

## Colofon

Uitgever: de Veerkracht en Doen!, training en coaching  
Tekst: Jet van Haitsma en Marjanne van Esveld  
Eindredactie Marjanne van Esveld  
Datum uitgave oktober 2015

## **Inhoudsopgave**

- Voorwoord
- Maatwerk
- Inleiding
- De training aandachtfunctionaris huiselijk geweld
- Concept Intakeformulier voor de training aandachtfunctionaris
- Checklist Meldcode huiselijk geweld
- Checklist Competenties van de aandachtfunctionaris
- Trainershandleiding
- Werkmaterialen

## **Programma Training aandachtfunctionaris aanpak ouderenmishandeling**

### Dagdeel 1 Signaleren en beroepshouding

- Aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling: rol, taak, competenties
- Kennis over ouderenmishandeling
- Normen, waarden
- Signaleren van ouderenmishandeling
- Dilemma;s, twijfels en weerstanden

### Dagdeel 2 (mmv medewerker Veilig Thuis) Handelen en samenwerken

- Werken met de meldcode
- De zorgstructuur
- Veilige zorgrelatie
- Wilsbekwaamheid
- Stilstaan bij eigen casuïstiek
- Werkwijze Veilig Thuis

### Dagdeel 3 Begeleidingsvaardigheden

- Elevator pitch: presentatie Aandachtsfunctionaris
- Kernkwaliteiten, allergieën, valkuilen en uitdagingen van de de deelnemer in de rol van aandachtfunctionaris
- Coachingsvaardigheden; o.a. werken met het GROW model
- Motiverende gespreksvoering

### Dagdeel 4 (mmv trainingsacteur) Gespreksvaardigheden

- Visie op oudere en familie
- De stoel: belang van aandacht, aansluiten, acceptatie en autonomie
- Hoefijzer
- Gespreksvoering: eigen casuïstiek (slachtoffer, familie, collega)

### Dagdeel 5 Veiligheid en risico/plan van aanpak

- Veiligheid en risico
- Plan van aanpak implementatie meldcode/posioneren als aandachtfunctionaris in de eigen organisatie
- Presentaties van de plannen van aanpak
- Vragen die zijn blijven liggen behandelen
- Hoe verder: materialen, abonnementen en congressen
- Bewijzen van deelname, evaluatie en afsluiting

### Werkmaterialen

- Plan van aanpak
- Competenties van de aandachtfunctionaris
- Normen en waarden
- Dilemma;s
- Basismeldcode
- Kernkwaliteiten
- Growmodel
- Prochaska en di Clemente
- Veiligheid en Risico: mevrouw Mingelman
- Verhalen ouderenmishandeling



## Voorwoord

Voor u ligt de trainershandleiding Aandachtfunctionaris aanpak Ouderenmishandeling. De training is ontwikkeld naar aanleiding van de invoering van de wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. In de meldcode staan taken en verantwoordelijkheden voor organisaties beschreven die ze moeten uitvoeren om de meldcode te implementeren en te borgen. Verreweg de meeste organisaties kiezen er voor deze taken en verantwoordelijkheden toe te kennen een aandachtfunctionaris. Deze training is een eerste aanzet om de aandachtfunctionaris toe te rusten voor deze taak. De expertise zal verder in het werk samen met collega's op de werkvloer en de ketenpartners verder ontwikkeld moeten worden. Aanvullende en aanvullende deskundigheidsbevordering zullen van de aandachtfunctionaris de échte professional maken, die in een organisatie het verschil maakt of er goed gesignaleerd en gehandeld gaat worden.

### Inleiding voor de trainer Ouderenmishandeling

Ouderenmishandeling is een serieus probleem dat de komende jaren naar verwachting sterk gaat toenemen en dat evenredige aandacht verdient binnen huiselijk geweld. Onder ouderenmishandeling moet verstaan worden: moedwillige ouderenmishandeling én ontspoorde zorg c.q. niet-intentioneel geweld.

De aanpak van ouderenmishandeling heeft zijn eigen dynamiek en casuïstiek. Daarom wordt deze training geschreven die op deze vorm van huiselijk geweld is afgestemd. Het onderwerp bestrijkt meerdere beleidsterreinen (welzijn, zorg, veiligheid) en dient daarom door gemeentes bij voorkeur integraal te worden opgepakt. Ouderenmishandeling vraagt om een tweesporenbeleid: spoor één vindt aansluiting bij de aanpak van huiselijk geweld; spoor twee voorziet in een eigen benadering van mantelzorgers.

Huiselijk geweld is het grootste geweldsprobleem in onze maatschappij. Jaarlijks zijn er 320 incidenten per 10.000 inwoners, 35 meldingen per 10.000 inwoners. In 2008 waren er 63.841 incidenten huiselijk geweld gemeld bij de politie, gemiddeld 174 per dag. Dit is het topje van de ijsberg, want het meldingspercentage is 10 tot 12 %.

Onderzoek van Comeijs et al. (1996) wees uit dat circa een op de twintig zelfstandig wonende ouderen (5,6%) te maken heeft met een vorm van ouderenmishandeling. Over ouderen in de intramurale zorg zijn weinig cijfers. Meldingen van mishandeling door professionals kunnen sinds 2011 bij de inspectie - IGZ - gemeld worden.

De stijgende trend in het aantal geregistreerde meldingen van ouderenmishandeling heeft zich ook in 2014 doorgezet. Over het jaar zijn 2460 meldingen (waarvan 819 adviezen) gedaan bij de Steunpunten Huiselijk Geweld, weer een ten opzichte van eerdere jaren.. In de meeste gevallen is er sprake van psychische mishandeling (69%). Meldingen komen voornamelijk van professionals die werkzaam zijn binnen zorginstellingen, welzijnswerk en politie. Opvallend laag is het aantal meldingen van familieleden (10%) en slachtoffers (8%) zelf. Net als in 2013 hadden slachtoffers vaak te maken met meerdere vormen van geweld. Naast psychische mishandeling, hadden slachtoffers te maken met financiële uitbuiting (37%) en fysieke mishandeling (46%). Vrouwen (70%) zijn vaker slachtoffer van ouderenmishandeling dan mannen.. De pleger is in de helft van de gevallen een kind of kleinkind (56%) of de (ex)partner (34%). Een grote meerderheid van de slachtoffers woont samen of met een partner of met familie (62%).

Bron: Movisie juni 2015

Minstens een op de twintig ouderen te maken heeft met een vorm van mishandeling. Dit gegeven is als het topje van de ijsberg: het komt vaker voor dan we denken. Zo blijkt dat bij veel mantelzorgers van demente ouderen (circa eenderde deel) de zorg zodanig uit de hand loopt dat er sprake is van mishandeling. De verwachting is dat ouderenmishandeling

toeneemt. Door dubbele vergrijzing (meer ouderen en hogere leeftijd) zullen er steeds meer mensen zijn die afhankelijk zijn van de zorg van anderen. Hierdoor zal ook het beroep op mantelzorg groeien en het risico op ontspoorde zorg toenemen.

De oudere is geheel of gedeeltelijk afhankelijk van degene die mishandelt. Er is bijna altijd sprake van een persoonlijke of professionele relatie tussen degene die mishandelt en de oudere. Ouderenmishandeling komt voor in gezins- of familierelaties, maar ook in relaties met beroepskrachten. De mishandeling kan het resultaat zijn van zowel actief (plegen van handelingen) als passief (nalaten van handelingen) gedrag.

Vaak zijn de mishandelingen moedwillig en we noemen dat: opzettelijke mishandeling. Bij opzettelijke mishandeling weten de plegers heel goed wat ze doen. Ze handelen uit financieel gewin, desinteresse of wraak. Soms wortelt ouderenmishandeling in een lange traditie van familiegeweld en -conflicten.

Soms is de mishandeling het gevolg van overbelasting van de mantelzorger en noemen we dat: ontspoorde zorg. Er hoeft dan geen sprake te zijn van opzet. De verzorgers beseffen niet dat ze te ver gaan Hun acties komen voort uit onmacht en zijn eigenlijk een noodkreet.

Ook verwaarlozing is een vorm van mishandeling (Bron: factsheet Movisie)

Slechts 0.5% van de gevallen van ouderenmishandeling wordt gemeld (bron: politiehuiselijkgeweld.nl)

### **Aanpak ouderenmishandeling**

In 2011 heeft de staatssecretaris Veldhuizen van Zanten van het ministerie van VWS het actieplan "Ouderen in veilige handen" opgesteld. In het actieplan zijn tien acties opgenomen om ouderenmishandeling te bestrijden. Het kabinet trok van 2011-2014 10 miljoen euro per jaar uit voor:

- Het doorbreken van het taboe en het verbeteren van preventie en vroegtijdige signalering
- Het tegengaan van ouderenmishandeling door professionals en vrijwilligers.
- Het verbeteren van het melden van ouderenmishandeling,
- het versterken van de hulp en ondersteuning van de slachtoffers
- Het verbeteren van de ondersteuning bij ontspoorde mantelzorg.
- Een strengere aanpak van de plegers.

Doel van de acties is om het geweld zo vroeg mogelijk te stoppen en erger te voorkomen.

Voor de periode van 2015-2017 is dit actieplan door staatssecretaris van Rijn verlengd.

De aanpak van ouderenmishandeling vindt haar legitimatie in diverse wet- en regelgeving, zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Wet publieke gezondheid (Wpg) en de Wet meldcode huiselijk geweld, die met ingang van 1 juli 2013 van kracht is.

Deze wet dient om het aantal slachtoffers van ouderenmishandeling te verminderen.

Met het scheppen van een wettelijk kader is het voor alle sectoren die cliënten in de rol van ouder, partner en kind tegenkomen, duidelijk dat zij een aantal taken en verantwoordelijkheden hebben. Deze verantwoordelijkheden zijn afhankelijk van positie van de organisatie en variëren van het signaleren van een vermoeden van geweld en/of huiselijk geweld en kindermishandeling, het verwijzen en/of toeleiden naar hulp, het behandelen van slachtoffers en daders en het beschermen van het slachtoffer.

De regierol van de aanpak huiselijk geweld ligt bij de gemeente. Ouderenmishandeling valt onder meerdere prestatievelden van de Wmo. Zo staat in prestatieveld 4 de begeleiding van vrijwilligers en mantelzorgers beschreven. In prestatieveld 7 van de Wmo staat de opdracht tot het maken van beleid op huiselijk geweld.

Bij de aanpak van huiselijk geweld is het belangrijk om signalen van geweld in een vroegtijdig stadium te signaleren. Daarnaast is het van belang te weten welke stappen gezet kunnen worden om het geweld te stoppen.. In deze wet wordt vastgelegd dat elke organisatie en beroepskracht met een meldcode werkt, dus ook in de ouderenzorg

De wet stelt dat iedereen die met ouderen werkt een verantwoordelijkheid heeft, wanneer hij of zij vermoedens van mishandeling ontwikkelt. De rol van iedere professional is essentieel bij de aanpak. Bewustwording, betere signaleringsvaardigheden, het volgen van de stappen van de meldcode helpen om tot handelen over te gaan. Ook communiceren met de oudere, familie en verzorgers is hierin een belangrijk element.

Onderzoek heeft uitgewezen dat organisaties die werken volgens een meldcode drie maal zo vaak over gaan tot handelen dan organisaties die geen meldcode of protocol hanteren. De stijging van het aantal meldingen is ook te danken aan de bereidheid van professionals om te handelen.

Door invoering meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling zal de behoefte aan deskundigheidsbevordering, gericht op adequaat signaleren, handelen, samenwerken en communiceren met ouders/verzorgers, voor professionals toenemen.

### **Implementatie en borging: de aandachtfunctionaris**

De wet meldcode vraagt een goede implementatie en borging. De wet stelt ook dat organisaties taken en verantwoordelijkheden hebben met betrekking tot de implementatie en de borging. Het gaat dan o.a. over

- Het ontwikkelen van een organisatie specifieke meldcode
- Het ondersteunen van het werken met de meldcode; de management als het gaat om te faciliteren en de medewerkers in het werken met de oudere en familie/verzorgers.
- Het registreren van ouderenmishandeling in de dossiers
- Het samenwerken met ketenpartners
- Het wegen van veiligheid en risico

Het management is verantwoordelijk voor de implementatie van de meldcode. Het management neemt het initiatief, installeert een werkgroep, creëert randvoorwaarden. Verreweg de meeste organisaties kennen de taken en verantwoordelijkheden toe aan een aandachtfunctionaris huiselijk geweld. Iemand in hun organisatie die borg staat om het onderwerp en de activiteiten op de agenda te houden.

### **Wettelijk toezicht**

Voor het toezicht op en de handhaving van de verplichting over een meldcode te beschikken en deze te gebruiken wordt zoveel mogelijk aangesloten bij het toezicht dat reeds op de betreffende sectoren wordt gehouden. De inspectie ziet erop toe dat de instelling kan aantonen dat zij over een meldcode beschikt en goed beleid voert dat het gebruik ervan borgt.

Het stappenplan van een meldcode is tevens een toetssteen bij incidenten. Vindt er een incident plaats met ernstige afloop, dan beoordeelt de Inspectie of de bij het incident betrokken professionals datgene hebben gedaan wat er op grond van hun deskundigheid van hen verwacht mocht worden.

De meldcode biedt een structuur aan en geeft handvatten aan medewerkers over hoe te handelen bij een vermoeden. Een actief gebruikte meldcode maakt mensen alerter op de signalen en vergroot de snelheid van handelen. Het vermindert onzekerheid en vergroot de kans op zorgvuldigheid.

### **Risicofactoren voor een geslaagde implementatie**

Voor een geslaagde implementatie dienen randvoorwaarden aanwezig te zijn.

Een aantal risicofactoren die een geslaagde implementatie bedreigen:

#### **Risicofactoren op organisatieniveau**

- Grote werkdruk: onvoldoende tijd voor intervisie en teambuilding.
- Ontbreken van effectief beleid: met betrekking tot sociale veiligheid.
- Gebrek aan sturing: medewerkers worden niet aangesproken op het effect van hun gedrag of nalaten.

- Ongunstig werkklimaat en gesloten organisatiecultuur.
- Ontbreken van toezicht en onveilige fysieke inrichting van de organisatie.
- Doorstroming van personeel: en daardoor wegvloeien van ervaring.
- Onvoldoende kennis en opleidingsniveau.

#### **Risicofactoren op maatschappelijk niveau**

- Bezuinigingen in de zorg: hierdoor kan een te hoge werkdruk ontstaan, maar ook een gebrek aan deskundig personeel.
- Opleiding: de vraag is of de opleiding van zorgverleners voldoende toegespitst is op de toenemende complexe problematiek van de oudere.
- Beeldvorming: discriminatie van ouderen en negatieve stereotypering.
- Meer beroep op mantelzorgers: met risico op overbelasting.

#### **Opdracht aan management:**

Voer per afdeling of locatie een risicoanalyse uit om specifieke risicofactoren voor die afdeling op te sporen.

Breng in kaart wat de mogelijke risicofactoren zijn die cliënten en/of medewerkers en/of vrijwilligers kwetsbaar maken voor grensoverschrijdend gedrag.

Bepaal op grond daarvan prioriteiten.

Stel een plan van aanpak op om de aanwezige risicofactoren te beïnvloeden, te verkleinen of weg te nemen.

(Bron: Movisie Zorg en Grenzen, werken aan de sociale veiligheid in de ouderenzorg, juni 2012)



## **De training Aandachtfunctionaris Ouderenmishandeling**

### **Doelgroep**

Aandachtsfunctionarissen in een uitvoerende functie, zoals bijvoorbeeld in een verzorgingstehuis, activiteitenbegeleiding, welzijnsorganisatie

### **Doelen**

De training Aandachtsfunctionaris heeft als doel het opleiden van Aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling, die binnen hun organisatie de verantwoordelijkheden en taken die gesteld worden binnen de wet meldcode handen en voeten kunnen geven. Basiskennis over ouderenmishandeling wordt voorondersteld in de training.

Tijdens de training gaan we werken aan de volgende doelen: deelnemers aan de training:

- hebben kennis van de verschillende aspecten van ouderenmishandeling, zoals definitie, vormen, omvang, oorzaken, gevolgen en risicofactoren;
- zijn in staat ouderenmishandeling te signaleren;
- hebben zicht op mogelijke spanningen die zij zelf en collega's ervaren, zoals spanning tussen persoonlijke emoties en professionele verantwoordelijkheid;
- kunnen collega's coachen en kunnen hun spanningen en dilemma's omzetten naar handelen;
- kunnen samenwerkingsrelaties aangaan met ketenpartners;
- hebben kennis van de werkwijze van Veilig Thuis en zij consulteren en melden bij zorgelijke situaties
- hebben kennis van juridische regel- en wetgeving; dossiervorming, beroepsgeheim en privacy
- zijn in staat gesprekken over zorgen aan te gaan met de oudere, de verzorgers/familie en collega's binnen de instelling;
- kunnen de oudere, de familie/verzorgers en collega's motiveren;
- kunnen het werken met de meldcode vorm geven binnen de eigen organisatie en maken een plan van aanpak
- kennen de verantwoordelijkheden en taken van de aandachtfunctionaris en zijn in staat deze uit te dragen, uit te voeren en verder vorm te geven.

### **Functie-omschrijving**

De aandachtfunctionaris heeft een belangrijke rol op drie niveaus: als medewerker signaleren en handelen volgens de meldcode,

- coach voor collega's om hen te ondersteunen voor een kwalitatief goed verlopende procedure bij een vermoeden van ouderenmishandeling,
- adviseur en ondersteuning voor het management bij de implementatie van de meldcode in de organisatie,
- bewaker van de interne procedure van de instelling m.b.t. ouderenmishandeling waaronder advies aan management over scholing of aanpassingen in meldcode procedures van de organisatie.

### **Functie-eisen van de aandachtfunctionaris:**

- Ervaring in de uitvoering van het werkproces in de organisatie;
- Deskundigheid op het gebied van ouderenmishandeling, zowel van de inhoudelijke als van de juridische en organisatorische aspecten;
- Aantoonbare vaardigheid in gespreksvoering;

- Kennis van de sociale kaart van de hulpverleningsinstellingen zowel lokaal, regionaal en landelijk;
- Kennis van de relevante recente literatuur over ouderenmishandeling;
- Uitstekende en zorgvuldige mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden;
- Vaardigheden in het overbrengen van kennis op collega-beroepskrachten en het coachen van collega's.

### **De training: standaard en maatwerk**

De training neemt 5 dagdelen in beslag, waarin de doelen en de beoogde resultaten de basis voor de trainingen vormen. Het draaiboek bevat een totaal programma en onderdelen van het draaiboek kunnen ingezet worden om de doelen te bereiken. Met behulp van de checklist en een intake zal het programma worden vastgesteld.

Het draaiboek is niet bedoeld als een keurslijf, maar wel om richting te geven aan een dergelijke training. Programma's kunnen op maat gemaakt worden, zowel op inhoud, als op organisatorische aspecten, als op de diverse functies en beroepsgroepen.

Na de training kunnen de aandachtfunctionarissen door een aantal ondersteunende diensten verder begeleid worden zoals:

- Ondersteuning door middel van informatievoorziening dmv linkedin groep
- Netwerkbijeenkomst voor aandachtfunctionarissen.

### **Voor de trainer**

De trainer werkt tijdens de training steeds op 2 niveaus:

- als informant en trainer voor de deelnemers;
- de trainer beschouwt de deelnemer als iemand die het geleerde moet overbrengen aan collega's.

### **Materialen**

Het trainerspakket bestaat uit:

- Draaiboek
- Hand-outs: zie werkmaterialen achter in deze handleiding
- Readers
- PowerPoint presentatie
- DVD

### **Benodigdheden**

- Beamer
- Geluidboxen
- Laptop
- Flapover
- Deelnemerslijst

### **Gasten**

- Medewerker Veilig Thuis in dagdeel 2
- Trainingsactrice in dagdeel 4

## **Inhoud van de training aandachtsfunctionaris aanpak ouderenmishandeling**

De inhoud van de training is opgezet op basis van de genoemde taken in de meldcode. Uitgangspunt is dat vanaf het begin van de training de taken van de aandachtsfunctionaris leidraad zijn in het trainingsprogramma. We onderscheiden clusters van taken, waar we door de 5 bijeenkomsten heen aandacht aan besteden.

Deze clusters zijn:

- informeren/profileren
- ondersteunen / adviseren
- motiveren/communicatie
- implementeren /evalueren
- taxatie veiligheid

Deze clusters komen ongeveer in bovengenoemde volgorde ter sprake tijdens de bijeenkomsten.

Om de aandachtsfunctionaris in spé meteen kennis te laten maken met zijn (toekomstige) taken zullen we deze elke keer expliciet benoemen en terugverwijzen naar de lijst met taken zoals die tijdens de eerste bijeenkomst wordt aangereikt. Elke opdracht of onderwerp tijdens de bijeenkomst is gerelateerd aan een of meerdere clusters van taken.

