



Rapportage

Onderzoek doorontwikkeling **elektronisch toegangsbeheer kwetsbare personen**

Organisatie van het keuze- en implementatieproces



Datum
Door

April 2017
Johan van der Leeuw

De rapportage Onderzoek doorontwikkeling elektronisch toegangsbeheer kwetsbare personen, bestaat uit twee onderdelen. Deze verkenning richt zich op het keuze- en implementatieproces van toegangsbeheer oplossingen. Een tweede rapportage richt zich op de ervaringen van cliënten en zorgprofessionals met deurtoegang oplossingen.

De rapportage is geschreven met financiering door het Ministerie van Veiligheid en Justitie

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1 Bestaande sleutelkluisen	4
2. Aanpak	5
3. Resultaten	6
3.1 Inleiding	6
3.2 Intermediaire bedrijven voor thuiszorgtechnologie	6
3.3 Waarom worden er nog op grote schaal sleutelkluisjes met pincode ontsluiting toegepast?	10
3.4 Wat zijn de oorzaken van de grote prijsverschillen	10
3.5 Beste alternatieve oplossing volgens de intermediaire bedrijven	13
3.6 Voldoen de oplossingen van de intermediaire bedrijven aan het politiekeurmerk Veilig Wonen?	14
3.7 Is er een alternatief voor het elektronisch slot?	16
4. Conclusies en aanbevelingen	18
5. Dankwoord	23

1. Inleiding

Sleutelkluisen worden vaak gebruikt door zorgmedewerkers om toegang te krijgen tot een woning waar een bewoner zelf de deur niet kan openen. De sleutelkluisen blijken echter al langere tijd niet de meest veilige oplossing. Volgens ouderenorganisatie Unie KBO/PCOB hangen er bij 150.000 Nederlanders een onveilig sleutelkluisje naast de voordeur¹. De eenvoudige sleutelkluisjes met pincode ontsluiting zijn inbraakgevoelig en komen daardoor geregeld in het nieuws. Toch is er nog weinig bekend over veilige alternatieven.

Al meer dan 10 jaar bestaan er verschillende deurtoegang oplossingen voor de woningen van kwetsbare ouderen. De zorg kan gemakkelijker, veiliger en efficiënter geleverd worden met een goede deurtoegang oplossing. Diverse pilots worden uitgevoerd bij zorgorganisaties om te verkennen of alternatieve oplossingen beter aansluiten bij de sleutelproblematiek. Het is nog onduidelijk of deze alternatieven de sleutelproblematiek in de thuiszorg kunnen oplossen.

De oplossingen en alternatieven verschillen in veiligheid en kosten. Hierdoor kiest men nog vaker voor een onveilige maar goedkopere oplossing. In dit onderzoek worden bestaande deurtoegang oplossingen en alternatieven met elkaar vergeleken en wordt het keuze- en implementatieproces van sleuteloplossingen onderzocht. Met deze rapportage willen we meer inzicht geven waarom alternatieve oplossingen niet doorbreken en breed geïmplementeerd worden.

In het eerste gedeelte van het onderzoek heeft Vilans verkend wat de ervaringen van cliënten en zorgverleners zijn met verschillende oplossingen voor toegang tot de woning.

1.1 Bestaande sleutelkluisen

De sleutelkluis met pincode ontsluiting is op dit moment een van de meest toegepaste oplossingen. De sleutelkluis is een kastje bij de voordeur die met een pincode/cijferslot geopend wordt.

Een tussenvorm is een sleutelkluis met magneetstrip ontsluiting. Tot juli 2013 zijn ongeveer 20.000 sleutelkluisen verkocht die met een specifieke magneetsleutel worden geopend.

Een derde variant van deurtoegang is een elektronisch slot. Dit slot wordt geopend door middel van een smartphone applicatie. Via beheerssoftware worden de autorisaties bijgehouden en is te zien wie wanneer welke deur heeft geopend. Het verschil met bovenstaande oplossingen is dat het slot zelf onderdeel is van de oplossing. Een kastje met sleutel is daardoor niet meer nodig. Deze alternatieve sleuteloplossing is sinds een aantal jaar op de markt, maar er is nog weinig bekend over de voor- en nadelen.

Een uitgebreidere omschrijving van de bestaande sleutelkluisen leest u in het eerste onderdeel Ervaringen van gebruikers.

¹ Unie KBO, 2014 via <http://www.uniekbo.nl/nieuws/?page=detail&id=1055>

2. Aanpak

In deze verkenning bekijken we het vraagstuk van het sleutelprobleem in de thuiszorg vanuit zorgorganisaties. Drie zorgorganisaties deden mee aan dit onderzoek; Brabantzorg, LelieZorggroep en Kwadrantgroep. De zorgorganisaties bieden zowel de sleutelkluis als een elektrisch slot aan. De managers van de zorgorganisaties zijn geïnterviewd met als doel inzicht te krijgen in de overwegingen die spelen bij de aanschaf van deurtoegang oplossingen, op organisatorisch en strategisch niveau. Wat is er veranderd in de werkwijze van de zorgorganisatie in vergelijking met de sleutelkluis en hoe is het implementatieproces verlopen? Wat zijn volgens de organisatie de voor- en nadelen van de nieuwe oplossing en werkwijze vergeleken met de sleutelkluis.

Uit de interviews bleek dat de zorgorganisaties samenwerken met intermediaire bedrijven voor de keuze en implementatie van zorgtechnologie. De zorgorganisaties besteden het gehele proces uit aan de intermediairs. De betrokken intermediaire bedrijven zijn: Prettig Thuis Wonen, Secuvita en HulpmiddelenCentrum. Zij zijn geen leverancier van thuiszorgtechnologie, maar betrekken de producten van toeleveranciers. Ze bieden zorgorganisaties de volledige service: van installatie van systemen, beheer van mutaties, serviceverlening tot facturering. Het gaat dan om zowel de personenalarmering als de elektronische toegang en ook andere thuiszorgtechnologie/eHealth.

Eind 2016 en begin 2017 zijn zes gesprekken gevoerd met de drie zorgorganisaties en de drie intermediaire bedrijven.

3. Resultaten

3.1 Inleiding

Zoals aangegeven in hoofdstuk 2 bleek dat bij de 3 zorgorganisaties, een intermediair bedrijf was ingeschakeld om de zorgorganisaties te ondersteunen bij de toepassing van thuiszorgtechnologie zoals toegang tot de woning. Allereerst brengen we dit type bedrijf in beeld en geven we vervolgens antwoord op de onderstaande vragen:

- Waarom worden er nog op grote schaal sleutelkluisjes met pincode ontsluiting toegepast?
- Wat zijn de oorzaken van de grote verschillen in prijs?
- Wat is de beste alternatieve oplossing volgens de intermediaire bedrijven voor thuiszorgtechnologie?
- Voldoen de door de intermediaire bedrijven geboden oplossingen aan het politiekeurmerk Veilig Wonen?
- Is er een alternatief voor het elektronisch slot?

3.2 Intermediaire bedrijven voor thuiszorgtechnologie

Intermediaire bedrijven voor thuiszorgtechnologie ontzorgen (thuis)zorgorganisatie bij het invoeren en toepassen van technologie bij hun cliënten. Dit noemen ze ook wel 'managed service'. Om dit te verduidelijken een aantal citaten uit publicaties en websites:

DURF TE KIEZEN VOOR ZORG DOOR AL HET ANDERE UIT TE BESTEDEN

Onze specialisatie is zorg. Daar zijn wij goed in. Als zorgorganisatie wil je cliënten volledig ontzien en helpen. Dat geef je deels uit handen. We besloten om zelf helemaal nergens meer tussen te zitten. Anders ben je nog steeds bezig met bijvoorbeeld processen, techniek en logistiek.'

