

# Veilige toegang van derden tot woningen

Professionals en bestuurders volgen deze stappen om veilige toegang van derden, zoals thuiszorg, tot (zorg)woningen te realiseren en om toegang van ongewenste personen, zoals inbrekers, tegen te gaan. Bij elke stap staat het beoogde resultaat centraal. Vervolgens wordt de weg naar dit resultaat beschreven in een aantal acties. Zo zijn er eisen rond organisatorische maatregelen en techniek. Ook wordt aangegeven waar professionals eventueel terecht kunnen voor meer informatie, verdieping of toelichting. Let wel: elke situatie vergt maatwerk. Dit stappenplan biedt dan ook een handvat en moet niet als leidraad gezien worden.



# 1. Inventariseer wie er binnenkomt

## Resultaat

Het is duidelijk wie bij een bewoner binnen moet kunnen komen zonder dat de bewoner zelf de deur open hoeft te doen.

## Actie

Stel vast welke personen en partijen moeten worden betrokken bij het toegangsbeheer. Daarbij wordt uitgegaan van drie niveaus:

1. cliënt, medebewoners en mantelzorgers
2. eigenaar van het gebouw
3. woningbouwcorporaties, zorginstellingen, politie en gemeente

Denk hierbij aan het volgende. De bewoner heeft als verantwoordelijkheid te zorgen voor veiligheid en dus te voorkomen dat ongewenste of onbevoegde personen toegang hebben tot zijn woning of minimaal te proberen te voorkomen. Zorginstellingen die persoonsalarmering en/of geplande zorg voor bijvoorbeeld bedlegerige cliënten aanbieden, kunnen een risico-analyse rondom toegang tot de woning maken. Gemeenten en woningbouwcorporaties kunnen een faciliterende rol vervullen bij het combineren van deze verschillende partijen. Houd er wel rekening mee dat de lijst van geoorloofde toetreders snel kan veranderen, bijvoorbeeld omdat de bewoner een zorgdienst niet meer nodig heeft of aanvullende hulp inschakelt.

Stel in elk geval een regionale, deskundige projectgroep in. Doel is om met elkaar tot overeenstemming te komen over het vraagstuk van toegang én om te voorkomen dat er binnen de regio een wildgroei aan toegangssystemen ontstaat tussen verschillende dienstverleners. Voor draagvlak is het nodig dat de leden van de projectgroep een duidelijk mandaat hebben vanuit hun organisatie. Ook is het verstandig om samen op dezelfde manier te communiceren met de betrokkenen. In de praktijk gaat het vaak over een specifiek zorgcomplex, maar verken altijd de mogelijkheden om het breder, meer regionaal aan te pakken. Let wel: zo lang het vrijblijvend is, gebeurt er doorgaans niets. De betrokken organisaties kunnen onderling concurrerend in verschillende regio's zijn en/of naast elkaar actief zijn.

## Meer informatie

- [Voorbeelden uit de praktijk](#)



## De cliënt/bewoner centraal

Als allereerste moet u zich afvragen of uw cliënt, de bewoner, wel behoefte heeft aan georganiseerde toegang tot zijn of haar woning. Veel mensen zijn prima in staat om zelf de deur open te doen en hebben goede afspraken met burens of anderen gemaakt. Betrek de bewoner altijd bij eventuele plannen en stel kritisch de volgende vragen:

- Is georganiseerde toegang van derden tot de woning echt nodig?
- Wil en kan de cliënt het zelf gebruiken?
- Is het doorzetten van een alarm naar burens, vrienden, familie of mantelzorger mogelijk (sociale alarmering)?

Houd er ook rekening mee dat bij een wooncomplex met een centrale ingang vaak verschillende zorgorganisaties al met verschillende systemen werken. Bovendien hebben de woningcorporaties veelal al voor een bepaalde cilinder in de deur gekozen die niet altijd past bij een eventuele oplossing waar u aan denkt. Daarnaast hebben cliënten vaak al een keuze gemaakt voor een alarmerings- en/of toegangssysteem met de nodige kosten en willen dit niet per se wijzigen. Stel daarom altijd de bewoner centraal en betrek hem of haar bij het afwegingsproces.