Naast de taken van de aandachtsfunctionaris vormt het plan van aanpak de tweede leidraad tijdens de training. Zo snel mogelijk, in de tweede bijeenkomst, wordt de aandachtsfunctionaris gevraagd een plan van aanpak te ontwikkelen voor ná de training om de functie van aandachtsfunctionaris binnen de organisatie uit te gaan voeren. In dit plan van aanpak komen, als het goed is, ook alle taken weer min of meer naar voren. Uiteraard zal elk plan van aanpak verschillen per persoon en per organisatie; wat er al geregeld is en wat er nog moet gebeuren is immers erg verschillend.

Verder is belangrijk om tijdens deze training de verschillende niveaus van handelen in de gaten te houden en te benoemen. We leren de aandachtsfunctionaris niet alleen zélf over ouderenmishandeling (hoe te signaleren en gesprekken te voeren), maar ook om op hun beurt weer hun medewerkers te leren en te ondersteunen bij dit hele proces. In die zin heeft deze training een train-de-trainers kant: de aandachtsfunctionaris kan er zijn voordeel mee doen voor zijn eigen functie met het materiaal, de oefeningen en de manier van trainen die de trainer aandraagt. Het switchen tussen niveau van 'medewerker' en 'aandachtsfunctionaris/begeleider/coach' en 'adviseur' is een punt van aandacht. Elke oefening of opdracht kun je dan ook vanuit meerdere invalshoeken belichten. Uiteraard zijn er ook taken die alleen bij de aandachtsfunctionaris horen.

Deze training vraagt een flexibele houding van de trainer en een vermogen om het programma aan te passen aan de bijeenkomst en de (verschillende) groepen en mensen. Dat maakt het natuurlijk ook zo leuk. In het programma wat volgt, kan altijd geschoven worden, zolang de lijn (taken, plan van aanpak, niveaus) in de gaten gehouden wordt.

Iedere te trainen groep heeft zijn eigen programma nodig. Verschillen kunnen ontstaan door de functie van de deelnemers (beleidsmatig/ uitvoerend), kennis en ervaring, taken en randvoorwaarden binnen de organisatie. De checklisten kunnen gebruikt worden als intakeformulier om het programma Aandachtsfunctionaris af te stemmen.

Voor de training wordt een intakeformulier gestuurd naar de deelnemers, die zich voor deze training aandachtsfunctionaris aanpak ouderenmishandeling hebben aangemeld.

De tekst voor een begeleidende brief bij de intake:

“We willen je verzoeken de volgende 2 checklists in te vullen:

Competenties van de aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling en de checklist implementatie meldcode

Deze lijsten bevatten vragen over de implementatie van de meldcode en de taken van de aandachtsfunctionaris.

Per instelling/organisatie zijn de taken verschillend, afhankelijk van wat geregeld, georganiseerd en wenselijk is. Per instelling/ organisatie worden verschillende keuzes gemaakt of de aandachtsfunctionaris een beleidsmaker of uitvoerder is.

Er zijn grote verschillen in het implementatieproces en verschillen in keuzes die gemaakt worden als het gaat om het organiseren van de taken.

Om de training aan te laten sluiten bij de stand van zaken van de implementatie en bij de competenties die de aandachtsfunctionarissen al bezitten, vragen we je deze lijsten in te vullen”

## Checklist Meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling

In onderstaande lijst kunt u in één oogopslag beoordelen hoe uw organisatie is toegerust volgens de richtlijnen van de Meldcode. Door de meldcode binnen uw organisatie te implementeren, voldoet u aan de wet meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling. U levert hiermee een belangrijke bijdrage aan een effectieve aanpak ouderenmishandeling.

1.	Meldcode	In orde	Actie gewenst	N.v.t.
1.1	Er is een meldcode aanwezig.			
1.2	Alle medewerkers weten de meldcode te vinden en kennen de inhoud en het beoogde doel.			
1.3	De meldcode bevat een duidelijk stappenplan met welke stappen gezet dienen te worden.			
1.4	In de meldcode zijn de verantwoordelijkheden helder omschreven (functie en persoon).			
1.5	Er wordt advies gevraagd bij Veilig Thuis			
1.6	De meldcode wordt regelmatig geëvalueerd en bijgesteld.			

2.	Samenwerking	In orde	Actie gewenst	N.v.t.
2.1	Er is goede samenwerking met of deelname aan het Zorgnetwerk, het (sociale) wijkteam			
2.2	Er is goede samenwerking met Veilig Thuis			
2.3	Er is een goede afstemming met andere samenwerkingspartners bijv. Politie, het sociale wijkteam			

3.	Steun	In orde	Actie gewenst	N.v.t.
3.1	Er zijn in uw organisatie speciale aandachtsfunctionarissen Huiselijk Geweld en Ouderenmishandeling.			
3.2	Collegiale consultatie is vastgelegd in de meldcode.			
3.3	De consultfunctie van Veilig Thuis en van interne aandachtsfunctionarissen is vermeld in de meldcode.			
3.4	Teamleden ervaren emotionele steun in geval er sprake is van ouderenmishandeling (werkoverleg, casuïstiekbespreking, consult aandachtfunctionaris, intervisie, rol leidinggevende).			
3.5	Teamleden ervaren praktische steun in geval er sprake is van ouderenmishandeling (aangifte bij bedreiging, bescherming persoonsgegevens, opvang na incidenten, juridische ondersteuning bij mogelijke rechtzaken).			

4.	Methodiek	In orde	Actie gewenst	N.v.t.
4.1	Er wordt gebruik gemaakt van een risicotaxatie-instrument bij de weging tot vervolgstappen. Wanneer de organisatie zelf geen risicotaxatie uitvoert, wordt vastgelegd waar de risicotaxatie extern wordt uitgevoerd. (meldcode stap 4)			
4.2	Beslissingen omtrent het wel/niet melden worden door de beroepskracht (met zo nodig ook advies van Veilig Thuis)			

	en hiertoe volgens de meldcode aangewezen deskundige beroepskrachten genomen.			
--	---	--	--	--

5.	Privacy en dossiervorming	In orde	Actie gewenst	N.v.t.
5.1	Signalen die een vermoeden van huiselijk geweld en/of ouderenmishandeling bevestigen of ontcrachten, contacten over deze signalen, stappen die worden gezet, besluiten die worden genomen en vervolgaantekeningen over het verloop worden vermeld in het dossier van de cliënt			
5.2	Feiten en hypothesen/veronderstellingen worden in de verslaglegging uit elkaar gehouden, de status van hypothesen worden goed weergegeven en de bron wordt vermeld als de informatie afkomstig is van een ander.			
5.3	Privacyregelgeving, beroepsgeheim, algemene zwijgplicht, specifieke zwijgplicht, meldrecht zijn begrippen die bekend zijn bij de medewerkers. Zo ook wat te doen bij conflict van plichten.			

6.	Communicatie	In orde	Actie gewenst	N.v.t.
	De oudere, zo nodig en mogelijk ook familie en verzorgers worden tijdig betrokken bij zorgen en ook tijdig geïnformeerd over de eventuele melding bij Veilig Thuis.			
	Medewerkers zijn voldoende geïnformeerd over wanneer anoniem kan worden gemeld bij Veilig Thuis, in verband met de eigen veiligheid of die van de oudere.			
	Cliënten zijn op de hoogte dat zij bezwaar kunnen maken bij een melding en worden ook gehoord.			
	In uw PR materiaal (website, folder, gids) staat vermeld dat u werkt volgens de meldcode.			

7.	Scholing	In orde	Actie gewenst	N.v.t.
7.1	Regelmatige, terugkerende scholing op gebied van ouderenmishandeling en/of huiselijk geweld is opgenomen in het (meerjaren) scholingsbeleid.			
7.2	Alle nieuwe medewerkers krijgen in het eerste jaar scholing op het gebied van ouderenmishandeling indien zij dit nog niet hebben gehad.			
7.3	Alle medewerkers zijn voldoende geschoold om ouderenmishandeling te kunnen signaleren en te werken volgens de meldcode.			

8.	Tot slot	In orde	Actie gewenst	N.v.t.
	U ziet met een gerust hart de inspectiebezoeken tegemoet.			

## Checklist Competenties van de aandachtfunctionaris

Breng uw kennis en competenties in beeld en geef aan of scholing op dit onderwerp gewenst is. Geef uzelf een cijfer op de schaal van (slecht) 0) - 1-2-3-4-5 (goed) en geef ja/nee aan of scholing op dit onderwerp gewenst is.

1.	Ondersteunen & adviseren	Kennis	Vaardigheden	Scholing gewenst
1.1	Medewerkers/collega's en directie bij het omgaan met zorgsignalen en het werken met de meldcode ( inclusief het omgaan met de oudere/familie)			
1.2	Overleg initiëren en begeleiden			
1.3	Advies vragen en geven aan Veilig Thuis,, (huis)arts, zorgnetwerk, wijkteam			
1.4	Veiligheid van de oudere			
1.5	Melding doen bij Veilig Thuis			

2.	Invullen & bijstellen van de meldcode	Kennis	Vaardigheden	Scholing gewenst
2.1	Meldcode nalopen op bruikbaarheid voor de eigen organisatie, eventueel bijstellen			
2.2	Verantwoordelijkheden vastleggen wie (namen) draagt welke verantwoordelijkheden en taken, die horen bij het implementeren van- en werken met de meldcode			

3.	Profileren	Kennis	Vaardigheden	Scholing gewenst
3.1	Ouderenmishandeling, de meldcode en de functie aandachtfunctionaris onder de aandacht brengen en houden			
3.2	"op de agenda houden"van het onderwerp, minimaal eens in de 2 jaar aandacht aan besteden voor de hele organisatie			

4.	Informereren	Kennis	Vaardigheden	Scholing gewenst
4.1	Directie, over de te volgen stappen voor implementatie meldcode			
4.2	Directie, over voorkomende gevallen van zorgsignalering			
4.3	Medewerkers/collega's, over meldcode, over de inhoud van de functie, taken, verantwoordelijkheden, bereikbaarheid			
4.4	Oudere/familie en cliënten, over het feit dat de organisatie met een meldcode ouderenmishandeling werkt			

<b>5.</b>	<b>Motiveren</b>	Kennis	Vaardigheden	Scholing gewenst
5.1	Directie, om de nodige stappen te ondernemen voor implementatie van de meldcode (het maken van een plan van aanpak) en om dit te faciliteren			
5.2	Medewerkers/collega's, tot gebruikmaken van de aandachtsfunctionaris, volgen van deskundigheidsbevordering, gebruiken van de meldcode			
5.3	Oudere, familie en verzorgers, tot actie bij zorgen over een kind			

<b>6.</b>	<b>Organiseren.</b>	Kennis	Vaardigheden	Scholing gewenst
6.1	Reguliere deskundigheidsbevordering voor alle betrokkenen, zodanig ingebed, dat ook alle nieuwe collega's op cursus gaan			
6.2	Bereikbaarheid en tijd (uren!) van de aandachtsfunctionaris			
6.3	Achtergrondinformatie en literatuur op goed bereikbare plaats			
6.4	Overleg met andere (collega) instellingen en ketenpartners over informatie-uitwisseling, overdracht en terugkoppeling			

<b>7.</b>	<b>Vastleggen en documenteren</b>	Kennis	Vaardigheden	Scholing gewenst
7.1	Afspraken over te nemen stappen bij het omgaan met zorgsignalen, vooral: de beslissing, wanneer genomen, door wie, met welke argumenten, wat gaat er gebeuren, wie is verantwoordelijk, op welke termijn.			
7.2	Verskil subjectief waarnemen en objectief vastleggen			
7.3	Bewaren documentatie en vaststellen termijn tot vernietigen			

<b>8.</b>	<b>Evaluëren</b>	Kennis	Vaardigheden	Scholing gewenst
	Evaluëren en bijstellen van de organisatiegerichte meldcode, de afspraken daaromheen en de genomen beslissingen, na elk gebruik. Jaarlijks nalopen of alles nog klopt, namen en verantwoordelijkheden			



## Dagdeel 1

## Programma dagdeel 1

• Welkom, doel, programma en huishoudelijke mededelingen	5
• Kennismaking en verwachting/leerwensen delen	20
• Programma van de dag	5
• Wat is een aandachtsfunctionaris: taken aandachtsfunctionaris	25
• Uitspraken: juist of onjuist	20
• Pauze	10
• Normen en waarden	30
• Wat is ouderenmishandeling: dvd, nabespreking en signalen uit DVD	35
• Het signaleringsproces	10
• Focus op eigen casuïstiek	15
• Terugblik en afronding	5
Totaal	180

## Competenties

Informereren

Profileren

Bewustwording

## **Uitwerking dagdeel 1**

### **1. Welkom, doel, programma en huishoudelijke mededelingen**

- Doel : Deelnemers maken kennis met de trainer  
Trainer geeft duidelijkheid over praktische zaken: veiligheid en duidelijkheid creëren.
- Tijd : 5 minuten
- Materiaal: Naambordjes en stiften, powerpoint
- Vorm : Plenair

De trainer heet de deelnemers welkom en stelt zichzelf voor. Vertelt iets over de functie, organisatie, achtergrond en motivatie om scholingen over ouderen mishandeling te geven.

Trainer licht doel en onderwerpen/programma van de 5 bijeenkomsten van de training toe aan de hand van de PowerPoint.

Het programma van de training aandachtfunctionarissen heeft als doel de deelnemers competenties te laten werven op het gebied van de beroepshouding, kennis, taken en vaardigheden die aan de functie verbonden zijn.

Daarnaast worden de leerwensen behandeld en individuele vragen. Het doel van deze training is dat de deelnemer na het volgen van deze training met voldoende kennis, vaardigheden en inspiratie heeft om de functie vorm te geven

Maak duidelijke afspraken over de volgende onderwerpen:

- Afspraken; spelregels
- Spreek voor jezelf
- Zorg dat je aan je trekken komt
- Benoem het tempo
- Storingen gaan voor
- Wat gezegd wordt blijft onder ons, privacy en vertrouwelijkheid

Huishoudelijke mededelingen

- Map en programma;
- Afmelden bijeenkomst;
- Altijd aanwezig (wie weet nu al dat hij niet kan komen op....); aanwezigheidslijst rondgaan;
- Mobiele telefoon uit;
- Beschikbaarheid van de trainer voor vragen;
- Pauzes en roken;
- Bewijs van deelname;
- Verwachtingen en informatie over huiswerk.

## **2. Kennismaking en verwachtingen/leerwensen delen**

Doel : Kennismaken met elkaar en een gezamenlijke start maken.  
Inventarisatie verwachtingen  
Tijd : 20 minuten  
Materiaal: Twijstra kaarten  
Pen en papier voor eigen aantekeningen, naambordjes en stiften.  
Vorm : Plenair

Leg voor het begin van de training kaarten met verschillende afbeeldingen op een tafel naast elkaar neer.

Vraag de deelnemers een kaart uit te zoeken die te maken heeft met het onderwerp: ouderenmishandeling of de reden dat zij deelnemen aan de training.

Vraag daarna of deelnemers zich willen voorstellen met naam, functie, organisatie, ervaring en kennis als aandachtfunctionaris, leervragen en de kaart willen laten zien met uitleg.

Inventariseer leervragen en verwachtingen op flap.

Laat ze eerst even nadenken over de vraag: Wanneer is deze training voor jou een succes? Vertel bij verwachtingen of deze in de training behandeld zullen worden of dat deze worden geparkeerd.

## **3. Programma van de dag toelichten**

Doel : . Deelnemers informeren over de invulling van het programma  
Tijd : 5 minuten  
Materiaal: Powerpoint  
Vorm : Plenair

## **4. Wat is een aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling en huiselijk geweld?**

Doel: Informatie en richting geven, zelf leerpunten gaan vaststellen  
Tijd: 25 minuten  
Materiaal: Post-its, flapover, checklist competencies, actieplanner, PowerPoint  
Vorm: Plenair en individueel

Plenair: op een associatiebloem de mogelijke taken van de aandachtsfunctionaris meeschrijven die worden geroepen. (doel: toetsen ideeën en verwachtingen)

Uitleg van de 4 niveaus: Ik, de coach, de voorlichter, de beleidsadviseur.

De deelnemers denken na over 3 dingen die zij vinden dat ze goed kunnen/ weten en 3 dingen die beter kunnen. Dit schrijven ze op een post-it.

Vervolgens plakken ze post-its op een flap die verdeeld is in 2 vakken (positief en verbeterpunten). De trainer vertelt over de 8 competenties zoals beschreven in de deelnemersmap en clustert de post-its naar die 8 competenties. De trainer geeft daarbij aan in welke rol deze zitten. De trainer trekt conclusies over de leerwensen in de groep en de link naar het programma van de training.

Daarna kunnen de deelnemers de checklist invullen over stand van zaken van hun competenties. Dit doen zij voor zichzelf.

Vertellen over cirkel of influence van Covey. Niet alle taken en rollen van de aandachtfunctionaris hoeven of zelfs kunnen bij een persoon liggen. Bedenk wie je nodig hebt voor de uitvoering van verschillende taken.

Leren gebeurt vooral in de praktijk dus ook op het werk bij stil staan en plan maken hoe hier mee aan de slag te gaan. Utdelen actieplanner en uitleggen van gebruik ervan. Vul hier ook de mensen in die je nodig hebt.

Optioneel (hangt van niveau van de groep af):

Informereren over het artikel van het NJI over competenties die je nodig hebt voor de aanpak ouderenmishandeling in verschillende functies en wat je mag verwachten van de organisatie. Dit geeft een handvat bij het adviseren van je manager of directeur.

Check venster van Hersey en Blanchard

- Onbewust Onbekwaam
- Bewust onbekwaam
- Bewust bekwaam
- Onbewust bekwaam

Waar zitten jullie in dit schema? Deze terugkoppeling geeft de trainer informatie over de kennis en kunde van de deelnemers en hoe hij/zij de trainer moet inrichten. Echter er wordt in dit programma wel verondersteld dat basiskennis aanwezig is.

Utdelen actieplanner en uitleggen van gebruik ervan;  
De actieplanner is ook huiswerk

## 5. Uitspraken: juist of onjuist?

Doel: Informatie over de ernst, aantallen, gevolgen en risico's van ouderenmishandeling en huiselijk geweld  
Tijd: 20 minuten  
Materiaal: Powerpoint, rode en groene kaartjes  
Vorm: Discussie en kennisoverdracht

### Stellingen

Instructie: Steek een rood of groen kaartje in de lucht als antwoord op de stelling

#### Stelling 1

Meer dan 160.000 ouderen worden jaarlijks mishandeling

Antwoord: In Nederland is heeft geen recent onderzoek plaatsgevonden. Onderzoek uit 1996 laat zien dat 160.000 thuiswonende ouderen worden mishandeld.

Verwachting is dat de ouderenmishandeling zal toenemen door de vergrijzing en de hogere levensverwachting van ouderen, met daaraan gekoppeld toenemende afhankelijkheid

#### Stelling 2

In 2014 vonden 2360 meldingen van ouderenmishandeling plaats bij Veilig Thuis

Antwoord: er waren 2360 contacten; 819 adviezen, de rest meldingen

### **Stelling 3**

De meest voorkomende vorm van ouderenmishandeling is financiële uitbuiting...

**Antwoord:** de meest voorkomende vorm van ouderenmishandeling is psychische mishandeling (69%)

### **Kennisoverdracht: Wat is ouderenmishandeling?**

#### **Definitie**

Al het handelen of het nalaten van handelen van al degenen die in een terugkerende persoonlijke of professionele relatie met de oudere staan, waardoor de oudere persoon lichamelijke en/of psychische en/of materiële schade lijdt, dan wel vermoedelijk lijden zal, en waarbij van de kant van de oudere sprake is van een vorm van gedeeltelijke of volledige afhankelijkheid (Comijs e.a., 1996)

Het Ministerie van VWS onderscheidt zes vormen van ouderenmishandeling:

#### **Psychische mishandeling**

Bij psychische mishandeling is er sprake van treiteren en sarren, dreigementen, valse beschuldigingen, beledigingen of bevelen. Bij de oudere leidt dit tot gevoelens van angst, woede, verdriet, schuchterheid, verwardheid of apathie; hieronder valt ook schending van rechten. Hiervan is sprake wanneer de rechten van ouderen, zoals het recht op vrijheid, privacy en zelfbeschikking, worden ingeperkt. Bijvoorbeeld door post achter te houden, bezoekers weg te sturen en de oudere te verhinderen het huis te verlaten (69%)

#### **Lichamelijke mishandeling**

Blauwe plekken, schrammen, zwellingen, fractures of brandplekken. Deze symptomen kunnen het gevolg zijn van lichamelijke mishandeling. Soms worden ouderen vastgebonden aan een stoel of bed. Ze vertonen dan striemen aan polsen of enkels. Een minder zichtbare vorm van lichamelijke mishandeling is het geven van te weinig of juist te veel medicijnen (bijvoorbeeld slaapmiddelen). (46%)

#### **Financiële uitbuiting**

Bij deze vorm van ouderenmishandeling gaat het om het wegnemen of profiteren van bezittingen van de oudere. Te denken valt aan diefstal van geld, juwelen en andere waardevolle spullen, aan verkoop of gebruik van eigendommen zonder toestemming van de oudere en aan gedwongen testamentverandering. Ook iemand financieel kort houden is een vorm van uitbuiting. (37%)

#### **Verwaarlozing**

Lichamelijke verwaarlozing kan blijken uit ondervoeding, uitdroging, slechte hygiëne of wonden als gevolg van doorliggen. Wanneer de geestelijke behoeften van ouderen worden genegeerd, zoals de behoefte aan aandacht, liefde en ondersteuning, spreken we van psychische verwaarlozing. (10%)

#### **Seksueel misbruik**

Ouderen kunnen het slachtoffer zijn van seksueel misbruik, zoals exhibitionisme, betasten van het lichaam en verkrachting. (1%)

Bij ouderenmishandeling komen vaak meerdere vormen van mishandeling tegelijk voor, zoals psychische mishandeling en financiële uitbuiting.