– Zorgorganisatie

FocusCura: Uiteindelijk besloot De Zorggroep om helemaal nergens meer tussen te zitten. Bestuurder De Zorggroep: 'Anders ben je nog steeds zelf bezig met bijvoorbeeld processen, techniek en logistiek. En dat wilden we niet'. '...we hebben niet de mensen om alle ontwikkelingen op dit vlak in de gaten te houden'.

Figuur 1 Uit brochure "eHealth doe je zo" van FocusCura (intermediair bedrijf), interview met zorgbestuurder van zorgorganisatie De Zorggroep (Noord-Limburg)

Managed Service

Zorgorganisaties willen doen waar zij goed in zijn, namelijk het leveren van zorg aan cliënten. Toepassing van Telecare en Telehealth binnen de gezondheidszorg is een bewezen noodzaak.

Alleen hebben zorgorganisaties een obstakel met de invoering van Telecare en Telehealthsystemen, ze hebben geen zin in 'gedoe'. Tunstall is in staat het 'gedoe' voor de zorgorganisaties op te lossen. Tunstall zorgt voor investering van Telecare en Telehealth, aansluitingen, programmeren, training en serviceverlening. Het resultaat: zorgorganisaties zijn ontzorgd. Oftewel Managed Service.

Figuur 2 Website bedrijf Tunstall, producent van apparatuur voor personenalarmering, die hieraan gekoppeld het product 'carelock' voert.

Prettig Thuis Wonen merkt dat steeds meer zorgorganisaties niet meer verantwoordelijk willen zijn voor het beheren van zorgalarmering en/of deurtoegang. Wij van Prettig Thuis Wonen nemen graag de zorgalarmering (technische infrastructuur, service en contracten) over van de zorgorganisatie.

Dit maakt dat zij zich voortaan kan richten op de kernactiviteiten, namelijk het bieden van kwalitatief goede zorg waarbij alle beslommeringen rondom de technische infrastructuur door Prettig Thuis Wonen wordt geregeld. Hierbij kunnen we de bestaande apparatuur overnemen, migreren naar nieuw of een volledig nieuwe oplossing aanbieden.

Figuur 3 Website bedrijf Prettig Thuis Wonen, intermediair bedrijf (wel accent business-to-consumer: directe verkoop aan cliënt)

Uit de interviews met de drie intermediairs bleek dat er twee mogelijke samenwerkingen zijn tussen de intermediair en de zorgorganisatie. In de volgende 2 varianten:

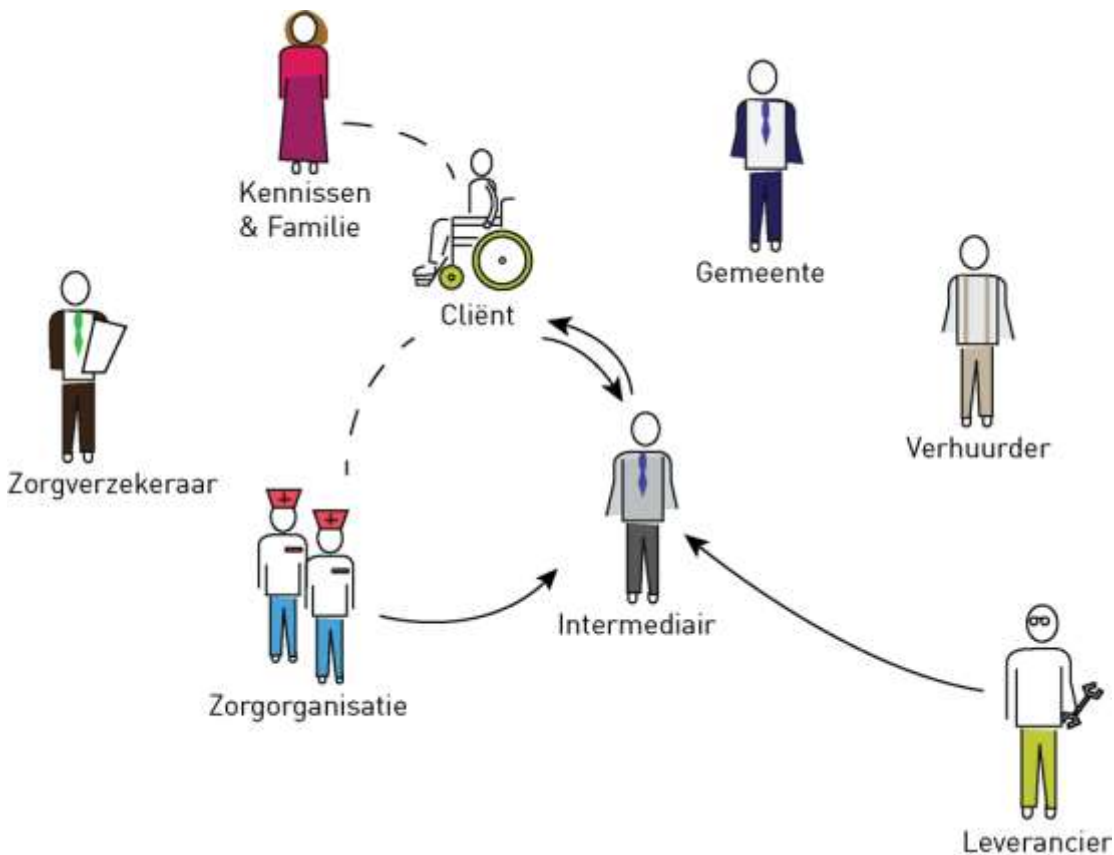
1. Een cliënt meldt zich aan voor personenalarmering en -sleuteloplossing bij de zorgorganisatie. De zorgorganisatie stuurt de aanmeldingen (in de vorm van 'tickets') door naar het intermediaire bedrijf. De intermediair neemt contact op met de cliënt en handelt alles af. In dit geval is sprake van een overeenkomst/contract tussen de zorgorganisatie en intermediair.
2. De zorgorganisatie heeft alleen een adviesrol en verwijst cliënten direct door naar de intermediair. Er is geen overeenkomst tussen beide partijen.

In onderstaande tabel is een voorbeeld geschetst van de rolverdeling tussen de zorgorganisatie en intermediair. Het gaat om een alternatieve sleuteloplossing in de vorm van een elektronisch slot aan de binnenzijde van de deur die door middel van een app geopend wordt. De rolverdeling geeft ook richting aan de kostenverdeling.

Tabel 1 Globale rolverdeling bij toepassing elektronisch slot

Zorgorganisatie	Intermediair bedrijf voor thuiszorgtechnologie
Zorgen dat de zorgmedewerkers een goed werkende en voor de oplossing passende smartphone hebben	Investering in de technologie: Initiële investering in het elektronisch slot (of elektronisch te openen sleutelkuis en andere benodigde hardware)
Data abonnement voor de smartphone	Maandelijkse kosten (fee, licentie) voor de beheerssoftware en het operationeel houden van de beheerssoftware
Training: leren omgaan met de nieuwe oplossing. Dit kan ook gedaan worden door intermediair bedrijf. Daar zijn kosten aan verbonden	Installatie en operationalisatie van de sleuteloplossing
Bijhouden van de mutaties aan de kant van de zorgorganisatie in het beheerplatform	Bijhouden van mutaties aan de kant van de cliënten
	Serviceverlening richting de zorgorganisaties, inclusief helpdesk
	Facturering

Bij de twee samenwerkingsmogelijkheden zijn er twee verdienlijnen voor het intermediaire bedrijf. Hieronder staan de verdienlijnen geïllustreerd:



Figuur 4 Overzicht betrokken partijen bij de thuiszorgtechnologie personenalarmering + toegangsbeheer of alleen toegangsbeheer (bij geplande zorg)

- **Verdienlijn 1:** de zorgorganisatie betaalt het intermediaire bedrijf voor bijvoorbeeld de beheerssoftware en de verrichtte serviceverlening richting de cliënten.
- **Verdienlijn 2:** de cliënt betaalt het intermediaire bedrijf voor de thuiszorgtechnologie.

