



## Het sleutelprobleem van de zorg...

...maar óók van senioren, woningcorporaties, mantelzorgers, gemeenten en de Politie!

### Informatieblad voor verhuurders – beheerders van appartementencomplexen

*Ieder jaar zijn veel ouderen het slachtoffer van een inbraak, doordat een sleutelkluisje bij de voordeur wordt opengebroken. In veel stedelijke gebieden, zoals de Gemeente Helmond neemt het aantal inbraken toe, met veel schade, overlast en vooral gevoelens van onrust en onveiligheid bij inwoners als gevolg. In een groeiend aantal regio's is daarom de maat vol. Bij steeds meer Gemeenten, Politie, woningcorporaties en zorgorganisaties ontstaan initiatieven om gebruik te gaan maken van digitale toegangssystemen, speciaal ontwikkeld voor de zorg.*

#### WAT IS TELELOCK DIGITALE TOEGANG VOOR DE ZORG

##### Wat is Telelock en hoe werkt het Telelock systeem?

- Het Telelock digitale toegang systeem is ontwikkeld om medewerkers van de thuiszorg en andere hulpverleners op een veilige manier met hun smartphone binnen te laten in de woning van hun cliënten. Met een Telelock slot heeft de bewoner geen sleutelkluisje meer nodig. Een professionele monteur vervangt het huidige deurslot met het Telelock slim elektronisch slot. Via een app op een smartphone kan de bewoner hulpverleners toegang geven tot de woning. Is er hulp nodig en staat de hulpverlener voor de deur? Dan kan de hulpverlener het slot openen met een digitale sleutel op de smartphone. Zelf kunnen bewoners het slot nog steeds openen met een gewone sleutel en aan de binnenkant met een makkelijke draaiknop. Om de hulpverleners ook 24/7 toegang te verschaffen tot de complexen is er ook een Telelock centrale deurcontroller beschikbaar. In het digitaal toegang beheersysteem van Telelock worden de toegangsrechten van hulpverleners beheerd, waarbij gegevens van elke gebruiker zijn geregistreerd in een afgeschermd deel van de betreffende zorgorganisatie. De Telelock deurcontroller voor centrale toegangsdeuren wordt gekoppeld aan het bestaande elektronische toegangssysteem van een complex. Bewoners die geen zorg nodig hebben worden niet belast met andere sleutels of druppels.

#### Gebruik van Telelock bij Archipel Thuis

*Archipel Thuis werkt met elektronische sloten. Medewerkers kunnen daardoor indien nodig snel ter plaatse zijn. Zij hoeven niet eerst sleutels op te halen maar kunnen binnenkomen met de app op de telefoon. Cliënten bepalen zelf wie zij toestemming geven om binnen te komen. Ook woningcorporaties in de regio ondersteunen het Telelock systeem om de zorg toegang te verschaffen tot de centrale toegangsdeuren van appartementen waar cliënten wonen. Het elektronisch slot heeft het politie-keurmerk veilig wonen, SKG\*\*\* veiligheidskeurmerk en het WDTM keurmerk voor veilige woningtoegang voor de zorg. Daarmee is het Telelock slot veilig om hulpverleners snel toegang te bieden, maar ook een veilige oplossing tegen inbraak. De cliënten hoeven niet meer te kiezen voor een onveilige sleutelkluis die zichtbaar is aan de buitenkant van de woning.*



*Wijkzorgmedewerker Inge vertelt over haar ervaringen met Telelock.*

<https://youtu.be/kdtGPM8sOVg>

### **Hoe wordt de toegang aan hulpverleners tot centrale toegangsdeuren met Telelock geregeld?**

- Steeds meer zorgorganisaties ondersteunen het gebruik van een elektronisch slot. Als in een regio gebruik wordt gemaakt van Telelock kunnen zorgorganisaties aangeven in welke wijken zij toegang nodig hebben voor centrale toegangsdeuren van complexen waar hun cliënten wonen. Met toestemming van de woningcorporatie of VvE kan Telelock “*organisatiesleutels*” uitgeven aan deze zorgorganisaties. Dit proces verloopt via richtlijnen van het ketenkeurmerk veilige toegang voor de zorg waarin onder andere afspraken zijn vastgelegd omtrent dataveiligheid en privacy. De verhuurder of beheerder kan met behulp van Telelock “*gebouwenbeheer*” zelf ook sleutels uitgeven.

