aspecten binnen uw organisatie te veranderen?

Nee

Ja, ten aanzien van de volgende punten:

- Beleid ten aanzien van sleutelbeheer
- Maken van afspraken over verkrijgen toegang
- Verkrijgen van toegang
- Anders, namelijk

**B2 Privacy en veiligheid**

8. Hoe vaak heeft uw organisatie de politie moeten inschakelen om een woning van een cliënt te kunnen betreden?

.....  
 .....  
 .....

Geeft bovenstaande aanleiding om privacy- en veiligheidsaspecten te veranderen?

Nee

Ja, ten aanzien van de volgende punten:

- Maken van afspraken over verkrijgen toegang
- Verkrijgen van toegang
- Anders, namelijk



**B3 Samenvatting**

Samenvattend geeft de analyse van de huidige situatie aanleiding tot veranderingen van de volgende aspecten:

	<i>Veranderen</i>	<i>Niet veranderen</i>
<i>Aspect</i>		
Logistieke aspecten		
Privacy- en veiligheidsaspecten		

Opmerkingen:

.....

.....

.....

**GA VERDER MET STAP 2**



## Stap 2 Analyse toekomstige situatie

In deze stap gaat het erom dat uw organisatie een beeld vormt van de toekomstige situatie. Hierbij kan gedacht worden aan veranderende wet- en regelgeving en de kenmerken van de toekomstige cliëntenpopulatie, zoals samenstelling van de bevolking, de gevolgen van de vergrijzing, het kunnen doen van een beroep van cliënten op mantelzorg, het aantal ouderen dat in een zelfstandige woning woont of in de toekomst blijft wonen.

Evenals in stap 1 gaat het er in deze stap om dat u, op basis van inzicht in de toekomstige situatie van uw organisatie, bepaalt of veranderingen van de huidige situatie gewenst zijn.

### C1 Kenmerken cliëntenpopulatie

1. In onderstaande tabel kunt u per aspect aangeven of er veranderingen in de toekomst te verwachten zijn ten opzichte van de huidige situatie.

Tabel 1 Kenmerken cliëntenpopulatie

Aspect	Toekomstige situatie ten opzichte van huidige situatie		
	Neemt af	Blijft gelijk	Neemt toe
Aantal ouderen in uw werkgebied			
Aantal cliënten dat niet meer in staat is om zelf de deur te openen (denk aan toename chronisch zieken etc)			
Aantal cliënten (bv ouderen) dat in een zelfstandige woning woont			
Aantal nieuw te bouwen woningen in de regio			
Mogelijkheid tot beroep op mantelzorg			
Anders namelijk ....			

### C2 Invloed veranderende wet- en regelgeving

2. Verwacht u dat veranderingen in wet- en regelgeving (zoals WMO en AWBZ) invloed zullen hebben op het beleid van uw organisatie ten aanzien van sleutelbeheer?

.....

.....

.....

3. Indien u momenteel geen sleutels in beheer neemt, wat zijn voor u doorslaggevende argumenten om dat in de toekomst wel te doen?

.....  
.....  
.....

## C2 Samenvatting

Geeft de analyse van de toekomstige situatie aanleiding tot verandering van de huidige situatie?

Nee

Ja, ten aanzien van de volgende aspecten:

Logistieke aspecten

Financiële aspecten

Privacy- en veiligheidsaspecten

Juridische aspecten

Anders, namelijk

Indien inzicht in de huidige en toekomstige situatie van uw organisatie u aanleiding heeft gegeven om de huidige situatie aan te passen en een passende oplossingsrichting te vinden voor het sleutelbeheer in de toekomst: **GA DAN NU VERDER MET STAP 3.**

Indien inzicht in de huidige en toekomstige situatie van uw organisatie u geen aanleiding heeft gegeven om de huidige situatie aan te pakken: **DAN BENT U KLAAR MET HET INVULLEN.**

Wij wensen u veel succes met uw sleutelbeheer.