Er is nog een derde verdienlijn mogelijk: De intermediair kan met leveranciers van de alternatieve sleuteloplossing en de personenalarmering onderhandelen over de prijs. Zeker bij een groot marktaandeel van de intermediair kan druk worden uitgeoefend op de leverancier. De betreffende leveranciers hebben namelijk geen directe toegang meer tot de zorgorganisaties waarmee het intermediaire bedrijf een contract heeft afgesloten (in ieder geval bij variant 1).

Bedrijven die een dergelijke intermediaire rol vervullen, en zelf géén producent zijn van personenalarmering en/of een alternatieve sleuteloplossing:

1. FocusCura: marktleider, variant 1

FocusCura bedient 65.000 aansluitingen personenalarmering bij zorgorganisaties waarvan men bij 25.000 aansluitingen ook de voorzieningen voor toegangsbeheer levert. Kenmerkend zijn langjarige contracten met de (thuis)zorgorganisaties. FocusCura bood lang de Clavisio (SKG*** sleutelkuis met magneet sleutelontsluiting) aan. Het bedrijf heeft sinds kort een nieuw aanbod voor woningtoegang, cKey. cKey bestaat uit een sleutelkuis met pincode ontsluiting, een elektronisch slot aan de binnenzijde van de deur met beheerssoftware en een aansluitende oplossing voor een centrale toegang in een

wooncomplex. In elke categorie is er maar één product. Voor het elektronisch slot is dat de Bekey, uit Denemarken.²

2. Secuvita, Variant 1 en variant 2

Secuvita biedt tot nu alleen personenalarmering en sleuteloplossingen. Het gaat hierbij om circa 18.000 aansluitingen personenalarmering via zorgorganisaties plus 7.000 aansluitingen personenalarmering los van zorgorganisaties. In totaal 25.000 aansluitingen. Bij circa 11.000 aansluitingen levert men ook de voorzieningen voor toegangsbeheer, meestal in de vorm van een mechanische oplossing.

Secuvita biedt als elektronische slot de Phoniro aan. En de Optilox Clavisio Smart, een sleutelkuis met app. Alle aangeboden producten voor toegangsbeheer dienen te voldoen aan het SKG ** of ***/Politie Keurmerk Veilig Wonen. Lelie Zorggroep, een van de deelnemers van dit onderzoek, heeft een contract met Secuvita.

3. Hulpmiddelen Centrum Friesland, Variant 1

Hulpmiddelen Centrum Friesland was oorspronkelijk een B.V. onder de zorgkoepel Kwadrantgroep. Ze zijn nu zelfstandig. Dit bedrijf is een keten van thuiszorgwinkels, met een webshop en ze zijn marktleider in Friesland. Ze bieden 1 elektronisch slot aan: de Phoniro. Daarnaast (nog) Masterlock sleutelkuis, die niet voldoet aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen. In dit onderzoek werkt Hulpmiddelen Centrum Friesland voor Kwadrantzorg.

4. Prettig Thuis Wonen, Variant 2

Prettig Thuis Wonen is een volle dochter van het bedrijf Consyst, een systeemintegrator actief op de markt voor de intramurale domotica voor de ouderenzorg. Er zijn circa 40 systeemintegratoren/ bedrijven actief in dit marktsegment.

Ze richten zich vooral op de verkoop van personenalarmering en toegangsbeheer direct aan cliënten. Ze hebben een webshop, geen fysieke winkel. Daarnaast focussen ze zich op het 'managed services concept'. Prettig Thuis Wonen werkt in dit onderzoek samen BrabantZorg met de Telelock. Er is geen contract tussen BrabantZorg en Prettig Thuis Wonen. De medewerkers van BrabantZorg verwijzen cliënten alleen door naar Prettig Thuis Wonen. Na testen van diverse producten biedt men één product: de Telelock. Er wordt geen sleutelkuis met pincode ontsluiting aangeboden.

De hierboven genoemde intermediaire bedrijven voor thuiszorg zijn geen producent van zorgtechnologie³. Er zijn 2 producenten van personenalarmering bekend die nu ook een managed service concept aanbieden, waarbij de zorgorganisatie ontzorgd wordt. In beide gevallen gaat het om variant 1:

1. Tunstall, marktleider personenalarmering in Nederland. Het geboden elektronisch slot gaat onder de noemer 'CareLock'.
2. ASCOM, met het concept van de "ThuisKoffer". Hierin zit ook toegangsbeheer met een elektronisch slot.

² FocusCura maakte geen deel uit van dit onderzoek. Voor het onderzoek is geworven direct onder zorgorganisaties. Er zaten geen zorgorganisaties bij die het aanbod van FocusCura gebruiken. Ook: het nieuwe aanbod van FocusCura is pas sinds kort op de markt. In dit onderzoek hebben we zorgorganisaties benaderd die zowel een sleutelkuis als een elektronisch slot in gebruik hadden. FocusCura biedt pas sinds kort een dergelijk elektronisch slot.

³ Deels uitgezonderd is FocusCura. Buiten het domein van personenalarmering en toegangsbeheer heeft men diverse zelfontwikkelde apps in het aanbod.

3.3 Waarom worden er nog op grote schaal sleutelkluisjes met pincode ontsluiting toegepast?

Zorgorganisaties gaan uit van de regelgeving dat de cliënt verantwoordelijk is voor de toegang van zijn of haar woning voor de zorgmedewerker. Dit bleek uit de interviews met de managers van de deelnemende zorgorganisaties en andere zorgorganisaties. Telkens als sleutelproblematiek ter sprake kwam, werd dit benadrukt. Dit werkt door in de bereidheid mee te betalen aan een alternatieve sleuteloplossing, zoals een elektronisch slot: zie paragraaf 3.4.

Een aantal zorgorganisaties neemt toch deels verantwoordelijkheid door een contract aan te gaan met een intermediair bedrijf of daarnaar te verwijzen. Dit zijn bijvoorbeeld de zorgorganisaties die deelnamen aan dit onderzoek.

Andere zorgorganisaties verplichten de cliënt zelf zorg te dragen dat de zorgmedewerker de woning binnen kan, bij gebruik van personenalarmering en professionele alarmopvolging. Hoeveel zorgorganisaties deze werkwijze volgen is onbekend. Een mogelijk gevolg is dat de cliënt of diens mantelzorger zelf op zoek gaat naar een oplossing. De kans is groot dat men dan kiest voor een sleutelkluis met een pincode ontsluiting. Logischerwijs komt de cliënt of mantelzorger uit bij een (web)winkel voor hulpmiddelen. De oude thuiszorgwinkels zijn inmiddels vercommercialiseerd. De belangrijkste zijn de winkels van Medipoint en Medicura en in Friesland het Hulpmiddelen centrum. Medipoint en Medicura bieden alleen nog de Masterlock sleutelkluisen aan. Deze voldoen echter niet aan het politiekeurmerk Veilig Wonen en zijn inbraakgevoelig. Alleen Hulpmiddelencentrum Friesland biedt naast de Masterlock kluis een alternatieve oplossing in de vorm van een elektronisch slot aan.

Het aanbrengen van een elektronisch slot is niet eenvoudig en eigenlijk alleen weggelegd voor een gespecialiseerd installatiebedrijf /intermediair bedrijf. De genoemde winkelketens voor hulpmiddelen hebben die expertise niet in huis (met uitzondering van het Hulpmiddelen centrum Friesland). Daardoor is het voor hen op dit moment moeilijk om een alternatieve oplossing aan te bieden, zoals een elektronisch slot.

