

Aan Cliëntenraad Fokus (CRF)
Van Raad van bestuur (RvB)
Kopie MT, Communicatie
Datum 26-11-2018
Betreft **besluit vaststelling beleid Sleutelgebruik**
Bijlagen Positief advies CRF
Beleid Sleutelgebruik

Achtergrond

Bij de dienstverlening van Fokus hebben we te maken met drie soorten sleutels:

- voordeursleutel (past op één woning);
- nachtsleutel (tweede slot, past op serie woningen; niet in elk project aanwezig);
- moedersleutel (past op alle Fokuswoningen in een project).

De bedoeling van de verschillende soorten sleutels verschilt en daarmee ook het gebruik. In het beleid Sleutelgebruik (bijlage 1) staat het gebruik beschreven en wat te doen bij het eventuele verlies van een sleutel.

Voor de vaststelling van het beleid Sleutelgebruik geldt een verzwaard adviesrecht van CFR. Op 28 augustus 2018 heeft de RvB via e-mail het vernieuwde Sleutelbeleid aangeboden aan CRF voor advies. In de overlegvergadering van 19 september 2018 is het nieuwe sleutelbeleid besproken. Er zijn cliënten die in hun cliëntgegevensmap hebben vastgelegd dat Fokus in een specifieke situatie de woning mag betreden. De RvB heeft aangegeven dat het niet wenselijk is dat hiervoor de moedersleutel gebruikt wordt.


CRF is van mening dat het beleid voorziet in gebruik van de eigen huissleutel in plaats van gebruik van de moedersleutel in geval van veiligheidsafspraken van cliënten. De cliëntenraad adviseert RvB daarom op grond van Wmcz artikel 3.1, i het voorgesteld beleid vast te stellen (bijlage 2, brief CRF d.d. 17-11-18 met kenmerk 4.8.3/18011.uit, zie bijlage)

Besluit

De raad van bestuur, nadat door de Cliëntenraad Fokus positief is geadviseerd, besluit beleid Sleutelgebruik vast te stellen en in te voeren in de organisatie.

Communicatie zal plaatsvinden via Fokusnieuws en Interfokus, de cliëntennieuwsbrief Infokus en op de Fokuswebsite en extranet.

J.J. Lambriks, raad van bestuur

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J.J. Lambriks', written over a light blue circular stamp or watermark.

Bijlage 1

Beleid Sleutelgebruik

Bij de dienstverlening van Fokus hebben we te maken met drie soorten sleutels:

- voordeursleutel (past op één woning);
- nachtsleutel (tweede slot, past op serie woningen; niet in elk project aanwezig);
- moedersleutel (past op alle Fokuswoningen in een project).

De bedoeling van de verschillende soorten sleutels verschilt en daarmee ook het gebruik. In dit hoofdstuk staat het gebruik beschreven en wat te doen bij het eventuele verlies van een sleutel. Voor de afspraken over het beheer van individuele sleutels van cliënten: zie 2.19.

2.20.1 Voordeursleutel

Een cliënt van Fokus kan de manager ADL Assistentie (MAA) verzoeken om een sleutel van zijn/haar woning in de ADL-unit te bewaren. Deze sleutelafgifte is bedoeld om ADL-assistenten in bepaalde situaties in de gelegenheid te stellen de woning binnen te gaan. De MAA bepaalt of het verzoek van de cliënt/gebruiker wordt gehonoreerd.

De situaties waarin de ADL-assistenten de woning met de afgegeven sleutel mogen binnengaan, worden vastgelegd op het formulier 'Sleutelverklaring' (05-78a). Dit formulier wordt op het project bewaard. Een scan van het getekend document wordt tevens door Cliëntenadministratie in digitaal dossier bewaard. Het teruggeven van de sleutel aan de cliënt/gebruiker wordt bevestigd op hetzelfde formulier 'Sleutelverklaring'.

De MAA informeert de ADL-assistenten over de sleutelafgifte.

2.20.2 Nachtsleutel

In sommige woningen is op verzoek van de cliënt een tweede slot aangebracht. Dit is bedoeld als nachtslot. Vanwege de assistentieverlening dienen ADL-assistenten dit slot te kunnen gebruiken. Daarom is het nodig dat afspraken gemaakt worden over het gebruik van de nachtsleutel. Deze afspraken worden op het formulier 'Sleutelverklaring' (05-78a) vastgelegd, zodat duidelijk is dat de cliënt toestemming voor het sleutelgebruik heeft gegeven.

Elk project waar een of meer woningen van een nachtslot zijn voorzien, ontvangt het team via de MAA vijf nachtsleutels. De nachtsleutel past op alle nachtsloten. Het openen van een nachtslot betekent echter nooit dat de ADL-assistent de woning zelfstandig kan betreden. Daarom hoeft de nachtsleutel niet verzegeld te worden, maar er dient wel uiterst zorgvuldig mee te worden omgegaan.

De nachtsleutel dient niet alleen gebruikt te worden als - volgens afspraak - het nachtslot van de woning wordt bediend, maar ook bij eventuele alarmoproepen gedurende de periode dat het nachtslot gesloten is.

Het gebruik van een nachtslot brengt alleen een extra handeling met zich mee. Het verandert niets aan het openen/sluiten van de deur. De cliënt blijft het gewone slot - net als anders - met behulp van het alarm-intercomsysteem bedienen.