### Stap 3 Vaststellen strategie

U heeft op grond van stap 1 en stap 2 besloten dat de huidige situatie aangepakt moet worden. In deze derde stap is het eerst van belang om te bepalen op welke termijn u de aspecten zou willen aanpakken. De uiteindelijk te kiezen strategie is een beslissing van de organisatie.

1. In onderstaande tabel kunt u aangeven welke aspecten van het al of niet beheren van sleutels aangepakt zouden moeten worden en op welke termijn dit zou moeten gebeuren (zie ook uw antwoorden bij A5, B3, C2).

Tabel 2 Aspecten sleutelbeheer die verandering behoeven

	<i>Veranderen</i>	
	<i>Korte termijn</i>	<i>Lange termijn</i>
<i>Aspect</i>		
Logistieke aspecten		
Financiële aspecten		
Privacy- en veiligheidsaspecten		
Juridische aspecten		
Anders		

#### Strategie korte termijn

Oplossingen voor de korte termijn betreffen aanpassingen van de huidige situatie. De meest gebruikte “minst complexe en snelste” oplossingsrichting is het (verbeteren van het) beheren van sleutels via een centrale of decentrale sleutelkast (zie bijlage 1). Als uw organisatie sleutels in beheer heeft, maakt u wellicht reeds gebruik van centrale of decentrale sleutelkasten. Aan deze oplossingsrichting kleven echter wel nadelen, en het gebruik van centrale en decentrale sleutelkasten zal om die reden veelal niet afdoende zijn om het sleutelbeheerprobleem voor de lange termijn op te lossen.

Om op de korte termijn de huidige situatie toch te kunnen verbeteren, verdient het aanbeveling dat uw organisatie nagaat op welke wijze het proces van beheren van sleutels geoptimaliseerd zou kunnen worden. In bijlage 2 is een overzicht gegeven van de minimale voorwaarden waaraan dit proces moet voldoen. Dergelijke voorwaarden kunnen worden vastgelegd in een sleutelprotocol of sleutelovereenkomst. Veel organisaties beschikken reeds over een dergelijk protocol. Voor het optimaliseren van het eigen bedrijfsproces kan de checklist uit bijlage 2 gebruikt worden om na te gaan in hoeverre het sleutelprotocol van uw organisatie aanpassing behoeft.

## Strategie lange termijn

Om het sleutelbeheerprobleem op de lange termijn structureel aan te kunnen pakken, bestaan er oplossingen die veelal aanpassingen aan de deur en/of slot van de cliënt vereisen en waarvoor nu relatief grote investeringen nodig zijn. In tabel 2 heeft u aangegeven welke huidige beheersaspecten naar uw inzien aangepast moeten worden. In bijlage 3 kunt u zien welke technische oplossingen daarbij mogelijk uitkomst kunnen bieden.

Voordat het besluit “oplossing lange termijn” gerealiseerd kan worden zullen veelal financiering en/of afspraken nodig zijn met andere organisaties.

### Mogelijkheden voor realisatie oplossing(en) lange termijn

In deze paragraaf worden mogelijkheden gegeven voor het daadwerkelijk kunnen realiseren van de geselecteerde oplossingsrichtingen. Hierbij kunt u denken aan samenwerkingspartners of aan financieringsmogelijkheden (zoals eigen middelen, via gemeente (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), via woningcorporaties).

1. Welke mogelijkheden voor de financiering van een oplossing voor het sleutelbeheerprobleem ziet u voor uw organisatie?

.....  
 .....

2. Heeft u samenwerkingspartners / heeft u mogelijkheden verkend om ten aanzien van het sleutelbeheer met andere partijen samen te werken? In onderstaande tabel kunt u aangeven of en welke samenwerkingsmogelijkheden u ziet.