### **Toegang verschaffen aan hulpverleners voor de eigen voordeur van bewoners, hoe werkt dat?**

- Het Telelock elektronisch slot is het enige slot voor de thuiszorg met de mogelijkheid voor de gebruiker om digitale sleutels uit te geven aan één of meerdere zorgorganisaties, een zogenaamde “*organisatiesleutel*”. Met deze unieke functie van Telelock is het mogelijk om hulpverleners van verschillende organisaties toegang te verschaffen tot de woning. De digitale sleuteluitgifte voor de medewerkers van deze organisaties verloopt via hetzelfde veilige digitale sleutelbeheer systeem. De bewoner bepaalt zelf welke organisatie hij/zij toegang verschaft. En alle toegang wordt geregistreerd. Gemakkelijk en veilig!

### **Hoe werkt een digitale organisatiesleutel?**

- De eigenaar van een Telelock slot (bewoner of verhuurder) verleent toegangsrechten aan een organisatie door het uitgeven van een “*organisatiesleutel*”. De toegangsrechten van deze *organisatiesleutels* worden beheerd in het unieke *gedeeld digitaal sleutelbeheer* systeem van Telelock. Vanuit dit voor de betreffende zorgorganisatie afgeschermd deel van het systeem worden de digitale toegangsrechten en gegevens van de individuele zorgmedewerkers beheerd. Deze toegangsrechten worden gekoppeld aan sloten van bewoners en appartementen complexen. De digitale sleutels worden individueel aan medewerkers uitgegeven en beheerd. Het systeem en bijbehorende processen zijn zodanig ingericht dat bij personeelwisselingen en invalkrachten toegangsrechten eenvoudig aangepast kunnen worden. Het gebruik van digitale sleutels door medewerkers is voor de beheerder van digitale toegang van de organisatie volledig traceerbaar. De eigenaar van het slot kan alleen zien welke organisatie een sleutel heeft gebruikt. Zo is het systeem optimaal beveiligd en wordt de privacy van medewerkers gewaarborgd.

### **Kan de bewoner zelf ook digitale sleutels uitgeven aan mantelzorgers?**

- Bewoners kunnen, naast het uitgeven van een “*organisatiesleutel*”, ook zelf persoonlijke digitale sleutels uitgeven aan hulpverleners. Via de beheerportaal van Telelock kunnen bewoners digitale sleutels uitgeven aan mantelzorgers, de hulp of medewerkers van een zelfsturend wijkteam. De digitale sleutel van de eigen woning is gekoppeld aan de centrale toegangsdeur, zodat de hulpverlener ook toegang heeft tot het complex om hulp te verlenen.

### **Kan elke bewoner zo maar een Telelock slot bestellen?**

- Voordat een bewoner een bestelling plaatst voor het Telelock elektronisch slot is het belangrijk dat deze bij de zorgorganisatie of het wijkteam navraagt of zij het gebruik van het Telelock elektronisch slot ondersteunen. In het geval van zelfsturende wijkteams of kleinere zorgorganisaties kunnen bewoners zelf sleutels uitgeven aan de zorgmedewerkers of het wijkteam kan bij Telelock aanmelden om met het systeem te werken. Bij grotere organisaties wordt gebruik van apps vaak op organisatieniveau geregeld, en kan de zorgorganisatie zich bij Telelock aanmelden om van het systeem gebruik te maken. In regio Eindhoven en omgeving, regio Helmond en omgeving, Friesland, Lelystad en Almere wordt het Telelock slot door alle organisaties ondersteund. In andere regio's is het verstandig dat bewoners bij de zorgorganisatie informeren naar de mogelijkheden.