(Bron: Cijfers op grond van de meldingen bij de steunpunten SHG 2014)

### **Stelling 4**

Ontspoorde zorg van mantelzorgers is ook een vorm van ouderenmishandeling

**Antwoord:** In minstens 19% van de geregistreerde meldingen was sprake van ontspoorde mantelzorg.

#### **Ontspoorde mantelzorg**

Definitie ontspoorde mantelzorg: Als mantelzorgers de zorg voor hun naaste niet meer aan kunnen, lopen ze het risico om te ontsporen in gedrag dat ze zelf ook niet zouden willen

vertonen. Waar de grens ligt tussen goede mantelzorg en ontspoorde mantelzorg kan per persoon en per geval verschillen. Door overbelasting, onwetendheid onkunde, onmacht en/of compassiemoedigheid kan een mantelzorger onbedoeld over grenzen gaan, inadequate zorg leveren, verwaarlozen of op een andere manier onbedoeld schade toebrengen.

Goede zorg slaat sluipenderwijs om in verwaarlozing, verkeerde behandeling of zelfs mishandeling. Een kenmerk van ontspoorde mantelzorg is het ontbreken van opzet of moedwil. (Movisie)

Meest gestelde vragen en antwoorden zijn terug te vinden in de reader, ook goed bruikbaar in gesprekken met collega's en managers.

### **Risicofactoren en Oorzaken**

Waarom worden ouderen mishandeld? Hiervoor kunnen we een aantal verklaringen of risicofactoren noemen.

Mishandeling begint vaak met grensoverschrijdend gedrag: iemand gaat een grens over waardoor hij/zij de van hem/haar afhankelijke oudere lichamelijk, psychisch of materieel schade berokkent. Wie met ouderen werkt (familie, vrijwillig of professioneel) heeft rekening te houden met grenzen en regels: rond lichamelijke integriteit, het betamelijke, privacy et cetera.

In elke bevolkingsgroep komt ouderenmishandeling voor. Dit geldt met name als de pleger geen andere manieren weet om problemen en conflicten op te lossen dan door fysiek of verbaal geweld, of door de oudere te verwaarlozen. Het is echter mogelijk dat er in sociaal zwakkere gezinnen meer risicofactoren aanwezig zijn die bijdragen aan het ontstaan van mishandeling.

Risicofactoren bij de **oudere**:

- Toenemende afhankelijkheid van zorg door lichamelijke en geestelijke achteruitgang. De afhankelijkheid kan ook van financiële of van emotionele aard zijn.
- Familiegeschiedenis: gewelddadig met elkaar omgaan kan van generatie op generatie worden overgedragen.
- Onveilige hechting in het gezinssysteem
- Ingrijpende voorvallen: Er is stress ontstaan door een verhuizing, de dood van een geliefd persoon, verlies van een baan of scheiding van een huisgenoot. Er kan sprake zijn van financiële nood.
- Isolement: Het slachtoffer heeft weinig contact met de buitenwereld.

Risicofactoren bij de **pleger**:

- Afhankelijkheid: De pleger kan afhankelijk zijn van het slachtoffer, bijvoorbeeld voor huisvesting, sociale contacten of inkomen.
- Overbelasting: De zorg is teveel geworden of de zorgbehoefte is groter dan de mantelzorger kan bieden. Ook kan de pleger te kampen hebben met langdurige werkloosheid, moeilijkheden op het werk, relatieproblemen of schulden.
- Psychische gesteldheid. De pleger kan psychiatrische problemen of ontwikkelingsstoornissen hebben. Alcoholisme, drugs- en gokverslaving vergroot het risico van mishandeling.

### **Gevolgen van ouderenmishandeling**

Ouderen zijn vaak geheel of gedeeltelijk afhankelijk van hun omgeving. Dat brengt hen in een kwetsbare positie. Ouderenmishandeling kan ernstige vormen aannemen, maar blijft toch vaak verborgen. Voor veel mensen is het moeilijk hiermee naar buiten te treden.

Gevolgen kunnen zijn

- Ernstig lichamelijk letsel
- Psychosomatische klachten (lichamelijke klachten die hun oorsprong vinden in psychische problemen)

- Eenzaamheid
- Depressie
- Zelfmoord
- Angststoornissen

## 6. Pauze (10 minuten)

## 7. Normen en waarden

Doel:	Eigen normen en waarden en hun invloed op uw reactie bij (vermoeden van) ouderenmishandeling
Werkvorm:	Bespreken grenzen, normen en waarden werken in subgroepjes van drie personen
Materiaal:	vragenlijst (bijlage 2)
Tijd:	30 minuten

### Werkwijze

#### Stap 1.

Leid het spel in door uit te leggen dat er verschillende vormen en gradaties van huiselijk geweld en ouderenmishandeling bestaan en dat iedereen op een eigen wijze hier naar kijkt. Geef aan dat het in deze oefening niet gaat om goede of foute antwoorden.

Verdeel de deelnemers in groepjes van drie. Deel de vragenlijst uit.

Deelnemer één stelt de vragen, deelnemer twee antwoordt met ja of nee, behalve de laatste vraag. Deelnemer drie luistert en tekent aan waar twijfel ontstond bij het antwoorden. Bij twijfel zet de toehoorder een vraagteken bij het nummer.

Nadat de vragenlijst is doorlopen wordt gerouleerd, totdat iedereen aan de beurt is geweest.

#### Stap 2.

Besprek achteraf de vragen waar je een vraagteken bij hebt gezet. Is er iets waar jullie verschillend over denken? Waarom?

#### Stap 3.

Breng de deelnemers terug in de grote groep. Besprek de oefening na. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Er zijn alleen overwegingen. Probeer die overwegingen in het groepsgesprek naar boven te krijgen.

Besprek naderhand dat vorm van mishandeling voor ieder een andere impact kan hebben door eigen ervaringen en opvoeding. Daardoor is de inschatting van de ernst normatief. Het is goed om dit te beseffen en te weten dat het goed is om situaties met collega's te bespreken om een bredere inschatting van ernst te kunnen maken.

Onderstaande punten benoem je in de nabespreking tijdens de discussie.

Wat heeft u meegekregen aan waarden en normen in uw eigen opvoeding en wat neemt u daarvan mee in uw werk?

Wat u zorgwekkend vindt kan verschillen met wat een ander zorgelijk vindt. Praat hier met elkaar over. Houd in het achterhoofd wat het gevolg kan zijn voor het kind. U kunt uzelf de vraag stellen: "Wat ik hier zie; is dat goed genoeg voor deze oudere?"

Kom als team tot een ondergrens: Wanneer komt u altijd in actie met het oog op mogelijke onveiligheid voor de oudere.

Het kan een botsing betekenen met uw eigen normen en grenzen. Houd professionele afstand, zodat u helder kunt nadenken over wat er moet gebeuren.



Weet wat uw antennes zijn met betrekking tot signaleren, zodat u leert waar u op moet letten bij andere signalen. Een oudere dat er verwaarloosd uitziet en stinkt, is vaker eerder een signaal dan een oudere dat er prachtig uitziet. Maar laat u niet misleiden.

Eén signaal is meestal niet voldoende om te komen tot een duidelijk beeld. Om te weten te komen of dit signaal het topje van de ijsberg is, zijn verschillende mogelijkheden beschikbaar, zoals extra observatie, zorgen delen met kinderen/familie, overleg intern of extern (zie de meldcode).

Concluderen: Signaleren van Ouderenmishandeling

- Ouderenmishandeling moet je willen zien.
- Ouderenmishandeling kan ons allemaal gebeuren.
- Een signaal is een kans.
- Belang van het oudere staat voorop.
- Niet wat je ziet maar hoe je kijkt.
- Vergeet ouderenmishandeling; denk aan zorgen die jij hebt over de oudere.

### **Tenslotte nog dit**

Vaak bent u zich niet eens bewust van uw eigen normen en grenzen, omdat het zoiets vanzelfsprekends is dat u er nooit bij stilstaat waar ze nu eigenlijk vandaan komen en of het misschien ook anders zou kunnen. Toch is het van groot belang om u dat te realiseren, omdat de kans anders groot is dat u uw eigen waarden en normen als maatgevend gaat beschouwen.

Maatgevend zijn de signalen die u uit uw observaties haalt, de signalen die u uit de gesprekken met de oudere/kinderen/familie krijgt.

Deze gegevens helpen u om een inschatting te maken over de mogelijke bedreiging of schade voor het oudere. In overleg met kinderen/familie en anderen kunt u een grens stellen wanneer en welk gedrag de oudere mogelijk kan schaden of bedreigen.

Bewustwording van uw eigen ideeën, gevoelens en grenzen is daarbij heel belangrijk.

Je kan deze oefening ook nabespreken op het niveau van de verzorgend: wat zie je bij collega's aan normen en waarden? Wat werkt bevorderend en wat werkt beperkend?

### **Vragenlijst bij: grenzen, normen en waarden**

Antwoord met ja of nee, behalve bij de laatste vraag. Bij twijfel zet de toehoorder een vraagteken bij het nummer. Bespreek achteraf de overwegingen bij die vragen. Welke normen en waarden ontdek je?

1. Als iemand over mijn grenzen gaat mag ik hem stoppen
2. Als iemand steeds teveel van mij vraagt mag ik chagrijnig worden
3. Als mijn geduld op is mag ik iemand best afsnauwen
4. Partners onderling schelden wel eens op elkaar
5. In een ruzie kan er een klap vallen
6. Iemand wegduwen is mishandeling
7. Als het mij teveel wordt mag ik iemand best even aan zijn lot overlaten
8. Als ik iets voor iemand doe verdien ik een beloning
9. Als ik iemand pijn doe uit wanhoop is het te begrijpen
10. Iemand die mijn vrijheid beperkt mag ik dat kwalijk nemen
11. Ik wil iemand best 2x in het uur naar het toilet helpen
12. Als jij niet luistert moet ik voor jouw bestwil handelen
13. Als jij steeds opstaat en dan valt moet ik jou beschermen
14. Als het nodig is moet ik je vastbinden om jou te beschermen
15. Als ik moe ben heb ik het recht om even niet gestoord te worden
17. Iemand die mij slaat mag ik terugslaan
- 18.. Sommige mensen lokken agressief gedrag uit
19. Waar twee vechten hebben twee schuld
20. Als ik voor jou zorg bepaal ik wel wat goed voor jou is

21. Als je dement bent en maar door blijft gaan dan helpt soms alleen een tik
22. Waarom zou je wachten op je erfenis tot nadat iemand dood is, ze hebben er niks aan
23. Ze zeurt soms zoveel dat ik haar slaapmiddelen moet geven om zelf rust te krijgen
24. Als iemand stinkt mag je dat best zeggen
25. Als iemand die ik verzorg zijn bed vaak bevuilt blijf ik het elke keer verschoneren
26. Ik heb een hekel aan afhankelijke mensen
27. Ik heb mijn geduld wel eens verloren
28. Ik heb iemand wel eens willen slaan of schoppen
29. Ik heb iemand geslagen of geschopt (bij nee door naar 34)
30. Dat was terecht
31. Ik vertel wel eens dat ik iemand heb geslagen
32. Ik zou het weer doen (bij nee naar 34)
33. Ik zou het ook doen als er anderen bij waren
34. Wat je onprettig vindt mag je negeren
35. Iemand die zeurt mag je negeren
36. Als er geen bezoek komt mag je de zieke in de pyjama laten
37. Ik zou iemand die ziek is haar sieraden aandoen
38. Als je je voor iets schaamt mag je dat verbergen
39. Ik begrijp het als iemand zijn geduld verliest
40. Ik begrijp het als iemand zijn geduld verliest bij een hele zware verzorging van de partner
41. Ik begrijp het als iemand zijn zelfbeheersing verliest in zo'n geval
42. Ik kan me voorstellen dat ik mijn zelfbeheersing verlies
43. Als ik mijn zelfbeheersing verlies dan.....

(bewerking: Training stop ouderenmishandeling GGD'en Noord-Brabant)

## **8.,Ouderenmishandeling en signaleren DVD**

Doel:	Deelnemers ervaren de heftigheid van ouderenmishandeling Nadenken over signalen en hierover gesprek op gang brengen Kennisoverdracht over signalen
Tijd:	35 minuten
Materiaal:	DVD
Vorm:	Plenaire uitwisseling

### **Informatie voor de trainer**

De DVD is gemaakt in opdracht van het ministerie van VWS en is uitgebracht in het kader van de actie "ouderen in veilige handen".

De dvd bestaat uit 5 scènes van ouderenmishandeling, die allen gespeeld worden.

Deelnemers bekijken de dvd en letten daarbij op signalen, gevolgen en risicofactoren.

Naderhand wordt besproken wat opvalt. In de reader staan signalenlijsten. Daar wijs je de deelnemers op.

Bij het waarnemen van opvallend gedrag tot aan het nemen van een besluit neemt de oudere een centrale plek in. Beroepskrachten delen hun zorgen of twijfels meestal niet als eerste met de oudere/kinderen/familie. Als beroepskrachten iets signaleren bij een oudere en zich hier zorgen over maken, praten ze vaak eerst met collega's en/ of de leidinggevende, ze observeren de oudere en denken na over wat ze gezien hebben. Vragen als: 'heb ik het wel goed gezien; of maak ik geen slechte beurt als blijkt dat er niets aan de hand is?', doen de meeste beroepskrachten aarzelen om contact met oudere/kinderen/familie te zoeken.

Als beroepskracht de oudere/kinderen/familie snel -zo mogelijk als eerste- deelgenoot maakt van de signalen en de daarbij horende zorgen, dan kunnen de oudere/familie samen met de beroepskracht proberen te verhelderen wat er misschien aan de hand is. De visie van de oudere/kinderen/verzorgers op wat er aan de hand is is belangrijk. Wacht hiermee niet tot u alles zeker weet en het 'helemaal' hebt uitgezocht.

### **9. Signaleringsproces**

Doel: Deelnemers hebben kennis van mogelijke signalen.  
Tijd: 15 min.  
Materiaal: Signalenlijsten  
Vorm: Kennisoverdracht/discussie.

### **Signalen**

Signalen worden vaak verschillend geïnterpreteerd. Dit heeft te maken met het verschil in normen en waarden, zoals we net gezien hebben.

Huiselijk geweld en ouderenmishandeling als zodanig is meestal niet in een oogopslag te herkennen. Het betreft signalen die op zich niet specifiek hoeven te zijn voor huiselijk geweld en ouderenmishandeling, maar die ook op een ander probleem kunnen wijzen. Dat maakt het herkennen bijzonder lastig. Vaak zijn het indirecte signalen die een beeld geven van een oudere die niet lekker in zijn vel zit.

Het is daarom belangrijk om gevoelig te worden voor die signalen.

U moet als het ware antennes ontwikkelen om signalen van ouderenmishandeling te kunnen herkennen.

### **Signalen**

Lichamelijke mishandeling:

blauwe plekken, snij-, schaaf- of brandwonden, zwellingen, striemen op het lichaam, versuffing en apathie.

### **Psychische mishandeling**

onverklaarbare angst, woede en/of verdriet, verwardheid, schuchterheid, weinig reactie, wantrouwen, slaap- en/of eetproblemen.

Schending van rechten - Signalen: deuren zijn op slot, overname van zaken die iemand best zelf kan, geen toegang van vrienden of bekenden, geen privacy bij bezoek, geen beschikking over telefoon, geen zelfbeschikking in bijvoorbeeld dagindeling

### **Verwaarlozing**

ondervoeding, uitdroging, stank, doorliggen of andere onverzorgde wonden, vervuiling van zichzelf en/of kleding en/of huis, onvoldoende eten en drinken in huis, lichamelijke achteruitgang, plotselinge vermagering, depressie, frustratie, apathie, verdriet en wanhoop.

### **Seksueel misbruik**

beschadigingen of irritaties aan genitaliën of anus, terugkerende genitale of anale infecties, bloedvlekken in kleding of beddengoed, moeite met zitten of lopen, geslachtsziekten, hevige onrust bij het (ont-)kleden of wassen, veelvuldig seksueel getinte gesprekken voeren.

### **Financiële uitbuiting**

plotselinge of onverklaarbare geldopnames bij de bank, verdwijnen van waardevolle spullen uit huis, onverklaarbaar tekort aan geld, ontstaan schulden, huurachterstand, grote belangstelling van familie voor geld of bezittingen van de oudere, weigeren van informatie over financiële situatie.

De signalenlijst staat in de meldcode en in de reader. Het is belangrijk om voorzichtig met die signalenlijst om te gaan. Er zijn een aantal zaken waar u rekening mee moet houden als het om signaleren van huiselijk geweld en ouderenmishandeling gaat:

- signalen kunnen ook op iets anders wijzen;
- één signaal is nog geen huiselijk geweld of ouderenmishandeling;
- hoe meer signalen, hoe ernstiger;
- u hoeft het niet te bewijzen!

### **Plegers**

Wat weten we over de plegers? Uit de cijfers van 2014 is bekend dat 56% van de pleers een kind of kleinkind is, 34% de (ex-)partner. 61% van de slachtoffers woont samen met partner of familie. De plegers maken bijna altijd deel uit van het sociaal netwerk van de oudere. Vaak weet de oudere wie de pleger is. De pleger geeft regelmatig zorg uit genegenheid

Pleger heeft weinig inzicht in het eigen grensoverschrijdend gedrag

Movisie registreerde dat 19% (minstens) van de casuïstiek ontspoorde mantelzorg betreft, waarbij draagkracht en draaglast niet meer in evenwicht zijn en de mantelzorger overbelast raakt.

Professionals (1%) en vrijwilligers (0,2%) worden nauwelijks als pleger geregistreerd.

Althans niet bij de steunpunten huiselijk geweld of meldpunten ouderenmishandeling. (Bron: Movisie Ouderenmishandeling in 2012; registraties van ouderenmishandeling)

Een vermoeden van huiselijk geweld en/of ouderenmishandeling is altijd reden om actie te ondernemen. Bijvoorbeeld door Veilig Thuis te bellen voor een advies.

### **Signaleren heeft te maken met:**

*kunnen*: kennis van signalen

*willen*: signalen willen zien en in actie willen komen; eigen mentaliteit normen en waarden bepalen voor een groot deel of iets als signaal binnenkomt of tot zorg ontwikkeld wordt

*durven*: signalen durven zien en stappen durven ondernemen. Hier gaat het om angst, twijfel, motivatie en daadkracht.

Signaleren is in de eerste plaats: waarnemen wat waar te nemen is. Over het algemeen bestaat de neiging om een signaal direct te interpreteren en te beoordelen. Belangrijk is om zo objectief mogelijk waar te nemen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen observeren (waarnemen wat er concreet gebeurt) en interpreteren (een mening of betekenis geven aan wat u ziet).

Kinderen/familie die mishandelen, proberen de mishandeling voor de buitenwereld verborgen te houden. Soms zijn er bepaalde gebeurtenissen of indirecte signalen die buitenstaanders aan het denken zetten, bijvoorbeeld:

- een ander dan de ouder wil het woord doen
- een derde dominante persoon is in bijna alle besprekingen aanwezig
- negeren, kleineren, autonomie ontnemen
- zenuwachtig of juist teruggetrokken gedrag van de oudere
- doorliggen, contracturen, ondervoeding, slechte hygiëne
- oude en versleten kleding; familie niet bereid tot het kopen van nieuwe kleding
- gebrek aan belangstelling voor de oudere
- afwijzende houding van de kinderen/familie tegenover de oudere

### **Boodschap:**

Signaleren = communicatie, dus 2- richtingsverkeer.

De werkelijkheid is meestal zo complex, dat ieder daar slechts een beperkt gedeelte van ziet. De werkelijkheid doet zich anders voor, al naar gelang de eigen rol en de positie die men daarin inneemt.

### **Transfer naar eigen werk**

Zijn er collega's die wel dingen zien, maar niets doen? Waar wordt je waarneming door beïnvloedt? Zoals bijvoorbeeld: waarden en normen, ervaringen, opleidingsachtergrond, hoe je in je vel zit.

Denk hier even over na en schrijf het op. Wil iemand hier nog iets over zeggen?

### **Hoe kun je collega's beter laten signaleren?**

Welke rol van jou als aandachtsfunctionaris sluit hierop aan? (Niveau coach of niveau beleidsadviseur? Of beiden?)

En hoe zou je dat vorm kunnen geven in je eigen organisatie?

Welke signalen kom je zelf in de praktijk tegen? Actuele casus?

