

Reader voor de aandachtsfunctionaris Huiselijk Geweld - Ouderenmishandeling

Colofon

Uitgever: de Veerkracht en Doen!, training en coaching

Tekst: Marjanne van Esveld

Datum uitgave: oktober 2015

Inhoudsopgave

Gedicht Cranky Old Man	6
1. Profiel aandachtfunctionaris huiselijk geweld en ouderenmishandeling	8
2. Checklist Competenties van de aandachtsfunctionaris	12
3. Ontwikkeling van functie aandachtfunctionaris.....	14
4. Vormen van ouderenmishandeling	16
5. Signalen van ouderenmishandeling.....	18
6. Risicofactoren	20
7. Werken de bezuinigingen ouderenmishandeling in de hand?.....	21
8. Gevolgen van ouderenmishandeling	22
9. Dilemma om te melden	23
10. Financiële uitbuiting en financieel misbruik van ouderen	24
11.. Ontspoorde Mantelzorg	32
13. Ouderenmishandeling.....	38
12. Route bij vermoeden van huiselijk geweld ouderenmishandeling.....	44
13. Veilig Thuis	
15. Actieplan 'Ouderen in veilige handen'	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
16. Ouderenmishandeling "Nu is het genoeg"	46
17. Politie, SHG en IGZ	55
18. Zelfbeschikkingsrecht en hulp	57
19. Gespreksvoering.....	59
20. Draaideurmodel	61
21. Fasen in het motivatieproces.....	63
22. Coaching bij situaties van vermoeden rond oudereermishandeling.....	65

Gedicht Cranky Old Man

Remember this poem when you next meet an older person who you might brush aside without looking at the young soul within. We will all, one day, be there, too!

What do you see nurses?What do you see?
What are you thinking . . . when you're looking at me?
A cranky old man,not very wise,
Uncertain of habit with faraway eyes?
Who dribbles his food and makes no reply.
When you say in a loud voice . . 'I do wish you'd try!'
Who seems not to notice . . . the things that you do.
And forever is losing A sock or shoe?
Who, resisting or not lets you do as you will,
With bathing and feedingThe long day to fill?
Is that what you're thinking?. . Is that what you see?
Then open your eyes, nurse .you're not looking at me.
I'll tell you who I am As I sit here so still,
As I do at your bidding, as I eat at your will.
I'm a small child of Ten . . with a father and mother,
Brothers and sisters who love one another
A young boy of Sixteen with wings on his feet
Dreaming that soon now a lover he'll meet.
A groom soon at Twentymy heart gives a leap.
Remembering, the vowsthat I promised to keep.
At Twenty-Five, nowI have young of my own.
Who need me to guide And a secure happy home.
A man of Thirty My young now grown fast,
Bound to each other With ties that should last.
At Forty, my young sons . . . have grown and are gone,
But my woman is beside me . . to see I don't mourn.
At Fifty, once more,Babies play 'round my knee,
Again, we know children My loved one and me.
Dark days are upon me My wife is now dead.
I look at the future I shudder with dread.
For my young are all rearing young of their own.
And I think of the years And the love that I've known.
I'm now an old man and nature is cruel.
It's jest to make old age look like a fool.
The body, it crumbles grace and vigor, depart.
There is now a stone where I once had a heart.
But inside this old carcass . A young man still dwells,
And now and again my battered heart swells
I remember the joys I remember the pain.
And I'm loving and living life over again.
I think of the years, all too few gone too fast.
And accept the stark fact that nothing can last.
So open your eyes, people open and see.
Not a cranky old man.
Look closer see ME!!

1. Profiel aandachtfunctionaris huiselijk geweld en ouderenmishandeling

Functieomschrijving

De aandachtfunctionaris heeft een belangrijke rol bij de implementatie van de meldcode in de organisatie, bewaakt de interne procedure van de instelling m.b.t. huiselijk geweld en ouderenmishandeling en zorgt voor een kwalitatief goed verlopende procedure bij een vermoeden van huiselijk geweld en ouderenmishandeling.

De volgende functie-eisen, taken en verantwoordelijkheden geven aan wat onder de functie van een aandachtfunctionaris ouderenmishandeling en huiselijk geweld kan worden verstaan.

Dit zijn echter zoveel taken gezien de functie vaak een deel is van een andere functie, dat het logisch is om verantwoordelijkheden en taken te verdelen onder meerdere collega's. Het is daarom van belang om hierover in de organisatie duidelijke afspraken te maken met managers, leidinggevend en collega's.

Functie-eisen

- 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.

Taken

De aandachtfunctionaris zal:

- consulent en gesprekspartner zijn voor een collega die een geval van huiselijk geweld en ouderenmishandeling vermoedt op grond van eigen waarneming of door informatie van derden;
- samen met de betreffende collega een zorgplan opstellen voor de begeleiding van de oudere en familie;
- bemiddelen bij problemen of knelpunten;
- relevante ontwikkelingen (landelijk en regionaal) t.a.v. huiselijk geweld en ouderenmishandeling volgen en de literatuur bijhouden;
- de organisatie specifieke informatie voor de website 'digitaal protocol' aanleveren en redigeren of laten redigeren;
- nieuwe medewerkers op de hoogte brengen van de werkwijze bij de instelling met betrekking tot huiselijk geweld en ouderenmishandeling;
- bijscholing op het gebied van huiselijk geweld en ouderenmishandeling verzorgen;
- overleggen met het management over contact en afspraken op managementniveau met de ketenpartners om een doorgaande lijn te waarborgen;
- zorgen voor de informatie aan het management van meldingen huiselijk geweld en ouderenmishandeling;
- deelnemen aan een netwerk aandachtfunctionarissen in de regio.

Verantwoordelijkheden

- Kennisnemen van de inhoud van de meldcode en handelen volgens het stappenplan;
- In staat zijn signalen die (kunnen) wijzen op huiselijk geweld en ouderenmishandeling te herkennen;
- Waken voor de veiligheid van het oudere bij het nemen van beslissingen;
- Onderhouden van eigen kennis en ervaring in het signaleren en handelen bij vermoedelijk situaties van huiselijk geweld en ouderenmishandeling;
- Indien nodig, overleggen wie contact opneemt met organisaties die te maken hebben met het oudere;
- Indien nodig, overleggen wie contact opneemt met (sociaal) wijkteam, Veilig Thuis of de politie;
- Indien nodig, overleggen wie verwijst naar professionele hulp, of professionele hulp in gang zet;
- Toezien op zorgvuldige omgang met de privacy van het betreffende gezin, waarbij rekening wordt gehouden met het privacyreglement van de instelling;
- Waarborgen continuïteit van bijvoorbeeld onderwijs, zorg, ouderenopvang;
- Jaarlijks evalueren en bijstellen van de eigen werkinstructie;
- Actualiseren en regelmatig onder de aandacht brengen van de algemene informatie binnen de organisatie over (de meldcode) huiselijk geweld en ouderenmishandeling;
- Overleg plegen met de beroepskracht die zorg heeft over een oudere en denkt aan huiselijk geweld en ouderenmishandeling;
- Indien nodig, andere beroepskrachten binnen de instelling bij het overleg betrekken;
- Vaststellen van afspraken, taakverdeling en het bijbehorende tijdspad;
- Zorgdragen voor heldere afspraken rondom overdracht van gegevens en terugkoppeling;
- Verslaglegging;
- Informeren van de leidinggevende;
- Periodiek evalueren van de meldcode op werkzaamheid, zorgvuldigheid, volledigheid en zo nodig bijstellen van de eigen werkinstructie;
- Jaarlijks terugkoppelen van instellingsoverstijgende aandachtspunten.
- Het bestuur onverwijld in kennis stellen bij (vermoeden van) ouderenmishandeling door een medewerker binnen de eigen instelling;

Verantwoordelijkheden van de organisatie (directie, bestuur)

- Aanstellen van één of meerdere aandachtfunctionarissen;
- Toekennen van formatie-uren aan de aandachtfunctionarissen voor het verrichten van de taak;
- Faciliteren van de aandachtfunctionarissen om de functie vorm te geven;
- Opnemen van de meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling in het kwaliteitsbeleid van de organisatie;
- Informeren van ouders en beroepskrachten over dit beleid;
- Ontwikkelen van een organisatie specifieke meldcode en de implementatie ervan;
- Zorgen dat de meldcode aansluit op de werkprocessen binnen de organisatie;
- Zorgen dat medewerkers toegang hebben tot de website van het digitaal protocol waar ook de eigen meldcode terug te vinden is;
- Invoeren van de noodzakelijk randvoorwaarden om volgens de meldcode te werken;
- Zorgen dat iedereen kennis heeft van de inhoud van de meldcode;
- De meldcode als terugkerend thema op de agenda van vergaderingen/overleggen plaatsen;
- Zorg dragen voor voldoende en regelmatige deskundigheidsbevordering, in de vorm van trainingen voor beroepskrachten. Dit zodat zij voldoende kennis en vaardigheden ontwikkelen en op peil houden voor het signaleren van huiselijk geweld en ouderenmishandeling en voor het zetten van de stappen van de meldcode;

- Eindverantwoordelijkheid dragen voor de uitvoering van de meldcode;
- Regelmatig evalueren van de werking van de meldcode en zonodig acties in gang zetten om de toepassing van de meldcode te optimaliseren;
- Afspraken maken over de wijze waarop medewerkers worden ondersteund als zij door cliënten in of buiten rechte worden aangesproken op de wijze waarop zij de meldcode toepassen;
- Kennis hebben van aangiftebeleid bij politie;
- Doen van aangifte bij de politie;
- Onderhouden van mediacontacten;
- Onderhouden van juridische contacten;
- Het bestuur is verplicht de IGZ (verzorgenden en verplegenden) of Veilig Thuis onverwijld in kennis te stellen bij (vermoedens van) ouderenmishandeling door een medewerker binnen de instelling.

2. Checklist Competenties van de aandachtsfunctionaris

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 met 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 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 of (sociaal) wijkteam			
1.4	Veiligheid van de oudere			
1.5	Melding doen bij SHG			

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 aandachtsfunctionaris onder de aandacht brengen en houden			
3.2	"Op de agenda houden" van het onderwerp, er 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			

5.	Motiveren	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 oudere			

6.	Organiseren	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			

7.	Vastleggen en documenteren	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	Verschil subjectief waarnemen en objectief vastleggen			
7.3	Bewaren documentatie en vaststellen termijn tot vernietigen			

8.	Evaluëren	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			

3. Ontwikkeling van functie aandachtfunctionaris

Het is belangrijk om jezelf als aandachtfunctionaris verder te ontwikkelen. Na de basis cursus begint het eigenlijke werk. Een aantal praktische tips om jezelf op de hoogte te houden:

- **Abonnementen**

Zorg dat je via websites en vakbladen op de hoogte blijft van ontwikkelingen, o.a. :

Digitale Nieuwsbrief "Ouderen in veilige handen" van het ministerie van VWS

aanmelden via <https://abonneren.rijksoverheid.nl/subscriptions>

Digitale Nieuwsbrief: Huiselijk Geweld: www.Huiselijkgeweld.nl

- **Informatie en mogelijkheden voor verdere bijscholing**

- De website van de Nederlandse vereniging van aandachtfunctionarissen www.nvak.nl

- www.meldcode.nl

- **Congressen en conferenties**

Volg 2 congressen of conferenties per jaar.

- **Intervisie**

Zoek aansluiting bij een netwerk of intervisiegroep van aandachtfunctionarissen met als doel informatie, deskundigheid, uitwisseling en casuïstiekbespreking.

4. Vormen van ouderenmishandeling

Signalen ouderenmishandeling

Er zijn meerdere signalen die kunnen wijzen op ouderenmishandeling, maar niet elk signaal betekent dat er ouderenmishandeling plaats vindt. Er kan ook iets anders aan de hand zijn.

Mensen denken bij 'ouderenmishandeling' meestal aan lichamelijke mishandeling, maar er zijn daarnaast nog vijf vormen van mishandeling. Bij elke vorm is een quote van een oudere opgenomen als voorbeeld om de beleving van de signalen meer tot de verbeelding te laten spreken.

“Onder mishandeling van een ouder persoon (iemand van 65 jaar of ouder) verstaan wij het handelen of het nalaten van handelen van al degenen die in een persoonlijke of professionele relatie met de oudere staan, waardoor de oudere persoon (herhaaldelijk) 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”

(Definitie ministerie van VWS uit het actieplan)

Het Ministerie van VWS onderscheidt zes vormen van ouderenmishandeling:

- **Lichamelijke mishandeling**

Blauwe plekken, schrammen, zwellingen, fracturen 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%)..

'Ik kan er moeilijk wat van zeggen dat hij me pijn doet bij de verzorging. Wie verzorgt mij anders?'

- **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 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%)

'Ik weet dat het niet goed is, maar anders zie ik helemaal niemand meer. Ik voel me al zo alleen en ben bang dat ik straks alleen nog maar contact heb met thuiszorgmedewerkers.'