## **WAAROM KIEZEN ZORGORGANISATIES VOOR TELELOCK?**

### **Waarom kiezen zorgorganisaties steeds vaker voor digitale toegang?**

- In het verleden werd veel gewerkt met sleutelbossen met sleutels van voordeuren van cliënten en centrale toegangsdeuren. Een sleutel van een cliënt aannemen lijkt veilig en vertrouwd. Maar een sleutel kan kwijtraken. Soms kan een sleutel in de drukte ook worden vergeten, of moet deze eerst ergens opgehaald worden. Zo wordt kostbare tijd verloren. Wanneer een cliënt zich niet goed voelt, wil de hulpverlener daar zo snel mogelijk zijn om de nodige zorg te kunnen geven. Om die reden geven steeds meer organisaties de voorkeur aan en digitaal slot op de voordeur of een sleutelkluis met pincode. Dat is veiliger én werkt efficiënter. Zeker nu zorgorganisaties steeds vaker in de nacht gaan samenwerken wordt ook het werken met kluisjes en uitwisseling van kluiscodes steeds omslachtiger. Bovendien zijn cliënten zich steeds meer bewust van alternatieve oplossingen die het gebruik van een sleutelkluis overbodig maken. Mede door de vele inbraken bij kwetsbare ouderen willen de meeste cliënten van de thuiszorg liever geen van buitenaf zichtbare sleutelkluis meer bij de voordeur gemonteerd hebben. Zeker nu de digitale oplossingen voor aantrekkelijke tarieven worden aangeboden wordt steeds vaker gekozen voor een elektronisch slot. Hiermee zijn zowel cliënten als medewerkers van de thuiszorg grote voorstander van gebruik van veilige digitale toegang.

### **Waarom wordt dan vaak gekozen voor het Telelock systeem?**

- Een aantal aspecten zijn belangrijk voor gebruik van een digitaal hulpmiddel. Het moet in de eerste plaats veilig zijn, in alle gevallen bij bewoners toegepast kunnen worden, gemakkelijk zijn in gebruik, zorgorganisaties samen laten werken in een regio en rekening houden met privacy van bewoners en medewerkers. Het beheren van digitale toegang voor medewerkers van de verschillende zorgorganisaties vereist een goede en betrouwbare software oplossing en organisatie. Het Telelock systeem voldoet als enige digitale systeem aan deze vereisten en alle bijbehorende keurmerken. De basis voor Telelock dan ook in nauwe samenwerking met samenwerkende zorgorganisaties in een regionale zorgcirkel ontwikkeld en daarmee een volledig Nederlands product.

### **Hoeveel organisaties ondersteunen het Telelock systeem?**

- Steeds meer zorgorganisaties ondersteunen het gebruik van een elektronisch slot van Telelock. Telelock is het enige digitale toegang systeem dat is gecertificeerd volgens het ketenkeurmerk veilige toegang voor de zorg van de WDTM. Intussen zijn er meer dan 30 zorgorganisaties en duizenden zorgmedewerkers die in het jaar 2020 samen al meer dan 2.500.000 keer via Telelock toegang hebben gekregen tot hun cliënten.

## **WAT BETEKENT DE KEUZE VOOR TELELOCK VOOR EEN VERHUURDER OF VvE?**

### **Waarom kiezen verhuurder of beheerders van appartementencomplexen voor dit systeem?**

- We leven in een maatschappij waarin ouderen steeds vaker zelfstandig thuis blijven wonen. Dat beeld zien we terug in appartementencomplexen. We willen graag dat iedereen veilig thuis kan blijven wonen. Die veiligheid heeft twee aspecten. Enerzijds betekent veilig wonen het voorkomen dat mensen toegang krijgen tot een woning of appartementencomplex die daar niets te zoeken hebben. Maar veiligheid betekent ook dat een hulpverlener hulp moeten kunnen verlenen in geval een bewoner de deur niet (meer) zelf kan openen. In een appartementencomplex komen meerdere hulpverleners en ook bij bewoners zelf komen vaak verschillende hulpverleners. Dan is het niet mogelijk te werken met sleutelbossen. Ook het werken met sleutelkluizen is dan onveilig en niet meer praktisch. En het werken met een elektronisch systeem wat door één organisatie gebruikt kan worden is ook niet de oplossing. Deze situatie kan eenvoudig worden opgelost met een digitaal

toegangssysteem met *gedeeld digitaal sleutelbeheer*, waarbij elke zorgorganisatie de toegang voor eigen medewerkers en cliënten kan regelen, voor dezelfde toegangsdeuren waar ook de collega hulpverleners gebruik van maken. Deze functionaliteit van het Telelock systeem is samen met de zorgorganisaties in Nederland speciaal voor deze situatie ontwikkeld. Zo kan iedere organisatie veilig en gemakkelijk werken.