Dit stappenplan dient dan ook als een handvat niet als leidraad. Elke situatie is anders en vergt weer een andere aanpak, zelfs op verschillende niveaus zoals regio, organisatie, bewoner en medewerker.

TERUG NAAR BEGIN VAN HET STAPPENPLAN VEILIGE TOEGANG VAN DERDEN TOT WONINGEN

## 2. Inventariseer de behoefte aan persoonsalarmering en bereid implementatie voor

### Resultaat

1. In (een deel van) de regio is de behoefte aan toegangsbeheer geïnventariseerd.
2. Het wordt duidelijk welke bewoners persoonsalarmering hebben en welke bewoners persoonsalarmering willen.
3. Bekend is wat de functionele criteria zijn waaraan aan te schaffen systemen dienen te voldoen.
4. Er is een lijst van ondersteunende, inbraakwerende toegangssystemen.

### Actie

Maak een overzicht van het appartementencomplex of de buurt ingedeeld naar de volgende groepen:

- cliënten die persoonsalarmering hebben of willen krijgen. Hiervoor moet toegangsbeheer worden geregeld omdat toegangsbeheer onderdeel is van persoonsalarmering;
- cliënten die geen persoonsalarmering hebben en bij wie toegangsbeheer voor de woning gewenst is.

Let op het volgende:

- Privacywetgeving: het delen van cliëntinformatie met anderen dan de leden binnen de eigen organisatie vergt extra aandacht. De cliënt dient hier toestemming voor te verlenen.
- Ontdubbel de lijsten met adressen. Vaak is het zo dat meerdere organisaties op hetzelfde adres komen. Bijvoorbeeld bij mensen met zowel een Wmo- als Wlz-indicatie.
- Maak een afspraak over de verrekening van de kosten voor de toegang van de centrale toegangsdeuren. Uit de praktijk blijkt dat per drie bewoners er vier toegangssystemen aangeschaft moeten worden.

Bepaal de criteria waaraan een toegangssysteem dient te voldoen. Houd ook rekening met inbraakwerendheidseisen (zie ook [stap 7](#)).

Bepaal welke vrijheden een bewoner, een (zorg)opvolger en de eigenaar hebben in het bepalen welke toegangssystemen er gemonteerd kunnen worden en dus regionaal ondersteund worden.

Stel een lijst op met toegangssystemen die ondersteund worden en aan de opgestelde criteria voldoen. Handig is ook een schema op te stellen wie wat betaalt bij de aanschaf van een toegangssysteem, en wie de kosten voor centrale toegang voor zijn rekening neemt.

### Meer informatie

- Zie 'Ketenkeurmerk' bij WDTM
- Over het ketenkeurmerk en certificering bij QAEH



### Verskil tussen alarmering en toegang

Er zijn verschillende alarmeringssystemen en toegangssystemen. Een voorbeeld van een alarmeringssysteem kan de burenschakelen zijn. Een voorbeeld van een toegangssysteem is een sleutelkuis. De vraag die u zich moet stellen, is hoeveel combinaties van deze twee soorten systemen in een regio aanvaardbaar zijn.

TERUG NAAR BEGIN VAN HET STAPPENPLAN VEILIGE TOEGANG VAN DERDEN TOT WONINGEN

### 3. Zorg ervoor dat het toegangsbeheer voor de woning kan worden betaald

#### Resultaat

1. De eigenaar van de woning is bereid mee te werken (eventueel mee te betalen).
2. Cliënten die recht hebben op financiële ondersteuning, krijgen dit.