'Ik ben al heel lang niet naar buiten geweest. Mijn kleinzoon doet de deur op slot en laat me niet gaan. Daardoor zie ik niemand meer.'

- **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%).

'Waarom zou iemand zich nog om mij bekommeren?'

- **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%).

'Het zijn dure tijden waardoor ouderen veel geld nodig hebben. En daarnaast: als ik er niet meer ben, wordt mijn geld toch van de ouderen.'

'Er verdwijnt wel geld van mijn rekening wanneer ik ze boodschappen laat doen. Toen ik de boodschappen nog zelf deed was het allemaal veel goedkoper. Maar ja, wanneer ik er iets van zeg, heb ik straks geen eten meer. Wie komt me dan helpen?'

- **Seksueel misbruik**

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

'Ik ben al mijn zelfrespect kwijt.'

(Bron: Movisie/LPBO Factsheet ouderenmishandeling juni 2015)

5. Signalen van ouderenmishandeling

Voor ouderenmishandeling kunnen zes soorten signalen worden onderscheiden.

1. Lichamelijke mishandeling:

Slaan, schoppen, krabben, knijpen, aan de haren trekken, duwen, snijden, brandwonden maken, vastbinden, de mond afplakken of drogeren met medicijnen.

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

2. Psychische mishandeling

Treiteren, pesten en sarren, dreigementen, valse beschuldigingen, beledigingen of bevelen.

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

3. Verwaarlozing:

Niet voldoende voedsel, drinken of persoonlijke of huishoudelijke zorg, onvoldoende emotionele zorg, aandacht, liefde en respect.

Signalen: 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.

4. Seksueel misbruik:

Seksuele handelingen verrichten met of in het bijzijn van de oudere die door de oudere niet worden gewenst.

Signalen: 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.

5. Financiële uitbuiting

Diefstal van geld, juwelen en andere waardevolle spullen, verkoop of gebruik van eigendommen zonder toestemming van de oudere, gedwongen testamentverandering, financieel kort houden.

Signalen: 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.

6. Schending van rechten

Inperking recht op vrijheid, privacy en zelfbeschikking.

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.

In de praktijk kunnen de volgende signalen duiden op mishandeling:

- De oudere zelf of een verzorger geeft onsamenhangende en tegenstrijdige verklaringen voor lichamelijke verwondingen;
- De verzorger toont zich onverschillig voor het wel en wee van de oudere;

- De verzorger vertoont verschijnselen van overbelasting;
- Er wordt gescholden en geschreeuwd in aanwezigheid van arts of hulpverlener;
- De oudere maakt een depressieve, angstige indruk;
- De oudere ziet er onverzorgd uit en de huishouding is verwaarloosd;
- Er verdwijnen spullen en geld van de oudere;
- De oudere krijgt geen gelegenheid om alleen met de hulpverlener te praten;
- De betrokkenen proberen de hulpverlener buiten de deur te houden;
- Er is een toenemend aantal schuldeisers;
- De koelkast is (altijd) leeg.

Signalen van de pleger kunnen zijn:

- De verzorger toont zich onverschillig over het wel en wee van de oudere;
- De verzorger vertoont verschijnselen van overbelasting;
- Er wordt gescholden en geschreeuwd in aanwezigheid van arts of hulpverlener of mantelzorger is overdreven aardig tegen de oudere;
- De betrokkenen proberen de hulpverlener buiten de deur te houden;
- De betrokkenen klagen over de oudere.

6. Risicofactoren

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

1. 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.
2. 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.
3. Er zijn enkele factoren die het risico op ouderenmishandeling kunnen vergroten. Dit wil niet zeggen dat er automatisch sprake is van ouderenmishandeling indien deze factoren aanwezig zijn, maar dat er een verhoogde kans is dat ouderenmishandeling voor komt. En hoe meer risicofactoren, hoe groter de kans op 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.
- Psychische gesteldheid. De pleger kan psychiatrische problemen of ontwikkelingsstoornissen hebben. Alcoholisme, drugs- en gokverslaving vergroot het risico van mishandeling.
- Overbelasting: de zorg van de oudere kan zoveel druk leggen op het leven van een mantelzorger, dat deze overbelast kan raken. De zorg is teveel geworden of de zorgbehoefte is groter dan de mantelzorger kan bieden. De draaglast wordt groter dan de draagkracht en de frustratie hierover kan uitgeleefd worden op de oudere. Zowel interne als externe factoren zorgen ervoor dat de draaglast de draagkracht kan overschrijden. Interne factoren zijn bijvoorbeeld: onervarenheid als mantelzorger of frustraties over wachtlijsten in de zorg. Externe factoren zijn bijvoorbeeld: werkloosheid, relatieproblemen of schulden.

* Dit kan twee kanten op werken: ofwel de oudere is afhankelijk van de pleger, ofwel de pleger is afhankelijk van de oudere. Beide kan ook voorkomen. De afhankelijkheid kan verschillende vormen aannemen bijvoorbeeld: financiële afhankelijkheid (slachtoffer en pleger zijn bijvoorbeeld afhankelijk van elkaar qua inkomen of huisvesting), emotionele afhankelijkheid (er is sprake van een familie- of vriendenband tussen pleger en slachtoffer. Loyaliteit naar de pleger speelt een grote rol bij het niet willen melden van de mishandeling), sociale afhankelijkheid (buiten de pleger ziet het slachtoffer erder geen andere mensen. Zonder de pleger is het slachtoffer eenzaam, afgesloten van de buitenwereld).

7. Werken de bezuinigingen ouderenmishandeling in de hand?

Zembla

Zembla onderzocht op 16 januari 2014 hoe het kan dat in ons land zoveel ouderen onder de maat verzorgd worden en of er een verband is met ouderenmishandeling. Zembla beschreef het verhaal van meneer Koelma, die zijn dementerende echtgenote met een ketting om haar hals vastbond aan de radiator. Een verzorgster in een verpleeghuis gaf toe wel eens patiënten te slaan.

De aanpak van ouderenmishandeling staat hoog op de politieke agenda. Daarentegen is er een bezuiniging van vier miljard gaande in de ouderenzorg. De overheid sluit verzorgingshuizen en thuiszorgmedewerkers worden ontslagen. Jan Romme, Ouderenombudsman vindt de aandacht voor ouderenmishandeling en de ingezette bezuinigingen in de ouderenzorg tegenstrijdig. Romme stelt: *“Meer mensen komen in een thuissituatie terecht en ik denk dat daardoor ouderenmishandeling zal stijgen. Achter die voordeur vindt veel meer ouderenmishandeling plaats dan we vermoeden.”*

Gevolgen van de bezuinigingen

Mantelzorgorganisaties, (ouderen)zorginstellingen en ouderenbonden (onderzoek JSO) geven aan dat het aantal 80-plussers dat thuis woont in rap tempo toeneemt. De overheidsmaatregelen, waarbij ouderen langer thuis blijven wonen, zijn van grote invloed op de leefsituatie van ouderen. Uit onderzoek van de SP (2013) blijkt dat 80 procent van de huisartsen vindt dat ouderen onvoldoende mantelzorg krijgen. Driekwart van de huisartsen zegt dat ouderen minder toegang hebben tot verzorgingstehuizen. De artsen waarschuwen voor vereenzaming, verwaarlozing en ondervoeding van ouderen. Uit ander onderzoek (de Boer, 2009) is bekend dat 300.000-450.000 mantelzorgers overbelast zijn. 30% van de mantelzorgers mishandelt de dementerende oudere (Pot, 1996). De ingezette bezuinigingen op de dagbesteding en vervoer leiden tot een nog grotere overbelasting van mantelzorgers.

Risicofactoren

In Nederland wordt 1 op de 20 ouderen mishandeld (Comeijs, 1996). Uit registratiegegevens door het LPBO (2012) blijkt dat eenzaamheid en afhankelijkheid van de ouderen grote risicofactoren zijn voor mishandeling. Ouderenmishandeling komt vooral voor in gezins- of familierelaties. Dit betekent dat de mishandelde ouderen geheel of gedeeltelijk afhankelijk zijn van degene die mishandelt. Bij intensieve zorg is de overbelasting van de verzorger/pleger ook een belangrijke risicofactor.

Een andere risicofactor is dat de overheid bij de inrichting van het sociale domein een autonome en ondernemende burger voor ogen heeft die met zelfregie en zelfredzaamheid het eigen leven inricht. Veel ouderen voldoen niet aan deze visie. Oudere ouderen worden steeds minder mobiel en zelfredzaam. Ze verliezen hun partner en leeftijdsgenoten en worden eenzaam, afhankelijk en kwetsbaar. Ze komen niet zelf met hun problemen aan, zeker niet wanneer ze mishandeld worden. Ze schamen zich, zijn loyaal of afhankelijk. In de nieuwe visie zou de inzet voor de kwetsbaren vooral van hunzelf moeten komen en vervolgens van mantelzorgers of anderen van wie ze afhankelijk zijn. Dan pas van professionals. “Zelfredzaamheid” betekent voor hun niet dat ze zelfredzaam zijn. Het betekent vooral dat er minder professionals zijn die een oogje in het zeil houden.

Preventie en signaleren

De vraag is hoe de gemeenten veiligheid voor de kwetsbare ouderen gaan verankeren in het Wmo-beleid en de inrichting van het sociale domein. Voor kwetsbare ouderen en mantelzorgers die niet zelf aan de bel trekken vraagt dit een proactieve houding op het gebied van preventie, signalering en volgsystemen.

(Bron: JSO, Marjanne van Esveld)

8. 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.

Naast (ernstig) lichamelijk letsel, kan ouderenmishandeling leiden tot:

- psychosomatische klachten (lichamelijke klachten die hun oorsprong vinden in psychische problemen)
- eenzaamheid
- depressie
- zelfmoord
- angststoornissen

9. Dilemma om te melden

Angst om het contact met de pleger te verliezen speelt een grote rol bij het niet willen melden van de mishandeling; 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:

- lichamelijke afhankelijkheid: de pleger zorgt voor het slachtoffer (wassen, boodschappen doen). Zonder de pleger zou het slachtoffer hulpeloos zijn. De angst om opgenomen te moeten worden speelt een grote rol bij het niet willen melden van de mishandeling.
- Loyaliteit naar de pleger; het is een (naast) familielid.
- Schuld- en schaamtegevoelens.
- Angst voor opname in een verzorgings- of verpleeghuis.
- Bang om contact met de pleger te verliezen.
- Angst voor vergelding van de kant van de pleger.

Ook kan het slachtoffer wilsonbekwaam zijn.

Voor het opmerken van signalen van ouderenmishandeling is kennis van zaken en gevoeligheid van de kant van de hulpverleners, burens of vrijwilligers nodig. Veel mensen zullen niet (graag) met hun verhaal naar buiten komen. 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.

10. OUDERENMISHANDELING in 2014

In 2014 is opnieuw is het aantal geregistreerde meldingen van ouderenmishandeling gestegen. Over het jaar 2014 zijn in totaal 2.360 meldingen en adviesvragen geregistreerd door 31 meldpunten. Dat betekent een stijging van 39 procent ten opzichte van 2013, toen er 1.703 meldingen en adviesvragen binnenkwamen. Movisie heeft de gegevens verzameld en geanalyseerd in samenwerking met het Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling (LPBO).

In 2014 is voor de eerste keer het aantal meldingen over ouderenmishandeling onderverdeeld in meldingen (1.541) en adviesvragen (819). In voorafgaande jaren werd dit onderscheid niet gemaakt door de Steunpunten Huiselijk Geweld (nu Veilig Thuis). Veilig Thuis zijn regionale organisaties waar slachtoffers, daders, omstanders en professionals terecht kunnen voor deskundige hulp en advies. Forse toename aantal meldingen

De stijgende trend van de afgelopen jaren waarin het aantal meldingen en adviesvragen toeneemt, houdt stand. Het betekent echter niet per definitie dat ouderenmishandeling meer voorkomt dan in voorafgaande jaren. Deze cijfers zeggen daar niets over. Wel dat steeds meer professionals en burgers mishandeling opmerken en durven handelen. Dat heeft een aantal mogelijke verklaringen:

- Het taboe op het thema wordt meer en meer doorbroken, o.a. door de aandacht voor ouderenmishandeling vanuit de Rijksoverheid en lokale overheden met publiekscampagnes en voorlichtingsbijeenkomsten voor professionals en ouderen zelf.
- Meer en meer professionals raken gewend aan het werken met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling die professionals helpt goed te reageren op signalen van geweld bij ouderen. De meldcode moedigt professionals aan om bij elk signaal te overleggen met een collega of om Veilig Thuis te raadplegen.
- Meer beroepsgroepen kunnen ouderenmishandeling signaleren en bespreekbaar maken door tools die voor hen beschikbaar zijn. Te denken valt aan het Stappenplan Handelen bij ontspoorde mantelzorg en de dvd Je ziet het pas als je het gelooft.