## **10. Focus op eigen casuïstiek**

Doel : deelnemer onderzoekt eigen casuïstiek

Tijd : 15 minuten

Vorm : gesprek in tweetallen

Materiaal : handout met signalenlijst en risicofactoren

Ga 20 minuten in tweetallen uiteen en bespreek een eigen casus en zoek uit welke signalen je hebt en wat je kernzorgen (kernprobleem) zijn. Neem de signalenlijst uit de reader erbij en zoek uit wat je wel en niet weet en wat je nog uit zou moeten zoeken.

Bedenk wie je nog zou moeten spreken om een vollediger beeld te krijgen? Welke vragen ga je stellen? Je kunt dit gesprek voorbereiden als huiswerk voor de keer dat we een gesprek met Veilig Thuis hebben en gespreksvoering met de acteur oefenen.

Nabespreking: Wie heeft het kernprobleem duidelijk? En wie gaat nog een gesprek aan en met wie?

## **11. Terugblik en afronding**

Kunnen we op deze weg blijven doorgaan?

Samenvattend en terugkijkend hebben we vandaag naast kennismaken en het stellen van leerdoelen het voornamelijk gehad over de taken rondom de competenties “

‘informer/profileren’”. Bedenk dat de informatie en de oefeningen bij uitstek ook geschikt zijn om met je team/ medewerkers te doen wanneer jij hen gaat informeren, motiveren, inzicht geven en zelf coachen. Dus... doe er je voordeel mee...

Als dagdeel twee naar een andere dag gaat vraag dan aan de deelnemers of de training op deze manier aan de verwachtingen van de deelnemers voldoet, zijn er eventueel andere wensen? Anders start je hier de middag mee.

Aan het einde van dagdeel 2 kunnen we niet uitgebreid evalueren

Huiswerk voor de volgende keer

- Checklist implementatie, meldcode
- Actieplanner bijwerken

## Dagdeel 2

## Dagdeel 2

### Programma

• Welkom, terugblik en programma	10
• Dilemma's, twijfels en weerstanden	15
• Werken met de meldcode	20
• De zorgstructuur	20
• Veilige zorgrelatie	20
• Wilsbekwaamheid	10
• Stilstaan bij eigen casuïstiek	20
• Werkwijze Veilig Thuis	55
• Hulp en herstel	5
• Nabespreking en afronding	5

Totaal 180

### Competenties

- Bewustwording
- Handelen
- Informeren
- Adviseren
- Implementeren

### 1. Welkom, terugblik en programma

Doel deelnemers halen actief de stof van de vorige bijeenkomst voor ogen  
De trainer zorgt voor de continuïteit in de bijeenkomsten  
Deelnemers stellen vragen

Tijd 10 minuten

Materiaal flapover

Vorm Eén voor één op de flap komen schrijven; daarna plenair gesprek

### 2.. Dilemma's, twijfels en weerstanden

Doel : Deelnemers weten dat dilemma's, twijfels en weerstanden een rol spelen tijdens het proces van signaleren en handelen bij vermoedens van ouderenmishandeling.

Tijd : 15 min.

Materiaal : -

Vorm : Kennisoverdracht en discussie aan de hand van stelling

### Definitie Dilemma

Een keuze tussen twee wegen die beiden bezwaren hebben.

Iedereen die een vermoeden van ouderenmishandeling heeft, wordt geconfronteerd met dilemma's en twijfels: onmacht, ongelooft, boosheid, niet weten wat te doen etc.

Bijvoorbeeld:

Wil ik het eigenlijk wel weten al die ellende?, Of een harde stem die roept: misschien valt het allemaal wel mee, een stem die wil geruststellen. Of dat we denken wanneer een oudere vertelt wel eens een klap te krijgen, dat het één klap is en dat het wel meevalt.

Kortom:

De wil om het te willen zien komt regelmatig in het gedrang.

Het is lastig om met al die gevoelens en vragen uw eigen houding te bepalen.

Gevoeligheid ontwikkelen voor signalering van ouderenmishandeling heeft dus ook te maken met inzicht in eigen dilemma's.

Wanneer u een intuïtief gevoel heeft dat er iets mis is met een oudere kunnen dilemma's, twijfels of weerstanden een rol gaan spelen waardoor u signalerende taak belemmerd wordt. De kunst is om u hiervan bewust te zijn en er mee om te leren gaan.

Dilemma's kunnen op verschillende gebieden spelen. Bijvoorbeeld:

**Persoonlijke dilemma's**

Wie ben ik om te zeggen dat partner/kinderen zo niet moeten omgaan met hun ouder? Als ik er iets van zeg, dan worden ze agressief tegen mij. Zulke aardige kinderen zullen zo iets toch niet doen?

**Organisatorische dilemma's**

Er zijn binnen de organisatie geen duidelijke afspraken gemaakt over het omgaan met vermoedens.

**Culturele of godsdienstige dilemma's**

Mag of moet ik rekening houden met andere opvattingen in andere (gezins)culturen?

### **Uitdelen dilemmalijst**

Deel de dilemmalijst uit met de vraag: De vraag: 'Lees deze lijst door en bedenk welk dilemma of dilemma's bij u een rol kunnen gaan spelen op het moment dat u een vermoeden hebt van huiselijk geweld en/of ouderenmishandeling?'

Wanneer u de lijst eerst uitdeelt kunt u de deelnemers aan laten kruisen welke dilemma's bij hen een rol (kunnen) spelen. Daarna plenair bespreken.

Bijvoorbeeld aan de hand van de vraag: wie wil zeggen welke dilemma's hij heeft aangekruist en dit toelichten.

Het signaleren van ouderenmishandeling is een kwestie van kunnen, willen en durven.

Soms zijn er persoonlijke redenen die u ervan weerhouden om ouderenmishandeling te willen zien en er iets mee te doen. Belangrijk is dat u het van u zelf weet, dan kunt u leren er mee om te gaan. *Lees de volgende redenen en bedenk welke bij u kunnen spelen.*

- De angst voor het onbekende: waar begint u aan?
- U wilt u er niet mee bemoeien omdat u het toch al zo druk hebt.
- De angst voor de reacties van het slachtoffer als u er met hem/haar over praat. Wat maakt u allemaal los?
- Uw onzekerheid of u wel voldoende kennis hebt om in te kunnen schatten of u wel met een echte mishandelingsituatie te maken hebt.
- Stel dat het geen ouderenmishandeling is.
- De angst voor de agressie van de kinderen/ verzorgers van het slachtoffer.



- U vindt dat u zich niet moet bemoeien met hoe kinderen en ouders met elkaar omgaan.
- U weet niet wat u moet doen wanneer u een vermoeden van ouderenmishandeling hebt.
- U denkt dat kinderen/verzorgers hun ouder zoiets niet aan doen.
- Het slachtoffer wil niet dat u er met anderen over praat.

### **Nabespreking**

Voor de trainer: zie de lijst 'de twintig meest gestelde weerstanden'.

Doel van de nabespreking is om te komen tot het verkleinen van de dilemma's, twijfels en weerstanden, zodat deelnemers komen tot handelen.

Uit ervaring blijkt dat veel beroepskrachten loyaal zijn naar de familie toe. Dit blijkt dus een belangrijk dilemma. Vaak worden er redenen gezocht (ter vergoelijking) waarom een ouder bepaalde signalen vertoont die kunnen duiden op oudermishandeling, bijv.:

- Die zoon staat er ook alleen voor.
- De kinderen hebben een druk leven met hun baan en eigen gezin
- De oudere vertoont ook heel moeilijk gedrag, hij is hier bij ons ook lastig, etc.
- De familie doet heel erg haar best.

De loyaliteit aan partner en kinderen bemoeilijken het signaleren van een vermoeden van ouderenmishandeling.

### **Dilemma's en de rol van aandachtfunctionaris:?**

Hoe kun je met dilemma's van collega's omgaan? Waarom is het belangrijk om hier aandacht voor te hebben?

Motivatie: kennen, kunnen, zorgen en invloed.

**Variant 1** dilemma's verzamelen in de groep: welke dilemma's hebben jullie om te handelen?

**Variant 2** : bij tijdgebrek: geef de dilemmalijst mee als huiswerk voor de volgende bijeenkomst.

### 3. Meldcode

Doel	Deelnemers zijn zich bewust van de stappen van de meldcode en de volgorde van handelen Deelnemers kunnen de meldcode toepassen en uitvoeren Deelnemers kunnen de meldcode overdragen aan de medewerkers
Tijd	20 minuten
Materiaal	Sorteerkaartjes met de stappen van de meldcode
Vorm	Discussie in groepjes

#### Werkwijze

De trainer checkt of en hoe de meldcode bekend is bij de deelnemers.  
De trainer verdeelt de deelnemers in groepjes van drie. De trainer laat de stappen op volgorde laten leggen in groepjes van 3.

Samen met de deelnemers worden de resultaten besproken. Daarna toelichting door de trainer op de stappen.  
(Check of de deelnemers de aanpassingen in wet 2013 hebben doorgevoerd)

.Laat de deelnemers aantekeningen maken in de to-do list (actieplanner)!

### 4. De zorgstructuur van de organisatie en de meldcode

Doel	: Aan de hand van het stappenplan leert de deelnemer de eigen taken en verantwoordelijkheden : de deelnemer maakt kennis met de zorgstructuur van de organisatie
Tijd	: 20 minuten
Materiaal	: stappenplan van de meldcode
Werkvorm	: Discussie in 2-tallen en plenaire bespreking

#### Tekst voor de trainer

Aan de hand van het stappenplan leert de deelnemer de taken en verantwoordelijkheden kennen: de eigen taken en verantwoordelijkheden en de taken en verantwoordelijkheden van collega's met een andere functie.

In tweetallen worden de zorgstructuur van de organisatie besproken. Er wordt gekeken naar de eigen taken en verantwoordelijkheden en die van collega's.

In een plenaire terugkoppeling worden de stappen en de de taken en verantwoordelijkheden besproken, daaraan gekoppeld de leerdoelen van deze training

Hoe staat het met protocol/ implementatie binnen de organisatie?

Vul de taken en verantwoordelijkheden op een leeg blad met de 5 stappen van de meldcode.

Wat doet jullie organisatie al volgens de meldcode? Welke taken en verantwoordelijkheden kun je verdelen? Welke samenwerkingspartners?

Ernst bepalen gebeurt door Velig Thuis. Of zelf risicotaxatie?

#### Plenaire terugkoppeling

In een plenaire terugkoppeling worden de taken en verantwoordelijkheden besproken, daaraan gekoppeld de leerdoelen van deze training  
Bespreek de fasen van de meldcode.

Discussie over de volgende onderwerpen:

Wordt de meldcode gebruikt?

Hoe wordt de meldcode gebruikt?

Welke taken en verantwoordelijkheden staan beschreven in de meldcode?  
Zijn de handelingsmogelijkheden die beschreven zijn in de meldcode verwerkt in de werkprocessen? Op welke wijze?  
Met welke organisaties wordt samengewerkt?  
Wat zijn de samenwerkingsafspraken?

### **Tekst voor de trainer:**

#### **Taken en grenzen**

Om goed te kunnen signaleren en daarop te handelen is het belangrijk dat binnen een organisatie duidelijkheid bestaat over taken en grenzen. Wie doet wat op welk moment?

#### **Taken organisatie**

- Opnemen meldcode in het kwaliteitsbeleid
- Meldcode implementeren
- Medewerkers ondersteunen
- Zorgen voor de zorgstructuur: aanstellen aandachtsfunctionaris

#### **Taken aandachtsfunctionaris**

- Vraagbaak
- Expertise signalen en stappen
- Inbreng in de zorgstructuur
- Overleg met interne en externe collega's
- Bespreekverantwoordelijkheid om zorgen te bevestigen
- Coördinatie oudere/familie
- Contacten Veilig Thuis
- Contacten met wijkteam
- Privacy, dossiervorming, verslaglegging
- Taakverdeling
- Aansluiting op de werkprocessen
- Samenwerking
- Veiligheid

#### **Taken van medewerker**

- Signaleren
- Zorgen delen met naaste collega's en oudere/kinderen/familie
- Bespreken resultaten ondernomen stappen
- Zorgen voor veilige omgeving voor het kind

#### **Veilige omgeving voor de oudere**

- Structuur geeft veiligheid
- Dagelijkse gang van zaken door laten gaan
- Aandacht voor de ouderen: presentie, Interesse, gesprekjes of activiteiten naar behoefte

#### **Bewaak uw grenzen**

- Zorgaanbieder verleent professionele hulp aan oudere
- Oudere is verantwoordelijk voor verandering van de situatie

#### **Discussie over de volgende onderwerpen:**

Wie voert binnen de organisatie welke taken uit m.b.t. het signaleren en handelen?  
Zijn de deelnemers tevreden over de handelingsmogelijkheden en zoals deze worden ingezet binnen de organisatie?

### **Bekijken van checklist meldcode.**

Is alles goed geregeld bij jullie? Zo niet: wat ga je daarmee doen? → op niveau van coach en op niveau van beleidsadviseur?

Dit meegegeven als huiswerk!! Vul in op de actieplanneer

### **Tip voor de trainer**

Het handelen is tijdens deze bijeenkomst specifiek gericht op de organisatie waar getraind wordt.

Dat betekent dat u als trainer kennis nodig heeft over deze organisatie met betrekking tot:

- de meldcode van de organisatie of het samenwerkingsverband;
- de eventuele aandachtsfunctionaris (huiselijk geweld en) ouderenmishandeling;
- de verdeling van taken en verantwoordelijkheden binnen de organisatie;
- de aansluiting van de meldcode op de werkprocessen;
- het omgaan met privacy en dossiervorming;

Deze informatie kan de trainer uitdiepen in het voorgesprek met de opdrachtgever, eventueel met een beleidsmedewerker die inhoudelijk deskundig is binnen de organisatie, door het lezen van de meldcode, het bezoeken van de website en het aanvragen van het informatieboekje over de organisatie. Raadpleeg indien nodig ook de achtergrondinformatie en inhoudelijke websites.

## **4. Veilige Zorgrelatie**

Doel :

Tijd : 20

Materiaal : Film Zembla (16-01-2015), HANDOUT “ veilige zorgrelatie”

Vorm : Film “mishandeling door professional” uit Zembla, kennisoverdracht

### **Tekst trainer:**

#### **Wat kan je doen?**

De leidraad geeft heel specifiek handvatten h oe om te gaan met geweld in de zorgrelatie door professionals en vrijwilligers. Het helpt organisaties op weg om deze moeilijke onderwerpen aan te pakken: door te werken aan bewustwording, preventie en een stappenplan voor interventie. Beleidsmakers, individuele medewerkers, vrijwilligers, maatjes  en cliënten en cliëntenraden kunnen er heel gericht en praktisch mee aan de slag.

### **Hulpmiddelen**

Het is nodig om te zorgen voor een open cultuur, waarin een mogelijk vermoeden van mishandeling door een medewerker kan worden aangekaart.

Waarin kan worden gesproken over de manier van omgang met ouderen binnen de organisatie. Je creëert zo’n cultuur door het onderwerp mishandeling, en vooral de noodzaak voor preventie ervan, in alle openheid te agenderen

Het gezamenlijk volgen van een cursus over de mishandeling van ouderen door de leidinggevende en medewerkers is ook een mogelijkheid om een open aanspreekcultuur te bevorderen.

Maatregelen, die helpen om een om ouderenmishandeling door medewerkers te verminderen:

- Inbedden in beleid en ondersteuning in de organisatie
- Stappenplan
- Cre eren veilig meldklimaat
- Aanspreekcultuur: hoe overwin je de angst om collega’s aan te spreken?’
- Route naar de IGZ, politie

### Omgangsvormen vastleggen

- Zorgen voor een open aanspreekcultuur
- Zo veel mogelijk zorgen voor vier ogen, vier oren en transparantie
- Strikte werving en selectie
- Zorgen voor deskundig en stabiel personeel
- Opnemen in kwaliteitszorg
- Regels opstellen voor cameragebruik
- Ouderen weerbaar maken
- De rol van de oudere versterken
- Goed signaleren
- Melden
- Protocol na een melding van misbruik /mishandeling

(Bron: "In veilige handen", website van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk)

### **Meldpunt ouderenmishandeling bij de IGZ.**

Slachtoffers van mishandeling in een zorginstelling, kunnen een melding doen bij het Meldpunt Ouderenmishandeling in de zorg. Familieleden of vrienden kunnen de melding ook voor het slachtoffer doen. Daarnaast kunnen zorgverleners, medewerkers en bestuurders van zorginstellingen ouderenmishandeling melden. Het Meldpunt Ouderenmishandeling in de zorg is ondergebracht bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

Meldingen van of vragen over ouderenmishandeling in de zorg bij het Meldpunt kunnen worden gedaan via telefoonnummer 088 120 50 50 (werkdagen 09.00 tot 17.00 uur, lokaal tarief) Via de mail [ouderenmishandeling@igz.nl](mailto:ouderenmishandeling@igz.nl)

## 5. Wilsbekwaamheid

Doel  
 Tijd : 20 minuten  
 Materiaal : powerpoint  
 Werkvorm : kennisoverdracht

### Mogelijke situaties bij ouderenmishandeling en ontspoorde zorg

Mate van mishandeling en behoefte aan hulp	Wilsbekwaamheid	Te ondernemen acties door professional
A. De twijfel over mishandeling of ontspoorde zorg blijft bestaan	Wilsbekwaam	Schakel indien nodig andere hulp in. <b>Bij twijfel:</b> Ga door met het verzamelen van informatie en observeren. Overleg met Veilig Thuis Vraag iemand om mee te observeren. Herhaal (delen) uit het onderzoek.
B. Er is sprake van mishandeling of ontspoorde zorg maar betrokkenen willen géén hulp	Wilsbekwaam	<b>Zo mogelijk:</b> Zorg voor veiligheid. Schrijf een <u>veiligheidsplan</u> , zorg voor een vangnet. Blijf indien mogelijk contact houden. Geef een telefoonnummer dat dag en nacht bereikbaar is. Leg ongevraagd een huisbezoek af bij de cliënt. Informeer de huisarts zodat deze ook alert is. <b>Zo nodig:</b> Doe een melding bij Veilig Thuis. Soms kan een <u>tijdelijk huisverbod</u> worden opgelegd. Betrek hiervoor de politie.
C. Er is sprake van mishandeling of ontspoorde zorg en betrokkenen willen hulp	Wilsbekwaam	Inventariseer welke hulp past bij de situatie en oorzaken van de mishandeling. Neem met slachtoffer en pleger de mogelijkheden voor hulp door. Verwijs zo nodig door naar andere instellingen (zo nodig d.m.v. een warme overdracht). Monitor de casus of vraag een netwerkpartner deze taak over te nemen. Maak een veiligheidsplan.
D. Er is sprake van mishandeling of ontspoorde zorg en betrokkenen willen wel/geen hulp	Wils <b>on</b> bekwaam	Neem contact op met de bewindvoerder, mentor of curator indien aanwezig. Soms is het nodig om een bewindvoerder, mentor of curator aan te stellen. Dit verloopt via de rechtbank. Er is een verklaring van een arts/psychiater nodig.
<p><b>Wilsonbekwaam:</b> Personen die niet in staat kunnen worden geacht tot een redelijke waardering van hun belangen ter zake van een beslissing of situatie die aan de orde is. Om deze mensen te beschermen, bijvoorbeeld tegen misbruik van anderen, is het mogelijk een regeling te treffen. De Nederlandse wetgeving kent drie maatregelen: <u>bewindvoering</u>, <u>mentorschap</u> en <u>curatele</u></p>		

## **Zelfbeschikkingsrecht**

Het is mogelijk om tegen de wens van de oudere in te handelen en hem/haar toch te verplaatsen naar crisisopvang. Dit raakt echter aan het zelfbeschikkingsrecht van de oudere. Zelfbeschikking heeft betrekking op het respect voor de eigen inrichting van leven en in dit geval de keuze van de oudere om de situatie van mishandeling te verkiezen boven een mogelijk definitieve overstap naar een verpleeg- of verzorgingshuis. Ingrijpen kan toch mogelijk en noodzakelijk zijn. De bemoeienis van buitenaf is legitiemer naarmate de oudere in een situatie van toegenomen afhankelijkheid en kwetsbaarheid verkeert. In dat geval wordt de verantwoordelijkheid van omstanders om een einde te maken aan de bedreigende situatie groter.

## **Wilsbekwaamheid**

Het zelfbeschikkingsrecht wordt in zekere zin ingeperkt wanneer de wilsbekwaamheid van de oudere afneemt, bijvoorbeeld door beginnende mentale achteruitgang of dementie: de oudere is minder goed in staat om zelf beslissingen te nemen. Wilsbekwaamheid is geen reden om geen rekening te houden met wat de oudere zelf wenst dat er gebeurt, prettig vindt of wat bij hem/haar past. Wilsbekwaamheid is namelijk niet willoos.

Anderzijds: dat iemand niet naar crisisopvang wil gaan, wil niet zeggen dat verplaatsing niet goed voor de persoon in kwestie kan zijn, ook wanneer die uitmondt in een definitief verblijf in een verpleeg- of verzorgingshuis. Indien hulpverleners toch tegen de wens van de oudere willen ingaan, is het daarom van belang om binnen het kader van de uithuisplaatsing zoveel mogelijk rekening te houden met voorkeuren van de oudere waaraan wel tegemoetgekomen kan worden.