*Tabel 3 Samenwerkingsmogelijkheden*

	<i>(Samenwerkings)partners</i>				
<i>Fase van samenwerkingsmogelijkheden</i>	<i>Gemeente</i>	<i>Woningcorporatie</i>	<i>Andere thuiszorg-organisaties</i>	<i>Zorgverzekeraars</i>	<i>Anders</i>
Realisatie					
Verkenning					
Oriëntatie					

## Definitieve keuze strategie en oplossingsrichting

Mogelijke oplossingsrichtingen voor mijn organisatie zijn:

**Korte termijn**

- Centrale sleutelkast bij thuiszorgorganisatie
- Decentrale sleutelkasten in de wijk
- Opstellen / aanpassen sleutelprotocol

**Lange termijn**

- Vanwege onvoldoende financierings- en/of samenwerkingsmogelijkheden besluit mijn organisatie geen investeringen te doen die op lange termijn de huidige situatie kunnen veranderen
- Op basis van de gevonden financierings- en/of samenwerkingsmogelijkheden kiest mijn organisatie voor de volgende oplossing(en):
  - Generiek slot in deur van cliënt (lopers)
  - Decentrale sleutelkast bij de cliënt, te openen met generieke sleutel
  - Sleutelvrijgave-unit achter brievenbus
  - Decentrale sleutelkast bij de cliënt met elektronisch mechanisme
  - Op afstand te ontgrendelen elektronisch slot via zender met code
  - Op afstand te ontgrendelen elektronisch slot via geprogrammeerde sleutel
  - Op afstand te ontgrendelen elektrisch slot via mobiele telefoon
  - Op afstand te ontgrendelen elektronisch/motorslot via (alarm)centrale
  - Anders, namelijk

**U BENT NU KLAAR MET HET INVULLEN VAN DE CHECKLIST.**

Wij hopen dat u met deze checklist een passende oplossing voor het sleutelbeheerprobleem van uw organisatie heeft kunnen vinden!





## Bijlage 1 Oplossingsrichtingen korte termijn

In deze bijlage wordt een beschrijving gegeven van twee oplossingsrichtingen voor de korte termijn: centrale en decentrale sleutelkasten. Beide oplossingen hebben als nadeel dat thuiszorgmedewerkers sleutels moeten ophalen en terugbrengen, waardoor de thuiszorgmedewerkers te maken hebben met extra reistijd.

### Centrale sleutelkast bij de thuiszorgorganisatie

Een sleutelkast is een kast waarin de sleutels van cliënten gecodeerd bewaard worden. Om veiligheidsredenen is het de bedoeling dat op een aparte lijst (die niet bij de sleutels bewaard wordt) de naam en het nummer / code van de sleutel van de cliënt bewaard wordt (naam en adres van de cliënt worden niet op de sleutel genoemd). Om te kunnen controleren wie de sleutel op welk moment in bezit heeft, is het de bedoeling dat het meenemen en terugbrengen van de sleutel op een aparte lijst geregistreerd wordt. Thuiszorgmedewerkers moeten geregeld terugkeren naar de thuiszorgorganisatie om sleutels en bijbehorende coderingslijsten op te halen en terug te brengen. Thuiszorgmedewerkers kunnen in principe op elk moment van de dag over sleutels van een cliënt beschikken.

### Decentrale sleutelkast in de wijk

Decentrale sleutelkasten zijn sleutelkasten op centrale plaatsen in de wijk (in b.v. wijkgebouwen, verpleeg- en verzorgingshuizen of politiebureaus). Het principe van de decentrale sleutelkasten is overeenkomstig met die van een centrale sleutelkast. In de kast worden de sleutels van cliënten gecodeerd bewaard. Om veiligheidsredenen is het de bedoeling dat op een aparte lijst (die niet bij de sleutels bewaard wordt) de naam en het nummer / code van de sleutel van de cliënt bewaard (naam en adres van de cliënt worden niet op de sleutel genoemd). Om te kunnen controleren wie de sleutel op welk moment in bezit heeft, is het de bedoeling dat het meenemen en terugbrengen van de sleutel op een aparte lijst geregistreerd wordt. Thuiszorgmedewerkers moeten geregeld naar een sleutelkast in de wijk om daar de sleutel van een cliënt op te halen. Met behulp van de coderingslijst die thuiszorgmedewerkers bij zich dragen, weten zij welke sleutel van welke cliënt is. In principe kunnen thuiszorgmedewerkers op elk moment van de dag over sleutels van een cliënt beschikken.