Melders

Voor zover bekend en geregistreerd, is ruim de helft van de meldingen afkomstig van professionals (52%). De melder kan bijvoorbeeld een politieagent, huisarts, of een medewerker van de thuiszorg zijn. Ook vanuit sociale wijkteams komen meldingen en adviesvragen. Meldingen komen in veel mindere mate van slachtoffers zelf (8%), of familie (10%). Van 29% van de meldingen is niet bekend wie er meldt.

Kenmerken slachtoffers

Van de 1.541 meldingen is in 1.125 gevallen bekend of het gaat om een vrouwelijk of mannelijk slachtoffer. Ook in 2014 blijkt dat vrouwen de grootste groep slachtoffers vormen (70%). Van alle meldingen is in 995 gevallen de leeftijd van het slachtoffer geregistreerd (in 546 onbekend). De grootste groep is die in de leeftijd van 70-79 jaar (390; 39%) gevolgd door de groep 65-69 (269; 27%). 26% is tussen 80-89 jaar (256). Van de slachtoffers is de woonsituatie bekend in 1.109 gevallen. De afgelopen jaren was de groep zelfstandig alleenwonende ouderen de grootste. In 2014 was dat niet het geval. De meeste meldingen gingen over een oudere die samenwoont met een partner (456; 41% tegenover 367; 33% alleenwonende ouderen). Dit kan te maken hebben met het toenemend aantal ouderen dat langer zelfstandig blijft wonen en mantelzorg ontvangt.

Aard van de mishandeling

Bij elkaar werden 1.800 verschillende vormen van ouderenmishandeling geregistreerd, hetgeen betekent dat een slachtoffer nogal eens te maken heeft met meerdere vormen tegelijk. In 436 (28%) van de 1.541 meldingen is niet aan Movisie doorgegeven om welke vorm van mishandeling het gaat. De meeste slachtoffers (762; 69%) ondergingen psychische vormen van ouderenmishandeling. Dat is bijvoorbeeld het herhaaldelijk kleineren, uitschelden en bedreigen van de oudere. Lichamelijke mishandeling, denk aan slaan, schoppen of duwen, komt voor in 503 gevallen, een percentage van 46%. Financieel misbruik wordt gemeld in 413 van de gevallen, een percentage van 37%. Dat is het stelen of verduisteren van geld en goederen of het misbruik maken van een toevertrouwde pinpas. Seksueel misbruik (14; 1%) wordt nauwelijks gemeld.

Relatie slachtoffers en plegers

In driekwart van de meldingen is de relatie tussen pleger en slachtoffer bekend. Soms is sprake van meer dan één pleger. Onder de 1.251 als pleger geregistreerde personen vormen de kinderen en kleinkinderen van de slachtoffers de grootste groep (684; 56%). De groep (ex-)partners volgt daarna (416; 34%). Professionals (4%) en vrijwilligers (3; 0%) worden nauwelijks als pleger geregistreerd. Dit komt omdat Steunpunten Huiselijk Geweld vooral meldingen en adviesvragen krijgen over huiselijk geweld. Ouderenmishandeling binnen instellingen of binnen een professionele zorgrelatie moeten worden gemeld bij de directie of bij een door hen aangewezen functionaris. De instelling moet in dat geval zelf onderzoek doen en de melding doorgeven aan de Inspectie voor de gezondheidszorg. Die meldingen vallen buiten deze factsheet.

Ontspoorde mantelzorg

In 2014 is ook gevraagd of er bij de meldingen sprake was van ontspoorde mantelzorg. Dat doet zich voor als de mantelzorger door overbelasting, onwetendheid, onkunde of onmacht onbedoeld over de grenzen van de verzorgde gaat en daarbij schade veroorzaakt. Zorg gaat dan over in verwaarlozing of verkeerde behandeling en kan ontaarden in mishandeling. Bij de Steunpunten Huiselijk Geweld was in 2014 in 501 gevallen (33%) onbekend of het gaat om ontspoorde mantelzorg. In 192 gevallen (19%) was er wel uitdrukkelijk sprake van. Bij de vraag en rapportage over ontspoorde mantelzorg is niet meegenomen door wie het werd gepleegd.

2015: rol voor gemeenten en wijkteams

Het aantal geregistreerde meldingen is nog steeds een fractie van het aantal daadwerkelijke gevallen van ouderenmishandeling. Het is daarom essentieel dat meer professionals in zorg en welzijn, betrokken burgers en zeker ook gemeenten de bescherming van ouderen tegen geweld en misbruik serieus nemen en in actie komen. Gemeenten kunnen hierop sturen, omdat zij sinds 1 januari 2015 de verantwoordelijkheid hebben om het beleid rondom huiselijk geweld vorm te geven en de uitvoering te bewerkstelligen. Movisie pleit voor een focus op preventie in dit beleid.

Daarnaast hebben wijkteams een belangrijke rol in het herkennen en bespreekbaar maken van ouderenmishandeling. Zij doen er goed aan om een aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling aan te stellen die binnen het wijkteam de bewustwording voor dit thema stimuleert en een deskundige aanpak mogelijk maakt. Ook zijn afspraken nodig met Veilig Thuis over wie wanneer in actie komt. (Bron: factsheet ouderenmishandeling, Movisie-LPBO, Juli 2015)

11. Financiële uitbuiting en financieel misbruik van ouderen

Factsheet Ouderenmishandeling

Naar schatting zijn ongeveer dertigduizend ouderen jaarlijks het slachtoffer van financieel misbruik of van financiële uitbuiting. Deze factsheet belicht dit verschijnsel. De factsheet behandelt de kenmerken en omstandigheden van de slachtoffers en de motieven van de plegers. Ook is er aandacht voor het signaleren van en het verlenen van hulp bij financieel misbruik.

1. Inleiding

Financieel misbruik is het ongepast gebruik van de bezittingen van een oudere. Het gaat dan onder meer om pinpasfraude, gedwongen testamentwijziging of hypotheekopname, ontvreemding en diefstal van goederen door familieleden of bekenden van zorgafhankelijke ouderen.

Boodschappen

Nicht Janneke van meneer de Vries komt regelmatig tussen de middag een boterhammetje eten. Na het eten doet ze zijn boodschappen. Ze betaalt in de supermarkt met zijn bankpasje. Dat lijkt goed te gaan. Totdat er brieven bij de heer de Vries op de deurmat vallen over zijn huurachterstand en niet betaalde rekeningen van het gas, licht en water. 'Dat kan niet', denkt meneer de Vries: 'Mijn rekeningen worden allemaal automatisch afgeschreven'. Het blijkt dus wel te kunnen, want zijn nicht heeft met de bankpas zijn rekening leeg geplunderd. Nu krijgt hij de deurwaarder op bezoek en is Janneke met de Noorderzon vertrokken.

2. Vormen van financiële uitbuiting

Er zijn verschillende vormen van financiële uitbuiting:

- wegnemen van geld, sieraden en goederen
- verkoop van eigendommen
- misbruik van machtigingen
- koop op naam van slachtoffer
- gedwongen testamentwijziging of wilsbeschikking
- financieel kort houden
- misbruik van rekeningen

3. Kenmerken van de slachtoffers

Veel meer vrouwen dan mannen zijn het slachtoffer van financieel misbruik. Van alle slachtoffers is 80% een vrouw. Andere kenmerken van slachtoffers zijn: alleenwonend en veelal 80-plusser.

Daarnaast kunnen onwetendheid en allerlei beperkingen het risico vergroten om slachtoffer te worden van financiële uitbuiting.

- **Onwetendheid:** Veel oudere mensen hebben de slag naar het digitale tijdperk niet gemaakt en laten hun financiële en administratieve zaken over aan een familielid. Het bankfiliaal om de hoek is er niet meer en ze zijn niet bekend met nieuwe betaalwijzen. Vaak is er ook binnen een partnerrelatie een taakverdeling geweest, waarbij één van de partners de geldzaken behartigt. Na overlijden blijft de overgebleven partner in onwetendheid of onbekendheid achter en neemt een familielid – meestal zoon of dochter – deze taak op zich. Een zaak van vertrouwen, zo veronderstelt men.
- **Fysieke beperkingen:** Allerlei lichamelijke beperkingen kunnen een reden zijn waarom ouderen hun financiële belangen door iemand anders laat behartigen. Meestal zijn dit beperkingen in het horen, het zien en in de mobiliteit.
- **Sociale beperkingen:** Slachtoffers van financiële uitbuiting hebben vaak een klein sociaal netwerk en weinig contacten buitenshuis. Vaak speelt mee dat ze nog rouwen om het verlies van

hun partner, waarbij depressieve gevoelens invloed hebben op het verlangen naar contacten buitenshuis.

- **Mentale beperkingen:** Ouderen met dementie of die lijden aan de gevolgen van een hersenbloeding lopen grotere kans om financieel uitgebuit te worden.

4. Slachtoffers en hun omstandigheden

Naast de kenmerken die hierboven staan, kunnen er ook financiële en sociale omstandigheden zijn die de kans op financieel misbruik vergroten.

- **Financiële omstandigheden:** Een oudere met een inkomen boven het bestaansminimum en die daarvan een kleine reserve heeft opgebouwd, loopt een groter risico, maar sommige plegers weten zelfs van een kale kip nog te plukken. Ook kunnen bezittingen hiertoe aanleiding geven zoals sieraden, duur bestek en serviesgoed, schilderijen of een verzameling van munten, klederdrachtpoppen, postzegels en boeken. Datzelfde geldt voor middelen zoals spaargeld, aandelen en obligaties. Het bezit van onroerend goed zoals een eigen huis of een tweede huis kan aanleiding geven om de oudere te dwingen hierop een hypotheek te nemen.
- **Sociale omstandigheden:** Er zijn harmonieuze en conflictrijke families. Misbruik is mede afhankelijk van hoe familieleden met elkaar omgaan en tot elkaar staan. Er zijn oudereeren die menen dat ze in hun leven tekort zijn gedaan of achter zijn gesteld. Geld en goederen kunnen een belangrijke bron van ruzies en familieconflicten vormen. Soms is er al onderlinge onenigheid die versterkt wordt door (vermeende) aanspraken. Maar andersom kan ook: de familieruzies ontstaan dan juist door de aanspraken. Bij familievetes gebeurt het vaak dat één van de oudereeren een centrale rol gaat spelen en de overige familieleden buiten spel zet met als risico: financieel misbruik van de oudere.

5. Plegers en hun motieven

Er zijn vijf categorieën plegers:

- gezinsleden
- familieleden
- burens en kennissen
- beroepskrachten en vrijwilligers
- plotselinge nieuwe 'vrienden'.

Globaal gezien hebben plegers drie soorten motieven om een oudere financieel te misbruiken. Bij het eerste motief verkeert de pleger in financiële nood en ziet dan een uitweg door een greep in de kas van de oudere te doen. Bij het tweede motief is er sprake van hebzucht. Het derde motief heet vermeend recht op aanspraak. In dat geval meent de pleger dat hij/zij recht heeft op datgene wat hij/zij wegneemt.

Boze buurman?

De heer Jacobs heeft de ziekte van Alzheimer. Zijn buurman let op hem. Meneer Jacobs had vroeger een goede baan en heeft veel antieke bezittingen. Hij heeft één dochter, waarmee de relatie niet geweldig is. De dochter is gescheiden en ze heeft twee zonen. Eén van de kleinzonen, Frits, komt af en toe bij zijn grootvader op bezoek. Frits merkt dat het interieur van opa aan het veranderen is en vertelt dat aan zijn vader. Het zilveren bestek is vervangen door een goedkoop soort. De Perzische tapijten zijn vervangen door synthetisch tapijt. Voor enkele negentiende-eeuwse schilderijen hangen nu amateurschetsen in de plaats. Het vermoeden rijst dat de buurman steeds spullen verwisselt en de kostbaarheden verpatst. Het is evenwel moeilijk om dit vermoeden hard te maken.

6. Vier gradaties van machtsmisbruik: een glijdende schaal

Financieel misbruik van zorgafhankelijke ouderen vindt in allerlei gradaties plaats. Allereerst is er de zogenaamde 'welwillende invloed', waarbij de oudere in een richting gestuurd wordt om financiële handelingen te verrichten waar hij/zij niet zelf achter staat. De oudere is niet in staat om tegenwicht te bieden. Daarnaast kunnen ouderen gedwongen worden om geld en goederen af te staan. Dit gaat meestal gepaard met fysieke of psychische dreigingen. Hieronder valt ook de dwang om een testament of hypotheek te veranderen ten gunste van de pleger. De volgende gradatie betreft allerhande frauduleuze handelingen zoals misbruik maken van de pinpas, innen van geld (belasting, toeslagen), misbruik van machtigingen en betalen van eigen rekeningen van het geld van de oudere. De laatste gradatie is diefstal en ontvreemding van geld en goederen en ook de verkoop hiervan.

Oh, ze is zo lief!

De laatste tijd kreeg mevrouw De Graaf veel bezoek van haar nichtje Charlotte. Tegen iedereen die het maar horen wilde, vertelde mevrouw De Graaf dat Charlotte zo lief voor haar is. Na overlijden merkt de testamentair executeur dat Charlotte haar tante voor een kleine € 90.000 heeft benadeeld en ervoor gezorgd heeft dat ze in tantes testament voor € 50.000 is opgenomen vlak voordat tante naar een psychogeriatrisch verpleeghuis verhuisde.