Hulp kan niet opgedrongen worden, maar het is belangrijk het slachtoffer in ieder geval goed uit te leggen wat de mogelijkheden zijn en welke keuzes er gemaakt kunnen worden. Het slachtoffer bepaalt –indien wilsbekwaam- uiteindelijk zelf of hij/zij al dan niet hulp accepteert.

## **6. Handelingsmogelijkheden**

Doel:	aandachtsfunctionarissen hebben zicht op handelingsmogelijkheden voor veiligheid en herstel
Tijd:	20 minuten
Materiaal	powerpoint
Werkvorm	kennisoverdracht

### **Herstel van Veiligheid!**

#### **Veilig Thuis:**

Bij ouderenmishandeling in huiselijke kring kan men voor advies en melding terecht bij Veilig Thuis. Het slachtoffer kan dit zelf doen, maar bijvoorbeeld ook een mantelzorger of een familielid.

Veilig Thuis is een voor iedere burger en professional toegankelijke en (telefonisch) goed bereikbare organisatie. Slachtoffers, plegers en getuigen van huiselijk en seksueel geweld, maar ook beroepsgroepen kunnen er terecht voor informatie, advies, melding en doorverwijzing. Het steunpunt spreekt met slachtoffers, plegers en kinderen om de problemen in kaart te brengen en de hulpvragen te verhelderen. Daarbij onderzoekt het steunpunt welke hulpverlening door welke instelling al wordt geboden, of geboden kan worden. Waar nodig motiveert de medewerker van het steunpunt degenen die de problemen ontkennen of hulp weigeren, of moeite hebben met aangifte doen bij de politie.

Veilig Thuis werkt samen met andere instellingen en instanties in lokale en regionale samenwerkingsverbanden.

De samenwerking is door de gemeente(n) geregeld en vastgelegd in convenanten met afspraken over de functies en taken van Veilig Thuis, zoals de front officefunctie, de procesregie en registratie. Veilig Thuis wordt bemenst door professionals met aantoonbare expertise in de aanpak van huiselijk geweld.

**Bij crisis:** politie, Veilig Thuis, crisisopvang

### **Tekst voor de trainer**

#### **Hulp**

Hulp kan niet opgedrongen worden, maar het is belangrijk het slachtoffer in ieder geval goed uit te leggen wat de mogelijkheden zijn en welke keuzes er gemaakt kunnen worden. Het slachtoffer bepaalt –indien wilsbekwaam- uiteindelijk zelf of hij/zij al dan niet hulp accepteert. De combinatie van afhankelijkheid, kluwen van problemen en geringe medewerking van slachtoffer en pleger(s) maakt het voor hulpverleners die zich zorgen maken om een oudere, moeilijk om hulp te bieden om het geweld te doen stoppen. Dit is kenmerkend voor ouderenmishandeling.

Ouderen trekken niet gauw zelf aan de bel voor hulp. Vaak zijn zij daar eenvoudigweg niet (meer) toe in staat, bijvoorbeeld wanneer de oudere dement is of bedlegerig is geworden. Ouderenmishandeling is omgeven door schaamte en angst: om de verzorging en aandacht (hoe beperkt en onveilig ook) kwijt te raken; maar ook uit schaamte bij de pleger over het 'falen' in de verzorging, en bij het slachtoffer dat het zover gekomen is.

Vrijwel nooit vraagt het slachtoffer zelf om hulp, laat staan dat deze aangifte bij de politie doet. Er is dus ook zelden sprake van expliciete toestemming van het slachtoffer voor interventie: vaak kan men dit met moeite na overreding verkrijgen, soms in het geheel niet.

Een aandachtsfunctionaris formuleerde de vertwijfeling als volgt:

“Het lastige is dat diegene die belt meestal niet diegene is om wie het gaat en dat maakt dat je, eigenlijk net als bij kindermishandeling, om de persoon heen allerlei research moet doen om na te gaan of de signalen die je krijgt tekenen zijn van mishandeling. En dan zit je ook nog met het dilemma dat volwassenen en ook ouderen, als autonoom worden gezien en zelf keuzes kunnen en moeten maken, daar staat tegenover dat de oudere tegelijkertijd ook afhankelijk is. Het is altijd geschipper tussen die twee.”

(Bron: movisie Naar methodisch werken bij ouderenmishandeling 2007)

#### **Vrijwillige hulp**

De hulp die geboden wordt is systemisch en wordt zo mogelijk ingezet na een familie(netwerk)beraad. De mogelijkheden binnen het systeem worden verkend. Slachtoffer en pleger zijn afhankelijk van elkaar. De hulpverlening wordt volgens Één gezin, één plangeboden.

#### **In het kader van drang en dwang**

##### **Civielrechtelijk**

- Mentorschap
- Bewindvoering
- Curatele

##### **Strafrecht**

- Tijdelijk huisverbod
- Aangifte en vervolging

##### **Zorg**

- BOPZ



## **7. Voorbereiding op gesprek met medewerker Veilig Thuis aan de hand van de eigen casuïstiek**

Doel: Adviesgesprek voorbereiden met Veilig Thuis  
Tijd: 20 minuten  
Materiaal: Eigen casuïstiek (uit de eerste bijeenkomst)  
Vorm: In groepjes tweetallen

In vorige bijeenkomst gekeken naar eigen casuïstiek. Bereid in tweetallen voor hoe je de meldcode inzet op je eigen casuïstiek. Wat heb je gedaan en wat moet je doen?  
Wat ga je vragen aan Veilig Thuis?

## **8. Voorlichting werkwijze Veilig Thuis**

Doel : Deelnemer heeft kennis van de werkwijze van Veilig Thuis en is in staat advies te vragen aan Veilig Thuis  
Tijd : 30 minuten  
Materiaal : Powerpoint  
Vorm : Een maatschappelijk werker van het VEILIG THUIS (gastdocent) voor kennisoverdracht/vragen.

De gastdocent bespreekt de werkwijze van het VEILIG THUIS en geeft gelegenheid tot vragen stellen. Indien er tijd en behoefte is een adviesgesprek voeren met de gastdocent.

### **Gastdocent Veilig Thuis**

De maatschappelijk werker van het VEILIG THUIS kan uitleg geven over de werkwijze van het VEILIG THUIS, vragen beantwoorden en eventueel een adviesgesprek in de groep voeren. Het VEILIG THUIS is bij uitstek deskundig op het onderwerp ouderenmishandeling. Ten eerste is het voordeel van deelname door het VEILIG THUIS aan deze training dat het een drempelverlagend effect heeft. Een maatschappelijk werker van het VEILIG THUIS kan deelnemers laten ervaren dat overleg met het VEILIG THUIS effect heeft op een aantal vaardigheden en handelingsmogelijkheden van de deelnemer.

Deelnemers ervaren dat zij hulp krijgen bij het maken van een inschatting van de problemen van de oudere. Zij krijgen tips hoe zij hun zorgen met oudere/familie kunnen bespreken. Ook kan het VEILIG THUIS overleggen met de deelnemer welke hulp de deelnemer kan bieden aan de oudere/de familie.

Ten tweede is er de mogelijkheid om de VEILIG THUIS medewerker beleidsmatig uit te vragen over samenwerking, actuele ontwikkelingen, storingen enz.

Vragen kunnen zijn: al contact met VEILIG THUIS? Collega's ervaring mee?  
Weerstand/vragen bij collega's?

## **9. Adviesgesprek VEILIG THUIS**

Doel : Deelnemer is in staat advies te vragen aan Veilig Thuis.  
Materiaal : Casussen van deelnemers  
Vorm : Uitwisseling  
Gastdocent: Maatschappelijk werker VEILIG THUIS

Signalen uit de praktijk die tijdens incidentmethode zijn genoemd (staan op flap), worden voorgelegd aan de medewerker van Veilig Thuis. Kies een casus waar advies vanuit het VEILIG THUIS nodig is.

Laat deze deelnemer(s) een advies- of meldingsgesprek doen met een VEILIG THUIS-medewerker. Men ervaart dan op welke wijze een dergelijk gesprek gaat, op welke vragen men bedacht kan zijn.

### **Nabespreking na het gesprek**

#### **Bij adviesgesprek:**

- Heeft u voldoende informatie kunnen geven?
- Heeft u het gevoel dat u gehoord bent?
- Is er een goed beeld over de oudere/de familie ontstaan?
- Welk advies heeft u gekregen?
- Is dit een advies op maat?
- Kunt u er nu mee verder?

Dit laatste kan ook aan de andere aanwezigen gevraagd worden.

#### *Bij meldingsgesprek:*

- Heeft u voldoende informatie kunnen geven?
- Heeft u het gevoel dat u gehoord bent?
- Is er een goed beeld over het gezin ontstaan?
- Wat gaat het VEILIG THUIS nu doen?
- Wat kunt u nu nog doen?
- Kunt u er nu mee verder?

Dit laatste kan ook aan de andere aanwezigen gevraagd worden. Bedank na afloop de VEILIG THUIS-collega voor zijn/ haar bijdrage. Het verdient nadrukkelijk de voorkeur deze adviesgesprekken op te voeren als een officieel adviesgesprek met een maatschappelijk werker van het VEILIG THUIS.

## **10. Afronding en vooruitblik**

Thuisopdracht: de deelnemers

- Bekijkt de checklist meldcode voor de eigen organisatie
- Verwerkt in de actieplanner wat je komende acties zijn
- Bereidt een elevator pitch voor
- Leest de bijhorende informatie in de reader

### Dagdeel 3 Begeleidiingsvaardigheden

1.	Welkom, terugblik en programma	15
2.	Elevator pitch: presentatie Aandachtsfunctionaris:	35
3..	Waarom coachen?	10
4.	Kernkwaliteiten, allergieën, valkuilen en uitdagingen van de deelnemer in de rol van aandachtfunctionars	40
5,.	Pauze	10
6.	Coachingsvaardigheden: werken met het GROW mode	55
7.	Motiveren; Prochaska en di Clemente	10
8.	Oefening uitspraken draaideurmodel	10
9. .	Evaluatie, afsluiting	5
Totaal		180

### Competenties: Begeleidiingsvaardigheden

- Zicht op kernkwaliteiten, valkuilen, allergieën en uitdagingen
- Coachen
- Motiveren

### Module 3. Begeleidiingsvaardigheden

#### 1. Welkom, terugblik en programma

Doel deelnemers halen actief de stof van de vorige bijeenkomst voor ogen  
De trainer zorgt voor de continuïteit in de bijeenkomsten  
Deelnemers stellen vragen

Tijd 10 minuten

Materiaal flapover

Vorm Één voor één op de flap komen schrijven; daarna plenair gesprek

Tekst voor de trainer:

Wat is er blijven hangen van vorige keer?

Reader: vragen?

Checklist gevuld? Dingen op de actieplanner erbij geschreven?

#### 2. Elevator pitch

Doel deelnemers kunnen kort en krachtig hun functie uitleggen aan anderen

Tijd 35 minuten

Materiaal secondenwijzer/stopwatch

Vorm deelnemers dragen hun pitch plenair voor

**Tekst voor de trainer:**

De definitie van een succesvolle elevator pitch is niet voor niets dat u in ongeveer vijf zinnen kunt uitleggen wat u doet als aandachtfunctionaris. De aandachtspan van potentiële luisteraar is doorgaans niet al te lang. Je moet dus vanaf het eerste moment hun interesse weten te wekken. Bereid dus een zo kort mogelijke pitch voor, waardoor u de rest van de tijd kunt besteden aan het beantwoorden van vragen of toelichten van details.

We gaan een pitch maken en oefenen. Tip: oefen de pitch ook op je leidinggevende of een andere collega. Oftewel: mensen die graag horen waar je mee bezig bent, maar wellicht geen zin hebben om naar een verhaal van veertig minuten te luisteren ....  
Hoe vaker u de pitch oefent, des te beter u de tekst in uw hoofd heeft zitten en hoe spontaner u hierover kunt vertellen.

Deelnemers krijgen 5 minuten de tijd om hun pitch voor te bereiden. Daarna krijgen ze 30 seconden om hun pitch voor te dragen.

Laat de andere deelnemers reageren op de voorgedragen pitches.

### 3. Waarom coachen?

Doel	Deelnemers kennen belang van coaching van collega's bij vermoedens van ouderenmishandeling Deelnemers weten wat coaching is
Tijd	10 minuten
Materiaal	powerpoint
Vorm	kennisoverdracht

#### Tekst voor de trainer

Coaching bij situaties van vermoeden rond ouderenmishandeling

Als aandachtfunctionaris, manager of getrainde collega zullen er vermoedens of zorgen rond ouderenmishandeling met je gedeeld worden. De signalerende collega is vanwege de eigen oprechte zorgen om de oudere en de situatie goed kennend, zelf de meest voor de hand liggende collega zijn om in de eerste instantie te gaan handelen (gesprek met oudere/kinderen/familie), observeren, advies vragen intern ). Toch zal hij of zij graag de situatie met jou als 'expert' willen bespreken. Om te voorkomen dat je de situatie 'overneemt' en uiteindelijk zelf overspoelt wordt met casuïstiek blijkt coachen een geschikte manier te zijn om je collega te begeleiden bij het signaleringsproces.

Uitgangspunten:

Coachen is geen vorm van traditioneel management. Het valt niet in de rij van 'commanderen, overtuigen, discussiëren, informeren of delegeren'.

Bij coachen praten we over een heel ander niveau. Coachen helpt de ander om zelf te ervaren en daar van te leren.

Wanneer je iemand iets uitlegt, dan zal die ander na 3 weken zich nog maar 70% herinneren. Heb je het uitgelegd en voorgedaan, dan is dit 72% maar wanneer de ander het ook zelf kan ervaren dan neemt het percentage toe naar 85%!

Voor een periode van 3 maanden gelden nog extremere verschillen tussen alleen iets aan iemand uitleggen en iemand iets zelf laten ervaren nl. resp.: 10%, 32% en 65%!!!

Een bekwame coach geeft of dicteert zelden een oplossing!

#### Het doel van een coach is:

Zelfinzicht, verantwoordelijkheidsgevoel en geloof in jezelf! De achterliggende bedoeling van elk coachcontract is het zelfvertrouwen van degene die gecoacht wordt te vergroten om zo betere resultaten te boeken.

#### Kwaliteiten van een coach:

- Empathie
- Integriteit
- Objectiviteit

De coach stelt zich op als een OEN (open, eerlijk en nieuwsgierig) en laat OMA thuis (oordelen, meningen en adviezen). LSD (luisteren, samenvatten en doorvragen) zijn de gespreksvaardigheden die daarbij horen. De vragen zijn bij voorkeur open en niet gesloten. De trainer presenteert de deelnemers cijfers van hetgeen blijft hangen bij zelf ervaren, en belang van non verbale communicatie, en communicatie op relatie en gevoelsniveau

#### 4. Kwaliteiten en uitdagingen

Doel:	Deelnemers hebben inzicht in hun kwaliteiten, valkuilen, allergieën en uitdagingen als coach
Tijd:	40 minuten
Materiaal:	wit papier, handout met uitleg van kernkwadranten
Vorm:	kennisoverdracht, tweegesprek

De training deelt een handout uit met een tekening van een kernkwadrant (zie volgende bladzijde)

##### **Tekst voor de trainer:**

##### **Kernkwaliteiten**

Een kwaliteit is iets waar je goed in bent, een kwaliteit is iets dat ook anderen vaak aan je waarderen. Misschien ben je erg energiek, avontuurlijk, betrouwbaar of juist analytisch, behulpzaam of geduldig. Denk eens na over jezelf en jouw goede eigenschappen. Deze kwaliteit of kwaliteiten vul je linksboven in het kwadrant in.

##### **Valkuil**

Een valkuil is iets waar je in doorschiet als je bijvoorbeeld onder druk komt te staan. Het kan een kwaliteit zijn waar je te veel van hebt. Dat je energiek bent kan bijvoorbeeld een kwaliteit zijn, maar tegelijk kan je daardoor ook clownesk, fanatiek of hysterisch overkomen als je bijvoorbeeld onder druk staat. Denk goed na over jezelf en vul rechtsboven in het kwadrant in waar jij in door kan schieten.

##### **Uitdaging**

Niet gevreesd, voor elk probleem bestaat vaak een oplossing en zo ook voor jouw valkuil. Een valkuil gaat vaak gepaard met een uitdaging. Misschien wil je beter in iets worden en dat kan nou net de oplossing zijn voor jouw valkuil. Een uitdaging is het positief tegenovergestelde van jouw valkuil. Denk dus goed na over waar je zelf beter in zou willen worden en kijk eens naar mensen die jij waardeert of respecteert. Vaak hebben zij die eigenschappen die jij zelf ook wel zou willen hebben.

##### **Allergie**

Welke eigenschappen irriteren jou mateloos bij anderen? Wie vind jij een vervelend persoon en wat voor eigenschappen heeft die persoon eigenlijk? Die eigenschappen zijn jouw allergieën. Een voorbeeld van een allergie: Arrogant, gesloten, emotioneel of forcerend. Denk eens na en vul jouw allergie in bij het kwadrant, dit doe je linksonder. Kijk vervolgens eens naar jouw kwaliteiten, vaak zijn die namelijk het positief tegenovergestelde van jouw allergieën.

Hoe ziet een kernkwadrant eruit? Een kernkwadrant bestaat uit vier vlakken, het eerste bestaat uit een kwaliteit, het tweede uit een valkuil, daaronder vind je een uitdaging en tot slot een allergie. Je kan voor jezelf meerdere kernkwadranten maken en zo in kaart brengen waar je heel goed in bent, maar ook waar je dan in kan doorschieten. Je brengt in kaart waar je beter in wil worden en ook waar je een hekel aan hebt bij anderen.

Voorbeeld van een kwadrant



Deelnemers tekenen een kwadrant en vullen dit vervolgens in met een kwaliteit als coach, valkuil, allergie en uitdaging. Deelnemers onderzoeken hun kwaliteiten en benoemen welke kwaliteiten ze bezitten om te coachen. Tevens benoemen ze naar elkaar welke valkuilen, allergieën en uitdagingen ze tegenkomen als coach.

Nabespreking:

Bewustwording van de eigen kwaliteiten geeft de deelnemers zelfvertrouwen. Maar ook de bewustwording van de allergieën, valkuilen en uitdagingen geeft ruimte en . maakt dat de deelnemer meer kan spelen met gedrag en dat het eigen gedrag situationeel kan afstemmen de taakbekwaamheid en motivatie van de ander kan inzetten, zonder het bij de ander te leggen of de ander te beschuldigen

## 6. Pauze

## 7. Oefenen met het GROW model

Doel: Deelnemers zien het belang van coachen van collega's in bij vermoedens van ouderenmishandeling  
Deelnemers maken kennis met basale oplossingsgerichte Coachingsvaardigheden volgens het GROW model

Tijd: 60 minuten

Materiaal: handout GROW model

Vorm: instructie, oefenen

### Tekst voor de trainer: uitleg GROW model

Het GROW model helpt bij het vormgeven van een coachend gesprek.

Het GROW model is een oplossingsgerichte methode. Doel is het zelfinzicht, de eigen vaardigheden en handelingsmogelijkheden van de coachee aan te boren en te vergroten. Er is minder focus op het vinden van knelpunten en blokkades.

“Praten over problemen genereert problemen, praten over oplossingen genereert oplossingen” ( de Shazer).

Ook in de hulpverlening wordt meer en meer gefocust op een oplossingsgerichte aanpak, op de eigen kracht van de ouders.

De 4 stappen van het GROW model:

- G- goal: Het doel van het gesprek. Wat wil de ander van de coach met dit gesprek? Hiermee wordt de verantwoordelijkheid voor de situatie bij de ander gelaten en neemt de coach het niet over om de situatie op te lossen.
- R- reality: Om welke werkelijkheid gaat het? Welke situatie speelt er? (vragen naar objectieve informatie!!)
- O- options: Welke opties tot handelen ziet de persoon zelf. Welke andere opties tot handelen zijn er nog meer? De coach geeft niet de oplossingen maar denkt er over mee door vragen te stellen.
- W-what: Wat moet er worden gedaan? Welk plan trekt de persoon die gecoacht wordt?
- Wat, wie en wanneer en is de wil er om dit plan uit te voeren?  
(Bron: Whitmore, J. (2003). *Succesvol coachen*. Soest: Uitgeverij Nelissen)

### **Vorbereiding: eigen casuïstiek;**

Elke deelnemer haalt zich een situatie uit de eigen praktijk voor ogen, waarin een medewerker dilemma's heeft om te handelen. De deelnemer bedenkt waarom hij/zij als moeilijk ervaart en waarop de coaching vastloopt (kan lopen)

Plenaire oefenen vragenstellen aan de probleeminbrenger vanuit de groep  
Vragen volgens de 4 fases van de GROW methodiek (mbv handout). De inbrenger is de collega die gecoacht moet worden. De groep deelnemers stellen de vragen als coach.

Navragen aan de probleeminbrenger welke vragen helpend waren en waarom

Daarna in groepjes van drie oefenen: één coach, één probleeminbrenger (collega) en een observator. Nabespreken: wat zijn de helpende vragen?