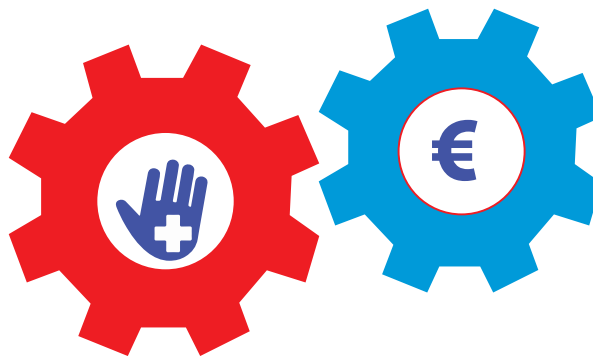
#### Actie

Belangrijk is om te achterhalen wie de eigenaar van de woning is. Als de bewoner eigenaar is, beslist hij zelf. Let wel: als er een Vereniging van Eigenaren (VvE) is, betrek deze erbij. Soms zijn aanpassingen in de gemeenschappelijke hal of aan de voorgevel nodig. Huurt de bewoner? Betrek dan de verhuurder, zoals een woningcorporatie. Er kunnen regels gelden voor wat wel en niet aangebracht of veranderd mag worden. Wie uiteindelijk voor de oplossing betaalt, hangt af van de afspraken. Denk hierbij aan zorginstellingen die eisen stellen aan de kwaliteit van een toegangssysteem en aan de lijst van potentiële toetreders.

Controleer of de bewoner een indicatiestelling heeft. Cliënten die recht hebben op financiële ondersteuning in het kader van de Wmo, kunnen een vergoeding krijgen voor toegangsbeheer. De financiële ondersteuning die rondom toegang tot (zorg) woningen geboden wordt, verschilt per gemeente. Informeer dan ook wat de mogelijkheden bij de betreffende gemeente zijn. Laat geselecteerde cliënten ook weten dat bepaalde verzekeraars de dienst persoonsalarmering vergoeden.

#### Meer informatie

- [Regelhulp](#)



## 4. Maak een overzicht van personen en instanties die (onder voorwaarden) toegang moeten hebben tot de woning

### Resultaat

Het is voor iedere betrokkene (bewoner, mantelzorger, alarmopvolger/zorginstelling, maar ook eventueel politie) en de bewoner zelf duidelijk wie bij een bewoner binnen moet kunnen komen zonder dat de bewoner zelf de deur open hoeft te doen.

### Actie

Bij sommige bewoners komen verschillende zorginstanties, veelal elk met een eigen elektronisch en/of mechanisch systeem, over de vloer. Denk aan sleutels, pasjes en apps. Maak dan ook een lijst van de zorginstellingen en anderen, zoals burens en vrijwilligers, die toegang hebben tot de woning, hoe zij de woning binnenkomen en of zij daarbij bepaalde eisen hebben. Vraag na bij deze zorginstellingen of zij al samenwerken rondom toegangsbeheer. Is er geen samenwerking, vraag dan of zij deze samenwerking kunnen regelen. Vraag zo nodig aan de gemeente een bijeenkomst te organiseren. Handig is om hierbij ook politie en woningbouwcorporaties te betrekken.

Houd er wel rekening mee dat de organisaties die toegang krijgen tot de woning, in de praktijk vaak wisselen. Overweeg dan ook hoe u de lijst actueel kan houden.

### Meer informatie

- [Voorbeelden uit de praktijk](#)



## 5. Maak een plan voor:

- organisatie van toegangsbeheer
- techniek van toegangsbeheer

### Resultaat

Ieder personeelslid van een zorginstelling die geoorloofd toegang tot de woning heeft, houdt zich aan de afspraken over het beheer rondom de sleutel of codedrager.

De bewoner kiest een kwaliteitsproduct dat voor hem het meest geschikt is en dat goedgekeurd is voor het Politiekeurmerk Veilig Wonen.