7. Er niet over willen/kunnen praten

De meeste ouderen die financieel worden misbruikt, praten er niet over. Daar zijn verschillende redenen voor: ze weten niet dat het gebeurt of ze willen er niet over praten.

- **Weten:** Ouderen met dementie, ouderen die een hersenbloeding hebben gehad of ouderen die bedlegerig zijn, weten soms niet dat er sprake is van uitbuiting. Ze hebben mentaal niet het vermogen meer of ze komen niet of nauwelijks hun bed uit, waardoor ze er geen besef of weet van hebben. Maar soms doen plegers het zo stiekem dat het niet eens opvalt. Het komt ook vaak voor dat de zorgafhankelijke oudere zijn financieel beheer heeft overgedragen en er dan geen weet van heeft dat hij geplukt wordt. Oudere slachtoffers zijn er niet altijd toe in staat om het financieel misbruik te stoppen. Afhankelijkheid speelt daar zeker een rol bij, maar ook geestelijke onbekwaamheid kan maken dat het slachtoffer dat niet kan. Ook kennen veel slachtoffers niet de weg naar hulpverleners of bemiddelaars.
- **Willen:** Als een oudere beseft dat er financieel misbruik van hem/haar wordt gemaakt, hoeft dat nog niet te betekenen dat hij/zij er werk van wil maken. Er zijn allerlei redenen die hem/haar hiervan kunnen weerhouden. Allereerst kan het slachtoffer het handelen van de pleger *vergoelijken*: 'Hij heeft het momenteel niet makkelijk. Net gescheiden en veel schulden'. Daarnaast kan *schaamte* een rol spelen. Het liefst houdt men het beeld in stand van de hartelijke dochter die enkele keren per week langs komt om voor moeder te zorgen. Een derde reden kan zijn dat het slachtoffer bang is voor de *gevolgen* van aangifte of melding. Een gevolg kan zijn dat de hulp en ondersteuning wegvalt, waarvan de oudere afhankelijk is en noodgedwongen naar een verzorging- of verpleeghuis moet. Nog een ander gevolg kan zijn dat er grote ruzie binnen de familiegelederen ontstaat. Een vierde reden om er niets mee te doen kan *zelfbescherming zijn*, omdat men bang is dat een melding de dreiging en de druk van de pleger op het slachtoffer kan vergroten. Een laatste reden kan zijn dat het slachtoffer er zich bij neerlegt met gedachten zoals 'Gedane zaken nemen geen keer', 'Ik krijg er mijn geld of spulletjes toch niet mee terug' of 'Weg is weg'.

8. Signalen van uitbuiting

Er zijn verschillende signalen die kunnen wijzen op financiële uitbuiting:

- betaalachterstand: huur, energie, rekeningen
- geldgebrek

- weigeren informatie te geven over financiële omstandigheden
- ontbreken van geld en/of goederen
- onverklaarbare geldopnames of kosten
- verdwijnen van waardevolle spullen
- afgesloten van gas en elektra
- brieven van incassobureaus

9. Wat kunnen hulpverleners doen?

Hulp- en zorgverleners komen veel bij ouderen over de vloer. Zij bevinden zich daardoor in een uitstekende positie om financieel misbruik te signaleren. Er is immers een vertrouwensband aanwezig en ze hebben het vermogen om goede inschattingen te maken. Dat begint doorgaans met een niet pluis gevoel, dat aanleiding kan geven om de omstandigheden beter te verkennen en hierover met collega's en leidinggevenden te spreken.

Stappen

- De eerste stap in de aanpak tegen financiële uitbuiting is preventie in de vorm van voorlichting en informatieverstrekking.
- De tweede stap is een onderzoek naar de omstandigheden en het zoeken naar feiten, die kunnen leiden tot bewijsvoering.
- De derde stap is aanpakken en dat kan op verschillende manieren. Zo kan er een melding gedaan worden bij Veilig Thuis (0800-2000) of bij een hulpverlener die in dit soort gevallen gespecialiseerd is.

Bij vormen van financiële uitbuiting kan naast een melding ook aangifte gedaan worden bij de politie. Er kan een civielrechtelijke procedure gestart worden. Een andere manier is bij de kantonrechter te vragen om een bewindvoerder die de financiële en administratieve belangen gaat behartigen van de oudere. Het is ook mogelijk om een mediator in te schakelen of een hulpverlener die een familieberaad dan wel een familieconferentie organiseert. Een keuze voor één van deze manieren hangt af van de omstandigheden en vragen zoals: 'Helpt deze stap of maakt het meer kapot dan wenselijk is?' of 'Wat levert deze stap op?'

Meer informatie over ouderenmishandeling is te vinden op de website van Movisie.

(Bron: MOVISIE: www.movisie.nl/ouderenmish, 2009)

12. KNB neemt probleem financieel misbruik serieus

19 november 2013

Notarissen kunnen, hoewel niet wettelijk verplicht, werken met een meldcode. Dat dit al gebeurt, blijkt uit het stappenplan dat door de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) is ontwikkeld. Dit antwoordt staatssecretaris Teeven op eerdere Kamervragen over het melden van uitbuiting of financieel misbruik door een notaris. Deze vragen werden gesteld naar aanleiding van de EO-uitzending *De Vijfde Dag* over een 22-jarige jongen die trouwt met zijn 79-jarige dementerende oudtante.

Teeven vindt het belangrijk dat notarissen conform hun beroepscode en wettelijke verplichtingen hun beroep uitoefenen. Volgens de minister neemt de notariële beroepsgroep het probleem van financieel misbruik van ouderen zeer serieus. Zo heeft de KNB zelf contact gezocht met zijn ministerie van Veiligheid en Justitie om dit probleem gezamenlijk aan te pakken. Ook heeft de KNB een stappenplan ontwikkeld voor notarissen over wat zij kunnen doen bij constatering of vermoeden van financieel misbruik. Door dit stappenplan, gebaseerd op de Wet meldcode, controleert een notaris de wilsbekwaamheid van zijn cliënt. Dit past goed in de notariële taakopvatting. Deze actieve houding is dus nu al geworteld in de beroepsethiek van de notaris, aldus de staatssecretaris. Daarnaast neemt het notariaat deel aan de pilots in een zevental gemeenten in het kader van het Actieplan 'Ouderen in veilige handen'. Daarin werken verschillende partijen, waaronder de notarissen, met elkaar samen om financieel misbruik aan te pakken. Volgens de staatssecretaris moet uit de resultaten van deze pilots, die eind 2014 worden afgerond, nog duidelijk worden of er verdere stimulansen of maatregelen nodig zijn.

EO-uitzending *De Vijfde Dag*

In *De Vijfde Dag* kwam de situatie aan de orde van een notaris die alle zorgvuldigheidseisen rondom wilsbekwaamheid negeerde en in één dagdeel een testament passeerde waarin een dame op hoge leeftijd haar achterneefje tot enig erfgenaam benoemde. Naar aanleiding daarvan werd de vraag gesteld of de Wet Meldcode huiselijk geweld en ouderen mishandeling niet ook van toepassing zou moeten zijn op het notariaat. Diverse Kamerleden stelden hierover vervolgens vragen aan de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie en die van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

(Bron: www.knb.nl, 19 november 2013)

13. Ontspoorde Mantelzorg

De druk op mantelzorgers neemt toe. Gevolg is een toenemend risico op ontspoorde mantelzorg. Deze factsheet biedt algemene informatie en tips voor beroepskrachten en vrijwilligers om ontspoorde mantelzorg te herkennen en signaleren.

1. Mantelzorg

De meeste mantelzorgers (76%) ervaren veel voldoening bij het verlenen van mantelzorg (Timmermans 2003). Het feit dat er iemand in de familie of in de directe nabijheid is die hulp nodig heeft, is genoeg reden om te gaan zorgen. Uit een onderzoek van het SCP komt naar voren dat mantelzorgers die gemiddeld 3 uur per week zorgen, hun leven als gelukkiger beoordelen dan mensen die minder of niet zorgen of mensen die meer zorgen (de Boer e.a. 2007). Een beetje mantelzorg maakt dus gelukkig, (te)veel daarentegen ongelukkig (Palmboom e.a. 2008).

Uit onderzoek van het SCP (2010) blijkt dat het aantal mantelzorgers tussen 2001 en 2008 ongeveer gelijk is gebleven. Het aantal zwaar of overbelaste mantelzorgers steeg echter van ongeveer 300.000 tot 450.000. Deze opmerkelijke stijging is onder meer gevolg van het feit dat steeds meer mantelzorgers lang en/of intensief zorg verlenen. En intensieve zorgverlening leidt tot een hogere belasting van de mantelzorger (De Boer e.a. 2009).

Een bekend patroon bij zwaarbelaste mantelzorgers is dat ze er veelal alleen voor staan en afhoudend zijn om de zorg met anderen – familie, vrienden of professionele zorg – te delen en zich vervolgens terugtrekken uit het sociale leven. Hierdoor doen ze zichzelf en degene waarvoor ze zorgen onnodig tekort.

2. 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 compassiemoeheid 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. Ontspoorde mantelzorg kan in alle leeftijdscategorieën voorkomen. Bovendien gaat het om ontspoorde *mantelzorg*, dus ontspoorde zorg aan een hulpbehoevende die voortvloeit uit de sociale relatie. Ontspoorde zorg door professionele zorgverleners is dus geen ontspoorde mantelzorg.

3. Waar ligt de grens?

Bij ontspoorde mantelzorg kan niet over de mantelzorger als 'de dader' en de zorgbehoevende als 'het slachtoffer' worden gesproken. Doorgaans zijn zowel de zorgvrager als de mantelzorger slachtoffer van de situatie. 'Mantelzorg' kan op een continuüm worden geplaatst. Aan het ene uiteinde staat 'goede zorg', de zorg die de mantelzorger geeft aan de zorgbehoevende is in balans. Aan het andere uiteinde staat 'huiselijk geweld'. Tussen deze twee uitersten bestaat een groot grijs gebied. Door overbelasting, onmacht, onwetendheid, onkunde en/of compassiemoeheid kan de zorg uit balans raken en resulteren in inadequate mantelzorg en een stap verder, ontspoorde mantelzorg. Wij definiëren het verschil tussen ontspoorde mantelzorg en huiselijk geweld als volgt: Wanneer de ontsporing van de zorg verergert, de mantelzorger hierop gewezen wordt, er hulp wordt geboden en de inadequate zorg duurt voort, wordt de grens van ontsporing overschreden en spreken wij van huiselijk geweld.

4. Maatschappelijke ontwikkelingen

De verwachting is dat de druk op mantelzorgers door verschillende maatschappelijke ontwikkelingen alleen maar toeneemt:

- Door vergrijzing zijn steeds meer mensen afhankelijk van de zorg van anderen. Ouderen worden steeds ouder en juist deze groep loopt een groter risico om slachtoffer te zijn van ontspoorde mantelzorg.
- In overheidsbeleid ligt de nadruk steeds meer op de eigen verantwoordelijkheid van burgers. De trend in Nederland is dus dat men voor zorg eerst in eigen kring een oplossing zoekt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een familielid of buur (mantelzorg).
- Een andere ontwikkeling is de toenemende arbeidsparticipatie van vrouwen. Tweederde van alle mantelzorgers is tussen de 35 en 65 jaar en 71% van de mantelzorgers heeft een baan.
- Steeds meer mensen met een intensieve hulpvraag worden thuis verzorgd (extramuralisering).

5. Omvang

Over de omvang van ontspoorde mantelzorg is weinig bekend. Toch kan uit diverse onderzoeken en gegevens worden afgeleid dat ontspoorde mantelzorg met regelmaat voorkomt:

- Bakker (2001a) heeft onderzoek gedaan naar ontspoorde mantelzorg bij ouderen. 68 professionals die regelmatig in aanraking komen met mantelzorgers zijn ondervraagd. Zij bleken in de praktijk allemaal voorbeelden te kennen van ontspoorde zorg, al komen ze het niet dagelijks tegen in hun werk. Het merendeel van de respondenten antwoordde bij de uitingsvormen: verbaal en psychisch geweld, emotionele verwaarlozing, gebrekkige zorg en onnodige beperking van de verzorgde. Zij kwamen het 'minder dan 6x per jaar' of 'tussen de 6 en 12x per jaar' tegen. 14 van de respondenten kwamen 'gebrekkige zorg' meer dan 5x per maand tegen. Fysieke ontsporing en financiële benadeling werd in mindere mate gesignaleerd. In dit onderzoek werd seksueel misbruik niet meegenomen als onderdeel van ontspoorde mantelzorg, dit werd echter door een aantal respondenten genoemd. Overigens geven de respondenten aan dat zij waarschijnlijk pas 'het topje van de ijsberg' signaleren.
- Uit registratiegegevens blijkt dat er in 2012 1027 meldingen van ouderenmishandeling waren bij diverse (niet alle) meldpunten in Nederland. Van 638 meldingen hiervan is bekend of er sprake is van opzet of dat het ontspoorde zorg betreft. Hierbij gaat het bij 17% van de gevallen (170 keer) om ontspoorde zorg (MOVISIE, 2013).
- Het enige onderzoek in Nederland naar ouderenmishandeling dateert uit 1998 (Comijs e.a. 1998a). Van de ouderen (>65 jaar) blijkt één op de twintig slachtoffer te zijn geweest van één of meerdere vormen van ouderenmishandeling. Vooral bij mantelzorgers van dementerende ouderen blijkt de zorg vaak zodanig uit de hand te lopen, dat er sprake is van mishandeling. 10% van de mensen met dementie krijgt te maken met fysiek geweld door de mantelzorger, 30% met verbaal geweld (Pot e.a. 1996). Harde cijfers zijn dus niet bekend, maar wat wel duidelijk is, is dat ontspoorde mantelzorg (mede door de toename van het aantal overbelaste mantelzorgers) een groeiend probleem is.