2.20.3 Moedersleutel

In het algemeen geldt dat het altijd de voorkeur verdient, gebruik te (laten) maken van de normale huissleutel. Voor situaties waarin dat niet mogelijk is, kan gebruik gemaakt worden van de moedersleutel.

De moedersleutel, die toegang geeft tot alle Fokuswoningen, kan worden gebruikt in de volgende situaties:

- A Bij een cliënt doet zich een noodsituatie voor of de cliënt is niet in staat het alarmintercomsysteem te bereiken. In dit geval zal de cliënt het alarm gebruiken.
- B Er doet zich een technische storing voor, die dringend opgelost moet worden in een woning waarvan de cliënt niet thuis is. De cliënt dient hiervan achteraf op de hoogte gesteld te worden.

Verzegeling en verantwoording gebruik moedersleutel

Om te voorkomen dat er te lichtvaardig gebruik gemaakt wordt van de moedersleutel waardoor de privacy en (het gevoel van) veiligheid van cliënten in gevaar komen dient de moedersleutel na elk gebruik opnieuw verzegeld te worden. De ADL-assistent die de moedersleutel heeft gebruikt draagt na ieder gebruik zorg voor het onmiddellijk opnieuw verzegelen van de moedersleutel.

Voor het einde van de dienst noteert deze medewerker op formulier 'Verantwoordelijk gebruik moedersleutel'(05-78b) op welk tijdstip de verzegeling met welke reden is verbroken en ten behoeve van welke cliënt/woning. Cliënt en medewerker tekenen beiden voor akkoord. Deze verantwoording achteraf is nodig om bij eventuele schadeclaims te kunnen aantonen dat de medewerker van Fokus zorgvuldig is omgegaan met de moedersleutel. Bij oneigenlijk gebruik zoekt de MAA samen met de cliënt en/of de medewerker naar een oplossing om dit in de toekomst te voorkomen. Hulpmiddel voor de MAA hierbij vormt het formulier 'Overzicht gebruik moedersleutel' (05-78c).

2.20.4 Verlies

Verlies van moedersleutel

Indien de moedersleutel wordt verloren of onvindbaar is dient dat onmiddellijk aan de MAA te worden gemeld. In overleg wordt bepaald hoe en wanneer de cliënten worden geïnformeerd. Als blijkt dat er inderdaad sprake is van verlies en onverantwoord risico op misbruik, moeten mogelijk alle sloten van de Fokuswoningen worden vervangen; dit ter beoordeling van de MAA. Bij vervanging kan de MAA in overleg met Collectieve Voorzieningen aan de woningcorporatie vragen de cilinders voor rekening van Fokus te vervangen. Aandachtspunt daarbij is het informeren van de cliënten over deze vervanging. De verantwoordelijke medewerker wordt aangesproken op het feit dat sleutel verloren is.

Verlies van nachtsleutel

Bij eventueel verlies van de sleutel zal vervanging van nachtsloten niet noodzakelijk zijn. Met alleen de nachtsleutel kan een woning niet zelfstandig betreden worden. Om dezelfde reden hoeft deze sleutel ook niet verzegeld bewaard te worden.

Bijlage 2, positief advies CRF

| | | |
|------------|-----------------|------------------|
| Uw kenmerk | Ons kenmerk | Datum |
| | 4.8.3/18011.uit | 17 november 2018 |

Betreft: verzaamd advies CRF (moeder)sleutelbeleid

Geachte bestuurder, beste Jeroen,

Op 28 augustus heeft u via e-mail het vernieuwde Sleutelbeleid aangeboden voor advies. In de overlegvergadering van 19 september is het nieuwe sleutelbeleid besproken. Er zijn cliënten die in hun cliëntgegevens map hebben vastgelegd dat Fokus in een specifieke situatie de woning mag betreden. U heeft aangegeven dat het niet wenselijk is dat hiervoor de moedersleutel gebruikt wordt.

Advies van de cliëntenraad

We adviseren het gebruik van de eigen voordeursleutel voor veiligheidsafspraken. Cliënten die nu veiligheidsafspraken hebben vastgelegd in hun cliëntgegevensmap waarbij de moedersleutel wordt gebruikt moeten de mogelijkheid behouden dat ADL-assistenten in specifiek omschreven situatie de woning zelfstandig binnentreden. Hiertoe kan, conform nieuw sleutelbeleid, de eigen huissleutel gebruikt worden. Voor een alarm oproep moet altijd de moedersleutel worden gebruikt. Als ADL-assistenten vinden dat er misbruik van het alarm wordt gemaakt, dan moeten zij het gesprek aangaan met de cliënt.

De cliëntenraad is van mening dat het beleid voorziet in gebruik van de eigen huissleutel in plaats van gebruik van de moedersleutel in geval van veiligheidsafspraken van cliënten. De cliëntenraad adviseert u daarom op grond van Wmcz artikel 3.1, i het voorgesteld beleid vast te stellen.

Graag ontvangt de cliëntenraad uw definitieve besluit.

Met vriendelijke groet, voorzitter

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Edwin Nagelsmith".

Edwin Nagelsmith
Cliëntenraad Fokus