3.4 Wat zijn de oorzaken van de grote prijsverschillen?

In de rapportage 'Ervaringen van gebruikers' is het prijsverschil tussen 2 sleutelkluisen die niet voldoen aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen en 2 alternatieve oplossingen in de vorm van een elektronisch slot die hier allebei wel aan voldoen in beeld gebracht.

Tabel 2 Prijsvergelijking sleutelkluis tegenover alternatieve oplossing elektronisch slot

Sleutelkluisen, geen Politiekeurmerk Veilig Wonen	Elektronische sloten, wel Politiekeurmerk Veilig Wonen
Koop: €57,95	Koop: € 445,- + €174,- software licentie (eenmalig voor 5 jaar) + € 69,- eenmalige installatiekosten Koop: € 465,85 + € 89,- eenmalige installatiekosten
Huur: €4,95 per maand + €59,50 eenmalige installatie kosten	Huur: € 22,95 per maand + €69,- eenmalige installatiekosten Huur: € 17,95 per maand + € 89,- eenmalige installatiekosten + retourkosten € 69,-

De alternatieve oplossingen worden nog niet op grote schaal toegepast, ondanks dat deze veiliger blijken dan de sleutelkluis. Het grote prijsverschil tussen de sleutelkluis en het elektronisch slot lijkt hier ook een rol in te spelen. Een sleutelkluis kost eenmalig €60,- terwijl een elektronisch slot meer dan €25,- per maand kost in bovenstaand voorbeeld.

Dat het grote prijsverschil een rol speelt blijkt uit het volgende:

'Een deel van de zorgorganisaties verplicht ons om bij cliënten een Masterlock sleutelkluis aan te brengen. Ondanks dat deze niet voldoet aan het Politie keurmerk Veilig Wonen. Met als reden dat de kosten van wel SKG goedgekeurde producten te hoog zouden zijn. We plaatsen de sleutelkluizen, maar wel onder protest. Leveren het product zonder winstmarge en zonder garantie.'

Ook: *" Bij zorgorganisaties die wel een SKG gekeurd product aanbieden worden deze producten niet in grote aantallen afgenomen door de cliënten. De reden hiervoor zijn de kosten"*.

Intermediair bedrijf voor thuiszorgtechnologie.

In veruit de meeste gevallen is het regelen van de toegang tot de woning nodig vanwege personenalarmering en de noodzaak tot professionele alarmopvolging. Bij één van de cliënten in het onderzoek is geconstateerd dat de totale kosten voor personenalarmering + toegang oplopen tot boven de € 50,- per maand. Dit is als volgt opgebouwd:

- | | |
|---|---|
| 1. Personenalarmering: apparatuur, installatie en aansluiting op zorgcentrale | Circa € 20,- per maand |
| 2. Professionele alarmopvolging | In abonnementsvorm € 7,- tot €15,- per maand
Of betaald per incident |
| 3. Elektronisch slot | € 18,- tot € 23,- per maand |

Totaal: meer dan € 50,- per maand

Personenalarmering wordt sinds de jaren '90 niet meer vergoed door de gemeente. Nu is personenalarmering alleen opgenomen in de regeling Hulpmiddelen onder de Zorgverzekeringswet. De procedure hiervoor is ingewikkeld en in veel situaties wordt het uiteindelijk niet vergoed.

Andere thuiszorgtechnologie komt wel in aanmerking voor structurele financiering via specifieke regelingen: namelijk beeldschermzorg en farmaceutische telezorg (medicijndispenser met check op afstand). Dit is als merkwaardig aan te duiden: in onderzoek uit de vorige eeuw is vastgesteld dat personenalarmering bij ouderen een gevoel van veiligheid geeft. Dit legt een basis onder dat ouderen zelf aangeven langer zelfstandig te kunnen wonen.

Prijsverschil tussen een niet goedgekeurde sleutelkluis en een alternatieve oplossing als een elektronisch slot

Verschillende intermediaire bedrijven gaven aan dat ze in principe alleen producten willen aanbieden die voldoen aan het politiekeurmerk Veilig Wonen/SKG ** of ***, maar het prijsverschil tussen wel en niet goedgekeurde sleutelkluizen is erg groot. Bijvoorbeeld: Een Masterlock pincode kluis (niet goedgekeurd) kost ongeveer € 60,-, een Optilox Clavisio met mechanische sleutel die wel een keurmerk heeft, heeft als adviesprijs circa € 320,-. De nieuwe kluis met

pincode ontsluiting Puck Keysafe die wel voldoet aan het Politiekeurmerk kost circa € 200,-. (+ montagekosten € 35,-).

Twee redenen die het grote prijsverschil tussen een sleutelkluis die niet is goedgekeurd door het politiekeurmerk Veilig Wonen, en een alternatieve oplossing als elektronisch slot verklaren zijn:

1. Elektronische sloten zijn nieuwe producten waarbij de ontwikkelkosten nog terugverdiend moeten worden.
2. Elektronische sloten zijn lastiger aan te brengen dan een sleutelkluis, het is een specialistische installatie. Dit verhoogt de installatie- en servicekosten.

Daarnaast werkt het volgende mechanisme als het gaat om het systeem van de intermediaire bedrijven voor thuiszorgtechnologie: Deze bedrijven hebben in ieder geval een bepaald winstoogmerk. Hierbij zijn er in principe twee verdienlijnen: een naar de thuiszorgorganisatie en een naar de cliënt. De drie deelnemende intermediaire bedrijven gaven aan dat de thuiszorg niets betaald aan het intermediaire bedrijf. Een enkele thuiszorgorganisatie daargelaten. De kosten komen daarmee geheel aan de cliëntzijde te liggen.

Eerder is in tabel 1 de globale rolverdeling tussen thuiszorgorganisatie en intermediair bedrijf beschreven. De thuiszorg investeert in de werkzaamheden zoals: zorgen dat medewerkers een goedwerkende smartphone met abonnement hebben, een training verzorgen over de nieuwe deuroplossing etc.

Opvallend is dat bijvoorbeeld de kosten van de beheerssoftware waar de thuiszorg mee werkt, worden doorberekend in het tarief voor de cliënt. De beheerssoftware bestaat uit het platform waarmee de thuiszorg de autorisaties afgeeft voor zorgmedewerkers om een woning te betreden. Hierin wordt bijgehouden welke woning, wanneer door welke zorgmedewerker is betreden.

Voordelen elektronisch slot voor thuiszorgorganisaties

Het management van de thuiszorg gaf aan dat er voor een thuiszorgorganisatie voordelen zitten aan het gebruik van een elektronisch slot boven een sleutelkluis met pincode:

- De veiligheid van de medewerkers is er mee gediend. Met een app is het voor het derden minder makkelijk te interveniëren dan wanneer een pincode wordt gebruikt.
- Men kan het werk beter uitvoeren. Een kluisje met pincode is in het donker lastig te openen. Je moet bijvoorbeeld bijschijnen met je smartphone. Ook het opzoeken van de juiste pincode kost tijd. Tot slot kan een sleutelkluisje aan de buitenzijde van de woning vastvriezen.
- Een pincode heeft ook aspecten die onveiligheid met zich meebrengt. Bij een groot verloop kan het zijn pincodes die nog in gebruik zijn, in handen komt van onbevoegden. Pincodes worden vaak bewaard op een briefje of er zit een systematiek in de pincodes (bij 1 onderzochte zorgorganisatie).

Met andere woorden: ook een zorgorganisatie heeft voordeel als wordt overgestapt van een sleutelkluis naar een alternatieve oplossing zoals een elektronisch slot. Men wil wel in investeren, maar het blijft beperkt tot de bovengenoemde aspecten. De reden waarom zorgorganisaties meestal niet betalen:

- De zorgorganisaties gaan uit van regelgeving dat het tot de verantwoordelijkheid van de cliënt hoort dat de zorgmedewerker toegang krijgt tot zijn/haar woning.
- De woningtoegang is ook voor andere partijen dan alleen de thuiszorg interessant. Dit zou er voor spreken dat de cliënt zelf betaalt.