6. Vormen

Ontspoorde mantelzorg kan zich op vijf verschillende manieren uiten (Bakker 2001a,b, Hinten 2008, Jansen, Morée 2003):

1. *Psychisch*

Verbale agressie is de meest voorkomende vorm van ontspoorde mantelzorg. Schelden, dreigen en schreeuwen kunnen manieren zijn om frustratie te uiten, over bijvoorbeeld gebrek aan respons of blijken van waardering van de verzorgde. Vernederen, infantiliseren en negeren zijn minder in het oog springende uitingsvormen.

2. *Lichamelijk*

Kneuzingen, schrammen of striemen (door vastbinden) kunnen symptomen zijn van lichamelijke mishandeling. Ook verkeerd gebruik van medicijnen om de verzorgde rustig te houden, wat versuffing of apathie als gevolg kan hebben, is een vorm van lichamelijke grensoverschrijding.

3. *Verwaarlozing*

Lichamelijke verwaarlozing kan blijken uit ondervoeding, uitdroging, slechte hygiëne of wonden als gevolg van doorliggen. Een mantelzorger kan door uitputting niet (meer) tegemoet komen aan de emotionele en fysieke behoeften van de verzorgde. Goede zorg kan zo omslaan in verwaarlozing.

4. *Schending van rechten*

Wanneer mantelzorgers een verzorgde niet betrekken bij besluiten over haar/zijn leven of 'over het hoofd van de verzorgde heen' spreken tast dit het zelfbeschikkingsrecht van het individu aan. Voorbeelden zijn het achterhouden van persoonlijke post, bezoekers wegsturen of de verzorgde verhinderen het huis te verlaten.

5. *Financieel*

Het wegnemen, profiteren van eigendommen of het inperken van de financiële vrijheid van de verzorgde valt onder deze vorm van ontspoorde mantelzorg. Uitbuiting zal vaak met opzet plaatsvinden, maar kan ook een vorm van ontspoorde mantelzorg zijn.

6. *Seksueel*

Ontsporing op seksueel vlak lijkt in eerste instantie op opzettelijke geweldpleging, en dus geen vorm van ontspoorde mantelzorg. Het is echter lastig om een hier een duidelijke scheidslijn te trekken. Een partner kan onbedoeld over seksuele grenzen heengaan. Aanranding, gedwongen seksuele handelingen en verkrachting vallen niet onder ontsporing, maar onder seksueel geweld.

7. Oorzaken

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. Er zijn verschillende oorzaken voor het ontsporen van mantelzorg. De drie belangrijkste (Bakker 2001a, b, Jansen, Morée 2003, Hinten 2008):

1. *Overbelasting en onmacht*

Dit is waarschijnlijk de belangrijkste oorzaak van ontspoorde mantelzorg: het niet meer aankunnen van de zorgsituatie. Er zijn verschillende oorzaken die de overbelasting in de hand werken. De mantelzorg kost tijd, maar ook psychische en lichamelijke belasting, wat kan leiden tot stress, uitputting en overbelasting. De mantelzorger kan een gevoel van onmacht krijgen als degene die hij verzorgt bijvoorbeeld ongeneesbaar is of bij karakterverandering. Dit kan leiden tot overspannenheid en/of het overschrijden van grenzen van anderen.

2. *Onkunde en onwetendheid*

De verzorger mist de juiste kennis of vaardigheden om goede zorg te verlenen, waardoor de zorg kan ontsporen. Mantelzorgers hebben doorgaans geen opleiding in de verzorging en zijn daarom niet altijd goed op de hoogte van ziektebeelden of verzorgingstechnieken. Hierdoor kan het gebeuren dat ze de zorgvrager onbewust en onbedoeld verkeerd behandelen.

3. *Compassiemoetheid*

Dit is een bijzondere vorm van overbelasting. Wanneer iemand het niet meer kan opbrengen voor een ander te zorgen of naar iemands problemen te luisteren, spreken we van compassiemoetheid. Compassiemoetheid kan ook ontstaan wanneer de zorgvrager de zorg tegenwerkt of agressief reageert. Ook langer bestaande problematiek zoals relatieproblemen of verslavingen kunnen invloed hebben op compassie.

8. Risicofactoren ontsporing mantelzorg

Naast oorzaken zijn er risicofactoren voor mantelzorger en verzorgde die van invloed kunnen zijn op het ontsporen van de mantelzorg. We lichten per betrokkene toe wat risicofactoren (kunnen) zijn.

Naast risicofactoren voor ontsporing van mantelzorg noemen we risicofactoren die overbelasting van mantelzorgers tot gevolg hebben en dus *indirect* leiden tot ontsporing van mantelzorg (Jansen, Morée 2003).

8.1 Mantelzorger

Persoonlijkheidskenmerken

Er zijn persoonlijkheidskenmerken te noemen die ervoor kunnen zorgen dat het voor de mantelzorger lastiger is om met de situatie om te gaan. Mantelzorgers kunnen angst hebben voor de toekomst door het naderende verlies van de verzorgde. Mantelzorgers die zich moeilijk kunnen afsluiten raken daardoor emotioneel zwaarder belast. Ook mantelzorgers die moeilijk 'nee' kunnen zeggen zijn minder weerbaar, doordat ze altijd beschikbaar zijn en alles voor anderen willen oplossen. Ten slotte kan een laag zelfbeeld leiden tot meer mantelzorgstress (Nerenberg 2002, Jansen, Morée 2003).

Persoonlijke problematiek

Er kan ook sprake zijn van persoonlijke problematiek van de mantelzorger zoals een verslaving, werkloosheid, psychische of psychiatrische problemen of (het ervaren van) een slechte gezondheid.

Draagkracht

De draagkracht van mantelzorgers is van invloed op hoe de mantelzorg wordt ervaren. Het niet hebben van een uitlaatklep kan leiden tot opgekropte emoties en frustraties die leiden tot escalaties. Een mantelzorger kan het idee hebben dat hij/zij niet voldoende hulp van anderen ontvangt. Er kan een scheve balans tussen geven en nemen ontstaan.

8.2 Verzorgde

Afhankelijkheid en sociaal isolement

De verzorgde kan in een sociaal isolement raken. De onderliggende eenzaamheid en de angst voor het verlies van het contact, maken de verzorgde extra kwetsbaar voor ontspoorde mantelzorg. Als dit het geval is, is er nauwelijks zicht op het enige of weinige contact dat de verzorgde nog heeft. Als er sprake is van ontsporing, zal dit niet snel opgemerkt worden. Daarnaast kan de verzorgde door de schaarste van zijn contacten minder kritisch worden op de kwaliteit van het contact (Jansen, Morée 2003).

Karakterveranderingen

Een invloedrijke risicofactor voor ontspoorde mantelzorg is karakterveranderingen bij de verzorgde. Met name bij dementerenden en CVA-patiënten is dit het geval. Het kan voor mantelzorgers moeilijk zijn om te leren omgaan met het nieuwe gedrag van de verzorgde (Jansen, Morée 2003).

Aangeleerde hulpeloosheid

Als een zorgvrager zorg behoeft, kan een zorgafhankelijke situatie ontstaan. Sommige handelingen kunnen niet meer mogelijk zijn, maar vaak zijn er zaken die wel nog door de zorgvrager zelf kunnen worden gedaan. Echter, afwachtend zijn en niet oplossingsgericht denken kan resulteren in aangeleerde hulpeloosheid. Dit kan zowel op jonge leeftijd ontstaan, bijvoorbeeld bij lichamelijk gehandicapten, als op latere leeftijd (Jansen, Morée 2003).

8.3 Relationeel

Verlies autonomie en machtsongelijkheid

Wie zorg ontvangt, is afhankelijk van de zorgverlener. Een hulpbehoevend persoon verliest dus een stuk zelfstandigheid en zelfbeschikking. Door deze toenemende afhankelijkheid van de hulpbehoevende én de toenemende verantwoordelijkheid van de mantelzorgers verschuiven de machtsposities. Hoewel de meeste mantelzorgers geen enkele behoefte zullen hebben om deze macht te misbruiken, kan deze machtsverschuiving wel bijdragen aan de ontsporing van mantelzorg (Jansen, Morée 2003).

Veranderende rollen

Doordat een zorgvrager (deels) afhankelijk wordt van zorg van de ander, kunnen de verhoudingen veranderen. Partners die altijd op voet van gelijkwaardigheid hebben geleefd, krijgen door de zorgvraag te maken met ongelijkwaardigheid in hun relatie. Beide partners moeten leren accepteren dat bepaalde aspecten in de relatie veranderen. Deze verschuiving in de onderlinge verhoudingen kan veel stress met zich meebrengen (Jansen, Moreé 2003).

Geschiedenis van gezinsgeweld

Als oudereeren op jonge leeftijd geconfronteerd worden met geweld in het gezin, is de kans groot dat zij hierdoor leren dat geweld een legitiem middel is om conflicten op te lossen of frustraties af te reageren. Volwassen geworden oudereeren kunnen hetzelfde soort gedrag gaan vertonen naar hun afhankelijk geworden ouders of andere verzorgden (Jansen, Morée 2003). Ditzelfde kan gelden voor partners, waar de hulpbehoevende voorheen gewelddadig was.

8.4 Situationele factoren

Daarnaast zijn er nog situationele factoren die de belasting van de mantelzorgers en daarmee de kans op ontsporing van de zorg kunnen vergroten:

- Sociaal isolement van mantelzorgers. Gevolg is beperkte sociale steun.
- Met de verzorgde in huis wonen, waardoor de mantelzorgers constant geconfronteerd wordt met het ziekteproces (Jansen, Morée 2003).
- Thuiswonende verzorgde, waardoor veel zorg terecht komt op de schouders van de mantelzorgers.
- Het gebeurt achter gesloten deuren en er wordt vaak over gezwegen door zowel de mantelzorgers als de zorgvrager (Comijs, 2000).

9. Oorzaken voortduren ontspoorde mantelzorg

Mantelzorgers en zorgvragers weten zelf niet altijd hoe zij de ontsporing kunnen stoppen.

Professionals/hulpverleners, vrijwilligers en mensen in de omgeving vermoeden soms wel ontspoorde mantelzorg, maar doen hier in veel gevallen niets mee. Hieronder noemen we puntsgewijs enkele oorzaken voor het voortduren van ontspoorde mantelzorg.

Hulpverleners

- Gebrek aan kennis om te kunnen signaleren.
- Niet herkennen van mishandeling door het te ontkennen.
- Denken dat bij melding de privacywet wordt geschonden.
- Willen de relatie niet schaden.
- Weten niet bij wie ze hun vermoedens kunnen melden.

Verzorgden

- Loyaliteit of angst ten opzichte van de mantelzorgers.
- Afhankelijkheid van de mantelzorgers.
- Angst voor opname in een verzorgings- of verpleeghuis.

- Angst voor verbreken van de relatie met de mantelzorger. Vaak is het netwerk van een hulpbehoevend persoon al klein, en is het contact met de mantelzorger belangrijk.
- Schaamte/schuldgevoelens.
- Wederkerigheid van grensoverschrijding. De verzorgde is niet alleen slachtoffer, maar ook pleger van geweld.
- Niet weten wat te doen.
- Aangeleerde hulpeloosheid, niet meer oplossingsgericht denken waardoor de motivatie om zelf bij ontspoorde zorg in te grijpen vermindert.

Mantelzorgers

- Onwetendheid van mantelzorgers kan veroorzaken dat ze de verzorgde onbewust en onbedoeld verkeerd behandelen. Als de mishandeling onbewust gebeurt, is het ook lastig om in te grijpen.
- De zorg slaat sluipenderwijs om in mishandeling, mantelzorgers kunnen niet meer goed reflecteren op hun eigen gedrag.
- Mantelzorgers zijn zo belast dat ze in een burn-out zijn geraakt.
- De mantelzorger kan het niet meer opbrengen voor een ander te zorgen of naar iemands problemen te luisteren (compassiemoetheid).