<i>Oplossing</i>	<i>Beheer/controle</i>	<i>Logistiek</i>	<i>Privacy/ Veiligheid</i>	<i>Aanpassingen aan huis cliënt</i>	<i>Kosten<sup>2</sup></i>
<b>1. Centrale sleutelkast bij de thuiszorgorganisatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redelijk controleerbaar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veel extra reistijd voor thuiszorgmedewerkers.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacy cliënten beperkt gewaarborgd</li> <li>• Veiligheid thuiszorgmedewerkers beperkt gewaarborgd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen aanpassingen aan huis cliënt noodzakelijk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variërend van enkele honderden tot enkele duizenden euro's</li> </ul>
<b>2. Decentrale sleutelkast in de wijk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idem 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minder extra reistijd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idem 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idem 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idem 1</li> </ul>

<sup>2</sup> Per oplossing is een benadering gegeven van de kosten. De kosten per sleutelkast/sleutelkluis zullen onder andere afhangen van het type kluis (mate van brand- en inbraakwerendheid), grootte van de kluis, fabrikant etc.



## Bijlage 2 Minimale voorwaarden voor het beheren van sleutels via sleutelkasten

In deze bijlage wordt een overzicht gegeven van de minimale voorwaarden voor het beheren van sleutels. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen voorwaarden ten aanzien van de logistiek, financiële, privacy- en veiligheids en juridische aspecten. Dergelijke voorwaarden kunnen worden vastgelegd in een sleutelprotocol of sleutelovereenkomst.

<i>Aspect</i>	<i>Voorwaarden</i>
<b>Logistiek</b>	
<i>In beheer nemen van sleutels</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selectiecriteria voor welke cliënten in aanmerking komen voor het in beheer geven van sleutels</li> <li>• Afspraken t.a.v. het aantal sleutels dat per cliënt in beheer wordt genomen.</li> <li>• Procedure voor behandeling sleutels van cliënten bij wie zorg beëindigd wordt</li> </ul>
<i>Bewaren van sleutels</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Instrument”/ systematiek voor codering sleutels</li> <li>• Bewaking “coderingslijst”</li> <li>• Veilige bewaarplaats(en) sleutels</li> <li>• Afspraken t.a.v. aantal mensen dat toegang heeft tot sleutels</li> <li>• Afspraken tussen zorgteams t.a.v. het gebruik van “elkaars” sleutels</li> </ul>
<i>Ophalen en terugbrengen sleutels</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controle op wie welke sleutel op welk moment heeft</li> </ul>
<b>Financiële aspecten</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken over betaling van kosten in beheer nemen en bewaren sleutels</li> <li>• Afspraken over betaling van kosten reistijd</li> <li>• Afspraken over betaling van kosten die gepaard gaan met verlies/diefstal sleutels (vervanging slot; bij maken sleutels)</li> </ul>
<b>Privacy- en veiligheid</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken over vervoer coderingslijsten en sleutels</li> <li>• Afspraken over afsluiten deur cliënt</li> <li>• Procedure voor activiteiten na verlies / diefstal sleutels</li> </ul>
<b>Juridische aspecten</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definiëren taken en verantwoordelijkheden bij verlies / diefstal sleutels</li> <li>• Definiëren taken en verantwoordelijkheden bij inbraak bij cliënt</li> <li>• Afspraken maken ten aanzien van aansprakelijkheid</li> </ul>



## Bijlage 3 Oplossingsrichtingen lange termijn

In deze bijlage wordt een (niet uitputtend) overzicht gegeven van mogelijke oplossingen voor de lange termijn. Van elk van deze oplossingen wordt een korte omschrijving gegeven. Daarnaast zijn alle beschreven oplossingen opgenomen in een tabel zodat de verschillende kenmerken van de verschillende oplossingsrichtingen op een overzichtelijke wijze met elkaar vergeleken kunnen worden.