### Actie

#### *Organisatie van het toegangsbeheer*

Als meerdere zorginstellingen toegang tot de woning hebben, is de meest wenselijke situatie dat zij dat allemaal op dezelfde manier doen. Meerdere toegangsoplossingen naast elkaar maakt het onnodig complex voor zowel de bewoner als de zorgmedewerkers en anderen. Bovendien kan dit extra kosten met zich meebrengen.

Met persoonsalarmering kunnen bewoners hulp van buitenaf inroepen op het moment dat het nodig is, vanaf elke plek in hun woning. Bij persoonsalarmering is het belangrijk dat het hele proces vanaf de druk op de alarmknop tot en met de opvolging (een hulpverlener komt bij de cliënt) vlekkeloos verloopt. Dit proces is beschreven in het WDTM-QAEH Ketenkeurmerk Persoonsgebonden Alarmeringsdiensten.

De aanbieder van persoonsalarmering is verantwoordelijk voor dit proces en de aansluiting tussen de onderdelen hierin. Een van de onderdelen van dit proces is de toegang van een hulpverlener tot de woning van de cliënt. Hiervoor moeten twee zaken worden geregeld:

- Wanneer een cliënt alarm heeft gegeven, moet de hulpverlener op tijd de sleutel hebben van de woning.
- Een persoon die geen bevoegdheid heeft, mag niet de woning binnen kunnen komen.

Om dit goed te regelen moet duidelijk zijn welke personen toegang hebben tot de woning en deze personen kunnen op tijd beschikken over de sleutel. Tegelijkertijd zorgt de techniek ervoor dat personen die niet bevoegd zijn, niet de woning binnen kunnen komen. Het gaat dus om twee zaken die moeten worden geregeld:

- de organisatie rond de toegang tot de woning (zie [stap 6](#))
- de techniek (zie ook [stap 7](#))

Voor het organiseren van de toegang tot de woning moeten de verschillende processen worden beschreven. Zo wordt een potentiële cliënt eerst voorgelicht. Deze sluit eventueel een

contract af. Het systeem dat ook aan inbraakwerendheidseisen moet voldoen (zie hierna), wordt vervolgens geïnstalleerd en getest. Als de cliënt in nood is, kan deze op de alarmknop drukken. Dan treedt het proces in werking van alarmopvolging, gecombineerd met toegang tot de woning.

Bekijk elke rol in deze processen en wat de eisen daaraan zijn:

- leverancier van de techniek voor persoonsalarmering
- aanbieder van de dienst persoonsalarmering
- installateur
- zorg(meld)centrale
- alarmopvolging zoals door zorginstelling en zorgverlener

Laat objectief door certificering vaststellen dat wordt voldaan aan de eisen die passen bij bovenstaande rollen.

Wanneer een cliënt een alarmsignaal heeft uitgezonden naar de meldcentrale, kan deze centrale na beoordeling van de situatie de professionele alarmopvolging inschakelen. Dan moet de medewerker van de alarmopvolging zich toegang kunnen verschaffen tot de woning. Voor de wijze waarop dit gebeurt, heeft de organisatie van de alarmopvolging een protocol. De cliënt moet toestemming hebben gegeven voor de manier waarop deze toegang wordt verschaft. Hij moet ook makkelijk zelf het beheer van de toegang kunnen terugnemen. Om ervoor te zorgen dat deze zaken goed geregeld zijn kunnen de getroffen regelingen worden voorgelegd aan QAEH. Neem ook de mogelijkheid mee dat bij sommige Verenigingen van Eigenaren de beheerder het origineel van de sleutel, toegangscode, toegangspasje of tag in zijn bezit houdt.

#### *Techniek van het toegangsbeheer*

Let bij de aanschaf van een toegangssysteem op het volgende:

- Keuze mechanisch of elektronisch
- Minimaal twee SKG sterren of het SKG-vinkje in verband met inbraakwerendheid
- Afstand waarop het systeem in te schakelen moet zijn
- Wie de toegang kan beheren
- Beheer van de techniek, handig bij reparaties of bijvoorbeeld het vervangen van batterijen

Een toegangsoplossing gebruikt vaak bestaande onderdelen van voor- en/of toegangsdeur. Om te weten of deze ook inbraakwerend zijn, schakel een erkend Politiekeurmerk Veilig Wonen bedrijf in die ervaring heeft met dit soort vraagstukken (zie [stap 7](#)). Deze kan ook adviseren over de rest van de woning.