## **8. Motivatiecirkel van Prochaska en di Clemente**

- Doel: De deelnemer maakt kennis met de motivatiecirkel, model voor motiverende gespreksvoering  
Deelnemers hebben inzicht in eigen invloed op de motivatie van de client  
Deelnemers kennen de fases van motivatie ahv motivatiecirkel
- Materiaal: handout motivatiecirkel (reader)
- Tijd : 10 min.
- Materiaal : PowerPoint 'draaideurmodel'

### **Tekst voor de trainer**

Voor beroepskrachten die signaleren en verwijzen, zoals verzorgenden is deze theorie niet noodzakelijk om door te nemen. Wanneer u dit wel wilt is alleen uitleg voldoende. Voor beroepskrachten die naast signaleren en verwijzen ook motiveren, zoals leidinggevenden en aandachtfunctionarissen, is het belangrijk meer uitleg te geven over het draaideurmodel en eventueel de oefening met het werkblad te doen.

Bij een gesprek, bij het bespreken van signalen/het gedrag van de oudere, is het van belang dat niet alleen u, maar ook de oudere/familie/verzorger gemotiveerd is om aandacht te schenken aan de signalen/het gedrag. Wanneer u vertelt dat een kleinkind geld steelt van opa, kan dit bij opa heel verschillende reacties oproepen

Bij een instemmende reactie geeft de oudere veelal informatie. Samen kunnen oudere en beroepskracht het gedrag of het functioneren verhelderen. Ouderen kunnen u veel informatie geven waardoor u als beroepskracht het gedrag beter kunt plaatsen.

Maar meestal gebeurt het dat de oudere zelf al een poosje twijfelt over wat er aan de hand is maar dat nog niet echt onder ogen wil/kan zien. Het aangeven van de zorgen over de situatie door de beroepskracht kan dan zorgen voor het versnellen van dat proces en kan voor de oudere ook een opluchting zijn.

Zeer vaak zullen de ouderen het probleem ontkennen of bagatelliseren. . Weerstand van de oudere tegen erkenning van het probleem of tegen het zelf in actie komen heeft met veel aspecten te maken, kan te maken hebben met een gebrek aan kennis, bezorgdheid, competentie en/of eigenwaarde bij ouders. Maar ook loyaliteit, schuld, schaamte, consequenties niet overzien)

- Ontkennen van het probleem (schrik, boosheid, het is niet waar)
- Onmacht: onvoldoende vaardigheden/invloed om het te veranderen
- Herkennen van probleem gebrek aan bezorgdheid (laconiek, bagatelliseren)
- Zelfbeeld (zo zijn wij), Laag gevoel van eigen waarde ('ik doe het niet goed').
- De oudere maakt zich ook zorgen over dit gedrag/deze ontwikkeling, maar willen er niets mee (loyaliteit, schuld, schaamte, consequenties niet overzien)

Als oudere niet gemotiveerd is, is het van belang dat u de communicatie met ouders open en op gang houdt. Motivatie is namelijk geen vaststaand gegeven. Uw interactie met de oudere doet er toe! Motivatie is gedrag en is dus net als alle gedrag te beïnvloeden.

Een model dat gebruikt wordt om inzicht te krijgen in, en te zien hoe u om kunt gaan met reacties en motivatie van ouders is het 'draaideurmodel' (Prochaska en DiClemente).

Op het moment dat u een probleem aankaart bij de oudere 'zit' deze in een fase van de draaideur. Dat betekent dat u als beroepskracht een goede inschatting moet maken van de beginsituatie en moet herkennen in welke fase de oudere zit. U kunt met uw gespreksvaardigheden en houding aansluiten daar waar de ouder zit.

## **Draaideurmodel**

### **Fase 1 Voorbeschouwing**

Ouders ontkennen het probleem.

#### *Blokkades*

Onzekerheid, schaamte.

Onvoldoende kennis m.b.t. de problemen en hun rol daarin.

Laag gevoel van eigenwaarde, daarom ontkenning.

#### *Wat kunt u doen?*

U kunt het gesprek gaande houden door actief te luisteren.

Laat de oudere/kinderen/familie vertellen hoe zij er tegenaan kijken. Laat hen vertellen over de oudere thuis.

Onderken en ondersteun zoveel mogelijk.

Als de kinderen/familie boos worden, luister naar de kritiek, ga niet in de verdediging, blijf actief luisteren.

Vat de kritiek of het verdriet samen en geef via de ik-boodschap jouw visie weer.

Vraag of de oudere/ kinderen/familie willen nadenken en maak een afspraak om er nog een keer op terug te komen.

### **Fase 2 Overpeinzing**

De oudere/kinderen/familie zien het probleem, maar zien niet in dat er iets moet gebeuren en dat zij daar ook een rol in hebben.



### *Blokkades*

Angst voor verandering, om voordelen van de huidige situatie te verliezen.  
Gevoel dat ze niet in staat zijn om het probleem aan te pakken.  
Gebrek aan bezorgdheid over het probleem.

### *Wat kunt u doen?*

Gesprek op gang houden.  
Kijken naar de voor en nadelen.  
Positieve feedback geven.  
Ingaan op kleine signalen van zorgen/bezorgdheid.

## **Fase 3 Besluit**

De oudere/kinderen/familie zien het probleem en willen er iets aan doen.

### *Blokkade*

De oudere krijgt iets aangeboden/opgedrongen (in een tempo) dat niet bij hen past.

### *Wat kunt u doen?*

Samen met de oudere verschillende mogelijkheden bekijken en samen beslissen.

## **Fase 4 Actieve verandering**

De oudere/kinderen/familie zijn daadwerkelijk in actie en denken en werken mee om het probleem aan te pakken.

### *Blokkades*

Tegenslagen.  
Terugval van de oudere  
Andere oorzaken.

### *Wat kunt u doen?*

Contact houden.  
Ondersteunen.  
Bemoedigen.

## **Fase 5 Consolidatie**

Het probleem is aangepakt, er is een nieuwe situatie ontstaan. Daarna kunnen oudere/familie het model verlaten.

## **Fase 6 Terugval**

De oudere/familie zijn niet in staat de consolidatie vast te houden.

### *Blokkades*

Ik kan het niet, onzekerheid.

### *Wat kunt u doen?*

Gesprek met de oudere op gang houden en de oudere ondersteunen om opnieuw de draaideur in te stappen.

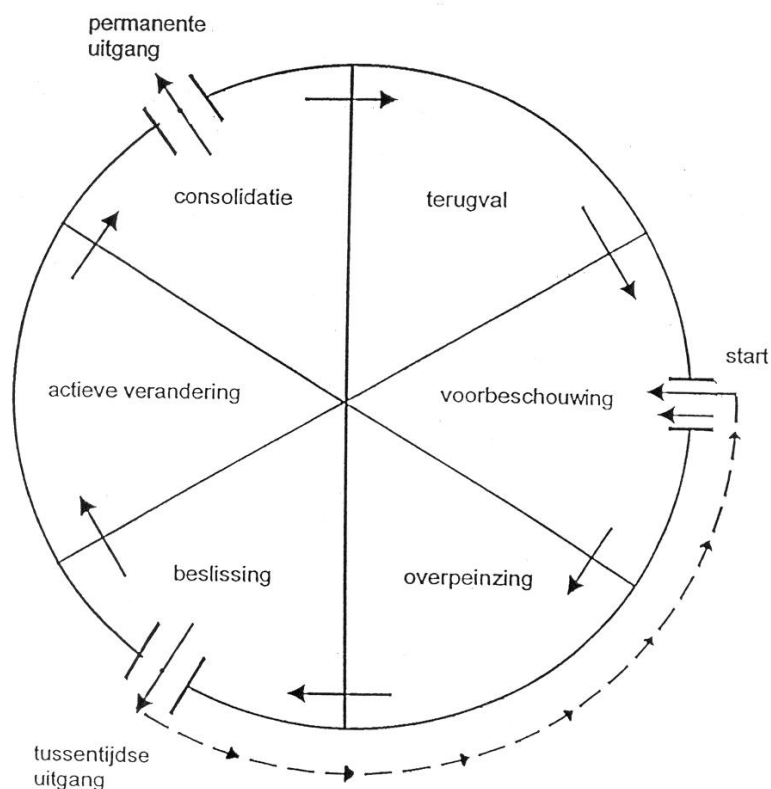
**Uit de draaideur stappen:** Vaak gebeurt het tijdens de gesprekken dat de beroepskracht verder is in het draaideurmodel. U heeft bijvoorbeeld al de oplossing bedacht en de oudere is

nog niet in die fase aanbeland. Hier gaat het vaak mis in de communicatie. De beroepskracht sluit niet aan bij de beleving van de oudere (familie/gezin). Hierdoor kan de oudere uit de draaideur stappen. Tegelijkertijd moet de beroepskracht nadenken of zij nog wel in de draaideur zit en er ook niet (al dan niet gefrustreerd) is uitgestapt.

### Opmerkingen

Oudere tijdig deelgenoot maken van uw zorgen (ter voorkoming van het faseverschil) en aansluiten bij de fase waarin de oudere zich bevindt.

Blokkades of weerstanden tegen veranderingen bij de oudere ontstaan vaak als de oudere het gevoel heeft dat hem/haar iets aangeboden of opgedrongen wordt (in een tempo) dat niet bij hen past.



## 9. Oefening uitspraken draaideurmodel

Doel: Deelnemer heeft kennis van het motivatiemodel van Prochaska en diClemente.

Tijd: 10 min.

Materiaal: Werkblad oefening draaideurmodel.

In tweetallen wordt een aantal uitspraken van de oudere gescreend. Kijk in welke fase deze oudere zich bevindt. Vervolgens staat op de achterkant welke houding past bij welke fase en tevens welke gespreksvaardigheid hierbij hoort.

De houding en gespreksvaardigheden vallen grofweg onder te verdelen in deze basishoudingen:

- accepterende en uitnodigende houding
- stimulerende houding
- ondersteunende houding.

## **10. Bijwerken van actieplanner, ruimte voor vragen, evaluatie en afsluiting**

Thuisopdracht: de deelnemers

- Verwerkt in de actieplanner wat je komende acties zijn
- Leest de bijhorende informatie in de reader

## Dagdeel 4 Oefenen van gesprekken en omgaan met weerstanden

### Programma

• Welkom, terugblik en programma	10
• Visie op oudere en familie	30
• De stoel: belang van aandacht, aansluiten, acceptatie en autonomie	20
• Hoefijzer; oefenen van deelvaardigheden	30
• Gespreksvoering aan de hand van eigen casuïstiek (slachtoffer, familie, collega)	80
• Afronding en evaluatie	10
Totaal	180

### Competenties

- Gespreksvaardigheden
- Belang van de 4 A's: aandacht, acceptatie, aansluiten, authenticiteit
- Omgaan met gedrag, bijvoorbeeld boos, introvert, agressief
- Herkennen van non-verbaal gedrag
- Inzicht in en versterken van eigen competenties: tips en een top

#### 1. Welkom, terugblik en programma

Doel	Deelnemers halen actief de stof van de vorige bijeenkomst voor ogen De trainer zorgt voor de continuïteit in de bijeenkomsten, deelnemers kunnen vragen stellen
Tijd	10 minuten
Materiaal	flapover
Vorm	Één voor één op de flap komen schrijven; daarna plenair gesprek

#### Tekst voor de trainer:

Wat is er blijven hangen van vorige keer?

Reader: vragen?

Checklist ingevuld? Dingen op de actieplanner erbij geschreven?

#### 2. Visie op de oudere/kinderen.familie

Doel:	Deelnemers weten welke schroom de oudere of de familie belet om over de mishandeling te praten Deelnemers voelen de systemische betrokkenheid van de oudere op de eigen Familieleden
Tijd:	15 minuten
Materiaal:	powerpoint
Vorm:	instructie

Verhaal:

Ik teken ervoor; door: Margarita Schrijver

'Ik teken ervoor, om zo oud te worden als u', zei mijn huisarts vanmorgen. Hij had net mijn bloeddruk gemeten en mijn hart beluisterd. Ik weet dat hij het goed bedoelt, maar wat weet hij ervan?

Ik hoor de brievenbus klepperen. Het zullen wel reclameblaadjes zijn, of bedelbrieven van één of andere organisatie die ik steun en die nog meer van mij wil. Of rekeningen. Maar dat is niet de reden dat ik de post nog even laat liggen. Ik ben gewoonweg bang dat ik weer zo'n envelop zie liggen. Er zijn tijden geweest dat er elke maand wel twee van in de bus lagen. Ze zijn meestal gebroken wit, met de stemmige grijze zegel rechts in de hoek en een grauwe rouwrand er om heen. Starend naar het handschrift waarin mijn naam en adres geschreven zijn, probeer ik een aanknopingspunt te vinden. Elke keer weer. Stom. Diegene die ik zoek in het handschrift, is het onderwerp van die brief. Die is dood.

Elsemieke heeft mijn sleutel. Als ik 's ochtends beneden kom, is de verwarming al aan en de ontbijttafel gedekt. De krant naast mijn bord. Ik heb haar eens verteld dat ik zo verdrietig word van de koude, lege kamer in de ochtend. En sindsdien komt ze elke dag, voordat ze naar haar werk gaat, even bij mij langs om de kou te verdrijven en zoals ze dat zegt, mij 'een warm begin van de dag te bezorgen'. Wat moet ik zonder haar beginnen?

Er is al lange tijd geen gevreesde brief meer op mijn deurmat gevallen. De reden is even simpel als cru: iedereen van mijn generatie is dood. Alleen ik niet. Ik heb ze allemaal overleefd. Een geluksvogel, dat ben ik. Maar niet heus.

De boodschappen staan netjes naast de koelkast in de keuken. Er ligt een bosje bloemen bovenop. Natuurlijk weet ik dat ik ze zelf betaal. Elsemieke heeft mijn pinpas. Maar ze stonden niet op het lijstje. Ze heeft het zelf bedacht. Ik voel tranen prikken in mijn ogen. Ik kan haar niet missen.

Ik hoef niet meer bang te zijn voor het ergste wat een mens kan overkomen. Er is gewoonweg niemand meer over om te verliezen. De angst is verdwenen - er is een vreemd soort berusting over mij gekomen. Maar tegelijkertijd ook een niet te overbruggen wanhopig gevoel van oneindige leegte.

Elsemieke is de enige die de leegte soms eventjes vult. Ze wervelt binnen met haar vrolijke lach. 'Hé, ouwetje!' Een kus op mijn hoofd, een kopje thee.

Vandaag heeft ze Saartje, haar dochtertje, mee. En daar zit ik dan met de kleine meid op schoot. Ik herinner mij mijn jaloezie naar mijn vriendinnen die allemaal vruchtbaarder bleken dan fruitbomen in de lente. En hoe ik, met dure designjurken, mijn waardeloze, lege buik probeerde te beschermen tegen hun nieuwsgierige blikken. Ze moesten mij eens kunnen zien zo. Nooit verwacht. Toch een beetje oma.

Elsemieke stopt een stapeltje rekeningen in haar tas. Haar man John doet mijn administratie. Sinds mijn man is overleden doet hij dat al. Mijn man heeft mij niet onbemiddeld achtergelaten. Hij hield van speculeren en was altijd bezig met aandelen en van dat soort dingen waar ik geen verstand van heb. Tegenwoordig gaat ook alles via de computer. Nou daar ben ik echt te oud voor, die dingen begrijp ik niet meer. Daarom heeft Elsemieke aan John gevraagd mijn financiën te regelen. Dan hoef ik mij daar geen zorgen over te maken. Dacht ik.

Ouderen Veilig Thuis | Een beschrijving van de nieuwe werkwijze rondom  
ouderenmishandeling

10

Elsemieke wurmt de kleine meid, die tegenstribbelt, in haar jasje. Er flitst een herinnering door mijn hoofd. Mijn zusje in haar rode jasje, aan mijn hand. Mijn zusje. Nooit gedacht dat ik ook haar zou overleven. Het plotselinge besef dat ook zij weg is, voor altijd, doet me naar adem snakken. Soms vergeet ik het gewoon, is het even uit mijn bewustzijn verdwenen om vervolgens onverwachts toe te slaan. Zoals nu. Niet aanstellen, diep ademhalen - er is toch niets aan te doen.

'O ja', zegt Elsemieke, 'de auto is eindelijk verkocht, we hebben er niet veel voor gekregen, maar daar hoeft u zich dus ook geen zorgen meer over te maken'. Ik kijk haar aan. Saartje zit lekker dik ingepakt in de buggy en speelt met haar knuffeltje. Ik aarzel. Ik móet er nu over beginnen. Ik heb al dagen last van misselijkheid en hartkloppingen. De huisarts heeft alles nagekeken en volgens hem heb ik de conditie van 'een jonge meid'. 'Maakt u zich misschien ergens zorgen over' vroeg hij. En toen heb ik het hem verteld. Hij zegt dat ik het moet bespreken met Elsemieke en heeft mij het telefoonnummer van Maatschappelijk werk gegeven.

Drie weken geleden was er een programma op de televisie. Over een stichting die bejaarden helpt in Roemenië. Hemelschreiend om te zien hoe die mensen daar aan hun lot worden overgelaten. Ik nam mij voor om aan John te vragen een flink bedrag over te maken. Maar vergat het steeds. Het schoot opeens weer door mijn hoofd, toen ik de week erna, tijdens mijn dagelijkse ommeetje 'in beweging blijven' zegt mijn fysiotherapeut-, langs mijn bank liep. Meteen even regelen, dacht ik. De meneer van de bank was heel vriendelijk. Ik kreeg koffie en hij liet mij al mijn rekeningen zien. Ik heb hem niets laten merken. Ik heb hem gezegd dat ik ervan wist.

Er is niet alleen veel afgeschreven naar rekeningen die ik niet ken, er zijn ook grote bedragen met mijn pinpas geïnd. De pinpas die ik alleen aan één persoon heb toevertrouwd. De persoon die mijn leven kleur geeft, de persoon waar ik het meest van hou. Ik ben in een boze droom verzeild geraakt.

De wantjes die ik voor Saartje gebreid heb, bungelen aan een touwtje uit de mouwtjes van haar jas. Haar roze mutsje zit scheef op haar hoofdje. Elsemieke ritst haar eigen jas dicht. Ik móet er nu over beginnen.

'Ouwetje,' vraagt Elsemieke geschrokken 'wat is er?' Ik wil wel wat zeggen, maar het lijkt alsof al het verdriet van het verlies van de laatste jaren zich samenbalt in dit moment. Ik kan het niet meer. Ik kan niet nogmaals iemand verliezen.

(Uit: Ouderen Veilig Thuis, Veilig Thuis Utrecht)

## **Tekst voor de trainer**

### **Plegers**

Wat weten we over de plegers? Uit de cijfers van 2014 is bekend dat 56% van de pleers een kind of kleinkind is, 34% de (ex-)partner. 61% van de slachtoffers woont samen met partner of familie. De plegers maken bijna altijd deel uit van het sociaal netwerk van de oudere. Vaak weet de oudere wie de pleger is. De pleger geeft regelmatig zorg uit genegenheid

Pleger heeft weinig inzicht in het eigen grensoverschrijdend gedrag

Movisie registreerde dat 19% (minstens) van de casuïstiek ontspoorde mantelzorg betreft, waarbij draagkracht en draaglast niet meer in evenwicht zijn en de mantelzorger overbelast raakt.

Professionals (1%) en vrijwilligers (0,2%) worden nauwelijks als pleger geregistreerd.

Althans niet bij de steunpunten huiselijk geweld of meldpunten ouderenmishandeling. (Bron: Movisie Ouderenmishandeling in 2012; registraties van ouderenmishandeling)

Voor het opmerken van signalen van ouderenmishandeling is kennis van zaken en gevoeligheid van de kant van de verzorgers, hulpverleners, burens of vrijwilligers nodig. Veel mensen zullen niet graag met hun verhaal naar buiten komen (vanwege schaamte of angst). In sommige gevallen zal het slachtoffer niet direct bereid zijn hulp te accepteren. Hier kunnen verschillende oorzaken aan ten grondslag liggen. Enkele oorzaken kunnen zijn:

- het slachtoffer kan wilsonbekwaam zijn;
- er kunnen schaamtegevoelens meespelen;
- de afhankelijkheid van de pleger;
- de loyaliteit naar de pleger toe;
- Angst om niet geloofd te worden
- de consequenties niet kunnen overzien: angst voor opname in een verzorgings- verpleeghuis, bang om contact met de pleger te verliezen, - angst voor vergelding van de

kant van de pleger.  
Oorzaken liggen vooral de systemische betrokkenheid en afhankelijkheid van de ouderen en zijn familie.  
Het vraagt inlevingsvermogen, doorzettingsvermogen en gespreksvaardigheden van de hulpverlener om hierover met de oudere in gesprek te komen.

**Vraag aan de deelnemers:** Wat heeft de oudere nodig van de hulpverlener om in gesprek te gaan?

### 3. De stoel

Doel: Deelnemers kennen het belang van de 4 A's in gespreksvoering  
Aandacht, aansluiting, acceptatie en authenticiteit  
Tijd: 15 minuten  
Materiaal: Instructie  
Vorm: Deelnemers vragen de acteur uit

De acteur gaat op een stoel zitten zodat iedereen je hele lichaam kan zien. De acteur leeft zich in in een persoon die zich schaamt omdat zij een gat in haar broek heeft (en een string aan!). ze schaamt zich, ze voelt zichje opgelaten, etc.