- De thuiszorgorganisaties hebben het beeld dat de intermediaire bedrijven voor thuiszorgtechnologie genoeg winst maken. Eén bedrijf meldde dat zorgorganisaties juist een fee verlangde van de intermediair voor het aanleveren van cliënten met een vraag naar personenalarmering en woningtoegang bij het bedrijf. Ook wordt aangegeven dat men niet verantwoordelijk is voor het businessmodel van de toeleverancier en de intermediair.

Dit heeft er in één situatie toe geleid dat het aanbod van een elektronisch slot door een intermediair bedrijf tijdelijk is stilgelegd. In de ogen van het bedrijf liepen de kosten voor de cliënt te hoog op, waardoor er geen of te weinig klanten zouden zijn. De businesscase voor het bedrijf zou hierdoor onder druk komen staan. Het betreffende bedrijf heeft eerst heronderhandeld met de toeleverancier van het elektronisch slot. Toen deze door middel van een leaseconstructie de kosten aan de kant van het intermediaire bedrijf omlaag kon brengen, is het aanbod weer opnieuw gestart. Dit geeft aan dat een verdienmodus voor een intermediair bedrijf ook het onder druk zetten van de toeleveranciers inhoudt. Zoals eerder aangegeven hebben toeleveranciers geen toegang meer tot zorgorganisaties als er eenmaal een contract tussen een zorgorganisatie en een intermediair bedrijf voor thuiszorgtechnologie is afgesloten. Een nadeel hiervan is dat de innovatie van deze toeleveranciers moet komen. Dit wordt dan onder druk gezet omdat het verdienmodel van deze toeleverende bedrijven – de producenten – onder druk komt te staan.

Intermediaire bedrijven maken winst maar de indruk is wel dat op men op de tarieven die ze hanteren voor de toegangso oplossingen nauwelijks winst maakt: de winstmarge hierop staat (sterk) onder druk.

Anderzijds gaven 2 intermediaire bedrijven (al dan niet indirect) aan dat er wel behoorlijke winstmarges voor hen zitten op de personenalarmering en dan met name de apparatuur. Deze technologie is dan ook al langere tijd uitontwikkeld: er hoeven geen ontwikkelkosten nog te worden terugverdiend.

Samenvattend moet gekeken worden naar het grotere geheel: personenalarmering + toegang. Bij toepassing van een elektronisch slot als alternatieve oplossing stijgen de kosten voor de cliënt boven de € 50,-. Hier zit winst voor het intermediaire bedrijf voor thuiszorgtechnologie in opgenomen, met name dan in de apparatuur voor personenalarmering.

Thuiszorgorganisaties gaven aan dat ze op dit moment in het algemeen weinig voelen voor inspanningen richting bijvoorbeeld zorgverzekeraars voor extra financiering, omdat dit toch alleen maar zou bijdragen aan de winst van de intermediaire bedrijven voor thuiszorgtechnologie en niet direct of maar deels aan prijsverlaging richting de cliënten.

3.5 Beste alternatieve oplossing volgens de intermediaire bedrijven

Met uitzondering van Secuvita bieden de intermediaire bedrijven voor thuiszorgtechnologie één bepaald product van een specifiek type: een sleutelkuis (bij FocusCura en Hulpmiddelencentrum) en een elektronisch slot.

De intermediaire bedrijven voor thuiszorgtechnologie profileren zich richting zorgorganisaties (en ouderen als klant) als volgt:

- *Tekst afkomstig van de website van Prettig Thuis Wonen:*
'Keuze uit de beste producten die door een onafhankelijke partij worden getest'

Deze onafhankelijke partij die genoemd wordt is Prettig Thuis Wonen zelf. Men heeft na een deskresearch uiteindelijk 3 verschillende producten getest (van de ruim 10 die er nu op de Nederlandse markt zijn).

- *Uit een mail van FocusCura aan de partner zorgorganisaties:* zorgorganisaties die een contract hebben afgesloten met dit intermediaire bedrijf.

'NIEUW: cKey Pin

Daarom werkten wij hier 'onder de radar' al een tijdje aan. En nu is het zover! Onze innovatie **cKey Pin** is helemaal klaar, uitgebreid getest en voorzien van de Europese veiligheidscertificaten.

Introductie bij partners

Omdat de vraag naar cKey Pin erg groot is, kiezen we ervoor om eerst alleen onze vaste zorgpartners te benaderen en hier dus niet breed mee naar buiten te gaan. Als vaste partner kunnen jullie daarom als eerste exclusief met cKey Pin kennismaken.'

Toelichtend: Het betreft hier een Engelse sleutelkluis met pincode ontsluiting die wel voldoet aan een Engels keurmerk, maar (nog) niet aan het zwaardere Politiekeurmerk Veilig Wonen/SKG ** of ***.

Wat opvalt is dat van de vier genoemde intermediaire bedrijven één elektronisch slot aanbieden, maar wel drie verschillende. Als volgt:

- FocusCura: Bekey via Artitec
- Prettig Thuis Wonen: Telelock
- Secuvita en HulpmiddelenCentrum Friesland: Phoniro

Secuvita heeft daarnaast de Clavisio sleutelkluis met magneet sleutelontsluiting en de Clavisio Smart met app-ontsluiting in het aanbod.

Op basis van bovenstaande informatie kan geen uitsluitsel worden gegeven welk elektronisch slot de beste optie zou zijn.

3.6 Voldoen de oplossingen van de intermediaire bedrijven aan het politiekeurmerk Veilig Wonen?

In zowel de inkoopspecificaties thuiszorgtechnologie van Vitaal Thuis⁴ als het nieuwe WDTM-QAEH⁵ Ketenkeurmerk Toegang tot Zorgwoningen als op de website www.hulpmiddelenwijzer.nl is als eis opgenomen voor concrete oplossingen het kunnen voldoen aan het politiekeurmerk Veilig Wonen. Het Politiekeurmerk Veilig Wonen gaat uit van de SKG-certificering. Een oplossing/product komt hiervoor in aanmerking bij een certificering met minimaal SKG ** (twee sterren).

De volgende producten worden aangeboden door de intermediaire bedrijven voor thuiszorgtechnologie:

⁴ Vastgesteld in juli 2016, zie www.vitaalhuis.org of www.domoticawonenzorg.nl

⁵ De WDTM is de brancheorganisatie voor personenalarmering die samenwerkt met de stichting QAEH (Quality Assurance E-health).

Tabel 3 Overzicht voldoen aan Politiekeurmerk Veilig Wonen van producten aangeboden door de intermediaire bedrijven voor thuiszorgtechnologie

Intermediair bedrijf	Kluis of elektronisch slot aan de binnenzijde	Product	Voldoet wel of niet aan Politiekeurmerk Veilig Wonen ⁶
FocusCura (marktleider)	Kluis met pincode	cKey Pin Onder deze noemer Engelse sleutelkluis met pincode ontsluiting	Niet
FocusCura	Elektronisch slot	cKey Door, betreft product Bekey via Artitec	Niet in procedure, maar verloopt in de situatie per maart 2017 langzaam
Secuvita	Kluis met magneet sleutel ontsluiting	Clavisio van Optilox	Wel
Secuvita	Kluis met ontsluiting via app	Clavisio Smart van Optilox en Mobile Keys	Wel
Secuvita	Kluis met ontsluiting via app	Phoniro (uit Zweden) elektronische key safe	Wel
Secuvita	Elektronisch slot	Phoniro elektronisch slot	Wel
Prettig Thuis Wonen	Elektronisch slot	Telelock	Wel
Hulpmiddelen centrum Friesland	Kluis met pincode	Smartlock	Niet
Hulpmiddelen centrum Friesland	Elektronisch slot	Phoniro	Wel
Tunstall: producent van personenalarmering, die ook volgens het managed service concept werkt en een elektronisch slot aanbiedt	Elektronisch slot	Carelock	Niet

Zie verder de [aparte rapportage](#) van het onderzoek door het Centrum voor Criminaliteit en Veiligheid, tegelijkertijd met dit onderzoek uitgevoerd.