Alle beschreven oplossingen hebben als voordeel dat de thuiszorgmedewerkers geen sleutels hoeven op te halen en terug te brengen naar de sleutelkast bij de thuiszorgorganisatie, waardoor de thuiszorgmedewerkers dus géén extra reistijd hebben.

Of de oplossingen geschikt zijn voor uw organisatie is mede afhankelijk van de kenmerken van uw werkgebied. Voor diverse oplossingen zullen aanpassingen aan de huidige deuren en/of sloten van de woningen van uw cliënten noodzakelijk zijn. Wanneer het om koopwoningen gaat, zal dit (hoewel afhankelijk van de eigenschappen van de woningen) veelal geen problemen opleveren. Wanneer u echter te maken heeft met cliënten in huurwoningen, kan dit wel problemen geven. Woningcorporaties eisen vaak dat bij het verlaten van de woning deze in de oorspronkelijke staat moet worden achtergelaten. Indien ingrijpende aanpassingen aan het huis van de cliënt noodzakelijk zullen zijn, zal of toestemming van de woningcorporatie noodzakelijk zijn of zal gezocht moeten worden naar een oplossing die minder ingrijpende aanpassingen aan het huis van de cliënt vereisen. De meeste onderstaande beschreven oplossingsrichtingen vereisen in meer of mindere mate aanpassingen aan de woning van de cliënt.

Bij de implementatie van een oplossing speelt ook het type woning (hoogbouw of laagbouw) een rol. Bij hoogbouw bijvoorbeeld, heeft men te maken met meerdere medebewoners en dus met medegebruikers van dezelfde deuren, waardoor ook niet alle oplossingen zonder meer geïmplementeerd kunnen worden.

### **Generiek slot in deur van cliënt (lopers)**

Centraal staat het vervangen van de cilinder van het bestaande slot in de deur van de cliënt. Met de looper kunnen in principe de deuren van alle cliënten geopend worden. Cliënten en mantelzorgers kunnen van hun eigen sleutels gebruik blijven maken. Omdat thuiszorgmedewerkers met één sleutel meerdere woningen kunnen openen, kunnen zij in principe op elk moment van de dag een woning van een cliënt betreden.

### **Decentrale sleutelkast bij de cliënt, te openen met generieke sleutel**

Een decentrale sleutelkast bij de cliënt betreft een sleutelkluis (“brandweerbus/brandweerkluis”) die in de muur van het huis van de cliënt gemetseld, verankerd of geboord wordt. In de kluis ligt de sleutel van de cliënt. De kluis kan worden geopend met een generieke sleutel die in het bezit van de thuiszorgorganisatie is en waarmee meerdere kluisen kunnen worden geopend.

### **Sleutelvrijgave-unit achter brievenbus**

Deze sleutelvrijgave-unit is ontwikkeld door Indes Medical design. Achter de brievenbus van de cliënt wordt een sleutelvrijgave-unit geplaatst. Elke thuiszorgmedewerker heeft een persoonlijke pas, waarmee hij toegang kan krijgen tot de sleutelvrijgave-units van circa 50 woningen. De thuiszorgmedewerker dient het pasje in de buurt van de brievenbus te houden, waarna het systeem in de sleutelbeheer-unit controleert of met het pasje daadwerkelijk autorisatie verkregen kan worden om de sleutel uit het kluisje te nemen. Indien de thuiszorgmedewerker geautoriseerd is om de sleutel te pakken, zakt het kluisje achter de brievenbus naar beneden en kan de sleutel via de brievenbus uit het kluisje genomen worden. De thuiszorgmedewerker opent de deur en plaatst de sleutel terug in het kluisje. Stroomvoorziening bij de deur is niet nodig; het systeem werkt iets meer dan een jaar op 1 batterij. Bij het terugplaatsen van de sleutel wordt op mechanische wijze energie opgeslagen voor het vrijgeven van de sleutel, waardoor het systeem energiezuinig kan worden uitgevoerd. Er wordt nog nagedacht over verdere uitbreiding van het controlesysteem, voor wat betreft het verkrijgen van toegang op alleen vooraf afgesproken tijden.