### Meer informatie

- [Zie 'Ketenkeurmerk' bij WDTM](#)
- [Over het ketenkeurmerk en certificering bij QAEH](#)
- [Infosheet Toegang tot zorgwoningen](#)

TERUG NAAR BEGIN VAN HET STAPPENPLAN VEILIGE TOEGANG VAN DERDEN TOT WONINGEN

## 6. Voer het plan voor de organisatie van toegangsbeheer uit

### Resultaat

- Ieder personeelslid van een zorginstelling die geoorloofd toegang tot de woning heeft, houdt zich aan de afspraken over het beheer rondom de sleutel of codedrager (vanaf eind 2017 WDTM-QAEH Ketenkeurmerk, module Toegangsbeheer).
- Het bedrijf dat de persoonsalarmeringsdienst levert aan de bewoner, voldoet aan het WDTM-QAEH Ketenkeurmerk Persoonsgebonden Alarmeringsdiensten.
- De processen van toegangsbeheer zijn beschreven en er is objectief door een onafhankelijke organisatie vastgesteld dat er wordt voldaan aan de eisen van het WDTM-QAEH Ketenkeurmerk.
- Zorgmedewerkers gaan zorgvuldig om met sleutels of andere codedragers. Zij hebben hiervoor eventueel de juiste techniek en/of apparaten tot hun beschikking.

### Actie

De installatie van persoonsalarmering kan meestal gecombineerd worden met de installatie van een toegangssysteem. Er zijn zelfs combinaties die integraal met elkaar samenwerken. Houd in elk geval rekening met de zorgmedewerkers en stel veilig werken centraal.

Zorginstellingen kunnen de processen rond het toegangsbeheer laten certificeren. Het certificaat is het bewijs dat de zorginstelling verantwoord omgaat met:

- voorwaarden voor het verkrijgen van toegang;
- omgang tussen degenen die toegang hebben, enerzijds de professional en anderzijds de mantelzorger of vrijwilliger.

Het certificaat geeft aan dat de zorginstelling een passend antwoord heeft op vragen, zoals:

- Hoe past een toegangsoplossing in een bestaand werkproces?
- Heeft de medewerker de juiste vaardigheden en techniek om veilig te kunnen werken?
- Weet ook de bewoner hoe hij om moet gaan met de toegangsoplossing en/of afspraken over toegang?

### Meer informatie

- Zie 'Ketenkeurmerk' bij WDTM

- Over het ketenkeurmerk en certificering bij QAEH
- Voorbeelden uit de praktijk



## 7. Voer plan voor techniek van toegangsbeheer uit: laat het professioneel installeren en beheren

### Resultaat

- Een erkend Politiekeurmerk Veilig Wonen bedrijf adviseert en monteert volgens de montagevoorschriften.
- Zorgmedewerkers zijn voorgelicht over het veilig gebruik en beheer van de sleutels of codedragers en afspraken hierover liggen vast.

### Actie

Regel wie de techniek beheert bijvoorbeeld bij reparaties en vervanging van batterijen of onderdelen. Daarnaast zijn er ook afspraken te maken rond:

- het verlies van codes, lopers of telefoons;
- het opstellen van een nummerplan (in het geval dat mechanische oplossingen worden gebruikt).

Zorg in elk geval dat alle medewerkers goed voorgelicht zijn en weten wat ze in bovenstaande gevallen moeten doen. Zorg dat medewerkers voldoende gescreend zijn. Diefstallen door medewerkers in verpleeghuizen, verzorgingshuizen en bij mensen thuis kunnen voorkomen.