### Op welke wijze levert Telelock een bijdrage aan veiligheid in een gebouw?

- Met het in gebruik nemen van het Telelock systeem kunnen alle hulpverleners een digitale sleutel krijgen voor geregistreerde digitale toegang tot een complex. De digitale sleutel van een Telelock slot op de eigen woning is ook gekoppeld aan de centrale toegangsdeur, zodat ook mantelzorgers toegang hebben tot het complex om hulp te verlenen. Zo wordt voorkomen dat hulpverleners 's nachts aan moeten bellen bij de burens. Hierdoor is het voor bewoners ook niet meer nodig om de centrale deur te openen voor vreemden, die claimen zorg te moeten verlenen bij een buurvrouw. Zo levert Telelock een bijdrage aan de veiligheid in een gebouw.

### Als zorgorganisaties gaan kiezen voor digitale toegang met de smartphone, wat betekent dat voor de verhuurder ?

- Verhuurders moeten zich afvragen hoeveel hulpverlenende organisaties er gebruik maken van de centrale toegangsdeuren van de appartementen? Eigenaren van appartementencomplexen stellen hele andere eisen aan digitale toegang voor de zorg dan zorgorganisaties. De meeste corporaties hebben te maken met zorgmedewerkers van verschillende organisaties die toegang tot de appartementen van hun bewoners moeten krijgen. Met een groeiend aantal bewoners met een ondersteuningsbehoefte van de zorg kan dit leiden tot een wildgroei aan sleutelkluisen voor de verschillende bewoners en zorgorganisaties. Deze werkwijze is omslachtig, onnodig duur en onveilig. Misschien krijgt u te maken met een digitaal toegangssysteem van één bepaalde zorgorganisatie en heeft u daarna nog steeds te maken met sleutelkluisen in de hal, van bewoners die zorg ontvangen van een andere organisatie.



#### Sleutelkluisen van bewoners

*De situatie op de foto links komt ook steeds vaker voor. Bewoners worden door de zorg verplicht om toegang tot de woning te verlenen. Buiten het feit dat het er zeer rommelig uitziet is dit met name zeer onveilig. Deze goedkope kluisjes met sleutels zijn binnen enkele seconden te kraken.*

*Dit is een zeer onveilige situatie, deze kluisjes zijn zo zwak dat je niet eens een code nodig hebt.*

*Met **gedeeld digitaal sleutelbeheer** van Telelock zijn sleutelkluisen in de hal niet meer nodig. Elke zorgorganisatie krijgt veilige toegang voor de medewerkers binnen het eigen beheerplatform. De bewoner kan voor de eigen voordeur vaak nog kiezen voor een kluis of Telelock.*

### Als er meerdere organisaties hulp moeten verlenen bij onze bewoners, hoe werkt dat dan?

- Het Telelock systeem is speciaal ontwikkeld voor de Nederlands situatie, waarbij er in een regio meerdere zorgorganisaties actief zijn. In veel gevallen werken deze organisaties zelfs samen, bijvoorbeeld in de nachtzorg. Hiervoor heeft Telelock speciaal het gedeeld digitaal sleutelbeheer ontwikkeld. Hiermee is het mogelijk om meerdere organisaties toegang te bieden tot dezelfde deur (van bewoner of complex), waarbij de sleutels voor de medewerkers binnen het Telelock systeem veilig en in lijn met wetgeving op gebied van privacy worden beheerd. Zo kunnen hulpverleners van verschillende instanties met hetzelfde systeem hulp verlenen aan de bewoners in een appartementencomplex. Hetzelfde systeem kan ook gebruikt worden door mantelzorgers, omdat bewoners ook zelf digitale sleutels kunnen uitgeven aan hulpverleners.