**Decentrale sleutelkast bij de cliënt met elektronisch mechanisme**

Een decentrale sleutelkast bij de cliënt betreft een sleutelkuis (“brandweerbuis/brandweerkuis”) die in de muur van het huis van de cliënt gemetseld, verankerd of geboord wordt. De sleutelkuis kan in plaats van met een generiek slot (zoals hierboven beschreven) ook extra worden uitgerust met een elektronisch mechanisme dat in verbinding staat met een centrale (huiscentrale of zorgcentrale). In dat geval gaat de kuis alleen open als de sleutel herkend wordt door deze centrale en als het tijdstip overeenkomt met hetgeen is afgesproken.

**Op afstand te ontgrendelen elektronisch slot (via zender/code)**

Als een deur wordt uitgerust met een elektronisch slot met een beweegbare slotschoot kan de cliënt zelf met een sleutel naar binnen, maar de cliënt, mantelzorgers of medewerkers van de thuiszorg kunnen dan met behulp van een (hand)zender (en evt. code) de deur eveneens bedienen. In principe is dit een standaarddeur met een standaardslot dat ook in flatgebouwen wordt gebruikt. Met behulp van de zender en bijbehorende code kunnen thuiszorgmedewerkers op elk moment van de dag de woning van een cliënt betreden.

**Op afstand te ontgrendelen elektronisch slot (via geprogrammeerde sleutel)**

Naast de hierboven uitgelegde oplossing kunnen deuren die zijn uitgerust met een elektronisch slot ook worden geopend met een geprogrammeerde sleutel. Een voorbeeld van een dergelijk systeem is Cylock van Sellox. Voor het Cylock systeem worden mechanische cilindersloten omgebouwd tot elektronische cilindersloten. De elektronische sloten worden van energie voorzien door de op batterijen werkende sleutel (er hoeft dus geen stroomvoorziening te worden aangelegd). Met behulp van software wordt elke sleutel geprogrammeerd op gebruikersniveau. Voor elke individuele sleutelhouder kan bepaald worden op welke tijdstippen hij zich toegang tot een woning kan verschaffen. Pas wanneer de in de sleutel geprogrammeerde autorisatiegegevens (ID-code; datum; tijdstip) overeenstemmen met de gegevens in de cilinder kan de deur geopend worden.

**Op afstand te ontgrendelen elektrisch slot (via mobiele telefoon)**

Naast het openen van deuren via een zender of geprogrammeerde sleutel bestaat de mogelijkheid om de deur op afstand te openen met behulp van een mobiele telefoon. Een voorbeeld van een dergelijk systeem is de GSM deurbel van Waleli. Het systeem bestaat uit drie elementen: reguliere intercom; elektrisch slot en kastje in meterkast (voorzien van GSM module met uniek nummer) (en een GSM). Als de thuiszorgmedewerker aanbelt bij de cliënt, wordt deze doorverbonden met de mobiele telefoon van de cliënt. De cliënt kan dan op afstand, via de mobiele telefoon, de deur voor de thuiszorgmedewerker openen. In geval van nood kan de bewoner een zorgcentrale alarmeren, die hulp naar de cliënt stuurt. De zorgverlener kan naar de woning van de cliënt gaan. Vanuit de zorgcentrale wordt de GSM deurbel geactiveerd. Als de zorgverlener bij de cliënt aanbelt, krijgt deze verbinding met de zorgcentrale, die op afstand de deur kan openen.

**Op afstand te ontgrendelen elektronisch/motorslot (via (alarm)centrale)**

Tenslotte kunnen deuren, uitgerust met een elektronisch dan wel motorslot, worden geopend door het inschakelen van een (alarm)centrale. Bij dergelijke systemen kan een thuiszorgmedewerker een pas/sleutelhanger voor een lezer bij de voordeur van de cliënt houden. De gegevens worden bijvoorbeeld via een modem en telefoonlijn naar een centrale computer gestuurd waar de gegevens (b.v. kaartnummer, tijdstip) gecontroleerd kunnen worden, waarna de deur automatisch geopend wordt. Enkele voorbeelden van dergelijke systemen zijn het VSS AIUTA II en Siemens systeem.