### Meer informatie

- [Erkende Politiekeurmerk Veilig Wonen bedrijven](#)
- [Handboek Politiekeurmerk Veilig Wonen Bestaande Bouw](#)
- [Voorbeelden uit de praktijk](#)



### Communicatie

Naast de organisatorische en technische maatregelen is het belangrijk om stil te staan bij de communicatie. Bij de aanpak van toegang tot zorgwoningen zijn verschillende partijen betrokken met ieder hun expertise. Om al die expertise optimaal te kunnen benutten is een goede afstemming noodzakelijk. Al bij het begin van het project draagt gerichte communicatie bij aan het slagen ervan. Denk bijvoorbeeld aan het vroegtijdig betrekken van bewoners en medewerkers. Alleen maar communiceren over babbeltrucs en woninginbraken kan bijvoorbeeld het gevoel van veiligheid aantasten. Het is in de communicatie belangrijk om het goede voorbeeld te laten zien, bewoners persoonlijk aan te spreken en een handelingsperspectief aan te bieden: Om veilig te blijven wonen kies voor hang-en-sluitwerk én een toegangsooplossing die voor het Politiekeurmerk Veilig Wonen goedgekeurd zijn. Op [de site van het Politiekeurmerk](#) vindt u allerlei handig voorlichtingsmateriaal.

TERUG NAAR BEGIN VAN HET STAPPENPLAN VEILIGE TOEGANG VAN DERDEN TOT WONINGEN



## 8. Evalueer

### Resultaat

Duidelijk is of de resultaten, die zijn aangegeven in de vorige stappen, bereikt zijn, welke belemmerende of bevorderende factoren een rol speelden en wat eventuele leerpunten zijn.

- Niemand kan zonder toestemming van de bewoner binnen.
- Zorginstellingen die de woning moeten kunnen betreden, gebruiken hetzelfde, inbraakwerende SKG gecertificeerde toegangssysteem.
- De bewoner en zorgmedewerkers gebruiken dit systeem zoals het hoort.
- Iedereen die de bewoner binnen wil laten, zoals mantelzorger, thuiszorg of maaltijdservice, kan zelf binnenkomen.
- De bewoner kan, indien gewenst, de gehele toegang weer in eigen hand nemen.

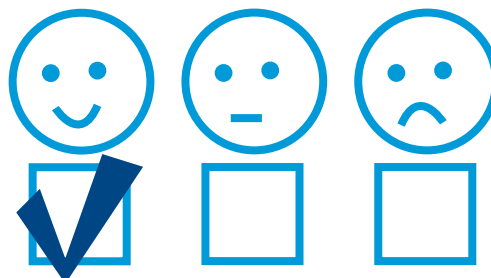
### Actie

Belangrijk is dat de regie altijd bij de bewoner blijft. Neem dit aspect dan ook zeker mee in de evaluatie.

Bij inbraak wordt het aan de politie en eventuele zorginstelling gemeld. Bij een schadeclaim wegens inbraak meldt de bewoner aan de verzekeraar dat het om SKG gecertificeerde producten gaat en/of de woning (en het complex) in zijn geheel gecertificeerd is volgens het Politiekeurmerk Veilig Wonen. Dit kan positieve gevolgen hebben voor een eventuele uitkering van de schadeclaim (afhankelijk van de verzekeringsvoorwaarden).

### Meer informatie

- [Handleiding evaluatie preventieprojecten](#)
- [Meer tips tegen inbraak voor bewoners](#)
- [Instructieboek Veilig wonen voor mensen met een licht verstandelijke beperking](#)



### Branche behulpzaam

Brancheorganisaties kunnen behulpzaam zijn bij alle stappen. Zij kunnen u bijvoorbeeld in contact brengen met andere organisaties die een soortgelijk traject doorlopen hebben. Deze collega's geven praktische tips die meer toegespitst zijn op uw werkveld en/of situatie.