#### Sleutelkluis van de zorg voor centrale voordeur

*Op de foto rechts zie u een situatie waarbij er drie kluisen hangen voor drie zorgorganisaties met de sleutel van de centrale voordeur. Deze zullen ook alle drie een andere code hebben die bij een groot aantal mensen bekend is. Naast deze drie zorgorganisaties komen er wellicht nog vijf andere zorgorganisaties en hulpverleners, die op hun beurt de code weer van hun collega's hebben ontvangen.*

*Zelfs als de codes maandelijks worden gewisseld zijn er van deze kluisen meer dan 100 personen die deze codes voor hun werk kennen. Deze methode wordt nog veel gebruikt en is niet praktisch en met name niet veilig.*

*Met **gedeeld digitaal sleutelbeheer** van Telelock is dit niet meer nodig. Elke zorgorganisatie krijgt veilige toegang voor de medewerkers binnen het eigen beheerplatform.*



### Waarom voldoet het huidige Centrale woningtoegang systeem niet?

- Als de centrale toegangsdeur wordt geopend met fysieke sleutels of “druppels” werkt dat niet voor de zorgorganisaties. Vanwege het grote aantal medewerkers, die vaak in deeltijd werken en het grote aantal wisselingen in medewerkers en diensten is werken met fysieke sleutels of “druppels” voor elke medewerker geen oplossing. In dat geval moeten zorgorganisaties gaan rondrijden met “druppels” aan een sleutelbos, net als dat met een gewone fysieke sleutel zou moeten. Het gebruik maken van een digitaal systeem in combinatie met een smartphone maakt het mogelijk de woning toegang te organiseren voor duizenden zorgmedewerkers in de regio. Ook als het bestaande toegangssysteem van het complex beschikt over de mogelijkheid digitale sleutels te gebruiken op de smartphone, is er nog altijd geen veilig beheersysteem voor het beheren van toegang voor medewerkers van zorgorganisaties. Het digitale sleutelbeheersysteem van Telelock is ontwikkeld voor het beheren van toegang voor deze zorgmedewerkers, daarom voorzien van *gedeeld digitaal sleutelbeheer* en zorgt ervoor dat de toegang op bewoner- en wijkniveau georganiseerd wordt.

### **Wat betekent de keuze voor een Telelock deurcontroller voor de andere bewoners? Blijft het bestaande systeem werken?**

- Voor de andere bewoners verandert er niets. Het aanbrengen van een Telelock deurcontroller op de centrale toegangsdeur houdt het bestaande toegang systeem volledig in tact. De Telelock deurcontroller zorgt er alleen voor dat de zorgmedewerkers met de app op hun mobiele telefoon de centrale deur kunnen openen. Bewoners kunnen gewoon gebruik maken van sleutels en druppels. Aan de buitenkant van een appartementencomplex vindt ook geen aanpassing plaats.

### **Als de bewoner kiest voor Telelock op de eigen voordeur, blijft het bestaande systeem, tag of sleutel dan werken?**

- Als de bewoner kiest voor Telelock op de eigen voordeur, wordt de bestaande cilinder vervangen door een Motorcilinder. Voor de centrale toegangsdeur gebruikt deze gewoon de sleutel of tag die voorheen werd gebruikt en net als voor andere bewoners verandert deze situatie niet. De bewoner ontvangt een nieuwe sleutel behorende bij deze cilinder voor de eigen voordeur. Ook kan deze sleutels bijbestellen. Daarnaast kan de bewoner zelf digitale sleutels uitgeven.

### **Is een bewoner verplicht te kiezen voor Telelock?**

- Zeker niet. De bewoner kan zelf een sleutelkluis aanschaffen voor de eigen woning en tegelijkertijd kunnen de zorgorganisaties toegang krijgen tot de centrale toegangsdeur met Telelock. Zo is de toegang niet beperkt tot een kluis of oplossing voor die ene bewoner.

### **Kan ik als verhuurder ook gebruik maken van het Telelock systeem om personen of organisaties toegang te verschaffen?**

- Ja, dat kan. Om zelf beheer te kunnen uitvoeren voorziet Telelock de woningbouwcorporatie of de VvE van de functie “gebouwenbeheer” waarmee sleutelbeheer van de centrale toegangsdeur onder verantwoordelijkheid van de woningcorporatie of VVE blijft. De beheerder kan met het Telelock systeem digitale sleutels uitgeven aan organisaties of personen, bijvoorbeeld medewerkers van facilitaire en onderhoudsdiensten. De Telelock deurcontroller voor centrale toegangsdeuren wordt gekoppeld aan het bestaande elektronische toegangssysteem van een complex. Bewoners die geen zorg nodig hebben worden niet belast met andere sleutels of druppels.