(Bron: MOVISIE)

14. Ouderenmishandeling

(Bron Stichting Wende augustus 2011)

Ouderenmishandeling komt steeds beter op de kaart te staan. Toch schiet de signalering en de hulpverlening nog vaak tekort. Maar een derde van de meldpunten functioneert naar behoren. Waar ligt dat aan? En hoe ziet goede hulpverlening er uit?

Een klassiek geval van ouderenmishandeling. Een verslaafde man raakt zijn baan kwijt. Omdat hem dat financieel beter uitkomt, trekt hij weer bij zijn bejaarde ouders in. De ouders zijn slecht ter been, de zoon doet de boodschappen. Wel pint hij iedere keer met hun bankpas een paar honderd euro meer dan nodig om zijn verslaving te bekostigen. Zijn frustraties over de situatie reageert hij af op zijn ouders. Hij koopt opzettelijk te weinig eten en geeft zijn vader af en toe een klap. De ouders melden het misbruik en de mishandeling niet, bang als ze zijn om het contact met hun zoon te verliezen. De situatie komt aan het licht doordat de bureaus, die vaker de ruzies horen, een melding doen bij het Steunpunt Huiselijk Geweld. 'Je bent oud, je bent niet zo snel meer. Dan zeg je minder makkelijk tegen je zoon van twee meter dat hij zijn gedrag moet veranderen' verklaart Andriesina Blom, casemanager Ouderen in Den Haag. 'En zoals vaak bij ouderenmishandeling is de pleger in dit geval ook slachtoffer. De ouders moeten assertiever worden. De zoon heeft hulp nodig voor zijn verslaving en om weer zelfstandig te worden. Het is een situatie waar ze allemaal niet meer uitkomen.'

Spin in het web

Het opsporen van ouderenmishandeling is lastig. Ouderen doen zelden zelf aangifte, zijn vaak afhankelijk van de dader en/of geestelijk te slecht om accuraat op te treden. Bovendien speelt ouderenmishandeling zich vaak af in het verborgene en schermen de daders het slachtoffer af van de buitenwereld. Bij zowel publiek als hulpverleners zijn de signalen slecht bekend.

Den Haag is een van de steden waar de hulpverlening redelijk goed van de grond komt. Blom werkt vier dagen per week bij Stichting Wende (opvang en aanpak huiselijk geweld) en is de spin in het web. Voor zover ze weet, is ze de enige in Nederland die zoveel tijd krijgt voor het uitoefenen van haar functie. Haar belangrijkste taak is om ervoor te zorgen dat de juiste mensen elkaar weten te vinden. Allereerst probeert ze de zaak in kaart te brengen. 'Ik ga na of de betreffende cliënt bekend is in het systeem' licht ze toe. 'Dan blijkt vaak dat er al een SPV'er, een maatschappelijk werker of een andere professional bij de cliënt over de vloer komt. Die is soms verbaasd over de melding van ouderenmishandeling maar kan het in andere gevallen wel plaatsen.' Zit er niemand op de zaak, dan duikt ze er zelf in. Ze zorgt ervoor dat de juiste professionals ingezet worden of gaat op huisbezoek. 'Een goede manier om bij ouderen binnen te komen is om eerst praktische dingen voor ze te doen' weet ze. 'Dan stuur je iemand om de financiën op een rijtje te zetten en de belastingformulieren in te vullen. Zo bouw je het contact op en kun je later over de mishandeling beginnen. Ouderen geven dat niet makkelijk toe. Er is veel schaamte. En loyaliteit naar de daders, als het om familieleden gaat.'

Teveel begrip

In 2009 kwamen bij het meldpunt in Den Haag negentig gevallen van ouderenmishandeling binnen, landelijk gezien een hoog cijfer. Blom: 'En de aantallen stijgen ieder jaar.' De stichting Wende heeft samenwerkingsverbanden met andere maatschappelijke organisaties en de politie als het gaat om ouderenmishandeling. Verder doet Blom veel om het onderwerp onder de aandacht te brengen. Ze flyert op 55+plus beurzen, zorgt ervoor dat er huis aan huis folders worden verspreid, geeft trainingen aan professionals en interviews op de (lokale) tv en radio. Ook professionals weten niet altijd wat ouderenmishandeling precies inhoudt. 'Neem medewerkers van de thuiszorg' vertelt Blom. 'Die komen onder andere bij oudere stellen waarvan de partner ziek is of dementteert en de mantelzorger over de scheef gaat. Ze zitten vaak teveel in het begrip. Ze zouden moeten zeggen: "Ik snap dat het zwaar is

maar slaan, vastbinden of schelden, kan echt niet.” En daarna hulp inschakelen. Dat gebeurt niet altijd.’

Ook Mirjam van Dongen, voorzitter Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling (LPBO), geeft aan dat één van de knelpunten van de aanpak van ouderenmishandeling is dat hulpverleners te weinig op de hoogte zijn van het fenomeen. ‘Je kunt pas signaleren als je weet wat je moet signaleren.’ Volgens Van Dongen is de hulpverlening bij een derde van de steunpunten ouderenmishandeling (die vrijwel allemaal gelieerd zijn aan de steunpunten Huiselijk Geweld) goed geregeld, bij een derde half en bij een derde niet. Van belang is om voorlichting te geven en mensen in het veld signaalgevoelig te maken. Geld en vooral tijd zijn echter grote obstakels. Van Dongen: ‘Zelfs als je gratis deskundigheidsbevordering aanbiedt, komen er geen mensen meer omdat de ruimte en de marges in de zorg minimaal zijn geworden. Iedere minuut moet declarabel zijn.’ Dat de overheid dit jaar een aantal maatregelen heeft genomen om ouderenmishandeling duidelijker op de kaart te zetten [zie kader], is positief maar gaat nog niet ver genoeg, vindt ze. Zo is de tien miljoen die (jaarlijks) voor het Meerjaren Actieplan Ouderenmishandeling wordt uitgetrokken onvoldoende geoormerkt. Van Dongen: ‘Ik vrees dat een groot deel van het geld naar andere vormen van huiselijk geweld zal gaan. Daar gaat de aandacht sneller naar uit. Ouderenmishandeling is voor veel hulpverleners geen aantrekkelijk onderwerp.’

Voor wat betreft de verdere actiepunten, verwacht Van Dongen het meest van de Wet Meldcode. ‘Die verplicht je niet om iemand aan te geven maar wel om iets te doen met een signaal van ouderenmishandeling, zoals de casus bespreken met collega’s. Dat is een heel mooi instrument. Soms kan een enkele interventie dan al genoeg zijn om erger te voorkomen.’

Ook pleger aanpakken

Ook in Rotterdam staat de hulpverlening voor ouderenmishandeling goed op de rails. Het Stedelijk Team Ouderenmishandeling (STO) bestaat uit een verpleegkundige en twee ouderenmaatschappelijk werkers. Een keer in de drie weken is er een expertiseteam overleg met de politie, de ggz en de pleger (hulpverlener). In 2010 had Rotterdam meer dan honderd meldingen van ouderenmishandeling. Ook dat aantal groeit. ‘Een multidisciplinaire aanpak is essentieel om het traject goed te laten verlopen’ verklaart projectleider Bas Koolen. ‘De meldingen komen via allerlei kanalen binnen. Ook hebben wij bewust gekozen voor een verpleegkundige in het team. Die is geschoold in het omgaan met dementie, cognitieve stoornissen en het beoordelen van fysiek geweld. Bovendien mag zij lichamelijk onderzoek doen.’

Kenmerkend voor de aanpak in Rotterdam is verder dat ook de pleger standaard wordt aangepakt en de melder meegaat op huisbezoek. ‘We zien vaak dat de pleger meteen terugdeinst als er op hem of haar wordt ingezoomd’ vertelt Koolen. ‘Soms is dat al genoeg. Daarnaast is onze aanpak tweeledig: we willen de ouderenmishandeling stoppen én onze expertise verspreiden. Daarom nemen we de melder, als het om een professional gaat, zoveel mogelijk mee op huisbezoek.’

Gunstig is ook dat het STO afspraken heeft met de Officier van Justitie en versneld beschermende maatregelen, als een onder bewindsstelling of curatele, kan doorvoeren. In Den Haag is het nog niet zover, maar ook Blom probeert dat voor elkaar te krijgen. Financiële uitbuiting of misbruik van pgb’s, kan op die manier veel sneller een halt toegeroepen worden. ‘Wel speelt wilsbekwaamheid daarbij een grote rol’ voegt Koolen toe. ‘Daar voeren we soms verhitte discussies over, met name als de oudere de mishandeling niet wil stoppen vanwege loyaliteit aan of afhankelijkheid van de dader. Als iemand niet wilsbekwaam is, dan kan, mag en moet je veel meer doen.’

Maatregelen overheid

Begin 2011 lanceerde Marlies Veldhuijzen van Zanten (VWS) het actieplan ‘Ouderen in veilige handen’. Met het actieplan wil de staatssecretaris geweld en mishandeling gepleegd in huiselijke kring en door professionals tegengaan. Ze trekt de komende jaren jaarlijks 10 miljoen euro uit om dat doel te bereiken. Onder meer een campagne die ouderen over de drempel moet helpen om misstanden te

melden, maakt deel uit van het actieplan. Ook is het Meldpunt IGZ geopend, waar (alleen) melding kan worden gemaakt van professionals in de ouderenzorg die zich schuldig maken aan ouderenmishandeling. Verder moeten medewerkers die willen werken in de langdurige zorg verplicht een Verklaring Omtrent Gedrag gaan overleggen.

Daarnaast is de Wet Meldcode Ouderenmishandeling en Huiselijk Geweld (waaronder ouderenmishandeling) en Wet Meldplicht Ouderenmishandeling in voorbereiding. De eerste wet verplicht professionals actie te ondernemen als er signalen zijn van ouderenmishandeling of huiselijk geweld. De wet is alleen gericht op ouderenmishandeling die zich afspeelt in de familiare kring. De andere wet gaat professionals verplichten om collega's aan te geven als deze zich schuldig maken aan ouderenmishandeling.

'Ouderenmishandeling moet uit de taboesfeer'
14 december 2010

Handelen

15. Route bij vermoeden van huiselijk geweld ouderenmishandeling

Wet Verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

In Nederland is naar schatting 45% van de bevolking zelf ooit slachtoffer geworden van niet-incidenteel huiselijk geweld, en per jaar worden 119.000 kinderen verwaarloosd of mishandeld.

Om dit geweld te voorkomen, te beperken en te stoppen, is sinds 1 juli de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van kracht. In de wet is zowel de verplichting van een meldcode, alsook het meldrecht en het meldpunt huiselijk geweld vastgelegd. Tevens vindt hier ook de afstemming plaats met de Verwijsindex Risicojongeren.

Een meldcode is een stappenplan waarin wordt aangegeven hoe de professional, al dan niet binnen een instelling werkzaam, behoort om te gaan met het signaleren en het melden van huiselijk geweld of kindermishandeling, ter ondersteuning van zijn/haar besluitvorming om wel of niet te melden.

Het doel van een verplichte meldcode is dat sneller en adequater wordt ingegrepen bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling, zodat het geweld stopt. Dit kan worden bereikt door het consequent toepassen van een meldcode, waardoor vroegsignalering van huiselijk geweld en kindermishandeling wordt verbeterd. Met de verplichting om te werken met een meldcode, weten instellingen en professionals welke stappen zij moeten zetten als zij geweld signaleren.

De meldcode is verplicht voor alle organisaties die werken met kinderen, ouders, partners en ouderen die geweld in afhankelijkheidsrelaties kunnen signaleren, zoals de (jeugd)gezondheidszorg, de GGZ, het onderwijs en de kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning, jeugdzorg en justitie.

De verplichte meldcode houdt een verplichting in om binnen de organisatie een meldcode te hanteren. Het is géén verplichting tot melden bij Veilig Thuis. In Nederland is het meldrecht voor het melden van een vermoeden van geweld binnen het gezin, zowel bij Veilig Thuis vastgelegd in de Wet op de Jeugdzorg (als het gaat om kinderen) en de Wet meldcode.

De wet vormt het sluitstuk van een goede vroegsignalering. Belangrijk hierbij is een gedegen implementatie binnen de organisatie, door middel van de aanstelling van een aandachtsfunctionaris en voorlichting en scholing voor alle medewerkers.

De inspecties en de gemeenten zien toe op naleving van de wet.