Vervolgens geeft de trainer de opdracht: "praat de acteur van deze stoel" (dus niet door fysiek geweld tot te passen).

De groep gaat als het goed is vragen stellen, je overhalen of manipuleren om van de stoel af te gaan:

- De acteur vertoont weerstand:
- Bij gesloten vragen zegt ze alleen ja/nee
- In het begin kijkt ze de ander niet aan

Ze zegt op een gegeven moment desgevraagd niet te durven vertellen waarom je niet van de stoel gaat, je schaamt je, bent bang dat de groep toch gaat lachen

Als iemand een empathische houding heeft en haar op haar gemak probeert te stellen, dan richt ze zich op die persoon en vertel je wat meer over wat er in er haar om gaat.

Pas als de persoon naar jouw 'oplossing' van het probleem vraagt, stel je evt. voor om het de persoon in het oor te fluisteren, waarom je niet wilt opstaan (nl. je hebt een poepvlek van een meeuw op je kont of een scheur in je broek en je onderbroek is zichtbaar, zoiets)

Pas als je je eigen oplossing mag aandragen (bijv. jas omknopen), laat je je helpen en sta je op

Vervolgens bespreek je met de groep wat er gebeurde. Wat werkt er als je iemand probeert te 'bewegen'? Schrijf de uitkomsten op de flap:

Bijv. open vragen stellen voor meer informatie, reflecteren van gevoel of non-verbale uitdrukkingen, samenvatten van de situatie/ het verhaal van de ander, niet uitlachen, oprecht zijn, aankijken, de ander de oplossing zelf laten aandragen, geduld.

Conclusie: aandacht, aansluiten en acceptatie werken echt; confronteren en directief zijn werkt niet.

### 4. Hoefijzeroefening

Doel : In korte tijd kunnen alle deelnemers deelvaardigheden of situaties oefenen.  
Tijd : 30 minuten  
Materiaal : -  
Vorm : Deelnemers oefenen met de acteur korte gesprekjes

Er wordt in het volgende rollenspel geoefend met situaties van vermoedens van ouderenmishandeling. Het gaat dan met name om: hoe kaart je dit soort situaties aan bij de oudere/familie en hoe ga je om met diens reactie.

Zo mogelijk gebruiken we concrete voorbeelden uit de eigen praktijk. De trainer inventariseert de casuïstiek. Vervolgens spelen we elke keer een korte casus, waarbij iedereen aan de beurt komt.

Vorm:

Alle deelnemers zitten of staan in een halve cirkel (hoefijzer). Aan de hand van een casus gaan deelnemers om de beurt starten met een gesprek waarbij ze zorgen delen met de oudere/kinderen/familie

De acteur benadert een aantal deelnemers voor een korte interactie; 1-5 minuten. Dit doet zij in willekeurige volgorde. De trainer legt om de zoveel deelnemers de actie kort stil voor reflectie.

*Aandachtspunten:*

Om het leerproces inzichtelijk te houden is het belangrijk dat de acteur/ trainer bij iedere deelnemer een identieke start maakt. Variatie is er pas na een openlijke en duidelijke afspraak hierover.

Bij grotere groepen is variatie noodzakelijk omdat de laatste deelnemers zich anders te lang gaan voor bereiden.

Maak duidelijk in de instructie dat het niet de bedoeling is dat deelnemers origineel zijn of zich gedwongen voelen een andere aanpak te proberen.

Geef duidelijk aan in de instructie wat er gaat gebeuren, wat van de deelnemers wordt verwacht en hoe lang het gaat duren.

Instrueer de acteur duidelijk over hoe hoog hij moet inzetten. Aan het begin van een training is het van belang laag in te zetten en makkelijk te honoreren.

Mogelijke reacties van oudere/familie

ja, dat klopt. Daar is toch niets mis mee?

Ja, DUS? Jij bent zelf ook echt niet aardig tegen mijn vader

Oudere/familie wordt boos en zegt: Waar bemoei je je mee?

Oudere/familie zegt: hè? Waar heb je het over en begint te lachen

Oudere/familie ontkent het gebeurde.

Oudere/familie klappt dicht als je dit ter sprake brengt.

Nabespreking

Probeer met de deelnemers te beschrijven wat er emotioneel met hun gebeurt bij de getoonde reacties.

Wat gebeurt als met de beroepskracht als iemand bagatelliseert, ontkent, agressief is?

Wat heb je nodig om het gesprek dan voort te zetten?

Benoem de gevoelens die je bij de oudere/familie ziet. Dit kan zijn: agressie, angst, onzekerheid, ongemakkelijk voelen etc. "Kun je uitleggen waarom je daar boos (etc) over wordt?"

De acteur benoemt welke reacties effectief zijn en waarom

Degene die de casus heeft ingebracht vertelt wat hij van de reacties heeft geleerd en wat hij/zij er in de praktijk mee kan

## **5. Pauze**

Doel



Tijd 10 minuten  
Materiaal  
Vorm

## 6. Oefenen gesprekken met weerstanden uit de eigen praktijk

Doel: Deelnemer is in staat om aan een ouder een objectieve en concrete beschrijving van het waargenomen gedrag van het oudere te geven.  
Deelnemer is in staat basisgespreksvaardigheden toe te passen.  
Deelnemer is in staat om af te stemmen op de gespreksdoelen.

Tijd: 70 min.

Materiaal: Casus doelgroep, trainingsacteur

### Vorbereiding

In deze training wordt gewerkt met een acteur. De trainer kan gebruik maken van een uitgewerkte casus.

De voorbereiding van de gesprekken die gevoerd gaan worden, wordt plenair gedaan of in subgroepjes. Elk groepje wijst 1 persoon aan die de rol gaat spelen. De beroepskracht die een gesprek met een ouder wil oefenen, mag een alter ego kiezen aan wie zij tijdens een gesprek dingen kan vragen gedurende een time-out. Bereidt het gesprek voor door de vragen te bespreken die bij de casus worden genoemd.

### Uitvoering van het rollenspel

Laat de beroepskracht de opstelling van de stoelen en eventueel tafel bepalen. Bespreek waarom zij/hij voor die opstelling kiest. De alter ego neemt schuin achter de beroepskracht plaats. De beroepskracht die speelt mag altijd het spel stilleggen. Ook de actrice mag een time-out nemen, evenals de trainer. Dit kan zijn omdat het gesprek stagneert of wanneer er voldoende leermomenten zijn geweest.

### Nabespreking

Bij feedback, met name aandacht geven aan wat goed ging, waar de ouder zich prettig bij voelde en kritiek omzetten in tips.

- Hoe begint het gesprek?
- Lukt het de beroepskracht om de ouder het doel duidelijk te maken?
- Welke vragen van de beroepskracht geven de ouder de ruimte om zijn verhaal te vertellen?
- Hoe is de sfeer van het gesprek?
- Lichaamstaal?
- Verloopt het gesprek bevredigend? Waar lag dit aan?
- Wat vindt u sterk van de beroepskracht?
- Wat is uw tip aan haar?

Schrijf de tips en de tip op een flapover en geef de mee aan de deelnemers

Zo mogelijk tussendoor ook een slecht nieuws gesprek voeren (met uitleg van de regels van een slecht nieuws gesprek)

## 7. Afronding, evaluatie en thuisopdracht

Doel  
Tijd 10 minuten  
Materiaal  
Vorm

**Huiswerk:** lezen rest van reader  
bijwerken van actieplanner

## Module 5

### Programma

1. Welkom, terugblik en programma	10
2. Veiligheid en risico	45
3. Plan van aanpak implementatie meldcode/positioneren als aandachtsfunctionaris in de eigen organisatie	35
4. Pauze	10
5. Presentaties van de plannen van aanpak	25
6. Vragen die zijn blijven liggen behandelen	20
7. Hoe verder: materialen, abonnementen en congressen	10
8. Bewijzen van deelname, evaluatie en afsluiting	20
Totaal	180

#### 1. Welkom, terugblik en programma

Doel:	Deelnemers halen actief de stof van de vorige bijeenkomst voor ogen De trainer zorgt voor de continuïteit in de bijeenkomsten Deelnemers stellen vragen
Tijd:	10 minuten
Materiaal:	flapover
Vorm:	Één voor één op de flap komen schrijven; daarna plenair gesprek

#### Tekst voor de trainer:

Wat is er blijven hangen van vorige keer?

Reader: vragen?

Checklist ingevuld? Dingen op de actieplanner erbij geschreven?

#### 2. Veiligheid en risico

Doel	
Tijd	45 minuten
Materiaal	balansmodel van Bakker, drie kolommenmodel
Vorm	

#### Tekst voor de trainer

De meldcode vraagt de signaleerder een taxatie te doen over de veiligheid en het risico van de oudere. Steeds bij elke stap (bij risico, crisis!) maar vooral bij stap 4.

- Weeg veiligheid en risico
- Vraag bij twijfel altijd advies bij veilig thuis. Leg de bevindingen uit eerdere stappen voor.
- Weeg of zodanige zorgen zijn dat er sprake is van (een vermoeden van) ouderenmishandeling en hulp geboden is
- In veel gemeenten is ook een consultatienetwerk of expertisecentrum ouderenmishandeling
- Stap door naar stap 5a of stap 5b.

Slechts gespecialiseerde organisaties maken gebruik van een risicotaxatie-instrument en er is in Nederland geen risicotaxatie-instrument voor ouderenmishandeling en ontspoorde zorg.

Balansmodel van Bakker:

Omdat het vaak moeilijk is met de oudere in contact te komen over de mishandeling: Maak in eerste instantie gebruik het balans model van Bakker om signalen in kaart te brengen en te wegen.

( Voor balansmodel, zie bijlage)

### **Het driekolommen model**

Het driekolommen model: Het driekolommenmodel is een handvat om samen met de oudere en de familie veiligheid en onveiligheid in kaart te brengen en te werken naar veiligheid. Het doel van deze methode is om een samenwerkingsrelatie op te bouwen met de oudere en/of familie en om vervolgens samen een veilige situatie voor de oudere te creëren. Er is sprake van partnerschap wanneer de oudere, kinderen, het sociaal netwerk en de professionals hetzelfde doel voor ogen hebben.

Er zijn een aantal praktische uitgangspunten die kunnen helpen bij het opbouwen van een partnerschap:

- ✓ Behandel de oudere, maar ook de pleger als iemand die het waard is om mee te werken;
- ✓ Werk samen met de persoon, niet met het misbruik;
- ✓ Besef dat samenwerken ook mogelijk is wanneer dwang is vereist;
- ✓ Erken dat er in elk gezin signalen van veiligheid aanwezig zijn, maar blijf de veiligheid centraal stellen;
- ✓ Ga na wat de cliënt wil, wees altijd opzoek naar details;
- ✓ Concentreer je op het tot stand brengen van kleine veranderingen en bied keuzemogelijkheden.

Behandel de praktische uitgangspunten als streefdoelen, niet als aannames. De uitgangspunten geven overigens ook vorm aan de basishouding van de professional, die belangrijk zijn bij het toepassen van de methode (Kok, 2011).

De samenwerkingen en het opstellen van een veiligheidsplan staat binnen deze methode centraal. Het uitgangspunt is dat zowel de gezinnen als individuen zelf een bijdrage kunnen leveren aan oplossingen voor de problemen die ervaren worden. Het SoS model bevat zes praktijkelementen die voor de professional een leidraad vormen, om de capaciteiten van een gezin beter uit te laten komen, te versterken en te beoordelen. De opstelling van de professional ten opzichte van het probleem, het oplossen en de hulpverlenende instantie is van belang. Door de uitzonderingen op mishandeling en/of verwaarlozing, sterke punten en hulpbronnen van het gezin in kaart brengen. De professional dient zich te concentreren op de doelen en veiligheid, om vervolgens de vooruitgang en bereidheid te meten. Hierdoor wordt het vertrouwen en het vermogen van elk gezinslid bepaald. Door het veiligheidsplan wordt er een balans gemaakt tussen de risico's en veiligheid van de oudere.

Het is de bedoeling dat zowel de oudere als de familie zich aan de concrete en meetbare doelen houdt, zodat de situatie daadwerkelijk kan veranderen. De veiligheid van de oudere wordt samen met de familie beoordeeld (Bartelink, Beslissen over hulp, 2010).

Wanneer enkel de zorgen binnen een gezin worden vastgesteld, is de kans op een samenwerkingstagnatie groot. De methode richt zich juist op de sterke punten binnen gezinnen, zodat er een eind kan komen aan het uitzichtloze perspectief van gezinnen. Hiernaast leidt het werken met sterke punten en hulpbronnen tot betere resultaten. Voor de professionals is het een uitdaging om een manier te vinden om de ernst van de vermoedelijke ouderenmishandeling aan de orde te stellen, maar ook om de samenwerkingsrelatie met het gezin te versterken. De aanmeldingen van de gezinnen zijn vaak niet vrijwillig, omdat er sprake kan zijn van gesloten systemen.

**In de meldcode staat: vraag bij twijfel altijd advies bij Veilig Thuis!!!**

### **Tekst voor de trainer**

In sommige regio's is het familie netwerk beraad (FNB) een structureel element geworden in deze benadering. BJZ en AMK zijn in eerste instantie aan de slag gegaan met het zoveel mogelijk organiseren van FNB'en. Met als positief gevolg dat dit een bijdrage heeft geleverd aan de bekendheid en de mogelijkheid om dit te introduceren binnen de eerstelijns hulp (Sulkers, 2010).

*'Een familienetwerkberaad is een op korte termijn georganiseerde bijeenkomst om tot oplossingen te komen voor het gezamenlijk geformuleerde probleem. In te zetten in alle risico zaken in gezinsverband, met eventueel toevoeging van een of enkele belangrijke derden'* (Maatschappelijk Werk Walcheren, 2011).

Het FNB wordt steeds op brede schaal ingezet, zoals risicozaken bij Wet Tijdelijk Huisverbod (WTH), Veilige Start, AMK-meldingen en andere risicozaken die binnen komen via het AMW of SMW. Wanneer de veiligheid van een cliënt niet kan worden gewaarborgd, kan er besloten worden om een FNB in te zetten.

### **Opdracht:**

Toets eigen casuïstiek aan de meldcode. Waar zit je?

Maak het driekolommenmodel

- Voor de casuïstiek van mevrouw Mingelman (zie werkmateriaal)
- Je eigen casuïstiek

### **Nabespreking:**

- Wat levert het driekolommenmodel op voor je casus?
- Kijk je er nu anders tegen aan?
- Is het bruikbaar in de praktijk?

## **3. Plan van aanpak maken mbv actieplanner**

Doel : deelnemers focussen op te ondernemen acties, hebben concreet actieplan  
Deelnemers geven feedback en tips aan elkaar

Tijd : 70 minuten

Materiaal : ingevulde actieplanners

Vorm : twee aan twee overleg, presentatie

Deelnemers gaan adhv actieplanner en checklist meldcode een plan van aanpak maken (volgens hand-out Plan van Aanpak uit werkmateriaal) voor het komende halfjaar.

Denk aan: benoem 3 activiteiten, wat is je circle of influence, wie heb je nodig? Denk aan belang en urgentie.

Vervolgens presenteren de deelnemers hun plan. Anderen stellen vragen en/of geven feedback

## **4. Pauze**

Doel

Tijd : 10 minuten

Materiaal : koffie, koekjes

### **5. Vragen die zijn blijven liggen**

Doel: terugblik op leerdoelen  
Tijd: 10 minuten  
Materiaal: flappen met de parkeervragen  
Vorm: plenair gesprek

### **6. Hoe verder: materialen, abonnementen, netwerken en congressen**

Doel: deelnemers krijgen handvatten voor verdere ontwikkeling in de functie  
Tijd: 30 minuten  
Materiaal: boeken, films, netwerken, congressen, nieuwsbrieven, websites, folders, checklists, normen en waardenspel, netwerken, **18 weerstanden bij training ouderenmishandeling enz.**  
Vorm: presentatie op tafel en flap

### **7. Bewijzen van deelname, evaluatie en afsluiting**

Doel :  
Tijd : 15 minuten  
Materiaal : bewijzen van deelname, evaluatieformulier  
Vorm : plenair

Deelnemers ontvangen een bewijs van deelname voor training., afronding en evaluatie,

## Werkmaterialen

1. Actieplanner (kopieren op A3)

Actieplanner



Door de informatie en uitwisseling van ervaringen zul je tijdens de training nuttige ideeën opdoen die uitstekend toe te passen zijn in je werk. Noteer deze 'gouden tips' in de actieplanner en neem je voor de ideeën ook daadwerkelijk in praktijk te brengen.

Actieplanner			Datum	Wie nodig?	Wat nodig?
	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
6					

		Datum	Wie nodig?	Wat nodig?
7				
8				
9				



10				
Noteer de drie acties/ideeën die je het eerst gaat toepassen.				
1				
2				
3				

## 2. Grenzen, normen en waarden

Vaak bent u zich niet eens bewust van uw eigen normen en grenzen, omdat het zoiets vanzelfsprekends is dat u er nooit bij stilstaat waar ze nu eigenlijk vandaan komen en of het misschien ook anders zou kunnen. Toch is het van groot belang om u dat te realiseren, omdat de kans anders groot is dat u uw eigen waarden en normen als maatgevend gaat beschouwen.

Maatgevend zijn de signalen die u uit uw observaties haalt, de signalen die u uit de gesprekken met de kinderen/familie krijgt.

Deze gegevens helpen u om een inschatting te maken over de mogelijke bedreiging of schade voor het oudere. In overleg met kinderen/familie en anderen kunt u een grens stellen wanneer en welk gedrag de oudere mogelijk kan schaden of bedreigen.

Bewustwording van uw eigen ideeën, gevoelens en grenzen is daarbij heel belangrijk.

Deelnemers gaan in groepjes van drie uit elkaar. Iedereen heeft een vragenlijst. ragenlijst uit. Deelnemer één stelt de vragen, deelnemer twee antwoordt met ja of nee, behalve de laatste vraag. Deelnemer drie luistert en tekent aan waar twijfel ontstond bij het antwoorden. Bij twijfel zet de toehoorder een vraagteken bij het nummer.

Nadat de vragenlijst is doorlopen wordt gerouleerd, totdat iedereen aan de beurt is geweest.

### **Vragenlijst bij: grenzen, normen en waarden**

### **Vragenlijst bij: grenzen, normen en waarden**

1. Als iemand mijn grenzen overschrijd, mag ik hem stoppen.
2. Als iemand steeds teveel van mij vraagt mag ik chagrijnig worden.
3. Als mijn geduld op is mag ik iemand best afsnauwen.
4. Partners onderling, schelden wel eens op elkaar.
5. In een ruzie kan er een klap vallen.
6. Iemand wegduwen is mishandeling.
7. Als het mij teveel wordt mag ik iemand best even aan zijn lot overlaten.
8. Als ik iets voor iemand doe verdien ik een beloning.
9. Als ik iemand pijn doe uit wanhoop is het te begrijpen.
10. Iemand die mijn vrijheid beperkt mag ik dat kwalijk nemen.
11. Ik wil iemand best twee keer in het uur naar het toilet helpen.
12. Als jij niet luistert moet ik voor jouw bestwil handelen.
13. Als jij steeds opstaat en dan valt moet ik jou beschermen.
14. Als het nodig is moet ik je vastbinden om jou te beschermen.
15. Als ik moe ben heb ik het recht om even niet gestoord te worden.
16. Iemand die mij slaat mag ik terugslaan.
17. Sommige mensen lokken agressief gedrag uit.
18. Waar twee vechten hebben twee schuld.
19. Als ik voor jou zorg bepaal ik wel wat goed voor jou is.
20. Als je dement bent en maar door blijft gaan, helpt soms alleen een tik.
21. Waarom zou je wachten op je erfenis tot nadat iemand dood is, ze hebben er niks aan.
22. Ze zeurt soms zoveel dat ik haar slaapmiddelen moet geven om zelf rust te krijgen.
23. Als iemand stinkt mag je dat best zeggen.
24. Als iemand die ik verzorg zijn bed vaak bevuilt, blijf ik het elke keer verschonen.
25. Ik heb een hekel aan afhankelijke mensen.
26. Ik heb mijn geduld wel eens verloren.
27. Ik heb iemand wel eens willen slaan of schoppen.

28. Ik heb iemand geslagen of geschopt (bij nee door naar 34).
29. Dat was terecht.
30. Ik vertel wel eens dat ik iemand heb geslagen.
31. Ik zou het weer doen (bij nee naar 34).
32. Ik zou het ook doen als er anderen bij waren.
33. Wat je onprettig vindt mag je negeren.
34. Iemand die zeurt mag je negeren.
35. Als er geen bezoek komt mag je de zieke in de pyjama laten.
36. Ik zou iemand die ziek is haar sieraden aandoen.
37. Als je je voor iets schaamt mag je dat verbergen.
38. Ik begrijp het als iemand zijn geduld verliest.
39. Ik begrijp het als iemand zijn geduld verliest bij een hele zware verzorging van de partner.
40. Ik begrijp het als iemand zijn zelfbeheersing verliest in zo'n geval.
41. Ik kan me voorstellen dat ik mijn zelfbeheersing verlies.
42. Als ik mijn zelfbeheersing verlies dan.....