### **Wanneer ik als verhuurder het Telelock systeem wil gebruiken om personen of organisaties tijdelijk toegang wil verschaffen, ook zonder digitale sleutel op de smartphone, kan dat?**

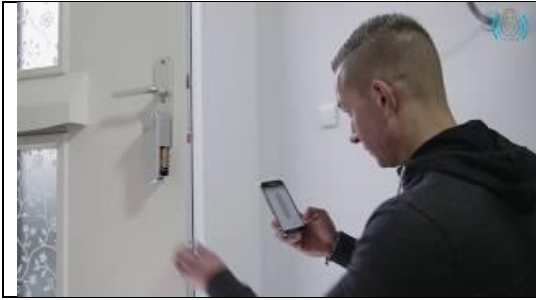
- Ja, dat kan. Om in deze behoefte te voorzien heeft Telelock een speciale paslezer ontwikkeld. De Telelock paslezer wordt gekoppeld aan een Telelock centrale deurcontroller of een Telelock motorcilinder. Met de paslezer worden er twee extra mogelijkheden van toegang geboden. Personen kunnen toegang krijgen met een persoonsgebonden pincode of er kunnen “druppels” worden uitgegeven. Ook hier wordt geregistreerd welke organisatie of persoon toegang heeft gekregen.

### **Hoe werkt het systeem als mensen slecht ter been zijn, bijvoorbeeld in een rolstoel zitten of bedlegerig zijn ?**

- Voor gebruikers die minder mobiel zijn of bijvoorbeeld gebonden aan een rolstoel is een handige afstandsbediening beschikbaar. Zo kunnen zij eenvoudig de centrale toegangsdeur of de eigen voordeur openen om binnen te komen. Met dezelfde afstandsbediening kunnen bewoners die bijvoorbeeld ook de eigen voordeur voor hulpverleners van binnenuit openen.

## MONTAGE VAN TELELOCK

### Montage eigen voordeur bewoner



#### Montage motorcilinder

*De Telelock motorcilinder maakt gebruik van het bestaande slot. De cilinder van het slot wordt vervangen door een nieuwe cilinder met het Telelock motorslot. De installatie wordt door een vakkundig monteur uitgevoerd, om tot de juiste afstelling van het slot te komen.*

[https://youtu.be/Br1OK\\_50zgg](https://youtu.be/Br1OK_50zgg)

#### Hoe ingrijpend is de *installatie* ? Blijft mijn deur intact?

- De installatie is eenvoudig. De deur en het sluitwerk blijft intact. Alleen de cilinder wordt vervangen. Omdat iedere deur verschillend is, en doordat een deur vaak van hout is, is een juiste afstelling belangrijk. De installatie wordt door een vakkundig monteur uitgevoerd, om tot de juiste afstelling van het slot te komen. Het Telelock slot is niet zichtbaar vanaf de buitenkant van de woning.

#### Vereist het slot *onderhoud*, zoals vervanging van batterijen?

- Het slot vereist geen onderhoud. Slechts de batterijen moeten periodiek vervangen worden. De batterijen gaan bij regulier gebruik meer dan een jaar mee, en het systeem geeft ruim van tevoren waarschuwingen aan de gebruiker van het slot en de app van de mantelzorg. De batterijen zijn eenvoudig door de gebruiker of mantelzorg zelf te vervangen, makkelijker dan bij een afstandsbediening.