Meer informatie: <http://www.meldcode.nl>

Stap 1
In kaart brengen van signalen

Stap 2
Gepleegd in de familiesfeer door zorgprofessional

Stap 3
Gesprek met cliënt/betrokkenen

Stap 4
Wegen aard en ernst

Stap 5a en b
Beslissen
Gepleegd in de familiesfeer

Stap 5 b
Beslissen
Gepleegd door zorgprofessional

Stap 1: In kaart brengen van signalen

- Observeer, beschrijf wat je hoort en ziet
- Check wat je ziet bij oudere/familie
- Maak onderscheid tussen feiten en veronderstellingen
- Vermeld de bron

Stap 2: Nadere onderbouwing signalen: Mishandeling gepleegd in de familiesfeer

- Collegiale consultatie, intern en extern; de aandachtfunctionaris/collega, de (huis) arts, het wijkteam, het zorgnetwerk
- Vraag advies bij Veilig Thuis
- Rapporteer steeds de bevindingen

Mishandeling gepleegd door zorgprofessional

- Informeer de leidinggevende of vervanger

De leidinggevende:

- Vraagt advies bij Veilig Thuis, dit kan anoniem
- Rapporteert steeds de bevindingen; melding IGZ

Stap 3: Gesprek met cliënt en/of betrokkenen

- Leg het doel van het gesprek uit
- Bespreek feiten/waarnemingen, "Ik zie dat..."
- Nodig uit tot reageren
- Geef een interpretatie van wat u heeft gezien
- Vat samen en check of de boodschap is overgekomen
- Waarborg de veiligheid van de cliënt.

Stap 4: Weeg aard, ernst en risico's op

ouderenmishandeling en ontspoorde zorg. Maak op basis van de informatie en signalen een afweging wat er aan de hand is. Vraag (bij twijfel altijd) Veilig Thuis hierover een oordeel te geven.

Stap 5a: Gepleegd in de familiesfeer

Organiseer hulp en volg de effecten. Maak daarna met cliënt en betrokkenen afspraken over de voortgang.

Stap 5b: Meld bij Veilig Thuis en maak afspraken over eigen inzet. Bespreek melding vooraf met cliënt, of vertegenwoordiger; Blijf de oudere volgen
(Stap 5b: Gepleegd door zorgprofessional: Plicht te melden aan de inspectie voor de gezondheidszorg, of Veilig Thuis)

16. Veilig Thuis

Wat is Veilig Thuis?

Veilig Thuis is het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit zijn regionale organisaties waar slachtoffers, daders en omstanders terecht kunnen voor deskundige hulp en advies. Veilig Thuis is er voor iedereen, jong en oud, die te maken heeft met huiselijk geweld of kindermishandeling. Veilig Thuis geeft advies en biedt ondersteuning, aan familie, omstanders en aan professionals. Veilig Thuis biedt de helpende hand, doorbreekt onveilige situaties en zet mensen in beweging. Veilig Thuis biedt perspectief op een betere situatie waardoor mensen weer toekomst hebben. Mét of zonder elkaar.

Advies

Veilig Thuis geeft advies, informatie, denkt mee over oplossingen en verwijst door naar adequate hulp. Veilig Thuis kan ook gevraagd worden aanwezig te zijn bij een (multidisciplinair) casusoverleg. Ook een melding doen behoort tot de mogelijkheden.

U kunt bijvoorbeeld voor advies terecht bij Veilig Thuis om:

- een inschatting te maken van de problemen van het kind;
- te overleggen hoe u uw vermoedens met de ouders kunt bespreken;
- te overleggen welke hulp u het kind of de ouders kunt bieden.

Soms blijft het niet bij één adviesgesprek, maar zijn er meer contacten tussen u en Veilig Thuis over hetzelfde gezin. Veilig Thuis kan u ondersteunen in de aanpak van een vermoedelijke situatie van huiselijk geweld en kindermishandeling. Zo kunt u bijvoorbeeld een maatschappelijk werkende of vertrouwensarts vragen om u te helpen bij het voorbereiden van gesprekken met het slachtoffer, de ouders, de familie over uw zorgen.

Voor een adviesgesprek hoeft u de naam van het slachtoffer en de familie niet te noemen. Veilig Thuis legt geen persoonsgegevens over het slachtoffer of de familie vast.

Als u dat wilt, kunt u ook uw eigen naam en functie achterwege laten. Na een adviesgesprek onderneemt Veilig Thuis géén actie in de richting van het slachtoffer of de familie.

U blijft als adviesvrager zelf verantwoordelijk voor het al dan niet bieden van hulp.

Handelen volgens de Meldcode

Beroepskrachten die vallen onder de reikwijdte van de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling moeten bij een vermoeden van huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling, of het risico daarop, zelf de stappen van de Meldcode doorlopen.

Bij stap 2 en 4 van de Meldcode kan Veilig Thuis geconsulteerd worden. Dit gebeurt bij voorkeur anoniem zodat er niet onnodig persoonsgegevens hoeven te worden gedeeld.

Melding doen

Als u wilt dat Veilig Thuis de casus oppakt en/of onderzoekt, dan kunt u een melding doen (stap 5 van de Meldcode). Veilig Thuis neemt dan tijdelijk de regie over een casus op zich om de hulp (weer) op gang te brengen. Bij voorkeur wordt hierover eerst telefonisch contact gezocht met Veilig Thuis. Daarna kan overgegaan worden tot een schriftelijke melding met het Aanmeldformulier voor professionals. Het is dan uiteraard nodig dat persoonsgegevens verstrekt worden.

Iedereen die vermoedt dat een kind, partner of oudere wordt mishandeld, verwaarloosd of seksueel misbruikt, kan zijn vermoedens bij Veilig Thuis melden: een leerkracht, een huisarts, een politiefunctaris of bijvoorbeeld een buurman. Na een geaccepteerde melding stelt Veilig Thuis een onderzoek in naar de gezinssituatie van het slachtoffer. . Blijkt het vermeende slachtoffer inderdaad in de knel te zitten, dan organiseert Veilig Thuis hulp, zodat de situatie voor het slachtoffer verbetert. Veilig Thuis biedt zelf geen hulp, maar zorgt er wel voor dat de noodzakelijke hulp in gang wordt gezet.

Het onderzoek en de keuze van hulpverlening gebeurt zoveel mogelijk in overleg met het slachtoffer en de familie. Bij kindermishandeling kan Veilig Thuis

In ernstige gevallen de kindermishandeling

melden aan de Raad voor de Kinderbescherming, zodat de procedure voor een

kinderbeschermingsmaatregel in gang kan worden gezet. Veilig Thuis doet dit alleen als hulpverlening niet voldoende wordt geacht om de situatie voor het kind te verbeteren of als de ouders niet bereid zijn om de noodzakelijke hulp te accepteren. Veilig Thuis doet aangifte bij de politie wanneer het belang van het kind of de ernst van de gemelde feiten daar aanleiding toe geeft.

Bij partners en ouderen kan aangifte worden gedaan van de mishandeling of het misbruik.

Na een melding is Veilig Thuis verantwoordelijk voor het onderzoek en voor het in gang zetten van de stappen die daarna moeten volgen. Voor het doen van het onderzoek heeft Veilig Thuis uiteraard informatie nodig, zoals uw eigen naam, functie en adres, en de naam en het adres van het slachtoffer, voor zover deze gegevens bij u bekend zijn.

Wat gebeurt er met uw informatie?

Uitgangspunt is dat Veilig Thuis zoveel mogelijk openheid biedt in de richting van de ouder, de familie over de melder, de inhoud van de melding en over de uitkomsten van het onderzoek. Alleen als het echt niet anders kan, wordt er buiten de ouders om gesproken en gehandeld.

Meldrecht en beroepsgeheim

Veel beroepskrachten hebben een geheimhoudingsplicht of een beroepsgeheim ten opzichte van hun cliënten. De Wet op de jeugdzorg (artikel 53 lid 3) en de Wmo wet (waarin Veilig Thuis is opgenomen) geeft deze beroepskrachten echter in geval van een vermoeden van kindermishandeling, een meldrecht. Dit meldrecht betekent dat (ook) alle beroepskrachten met een geheimhoudingsplicht – een arts, een hulpverlener, een geestelijke of een politiefunctaris - het recht hebben om een vermoeden van kindermishandeling bij Veilig Thuis te melden. Voor deze melding hebben zij geen toestemming nodig van slachtoffer, de ouders of familie. Artsen doen er goed aan ook de 'meldcode voor medici inzake kindermishandeling' van de KNMG te raadplegen.

Informanten

Tijdens het onderzoek benadert Veilig Thuis beroepskrachten om op die manier meer informatie te krijgen over het kind en zijn gezinssituatie. Veilig Thuis noemt deze verschaffers van informatie 'informanten'.

Het meldrecht geeft beroepskrachten met een geheimhoudingsplicht ook het recht om informatie over een kind te verstrekken als Veilig Thuis daar in het kader van een onderzoek om vraagt.

Anoniem blijven

Uiteraard willen de ouders meestal weten van wie de melding afkomstig is en met welke informanten tijdens het onderzoek is gesproken. Ouders die niet te horen krijgen wie de melder is, steken vaak veel energie in het achterhalen van de identiteit van de melder. Mede daarom wil Veilig Thuis graag zo open mogelijk met meldingen omgaan. Soms is dat echter niet verstandig. Daarom hebt u op grond

van wettelijke regels, in onderstaande gevallen het recht om anoniem te blijven ten opzichte van het gezin.

Bent u een beroepskracht die vanuit zijn functie met het gezin te maken heeft - zoals een docent, een huisarts of een maatschappelijk werker - dan kunt u in bijzondere gevallen anoniem blijven.

Namelijk wanneer bekendmaking van uw identiteit:

- een bedreiging vormt of kan vormen voor het kind of voor andere (minderjarige) kinderen in het gezin; of
- een bedreiging vormt of kan vormen voor uzelf of voor uw medewerkers; of
- uw vertrouwensrelatie met het gezin verstoort of kan verstoren.

Als met u is afgesproken dat u anoniem blijft voor het gezin, dan zorgt Veilig Thuis ervoor dat uw informatie zo in het dossier wordt opgeslagen, dat de ouders ook uit het dossier uw identiteit niet kunnen achterhalen.

Veilig Thuis
0800-2000



17. Algemene informatie over de Politie

Huiselijk geweld is strafbaar en schadelijk voor allen die daarbij betrokken zijn. Iedereen die slachtoffer of getuige is van huiselijk geweld kan contact opnemen met de politie in de eigen woonplaats. De politie werkt met een eigen protocol huiselijk geweld. Bij aangifte van huiselijk geweld wordt het protocol nauwgezet gevolgd. Daarnaast werkt de politie rond huiselijk geweld met andere organisaties samen, zoals in het zogenaamde Kindspoor en het Convenant strafrechtelijke aanpak huiselijk geweld.

Elk bureau van de politie heeft eigen taakaccenthouders huiselijk geweld. Professionals kunnen taakaccenthouders benaderen om zaken voor te leggen en mogelijkheden voor handelen en samenwerken te overleggen. Namen zijn op te vragen bij de politie zelf of het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld.

Direct ingrijpen

Bij een acuut incident van huiselijk geweld kan door betrokkenen of omstanders hulp van de politie worden gevraagd. U belt dan 112. De politie komt direct ter plaatse en maakt procesverbaal op. De politie stelt een onderzoek in en gaat in gesprek met slachtoffer en pleger. Aan de verdachte wordt duidelijk gemaakt dat hij/zij zich schuldig maakt aan een strafbaar feit. De politie registreert dit delict, evenals volgende meldingen en signalen. Zowel slachtoffer als pleger worden verwezen naar de hulpverlening.

Aangifte

Als een slachtoffer of directe getuige van huiselijk geweld aangifte wil doen tegen de pleger, stelt de politie hierop een onderzoek in. Als de politie meent dat er voldoende bewijs tegen de pleger is zal deze strafrechtelijk worden vervolgd worden. De rechter bepaalt uiteindelijk de strafmaat. Hulpverlening wordt hierbij vaak als extra voorwaarde gesteld aan de dader.

Ambtshalve vervolgen

Als de politie meent dat het slachtoffer gevaar loopt en er voldoende bewijs is tegen de pleger, maar het slachtoffer doet zelf geen aangifte, kan de politie zelf vragen om strafrechtelijke vervolging. Dit heet ambtshalve vervolgen. Ambtshalve vervolgen is mogelijk bij "letsel van meer dan geringe aard". Het slachtoffer moet aangeven wie de mishandeling heeft gepleegd en is bereid om een verklaring medische gegevens te ondertekenen zodat de politie navraag bij artsen kan doen over het letsel.

Melden

Als door het slachtoffer geen (nog) aangifte gedaan wordt en er (nog) onvoldoende bewijs is om ambtshalve te vervolgen, kan er door betrokkene of omstanders melding worden gedaan van huiselijk geweld. De politie registreert deze melding, maar stelt hierop geen onderzoek in. Een melding kan wel van belang zijn voor dossieropbouw. Dat wil zeggen: meerdere meldingen kunnen een eventueel latere aangifte of het ambtshalve vervolgen ondersteunen.

Bel 112 als direct hulp nodig is (zwaailicht)

Bel 0900-8844 voor overige gevallen

18. Huisverbod

Het huisverbod houdt in dat een pleger van huiselijk geweld in beginsel tien dagen zijn of haar woning niet meer in mag en in die periode ook geen contact mag opnemen met de partner of de kinderen. De maatregel biedt de mogelijkheid om in een noodsituatie te voorzien in een afkoelingsperiode waarbinnen de nodige hulpverlening op gang kan worden gebracht en escalatie kan worden voorkomen. Het huisverbod kan ook worden opgelegd bij kindermishandeling of een ernstig vermoeden daarvan. Het huisverbod wordt in de vorm van een beschikking uitgereikt door de burgemeester of door de politie indien zij daartoe wordt gemandateerd.