3.7 Is er een alternatief voor het elektronisch slot?

Het elektronisch slot is aan de buitenzijde niet zichtbaar. Dit is een voordeel vergeleken met een sleutelkluis. Het grootste nadeel van een elektronisch slot, is de – te hoog – oplopende kosten. In de tweede rapportage van dit onderzoek is te lezen dat veel cliënten met een sleutelkluisje het wel prima te vinden zoals het is. Dit dan wel met de kanttekening dat er onvoldoende kennis aanwezig is over de risico's van een sleutelkluisje met pincode⁷. Uit de gesprekken met de zorgmanagers bleek echter dat men de indruk heeft dat veel ouderen problemen hebben met een sleutelkluisje juist vanwege de zichtbaarheid aan de buitenzijde. Eén van de intermediaire bedrijven signaleerde dat de markt voor personenalarmering relatief aan het krimpen is. Dit zou te maken kunnen hebben met de voortgaande verdunning van de mantelzorgnetwerken. Daardoor neemt de noodzaak tot professionele alarmopvolging toe en daarmee de noodzaak voor een sleuteloplossing. Als dit een sleutelkluis is, kan men hierdoor afhaken.

Uit het onderdeel 'Ervaringen van gebruikers' blijken wisselende ervaringen qua gebruiksvriendelijkheid met de alternatieve oplossing elektronisch slot:

De ene zorgprofessional ervaart het als gemakkelijk en de andere vindt het juist ingewikkeld en onhandig.

Zorgprofessionals gaven aan dat ze over het algemeen liever de, eventuele, ongemakken hebben van de alternatieve oplossing, en meer willen betalen, dan dat ze een onveilig sleutelkluisje aanbieden. Het management van de thuiszorg geeft aan men de voordelen ziet van het elektronisch slot boven de sleutelkluis. Onder andere vanwege de verbeterde veiligheid voor de zorgmedewerkers en het gebruiksgemak. Zoals het niet meer bij nacht en ontij hoeven bedienen van een pincode ontsluiting bij het licht van een smartphone, het werken met briefjes met de pincodes etc.

Het is opvallend dat tijdens dit onderzoek LelieZorg, een van de drie betrokken zorgorganisaties, is overgestapt van een elektronisch slot naar een sleutelkluis met app. Ook een veilige maar goedkopere oplossing. Problemen die men had met het elektronisch slot en een grondslag voor de overstap waren:

- Het elektronisch slot is kwetsbaar en ging snel stuk
- Het is te glad waardoor sommige mensen hun eigen deur niet kunnen openen.
- De batterij is soms opeens leeg.

Dit betrof een ander elektronisch slot, dan de in deze rapportage genoemde producten Telelock, Phoniro of Bekey.

Voordelen van de sleutelkluis met app:

- Met dit elektronische systeem kunnen medewerkers direct en geregistreerd de woning in. Lelie Zorggroep kan nu op afstand wel of geen toegang verlenen tot een bepaalde woning, gebouw of gebied.
- De beheerder kan, indien gewenst, zien wie de woning in is geweest of wie de sleutel als laatste heeft gebruikt en verantwoordelijk is waar die sleutel is.
- De Smart Kluis past op elke deur en muur. De installatie is eenvoudiger dan bij een elektronisch slot.
- De kluis kan ook via een tablet PC geopend worden.

⁷ Onderzoek bestaande uit vragenlijsten bij 17 cliënten en 14 zorgprofessionals + een korte online enquête waarop 18 reacties. Bij 9 cliënten en 6 zorgprofessionals diepte-interviews. Zie rapportage: Onderzoek naar doorontwikkeling elektronisch toegangsbeheer kwetsbare personen, Ervaringen van gebruikers, Vilans, maart 2017

Overeenkomstig een elektronisch slot behoort beheerssoftware, waarmee onder andere snel autorisaties kunnen worden aangegeven, er wel toe. Het betreffende product is de Clavisio Smart van Optilox en Mobile Keys. Het betrokken intermediair bedrijf voor thuiszorgtechnologie is Secuvita. De Clavisio Smart voldoet aan het Politie keurmerk Veilig Wonen: heeft SKG ***. De kostprijs bedraagt circa € 500,-, waarmee het een slag goedkoper is dan het duurste elektronische slot.

Een alternatief is de Phoniro elektronische sleutelkluis, die ook voldoet aan het politiekeurmerk.

Er is dus wel een alternatief voor een elektronisch slot. In de onderstaande tabel worden de betreffende drie type producten met elkaar vergeleken: traditionele sleutelkluis met pincode, sleutelkluis met app en het elektronisch slot.

Tabel 4: Vergelijking 3 typen producten voor woningtoegang

	Kosten	Zichtbaar	Sleutel terug hangen na gebruik	Smartphone zorgmedewerker nodig	Nieuwe cilinder nodig = nadeel, want nieuwe sleutels	Veiligheid ⁸
Traditionele sleutelkluis met pincode	+	-	-	+	+	- ⁹
Sleutelkluis met app	0	-	-	-	+	+
Slot met app	-	+	+	-	-	0 <i>Mits voldaan wordt aan randvoorwaarden¹⁰</i>

Uit het onderzoek van het Centrum voor Criminaliteit en Veiligheid (CCV) blijkt dat de sleutelkluis met app beter scoort op veiligheid dan de onderzochte producten elektronisch slot, Phoniro en Telelock (zie de aparte [rapportage van het CCV](#)).

⁸ Onderzoek Centrum voor Criminaliteit en Veiligheid, CCV, Chris van der Nat, maart 2017

⁹ Situatie maart 2017: er is één sleutelkluis met pincode ontsluiting op de Nederlandse markt die voldoet aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen/SKG **: Puck Keysafe. Overige sleutelkluisjes met pincode op de Nederlandse markt voldoen niet aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen/SKG **.

¹⁰ Voorbeeld van randvoorwaarden: als een raam aanwezig is naast de voordeur: dit inbraak werend. Tevens een kap over de draaiknop van het elektronisch slot aan de binnenzijde.

4. Conclusies en aanbevelingen

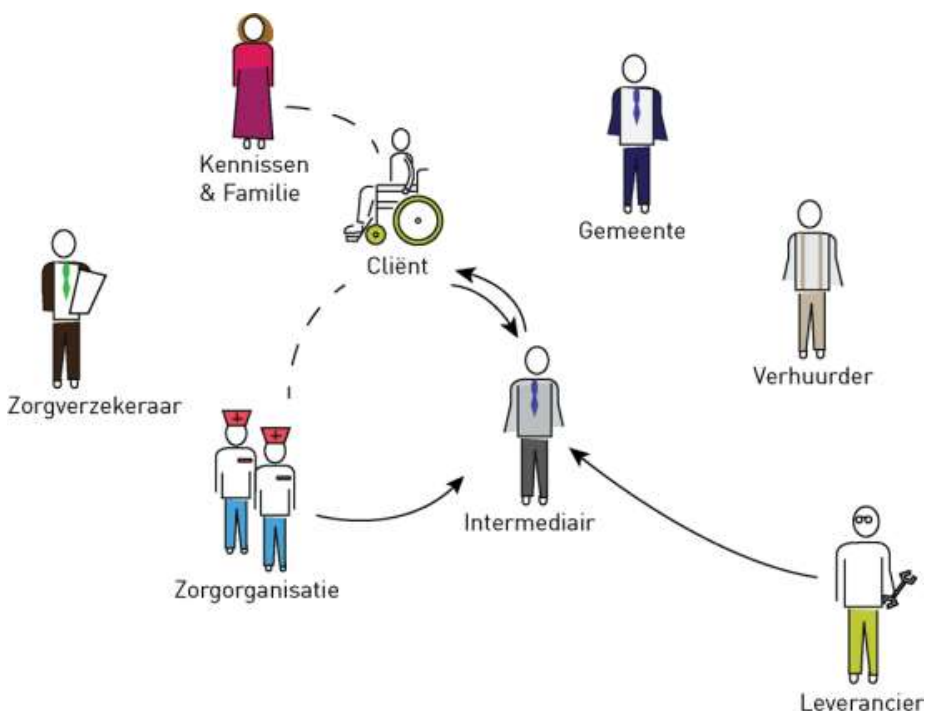
De centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek is: waarom breken alternatieve oplossingen voor de sleutelkluis met pincode niet door en worden deze nog niet breed geïmplementeerd?