### Montage centrale voordeur.



#### Montage centrale deurcontroller

*Er wordt een Telelock elektronische deurcontroller gekoppeld aan de bestaande veilige elektronische toegang systemen van het complex. Deze controller koppelt het beveiligde digitale sleutelbeheer van Telelock aan de bestaande systemen. De installatie wordt door een vakkundig monteur uitgevoerd, om tot de juiste afstelling van het slot te komen.*

<https://www.youtube.com/watch?v=3cP0LeVfZJE>

#### Hoe ingrijpend is de *installatie* ? Blijft de centrale deur intact?

- De installatie is eenvoudig. De deur en het sluitwerk blijft intact. Aan de buitengevel is ook geen verandering zichtbaar. Er wordt een Telelock elektronische deurcontroller gekoppeld aan de bestaande veilige elektronische toegang systemen van het complex. Deze controller koppelt het beveiligde digitale sleutelbeheer van Telelock aan de bestaande systemen. De installatie wordt door een vakkundig monteur van Telelock uitgevoerd, om tot de juiste afstelling van het slot te komen.

#### Vereist de centrale deurcontroller *onderhoud*, zoals vervanging van batterijen?

- De centrale deurcontroller vereist geen onderhoud. Deze controller van Telelock is aangesloten op het stroomnet, net als het bestaande elektronische toegang systeem. Als de stroom uitvalt, werkt het hele elektronische toegangssysteem niet.

## VEILIGHEID VAN TELELOCK

### Hoe is de beveiliging van Telelock geregeld ?

- Als verhuurder of beheerder kiest u voor veiligheid voor uw bewoners. Telelock is een specialist met jarenlange ervaring op het gebied van toegangscontrole en toegangsverlening en werkt volgens de laatste wet- en regelgeving die in Nederland geldt specifiek op het gebied van veiligheid en privacy. Het Telelock toegangssysteem is speciaal voor de zorg ontwikkeld. Telelock gebruikt volgens de Nederlandse richtlijnen SKG® goedgekeurde producten. De moderne, eenvoudige en hoogst beveiligde software van het Telelock platform is in Nederland ontwikkeld, volgens de laatste Europese richtlijnen op het gebied van privacy en afgestemd voor gebruik in de zorg. Montage wordt uitsluitend uitgevoerd door PKVW gecertificeerde bedrijven en processen en diensten zijn ingericht volgens het laatste (WDTM) ketenkeurmerk *Veilige toegang voor woningen in de zorg*. De WDTM geeft ook het ketenkeurmerk voor personenalarmering uit, welke door zorgverzekeraars als kwaliteitseis wordt gesteld. Zie ook het document van *Telelock: Veiligheid, Betrouwbaarheid en Privacy - met betrekking tot de Telelock producten en het Telelock beheerplatform*.

### Is een sleutelkluis niet veiliger dan digitale toegang ?

- Het werken met sleutelkluisen kent vele nadelen. Elke kluis heeft maximaal één code en er is geen overzicht bij wie deze code allemaal bekend is. Zorgorganisaties werken veel met flexwerkers en codes worden niet regelmatig gewisseld. Bovendien kan de code gemakkelijk worden afgekeken. Het is ook niet traceerbaar wie toegang tot een complex of woning heeft gehad. Er wordt niet geregistreerd wie de kluis heeft gebruikt, en het gebruik van een fysieke sleutel kan niet geregistreerd worden. Een sleutel kan verloren gaan, kan nagemaakt worden en het is ook niet traceerbaar hoeveel sleutels er in omloop zijn. Bij een digitaal systeem worden sleutels persoonlijk uitgegeven en beheerd en worden ook weer ingetrokken als een persoon geen toegangsrechten meer nodig heeft. Bovendien kan er te allen tijde worden getraceerd wie er met een digitale sleutel toegang heeft gehad.

### Is het werken met echte sleutels niet veiliger dan digitale toegang.

- Gewone sleutels kennen hetzelfde nadeel als een sleutelkluis in de zin dat je niet kan controleren welke sleutels in omloop zijn en dat het niet traceerbaar is wie deze heeft gebruikt. Bij een digitaal systeem worden sleutels persoonlijk uitgegeven en kan te allen tijde worden gecontroleerd wie er met een digitale sleutel toegang heeft gehad.