*Overzicht oplossingen lange termijn*

<i>Oplossing</i>	<i>Beheer/control</i>	<i>Privacy/ Veiligheid</i>	<i>Aanpassingen aan huis cliënt</i>	<i>Kosten<sup>3</sup></i>
<b>1. Generiek slot in deur van cliënt (lopers)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minder sleutels in beheer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Privacy cliënten beperkt gewaarborgd.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vervangen cilinder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kosten van cilinders + het plaatsen ervan</li> </ul>
<b>2. Decentrale sleutelkast bij de cliënt, te openen met generieke sleutel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minder sleutels in beheer</li> <li>Bij generieke sleutel moeilijk controleerbaar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Privacy cliënten beperkt gewaarborgd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plaatsen sleutelkluis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kosten sleutelkluis (circa €200,-) en het plaatsen ervan</li> </ul>
<b>3. Sleutelvrijgave-unit achter brievenbus, Indes Medical design</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geautoriseerde toegang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Privacy cliënten gewaarborgd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plaatsen sleutelbeheer-unit achter brievenbus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sleutelbeheer-unit en plaatsen ervan: €200-250,-</li> </ul>
<b>4. Decentrale sleutelkast bij de cliënt met elektronisch mechanisme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centrale noodzakelijk</li> <li>Controleerbaar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Privacy cliënten gewaarborgd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plaatsen sleutelkluis</li> <li>Stroomvoorziening bij deur nodig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kosten sleutelkluis (circa €200,-) en het plaatsen ervan + kosten centrale</li> </ul>
<b>5. Op afstand te ontgrendelen elektronisch slot via zender/code</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opstellen en bewaken procedures voor uitreiken zender en bijbehorende code</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Privacy cliënten minder gewaarborgd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanleggen elektronisch slot</li> <li>Aanpassingen deur</li> <li>Stroomvoorziening bij deur nodig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kosten slot (variërend van €250 - €1000), plaatsen slot en aanschaf zenders</li> </ul>
<b>6. Op afstand te ontgrendelen elektronisch slot via geprogrammeerde sleutel (zoals Cylock van Sellox)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beheren basisstation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Privacy cliënten gewaarborgd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanleggen elektronisch slot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kosten basisstation (circa €1200,-) + kosten voor extra sleutels (circa €120,- per sleutel)</li> </ul>
<b>7. Op afstand te ontgrendelen elektrisch slot via mobiele telefoon (zoals GSM deurbel Waleli)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eventueel centrale noodzakelijk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Privacy cliënten gewaarborgd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanleggen elektrisch slot</li> <li>Stroomvoorziening bij deur nodig</li> </ul>	Totaal circa €1000 <sup>4</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>Kosten GSM</li> <li>“Kastje” in meterkast: ca. €450,-</li> <li>Elektrisch slot: ca. €350,-</li> <li>Intercominstallatie: ca. €75,-</li> </ul>
<b>8. Op afstand te ontgrendelen elektronisch/motorslot via (alarm)-centrale (zoals VSS AIUTA II, Siemens)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opstellen en bewaken procedures voor uitreiken zender en bijbehorende code</li> <li>Centrale noodzakelijk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Privacy cliënten gewaarborgd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanpassingen deur</li> <li>Aanleggen elektronisch slot</li> <li>Communicatielijf</li> <li>Stroomvoorziening bij deur nodig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ca. €1500 - €2000 per woning + centrale</li> </ul>

<sup>3</sup> Per oplossing is een benadering gegeven van de kosten. De uiteindelijke kosten per woning zullen onder andere afhangen van het bestaande type slot, het gekozen type slot, de fabrikant etc.

<sup>4</sup> Voor een particulier zullen kosten ca. €1000 per woning bedragen, in het kader van grote renovatieprojecten zullen kosten per woning ca. €800,- bedragen en bij nieuwbouw de kosten ca. €600,- per woning).