We verwachtten dat zorgorganisaties die actief zijn op het gebied van toegangsbeheer, zelf een grote rol zouden vervullen in de implementatie en aanschaf van deurtoegang oplossingen. In dit onderzoek bleek echter dat de drie betrokken zorgorganisaties het gehele proces uitbesteden aan intermediaire bedrijven voor thuiszorgtechnologie. De zorgorganisaties hadden hierin slechts een kleine rol.

In grote lijnen zijn er twee mogelijke samenwerkingsvormen tussen de intermediair en de zorgorganisatie. In de volgende 2 varianten:

1. Een cliënt meldt zich voor personenalarmering en sleuteloplossing aan bij de zorgorganisatie. Zij stuurt de aanmelding door naar het intermediaire bedrijf. In dit geval is er sprake van een overeenkomst/contract tussen de zorgorganisatie en het intermediaire bedrijf.
2. De zorgorganisatie beperkt zich tot een adviesrol en verwijst cliënten direct door naar het intermediaire bedrijf. Er is geen overeenkomst tussen beide partijen.

Onderstaande organisatorische opzet bleek van invloed op bijvoorbeeld de prijsstelling als er een elektronisch slot als alternatief wordt toegepast.



Het prijsverschil tussen een sleutelkluis met pincode ontsluiting (die niet voldoet aan het Politie keurmerk Veilig Wonen) en een alternatieve oplossing zoals een elektronisch slot, is groot. Dit verschil wordt verklaard doordat de ontwikkelkosten bij elektronische sloten hoger zijn. Daarnaast is het aanbrengen van een elektronisch slot specialistisch werk, in vergelijking met het aanbrengen van een sleutelkluis. Dit verhoogt de installatie- en servicekosten.

De thuiszorg investeert alleen in werkzaamheden zoals de training van de medewerkers en het bijhouden van de mutaties in het beheerplatform. Maar niet in bijvoorbeeld de licentiekosten van de beheerssoftware die door de thuiszorg gebruikt wordt. In de meeste gevallen betaalt de thuiszorgorganisatie daar niet voor. Het intermediaire bedrijf wordt daardoor gedwongen deze kosten bij de cliënt in rekening te brengen.

Voordelen elektronisch slot

Het management van de thuiszorg geeft aan dat er voor een thuiszorgorganisatie voordelen zitten aan het gebruik van een elektronisch slot in vergelijking met een sleutelkluis met pincode:

- De veiligheid van de medewerkers is er mee gediend
- Men kan het werk beter uitvoeren

De zorgorganisaties willen wel investeren, maar de inzet van de zorgorganisatie blijven hierin beperkt. De redenen hiervoor zijn:

- Zorgorganisaties gaan uit van regelgeving dat het tot de verantwoordelijkheid van de cliënt hoort dat de zorgmedewerker toegang krijgt tot zijn/haar woning.
- De woningtoegang is ook voor andere partijen dan alleen de thuiszorg interessant. Dit zou ervoor spreken dat de cliënt zelf betaalt.
- De thuiszorgorganisaties hebben het beeld dat de intermediaire bedrijven voor thuiszorgtechnologie al genoeg winst maken.
Ook wordt aangegeven dat men niet verantwoordelijk is voor het businessmodel van de toeleverancier en de intermediair.

Deze redenen zijn ook van toepassing op andere oplossingen voor toegangsbeheer dan een elektronisch slot. Hierboven is geconstateerd dat de thuiszorg – de organisaties betrokken in dit onderzoek - beperkt investeren en bijvoorbeeld bij een elektronisch slot de licentiekosten van de beheerssoftware meestal niet betalen, waardoor het intermediaire bedrijf gedwongen wordt de kosten neer te leggen bij de cliënt. De hiervoor opgesomde argumenten onderbouwen dat een (thuis)zorgorganisatie goede redenen op zich goede redenen heeft om de investeringsinzet te beperken.

Overkoepelende conclusie op de vraag: waarom breken alternatieve oplossingen niet door?

Zoals het nu is georganiseerd bij de zorgorganisaties uit dit onderzoek, zorgt het systeem met intermediaire bedrijven voor hogere kosten voor de cliënt. In de meeste gevallen slagen de intermediaire bedrijven er niet in kosten in rekening te brengen bij de zorgorganisaties. De kosten voor een elektronisch slot in combinatie met personalarmering kunnen oplopen tot meer dan € 50,- per maand. Maar er zijn goede redenen voor een beperkte inzet/investering van een organisatie voor thuiszorg.

Waarom worden er nog op grote schaal sleutelkluisjes met pincode ontsluiting toegepast?

Er worden nog veel sleutelkluisjes met pincode ontsluiting toegepast die niet voldoen aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen. Eén van de redenen daarvoor is het grote prijsverschil met alternatieve oplossingen. Een andere reden is dat zorgorganisaties zich baseren op de regelgeving: de cliënt is verantwoordelijk voor het geven van toegang aan de woning van de zorgverlener. Er zijn zorgorganisaties die hier zelf (deels) verantwoordelijkheid voor nemen door intermediaire bedrijven in te schakelen. Andere zorgorganisaties leggen de verantwoordelijkheid geheel bij de cliënt. De cliënt gaat zelf op zoek naar oplossingen en komt vaak terecht bij winkels voor hulpmiddelen/thuiszorgwinkels die tot nu toe alleen het inbraakgevoelige sleutelkluisje aanbieden.

Wat is de beste alternatieve oplossing volgens de intermediaire bedrijven voor thuiszorgtechnologie?

De intermediaire bedrijven geven aan dat ze onafhankelijke testen uitvoeren en het beste product aanbieden. Van de vier onderzochte bedrijven heeft slechts één bedrijf meerdere producten in hun aanbod. De vier bedrijven bieden drie verschillende 'beste' producten aan als het gaat om het elektronisch slot. Er kan op basis hiervan dus geen uitsluitsel worden gegeven welk elektronisch slot de beste optie zou zijn.

Voldoen de oplossingen van de intermediaire bedrijven aan het politiekeurmerk Veilig Wonen?

Twee van de vier onderzochte intermediaire bedrijven voor thuiszorgtechnologie bieden alleen oplossingen aan die voldoen aan het politiekeurmerk Veilig Wonen. Eén bedrijf biedt nog een sleutelkluis aan die hier niet aan voldoet, maar wel het voornemen heeft deze te vervangen door een sleutelkluis met pincode ontsluiting die wel voldoet zodra deze beschikbaar is.

De marktleider biedt zowel een sleutelkluis met pincode ontsluiting aan als een elektronisch slot in een nieuw aanbod. Het betreft het aanbod onder de noemer cKey van FocusCura. Deze voldoen beiden niet aan het politiekeurmerk Veilig Wonen (SKG ** of ***) in de situatie per maart 2017. Gezien de impact van het betreffende bedrijf is dit een groot risico. FocusCura bedient 65.000 aansluitingen van personenalarmering waarvan men bij 25.000 ook de voorzieningen voor toegangsbeheer levert.