(Bewerking: Training stop ouderenmishandeling GGD'en Noord-Brabant)

### 3. Dilemma's en weerstanden

Het signaleren van ouderenmishandeling is een kwestie van kunnen, willen en durven. Soms zijn er persoonlijke redenen die u ervan weerhouden om ouderenmishandeling te willen zien en er iets mee te doen.

Belangrijk is dat u het van u zelf weet, dan kunt u leren er mee om te gaan.

*Lees de volgende redenen en bedenk welke bij u kunnen spelen.*

De angst voor het onbekende: waar begint u aan?

U wilt u er niet mee bemoeien omdat u het toch al zo druk hebt.

De angst voor de reacties van het slachtoffer als u er met hem/haar over praat. Wat maakt u allemaal los?

Uw onzekerheid of u wel voldoende kennis hebt om in te kunnen schatten of u wel met een echte mishandelings situatie te maken hebt.

Stel dat het geen ouderenmishandeling is.

De angst voor de agressie van de kinderen/ verzorgers van het slachtoffer.

U vindt dat u zich niet moet bemoeien met hoe kinderen en ouders met elkaar omgaan.

U weet niet wat u moet doen wanneer u een vermoeden van ouderenmishandeling hebt.

U denkt dat kinderen/verzorgers hun ouder zoiets niet aan doen.

Het slachtoffer wil niet dat u er met anderen over praat.

#### **4. Sorteeroefening Meldcode**

**In kaart brengen van signalen**

**Collegiale consultatie en vragen SHG**

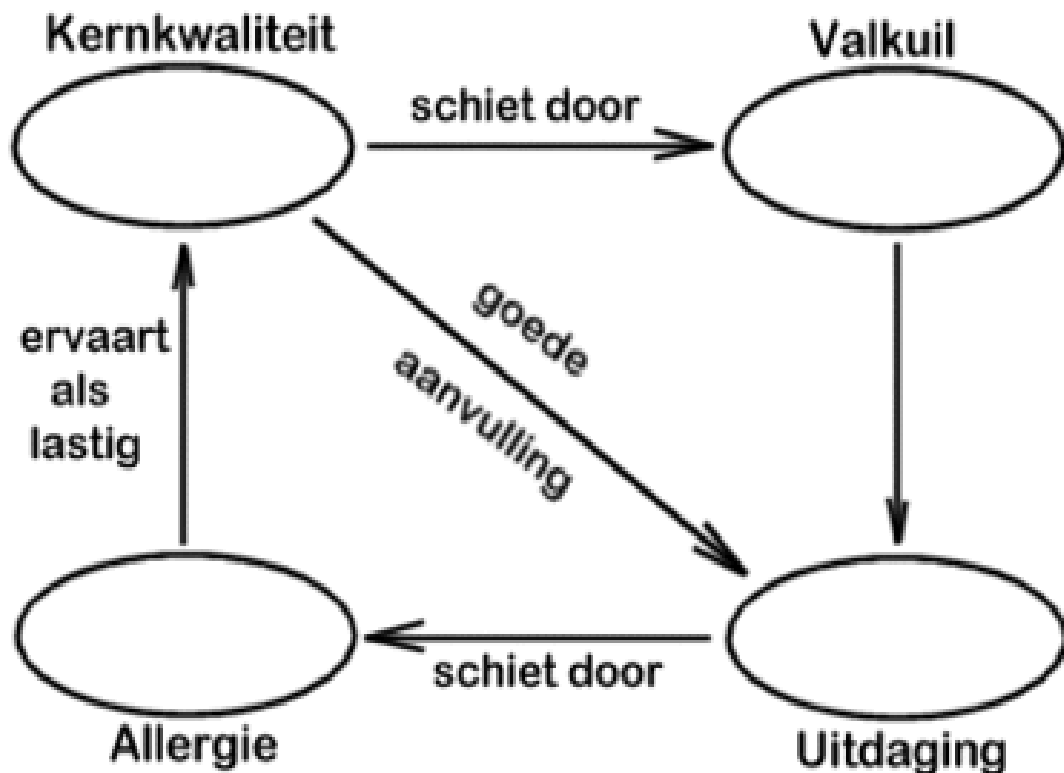
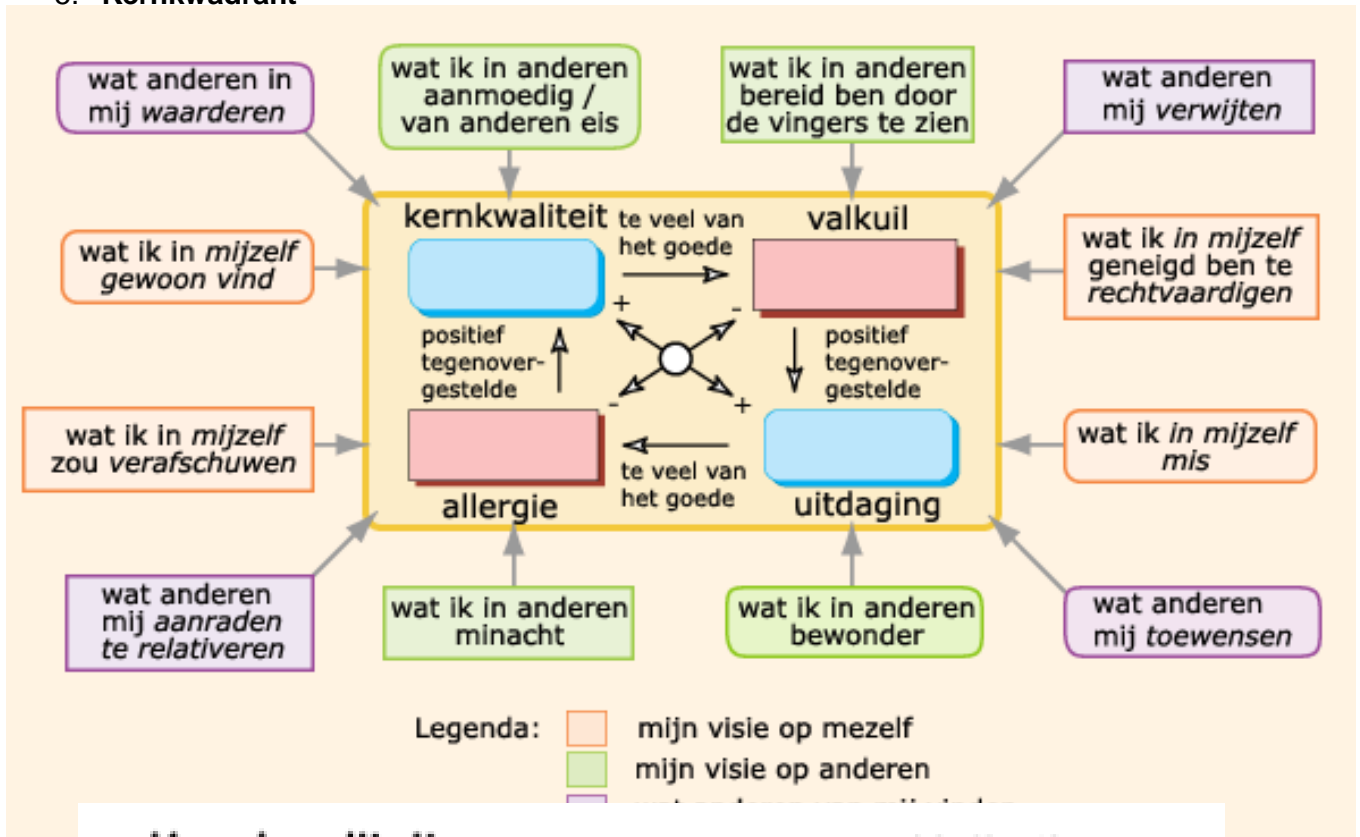
**Gesprek met de oudere/familie**

**Wegen aard en ernst**

**Hulp organiseren en effecten volgen**

**Melden en bespreken**

## 5. Kernkwadrant



## 6. GROW model

### Stap 1: Goal (doelstelling)

#### Voorbeeldvragen om de doelstelling te achterhalen:

- Wat is daar belangrijk aan voor jou?
- Wat wil je bereiken?
- Wanneer wil je het bereiken?
- Wanneer ben je tevreden?
- Wanneer is het opgelost?

G

### Stap 2: Reality (actuele situatie)

#### Voorbeeldvragen om de actuele situatie te onderzoeken:

- Wat gebeurt er nu?
- Wat, wanneer, wie, hoe vaak?
- Wat is het resultaat daarvan?
- Waarom is het ingebrachte onderwerp een probleem?
- Wat zijn concrete voorbeelden?
- Wat ging er tot nu toe mis?
- Wat ging er goed?
- Is het altijd een probleem of zijn er situaties waarin het goed of beter ging?
- Wat zijn belangrijke factoren?
- Wat heb je al ondernomen om het probleem het hoofd te bieden?

R

### Stap 3: Options (opties verkennen)

#### Voorbeeldvragen om opties te bedenken:

- Wat zou je nog kunnen doen?
- Wat zou je doen indien niets je tegenhield?
- Wat als deze belemmering er niet meer zou zijn?
- Wat zijn de voor- en nadelen van deze optie?
- Welke factoren zal je gebruiken om de opties af te wegen?

O

### Stap 4: Will (motivatie, actieplan, conclusie)

#### Voorbeeldvragen om een actieplan op te stellen:

- Wat zal je doen om je doel te bereiken, en wanneer?
- Welke van de genoemde ideeën ga je uitvoeren?
- Wat is de eerste concrete stap die je NU kan zetten?
- Wat zijn de vervolgstappen?
- Wat zijn eventuele belemmeringen?
- Hoe zal je deze overwinnen?
- Hoe gemotiveerd ben je om deze optie uit te voeren?
- Wat heb je nodig om nog gemotiveerder te zijn?
- Wat heb je nodig om je ideeën in de praktijk te brengen?
- Hoe kan ik of je omgeving je daarbij helpen?
- Zal je met dit actieplan je doel bereiken?

W

## **7. Oefening uitspraken draaideurmodel**

In tweetallen wordt een aantal uitspraken van ouders gescreend. Kijk in welke fase deze ouder zich bevindt. Vervolgens staat op de achterkant welke houding past bij welke fase en tevens welke gespreksvaardigheid hierbij hoort.

De houding en gespreksvaardigheden vallen grofweg onder te verdelen in deze basishoudingen:

accepterende en uitnodigende houding  
stimulerende houding  
ondersteunende houding.



8. Fases van het draaideurmodel (print uit in letter 72, elke fase op één A4)

### **Voorbeschouwing**

## Overpeinzing

## Beslissing



**Consolidatie**

**Terugval**

## 9.

### Ten behoeve van taxatie risico en veiligheid: Casus: Een nieuwe man in haar leven

#### Stap 1: lees de casus:

Een maatschappelijk werker vertelt:

Mevrouw Mingelman is 97 jaar, geestelijk zeer goed bij de tijd en zeer vermogend. Tot 4 jaar geleden was mevrouw sociaal zeer actief. Zij speelde twee maal per week bridge, gaat naar het theater, en bezoekt kunst- en antiekbeurzen. Mevrouw Mingelman heeft geen familie maar wel veel vrienden waar ze al jaren (40-50 jaar) mee bevriend is. Ook met een aantal burens heeft ze al jaren een heel goed contact.

Zes jaar geleden werd mevrouw Mingelman aangesproken door de toen 45 jarige meneer de Vries. Hij is net als zij erg geïnteresseerd in kunst en antiek. Meneer de Vries wordt een huisvriend van mevrouw Mingelman en doet klusjes voor haar. Mevrouw is daar erg blij mee. Na een poosje trekt meneer de Vries bij mevrouw Mingelman in de woning maar houdt zijn eigen woning aan.

Een tijdje lijkt het allemaal goed te gaan. Dan verandert de situatie. Als de vrienden van mevrouw op visite komen maakt meneer de Vries iedere keer ruzie met hen. Hierdoor wordt de relatie tussen mevrouw en de vriendengroep behoorlijk verstoord. Twee jaar geleden zijn mevrouw en meneer getrouwd. Geen van de vrienden was daarvan op de hoogte en waren zeer verbaasd. Zij hebben hun zorg daarover uitgesproken tegen mevrouw Mingelman. Mevrouw zei dat ze wel wist dat het om haar geld ging. Op deze manier hoopte ze haar zorg tot haar dood toe te waarborgen. "Hij zorgt nu voor mij en ik straks, na mijn dood, voor hem." Ook gaf ze aan dat ze samen naar de notaris zijn geweest om een aantal zaken te regelen. Haar vrienden vinden dit onbegrijpelijk. Omdat meneer de Vries steeds meer ruzie maakt met de vrienden van mevrouw Mingelman en hun met allerlei verhalen op afstand en buiten de deur houdt, komen de vrienden er niet meer.

Naast de vrienden van mevrouw Mingelman spreekt ook een buurvrouw haar zorgen uit. "Al langere tijd is meneer de Vries mevrouw Mingelman aan het afsluiten van haar familie, vrienden en burens. Inmiddels komt niemand meer bij hun thuis."

De buurvrouw heeft al enige tijd sterk de indruk dat mevrouw mishandeld wordt door meneer de Vries. Ze hoort regelmatig flinke ruzies en hoort ook andere burens er over praten. Enkele weken terug heeft de buurvrouw, mevrouw Mingelman gezien terwijl ze 'helemaal bont en blauw' zag. Ze zou aanzienlijk letsel in haar gezicht hebben. De buurvrouw durfde op dat moment geen vragen te stellen over het letsel omdat meneer de Vries er bij was. "Dat is hij nagenoeg altijd en als hij er niet is mag mevrouw de deur niet open doen."

#### Stap 2: denk na over de volgende zaken:

- Waar ligt het probleem in deze casus? Wat zijn de zorgen?
- Wat gaat goed?
- Welke organisaties kunnen in deze casus iets betekenen?
- Hoe schaal je de veiligheid in? Hoe zou mevrouw Mingelman die inschatten?
- Wat voor suggesties voor een aanpak zijn te bedenken?

#### Stap 3:

Bespreek de casus met elkaar en vul de uitkomsten in op het drie kolommenmodel

---

### Uitwerking casus Mevrouw Mingelman en meneer de Vries

Welke signalen bevat deze casus?

- Geen woning van de zoon
- Vaste lasten worden niet gedeeld

- Onder het minimum
- Toeslagen gaan mis
- Verslaafde zoon
- Meneer maakt ruzie met kennissen en vrienden van mevrouw
- Leeftijd verschil
- Vraagtekens bij het intrekken en het huwelijk
- Lichamelijk letsel
- Mevrouw wordt geïsoleerd/ trekt zich terug/ is nooit alleen
- Buren en vrienden geven signalen

Wat zijn de dilemma's?

- Heeft de oudere er ook baat bij?
- Betuttelen of echte onrust?
- Ingrijpen of zo laten?
- Individuele keuze of toch onder druk?
- Privacy

Feiten of aannames?

- Is mevrouw inderdaad mishandeld of gevallen?
- Staat zij onder druk of handelt zij uit vrije wil?
- Objectief of eigen referentie kader?

Een groep geeft aan dat het verontrustend te noemen is en dat het 'niet plus gevoel' aangaat.

Welke organisaties moeten betrokken zijn bij deze casus?

- Huisarts
- Buurtregisseur/ wijkagent
- Jellinek/ GGZ
- Sociale raadvrouw (inkomen)
- Familie en/of vrienden (om bij het gesprek te betrekken)
- Imam
- Puur Zuid (zij zouden meldpunt zorg en overlast inschakelen)
- Ouderenwerk/ welzijnsorganisatie
- Thuiszorg (voor de sociale controle)
- Notaris
- SHGA (meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling)
- Bank
- Wijkverplegers
- Meldpunt zorg en overlast
- GGD
- Huisverbod

Een van de groepen geeft aan dat multidisciplinair werken van belang is in deze casus. Sparren met verschillende instanties zorg voor sneller doorpakken: mooi!

Waar moet de zorg starten?

- Bij de ouderenadviseur
- Praktisch beginnen: wat is de hulpvraag?
- Vertrouwen opbouwen
- Alle betrokkenen om tafel om met mevrouw een plan te maken (eigen kracht)

Hoe kan de veiligheid verbeterd worden/ hoe krijg je een ingang?

- Inschakelen van burens, sociaal netwerk en vrienden
- Inkomensonderzoek naar dhr. de Vries



- Vertrouwenspersoon contact laten leggen
- Zorg voor contact, inzage in de situatie is belangrijk.
- Preventief huisbezoek
- Via meldpunt zorg en overlast
- Open kaart spelen/ confronteren (de vraag is door wie?)

(Bron: SHG Den Haag)

## 10.Casuïstiek: de verhalen

### Hannah en Derk

Hannah is de laatste tijd zichzelf niet meer. Ze vergeet dingen, is verward, loopt soms zomaar weg van huis, laat het gas branden... Dementie, zeggen de artsen. Een verpleeghuis is een mooie optie voor Hannah, zeggen ze, maar haar man Derk denkt daar anders over. Hij houdt van Hannah en wil haar zo lang mogelijk zelf verzorgen. Hij ziet er bovendien tegenop om zonder zijn vrouw verder te moeten. Ze zijn al meer dan veertig jaar samen, hebben veel bijzondere momenten gedeeld. En dus kiest Derk er voor om Hannah thuis te houden. Maar soms lukt het even niet. Hannah heeft stemmingswisselingen, kan agressief zijn, er zijn zelfs al klappen gevallen. En Hannah is onvoorspelbaar. Als Derk het huis uit moet om boodschappen te halen, bindt hij zijn vrouw vast in haar stoel. Ze heeft er schaafwonden van op haar polsen, en haar handen zitten onder de blauwe plekken. Maar op deze manier weet Derk zeker dat Hannah geen gekke dingen kan doen. Dat ze er nog is als hij thuiskomt...

### Tjebbe en Peter

De 84-jarige Tjebbe woont sinds de dood van zijn vrouw alleen. Hij redt zich prima, kookt voor zichzelf, doet zijn eigen boodschappen en krijgt voor de wat grotere klussen een beetje hulp in de huishouding. De laatste tijd krijgt Tjebbe vaak bezoek van zijn jongste zoon, Peter. Peter is net gescheiden, kampt met een alcoholverslaving en heeft schulden. Als Peter een slaapplek nodig heeft, klopt hij bij zijn vader aan. Tjebbe biedt hem zijn logeerkamer en geeft Peter af en toe wat geld. Maar met Peter gaat het niet goed. Als hij bij zijn vader is, vernielt hij spullen, scheldt zijn vader uit en bedreigt hem. Tjebbe is bang voor zijn zoon en wil hem eigenlijk liever niet meer binnenlaten, maar hij durft hem niet de deur te wijzen. Peter is en blijft tenslotte zijn zoon.

### Jan en Anneke

Jan en Anneke hebben elkaar leren kennen tijdens hun vrijwilligerswerk in een buurthuis. Ze hebben beiden hun partner verloren, maar hebben het geluk met elkaar opnieuw gevonden. Ze wonen samen, doen vrijwilligerswerk en maken vele tripjes. Het zijn actieve zestigers. Totdat Anneke een beroerte krijgt. In het begin zorgt Jan met veel toewijding voor haar. Hij wast Anneke, kleedt haar aan, zorgt voor het eten en maakt lange wandelingen met Anneke in de rolstoel. Maar als de situatie van zijn vriendin na een halfjaar nog niet is verbeterd, kiest Jan steeds vaker voor zichzelf.

Hij laat Anneke soms dagenlang in bed liggen, zodat hij er zelf op uit kan. Ook de dagelijkse verzorging schiet er steeds vaker bij in. Jan is het zorgen zat en Anneke is zelf niet bij machte om hulp te vragen. Als de buurvrouw aan Jan vraagt waarom ze Anneke nooit meer ziet, antwoordt Jan dat zijn vriendin te moe is om naar buiten te willen. Wat er werkelijk aan de hand is, durft hij niet te zeggen.

### Lieneke en Gemma

Gemma is de oudste kleindochter van Lieneke. Ze gaat een paar keer per week bij haar oma op langs om haar te helpen met wat klussen in de huishouding. Daar krijgt ze voor betaald. Gemma heeft het zwaar, ze is alleenstaande moeder van drie kinderen en heeft schulden. Lieneke stopt haar kleindochter graag wat extra's toe. Zelf leeft ze van een klein pensioen,

maar ze kan best wat missen. Bovendien is Gemma een goede hulp; zonder deze hulp zou Lieneke misschien niet meer op zichzelf kunnen wonen.

Op een dag merkt Lieneke dat er spullen uit haar huis ontbreken, vlak nadat Gemma is geweest. Er missen sierraden en enkele zilveren lepels. Lieneke besluit niets te zeggen. Ze wil Gemma niet in een lastig parket brengen, en ze weet niet zeker of haar kleindochter de dief is. Maar iedere keer als Gemma is geweest, zijn er spullen verdwenen. Als ook het waardevolle horloge van haar overleden man mist, vraagt Lieneke of Gemma er iets vanaf weet. Gemma wordt boos. Ze zet haar oma onder druk en dreigt haar naar een verzorgingshuis te sturen.

(Bron: Fier Fryslan)