### Kan iedereen zo maar sleutels uitgeven? Hoe is de veiligheid geregeld?

- Met het Telelock systeem kunnen er twee soorten sleutels worden uitgegeven. Er bestaan organisatiesleutels en persoonlijke sleutels. Organisatiesleutels zijn gekoppeld aan een beheersysteem van digitale toegang van de zorg, waarin zorgmedewerkers worden geautoriseerd om gebruik te maken van digitale toegang. Een persoonlijke sleutel wordt uitgegeven aan een persoon. Het bezit van toegangsrechten en gebruik van de sleutel wordt geregistreerd. Daarmee kan te allen tijde worden getraceerd wie deze sleutel wanneer heeft gebruikt. Wanneer dezelfde bewoner een gewone sleutel aan iemand zou verschaffen zou deze dezelfde toegang tot gebouw of woning hebben, maar zou het gebruik van de sleutel niet traceerbaar zijn. Gebruikers van de digitale sleutels weten dat elk gebruik van de sleutel geregistreerd wordt. Het gebruik van een digitaal systeem houdt de uitgifte van niet traceerbare gewone sleutels beperkt en verhoogt daarmee de veiligheid van alle bewoners.

### Kan het slot niet gehackt worden?

- Het Telelock systeem werkt niet via een internet verbinding. Medewerkers of mantelzorgers hebben een digitale sleutel op hun smartphone. Het slot bepaalt de toegang en herkent of er een gecertificeerde digitale sleutel is uitgegeven aan degene die het slot wil bedienen. Het slot maakt contact met de Telefoon via een beveiligde Bluetooth Low Energy (BLE) verbinding. Bluetooth heeft een beperkt bereik van enkele meters.

### Is het Telelock slot veilig? Voldoet het slot aan keurmerken ?

- Het Telelock SKG\*\*\*-slot wordt geplaatst aan de binnenkant van uw deur. Hierdoor is vanaf de buitenkant van uw woning niet zichtbaar dat u een slim slot gebruikt. Het Telelock slot heeft het hoogste veiligheidskeurmerk SKG\*\*\*. Montage gebeurt alleen met PKVW gecertificeerde bedrijven en processen en diensten zijn ingericht volgens het laatste (WDTM) ketenkeurmerk Veilige toegang voor woningen in de zorg. Zo wordt de toegang tot uw woning op een slimme en zeer veilige manier geregeld!



### Kentallen omtrent veiligheid rondom toegang in de thuiszorg:

#### **Veiligheid voor kwetsbare burgers:**

- Kentallen Nederland:
- Aantal Nederlanders met Thuiszorg: 500.000
- Er zijn in Nederland naar schatting 250.000 onveilige sleutelkluisen in omloop
- Er vinden in Nederland bij kwetsbare burgers per jaar ongeveer 800 inbraken via onveilige sleutelkluisen plaats

#### **Veiligheid voor medewerkers:**

- Een zorgorganisatie heeft al snel enkele honderden sleutels of lopers in bezit.
- 2-5% sleutels in beheer bij thuiszorg : 10.000-25.000 sleutels in beheer voor geplande zorg. Daarboven nog een groot aantal voor ongeplande zorg.
- Dit geeft zorgmedewerkers een onveilig gevoel. We kennen incidenten waarbij zorgmedewerkers aangeven gevolgd te worden en het gevoel te hebben dat er mensen meekijken als ze de code ingeven.

#### **Bronnen:**

-Telelock: *Veiligheid, Betrouwbaarheid en Privacy - met betrekking tot de Telelock producten en het Telelock beheerplatform.*

-Telelock.nl – informatie over product en leverancier <https://telelock.nl/>

-WDTM – ketenkeurmerk “*Veilige toegang voor de zorg*” <https://www.wdtm.nl/ketenkeurmerk/>

-Politiekeurmerken toegang - <https://www.politiekeurmerk.nl/wp-content/uploads/2018/12/Overzicht-sleutelkluisjes-zorgwoningen-2018.pdf>

-BNNVARA Kassa: *Jaarlijks 800 inbraken via onveilige sleutelkluisjes*

<https://www.bnnvara.nl/kassa/artikelen/jaarlijks-800-inbraken-via-onveilige-sleutelkluisjes>

-NOS: *Politie Limburg: het moet afgelopen zijn met onveilige sleutelkluisjes.*

<https://nos.nl/artikel/2272668-onveilige-sleutelkastjes-nog-steeds-niet-uitgebannen.html>

-Politie – *Stop met onveilige sleutelkluisjes:* <https://www.youtube.com/watch?v=1gLAadNJ2TVU>