Samen met het antwoord op de voorgaande vraag geeft dit aan dat de inzet van een intermediair bedrijf voor thuiszorgtechnologie niet persé leidt tot de beste en veiligste oplossing voor de cliënt.

Alternatief voor het elektronisch slot

Een elektronisch slot heeft ook de nodige nadelen. Het is in verhouding duurder en lastiger te installeren. Er lijkt een tussenoplossing te zijn: een sleutelkluis die doormiddel van een app op een smartphone geopend wordt. Net als bij het elektronisch slot wordt er gewerkt met beheerssoftware. Uit onderzoek van het Centrum voor Criminaliteit en Veiligheid (CCV) naar de nieuwe producten is naar voren gekomen dat deze oplossing op het punt van veiligheid beter scoort dan de elektronische sloten. Een nadeel is de zichtbaarheid aan de buitenzijde van de woning. Uit het onderzoek onder de gebruikers bleek dit niet altijd een probleem te zijn.

Er zijn op dit moment 2 producten van dit type op de markt. Deze voldoen aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen.

Aanbevelingen

Zoals eerder geconstateerd zorgt de constructie met de intermediaire bedrijven voor thuiszorgtechnologie voor hogere kosten voor de cliënt. Er is geen garantie dat de cliënt het beste en meest veilige product krijgt aangeboden. Deze constructie met de intermediaire bedrijven bestaat omdat thuiszorgorganisaties ontzorgd willen worden als het gaat om thuiszorgtechnologie. De volgende vraag kan gesteld worden: is de rol van de zorgorganisatie hierbij de juiste, of heeft de organisatie meer verantwoordelijkheid in dit vraagstuk voor het welbevinden van hun cliënten en medewerkers?

Een elektronisch slot als alternatieve oplossing is te ingewikkeld om als zorgorganisatie zelf aan te bieden en te installeren. De tussenoplossing, sleutelkluis met app, is vrij eenvoudig te installeren. Een directe voorganger van een van de producten – een sleutelkluis met een mechanische sleutel

ontsluiting – is op enige schaal door zorgorganisaties zelf aangebracht. Zorgorganisaties zouden hier een grotere rol in kunnen spelen.

Eén van de in dit onderzoek betrokken thuiszorgorganisaties wijst er terecht op dat:

1. Verhuurders en dan met name woningcorporaties hierin ook een rol hebben. Er is voor woningcorporaties een zekere verplichting een bijdrage te leveren aan wonen en zorg voor kwetsbare groepen. Een bijdrage aan het ontsluiten van een ouderenwooncomplex – specifiek een voorziening voor een afgesloten centrale toegang – ligt dan voor de hand.
2. Naast de thuiszorg zijn er ook een reeks andere partijen waarvoor het toegang krijgen tot de woning van een kwetsbare oudere van belang kan zijn en waarvoor een toegangsoplossing van belang is: huisarts, huishoudelijke hulp, apotheker en maaltijdvoorziening.

Dan nog heeft een organisatie voor thuiszorg een belangrijke rol, mede ook omdat vaak via deze organisatie de personenalarmering wordt aangeboden.

Het is echter ook vaak een strategisch besluit om de zorgorganisatie te ontzorgen op het terrein van zorgtechnologie, zodat zij zich kunnen focussen op de zorg zelf. Een alternatief voor de constructie met een intermediair bedrijf zou een mogelijkheid kunnen zijn.

Een mogelijke maar nog nader te verkennen constructie kan zijn om het businessmodel aan te passen: naar het business-to-consumer model. Dat wil zeggen dat het product direct wordt aangeboden door de producent of andere partijen aan de eindgebruikers. Dit businessmodel heeft minder risico van de kostprijsverhoging voor de cliënt. Bovendien heeft de cliënt dan in principe zelf de keuze. Nu wordt de keuze vaak gemaakt door het intermediaire bedrijf waarmee de zorgorganisatie een overeenkomst heeft. In het business-to-consumer model sluit de professionele zorg aan op de door de gebruiker aangeschafte en geïnstalleerde technologie.

Eén voorkeur is dan 'plug & play'. De verwachting is dat een elektronisch slot nooit plug & play zal worden, daarvoor is het te ingewikkeld. Hiervoor zal een installateur noodzakelijk blijven. Mogelijk is de genoemde tussenoplossing hiervoor beter geschikt.

Een op te lossen probleem is dan wel dat de platforms achter de elektronische sloten, maar ook de elektronische sleutelkluisen, bedrijfsgebonden zijn. Als de cliënt een vrije keuze zou hebben is vervolgens het risico dat de thuiszorg en ook anderen geconfronteerd worden met telkens andere software om de oplossing te gebruiken.

In bijvoorbeeld Zweden wordt door de gemeentelijke overheid één bepaald product en daarmee één platform afgedwongen. Dit is in Nederland geen optie, door welke overheid dan ook. Eventueel kunnen wel binnen een regio tussen zorgorganisaties en bijvoorbeeld de woningcorporaties afspraken gemaakt worden over het product dat geadviseerd wordt. Of liever: meerdere producten. Dit bijvoorbeeld in het kader van het concept van de zorgcirkels: het door ouderenzorg, gehandicaptenzorg en GGZ gezamenlijk organiseren van de nachtzorg. Dat betekent dat bijvoorbeeld een medewerker vanuit de gehandicaptenzorg de alarmopvolging zou kunnen doen bij een oudere thuiszorgcliënt. Hierop is een relatief groot efficiëntie voordeel te halen, maar dan moeten alle betrokken nachtzorgmedewerkers wel toegang kunnen krijgen tot alle betrokken woningen binnen dit grotere geheel.

Dan nog zou de rol van de betrokken zorgorganisaties beperkt moeten blijven tot een advies aan de cliënt met verwijzing naar een aanbieder.

De huidige verkenning geeft mogelijk nog niet de gehele situatie weer in Nederland. In een volgende verkenning kan een groter aantal thuiszorgorganisaties en intermediairs bevraagd worden. Daarnaast volgen uit deze verkenning nieuwe vragen die onderzocht kunnen worden:

- Wat is de rol van de zorgorganisatie en zorgprofessionals binnen de business-to-consumer opzet en wat zijn dan de kosten?

- Wat zijn de voorwaarden aan de technologie en de leverancier(s): prijsstelling, plug & play. Welke leveranciers voldoen hieraan?
- Zou de zorgorganisatie 1 systeem moeten adviseren gezien de beheersbaarheid of zijn gebruikers en/of mantelzorgers vrij in hun keuze? De laatste optie betekent dat er software zou moeten zijn waarmee je kunt aansluiten op verschillende systemen. Is dit mogelijk?
- Wie neemt bij ouderen in wooncomplexen het initiatief voor de voorziening bij de centrale toegang in een dergelijke business-to-consumer opzet? Wie financiert deze voorziening? Hier ligt een mogelijke rol voor een woningcorporatie als het gaat om een wooncomplex in de sociale huursector.
- Is een zekere revival van de oorspronkelijke financiering van personenalarmering (en de daarmee samenhangende toegang tot de woning) mogelijk? In het licht van de business-to-consumer benadering zou dit direct naar de cliënt moeten zijn en niet – zoals nu bij andere vormen van thuiszorgtechnologie – naar de zorgorganisatie. Wat is de rol van de gemeente en de zorgverzekeraar?

5. Dankwoord

Wij bedanken de deelnemers voor het delen van hun ervaringen in de interviews.

Brabantzorg	Hilde Krijger
Kwadrantgroep	Yvonne Dijksterhuis
Lelie Zorggroep	Imelda Bogaard
Prettig Thuis Wonen	Dennis van der Sloot
Secuvita	Patrick Gaasbeek
HulpmiddelenCentrum	Froukje Hoekstra