De burgemeester kan afhankelijk van de situatie het huisverbod verlengen tot maximaal vier weken. Een uithuisgeplaatste die zich niet aan het huisverbod houdt, kan maximaal twee jaar gevangenisstraf krijgen of een taakstraf. De uithuisgeplaatste heeft de mogelijkheid om tegen het huisverbod in beroep te gaan bij de bestuursrechter.

19. Ouderenmishandeling “Nu is het genoeg”

Donderdag 07 nov 2013

Jaarlijks worden naar schatting 200.000 65-plussers het slachtoffer van ouderenmishandeling. Zeker weten doen we dat niet, want zowel de pleger als het slachtoffer hult zich in stilzwijgen. Twee hulpverleners vertellen wat ze meemaken in de praktijk.

Anneke Vegter (58) werkt als sociaalpsychiatrisch verpleegkundige ouderenzorg bij Mediant in Twente.

Anneke de Ruijter (53) is maatschappelijk werker bij het steunpunt Huiselijk Geweld in Amsterdam en gespecialiseerd in ouderenmishandeling.

- **Wat verstaan we onder ouderenmishandeling?**

Anneke de Ruijter: “We bedoelen daar niet een beroving op straat mee of een geweldsdelict van een anonieme dader. Ouderenmishandeling is mishandeling door familieleden, mantelzorgers, of andere verzorgenden. Het gaat om een heel scala aan zaken, van knijpen tot geld pikken en van schelden tot verwaarlozing. Simpel gezegd is het al het gedrag van een verzorger dat een oudere schade toebrengt.”

Anneke Vegter: “Bij ouderenmishandeling is de oudere geheel of gedeeltelijk afhankelijk van degene die mishandelt. Bijvoorbeeld omdat die boodschappen doet, of simpelweg voor het gezelschap.”

- **Komt het veel voor?**

Anneke Vegter: “Heel veel. We schatten dat jaarlijks 200.000 65-plussers met mishandeling te maken krijgen. Dat is een op de veertien.”

Anneke de Ruijter: “Bij regionale Steunpunten Huiselijk Geweld werden afgelopen jaar 1027 meldingen van ouderenmishandeling gedaan. Dat was 3 procent meer dan het jaar daarvoor, maar het blijft het topje van de ijsberg. Ouderenmishandeling is nog altijd een taboe.”

- **Wie worden vooral slachtoffer?**

Anneke Vegter: “In het algemeen kun je zeggen: hoe brozer en afhankelijker de oudere, hoe groter de kans dat het misgaat. Oudere vrouwen worden iets vaker mishandeld dan mannen, net als ouderen die samenwonen en ouderen met een chronische ziekte.”

Anneke de Ruijter: “Een alleenstaande oudere vrouw die slecht ter been is, vraag haar buurman om wekelijks boodschappen voor haar te doen. Hij vindt dat hij als tegenprestatie best een paar van zijn eigen inkopen met haar geld mag afrekenen. De vrouw komt daar pas achter als ze steeds vaker te weinig wisselgeld terugkrijgt. Maar ze durft er niets van te zeggen, uit angst dat hij haar niet meer wil helpen.”

- **Klopt het dat de plegers meestal familieleden zijn?**

Anneke Vegter: “Ja. Van de 1027 meldingen in 2012 was bij 35 procent een (klein) oudere de pleger. In 27 procent van de gevallen ging het om een (ex)partner en bijna even vaak ging het om

andere familieleden. De restgroep waren andere naasten, zoals burens of vrienden. Professionals en zorgvrijwilligers bleken met slechts 1 procent zelden de plegers te zijn.”

Anneke de Ruijter: “Dat laatste cijfer kan overigens vertekend zijn. Mishandeling door zorgprofessionals valt namelijk niet onder huiselijk geweld, en moet bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg worden gemeld.”

- **Waarom doen familieleden elkaar zoveel narigheid aan?**

Anneke de Ruijter: “Overbelastingen van de mantelzorger is een belangrijke oorzaak. Neem een dochter die zich heel verantwoordelijk voelt voor haar eigen gezin en voor de zorg van haar dementerende moeder. Misschien vindt ze het ongemakkelijk dat zij nu opeens de ouderrol heeft. De aftakeling van haar moeder maakt haar tegelijk geïrriteerd en verdrietig. Dan kunnen grenzen gemakkelijk verschuiven. De eerste keer dat de dochter haar moeder hardhandig vastpakt om haar te laten luisteren, schrikt ze van haar eigen gedrag. Maar gaandeweg wordt dat 'gewoner' en neemt het geweld toe.”

Anneke Vegter: “Het hoeft niet altijd met opzet te gebeuren. Neem een man die zijn echtgenote opsluit omdat ze anders gaat dwalen. Of een zoon die zijn vader wat extra kalmerende medicijnen geeft zodat hij gedurende de dag minder onrustig is. Dat kan goedbedoeld zijn, maar het mag niet.”

- **Ouderenmishandeling gebeurt ook regelmatig wel opzettelijk.**

Anneke Vegter: “Daar kan van alles achter zitten. Ik had eens een geval van een dochter die besloot een tweede hypotheek op het huis van haar vader te nemen om haar gokschulden af te betalen. Door zijn leeftijd en zijn psychische problemen beseftte die man niet goed waarvoor hij had getekend. Vervolgens kwam hij in de financiële problemen.”

Anneke de Ruijter: “Bij financiële uitbuiting blijkt de pleger vaak zelf schulden te hebben. Oudereeren denken dan bijvoorbeeld: mijn ouders hebben de morele verplichting om me uit de brand te helpen. Of: mijn moeder heeft dat geld toch niet meer nodig. Iets anders is dat oudereeren soms wraak nemen voor het leed dat hun ouders hun naar eigen zeggen hebben aangedaan. Bijvoorbeeld door steeds denigrerende opmerkingen te maken of iemand zijn favoriete spulletjes te onthouden.”

Anneke Vegter: “Als de mantelzorger alcohol- of drugsproblemen heeft of psychiatrisch patiënt is, is er ook een grotere kans op ouderenmishandeling. En een cultuur van geweld in het gezin verlaagt de drempel eveneens.”

- **Waarom pikken slachtoffers dat allemaal?**

Anneke de Ruijter: “Die afhankelijkheid waar we het eerder over hadden, speelt een hele belangrijke rol. Ouderen zijn bang dat als ze melding van mishandeling maken, er straks helemaal niemand meer voor ze zorgt en ze dan naar een tehuis moeten. Ze schamen zich ook dat ze het zich laten aandoen. En ze zijn vaak bang dat de dader in de problemen komt, zeker als het een (klein) oudere is. Soms zijn ouderen letterlijk niet in staat zich te uiten, bijvoorbeeld omdat ze niet goed meer kunnen praten.”

Anneke Vegter: “De cultuur in het gezin is ook belangrijk. Veel ouderen zijn nog opgevoed met het idee dat je de vuile was nooit buiten moet hangen. Al dat soort zaken dragen bij aan het lage aantal meldingen van ouderenmishandeling. Bovendien zijn ouderen minder geneigd om mishandeling te melden dan de rest van de bevolking. Verder merk ik dat veel omstanders de signalen niet herkennen. Of als ze die wel opmerken, weten ze niet wat ze ermee moeten doen. Dan is weggijken ogenschijnlijk de makkelijkste oplossing.”

- **Hoe worden dit soort problemen meestal opgelost?**

Anneke de Ruijter: “Ouderenmishandeling stop nooit vanzelf. Sterker nog, als je er niets aan doet, neemt de mishandeling alleen maar toe. De eerste stap naar een oplossing is erover praten. Voor professionele hulpverleners geldt sinds 1 juli de wet Meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling waar onder andere in staat dat zij bij signalen van mishandeling met een collega moeten bespreken wat eraan te doen. Maar ook omstanders en slachtoffers zouden vaker aan de bel moeten trekken, hoe lastig dat ook is. Als je het gevoel hebt dat er iets niet pluis is, bespreek dat dan op een rustig moment met iemand die je vertrouwt, bijvoorbeeld een vriend, buurvrouw, iemand van de thuiszorg of de huisarts. Je kunt altijd voor advies bellen naar het Steunpunt Huiselijk Geweld: T 0900-126 26 26 (€0,05 pm). Plegers die iets aan hun gedrag willen doen, kunnen daar trouwens ook terecht.”

Anneke Vegter: “Wat je bij een vermoeden van ouderenmishandeling in ieder geval niet moet doen, is het erbij laten zitten. Hulp in dit soort lastige situaties vraagt veel geduld. Ik had eens een cliënt die constant door haar man werd gekleineerd en uitgescholden. Hoewel hij nog niet sloeg, dreigde hij wel met geweld. De vrouw wilde absoluut niet dat ik iets ondernam. Ik heb haar vervolgens iedere maand opgebeld om te vragen hoe het ging, en te zeggen dat ze altijd bij mij kon aankloppen. Na een halfjaar deed ze dat en konden we een hulptraject starten. Overigens zoeken we altijd naar een oplossing voor het slachtoffer en de pleger. Een mantelzorger met financiële problemen verwijzen we bijvoorbeeld naar de schuldhulpverlening. Het doel is immers niet om een boeman aan te wijzen, maar om een structurele oplossing voor iedereen te zoeken.”

(www.plusonline.nl)

20. Politie, Veilig Thuis en IGZ

Het is belangrijk dat slachtoffers van huiselijk geweld aangifte of melding doen bij Veilig Thuis en dat zij steun krijgen van hun directe omgeving. Afhankelijk van de situatie en de gewenste uitkomst wordt aangifte gedaan bij de politie, een melding bij Veilig Thuis of een combinatie van beiden.

Door in te grijpen kan een vaak jarenlange gewelddadige relatie worden beëindigd. Daders worden verantwoordelijk gesteld voor hun daden, het slachtoffer krijgt steun.

Politie:

Huiselijk geweld is strafbaar en schadelijk voor allen die daarbij betrokken zijn. Iedereen die slachtoffer of getuige is van huiselijk geweld kan contact opnemen met de politie in de eigen woonplaats.

Acute situatie: Bij een acuut incident van huiselijk geweld kan door betrokkenen of omstanders hulp van de politie worden gevraagd. Je belt dan 112. Omdat ouderen vaak geïsoleerder en afhankelijk leven zal de politie niet vaak bij een acute situatie van huiselijk geweld betrokken zijn en niet vaak een proces verbaal opmaken.

Aangifte: Als een slachtoffer of directe getuige van huiselijk geweld aangifte wil doen tegen de pleger, stelt de politie hierop een onderzoek in. Als de politie meent dat er voldoende bewijs tegen de pleger is zal deze strafrechtelijk worden vervolgd. De rechter bepaalt uiteindelijk de strafmaat. Hulpverlening wordt hierbij vaak als extra voorwaarde gesteld aan de dader. De Politie is wettelijk verplicht om een aangifte van een strafbaar feit, en daarmee dus ook huiselijk geweld, op te nemen.

Slachtoffers kunnen zelf aangifte doen of iemand anders machtigen om aangifte te doen of om door iemand anders bijgestaan te worden tijdens het aangeven van een misdrijf. Dit alles om het voor de slachtoffers zo makkelijk mogelijk te maken om naar de Politie te stappen indien er sprake is van een strafbaar feit.

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 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. Veilig Thuis spreekt met slachtoffers, plegers en ouderen 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. Ook voor ouderenmishandeling en ouderenmishandeling bestaan heldere samenwerkingsafspraken.

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).

21. Zelfbeschikkingsrecht en hulp

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. <i>Bij twijfel:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Ga door met het verzamelen van informatie en observeren. • Overleg met het Steunpunt Huiselijk Geweld. • 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	Zo mogelijk: <ul style="list-style-type: none"> • Zorg voor veiligheid. • Schrijf een veiligheidsplan, 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. Zo nodig: Doe een melding bij het Steunpunt Huiselijk Geweld. 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <u>on</u> 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>Wilsonbekwaam: 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: bewindvoering, mentorschap en curatele.</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.

22. Gespreksvoering

Laat je eigen OMA thuis! (Oordeel, Mening en Advies)

In welke fase je bij een vermoeden van ouderenmishandeling het best een gesprek kunt voeren met de oudere is afhankelijk van de situatie en de mate van vertrouwen. Het is belangrijk om niet te lang te wachten met het uitspreken van je bezorgdheid en de oudere de gelegenheid te geven zijn/haar verhaal te doen.

Enkele tips voor het voeren van een gesprek:

- Goed voorbereiden/informatie verzamelen.
- Ga na of er al hulp in het gezin is.
- Vraag andere betrokken instellingen of het ASHG om advies of ondersteuning voor gespreksvoering.
- Kijk of een collega met jou het gesprek wil oefenen.

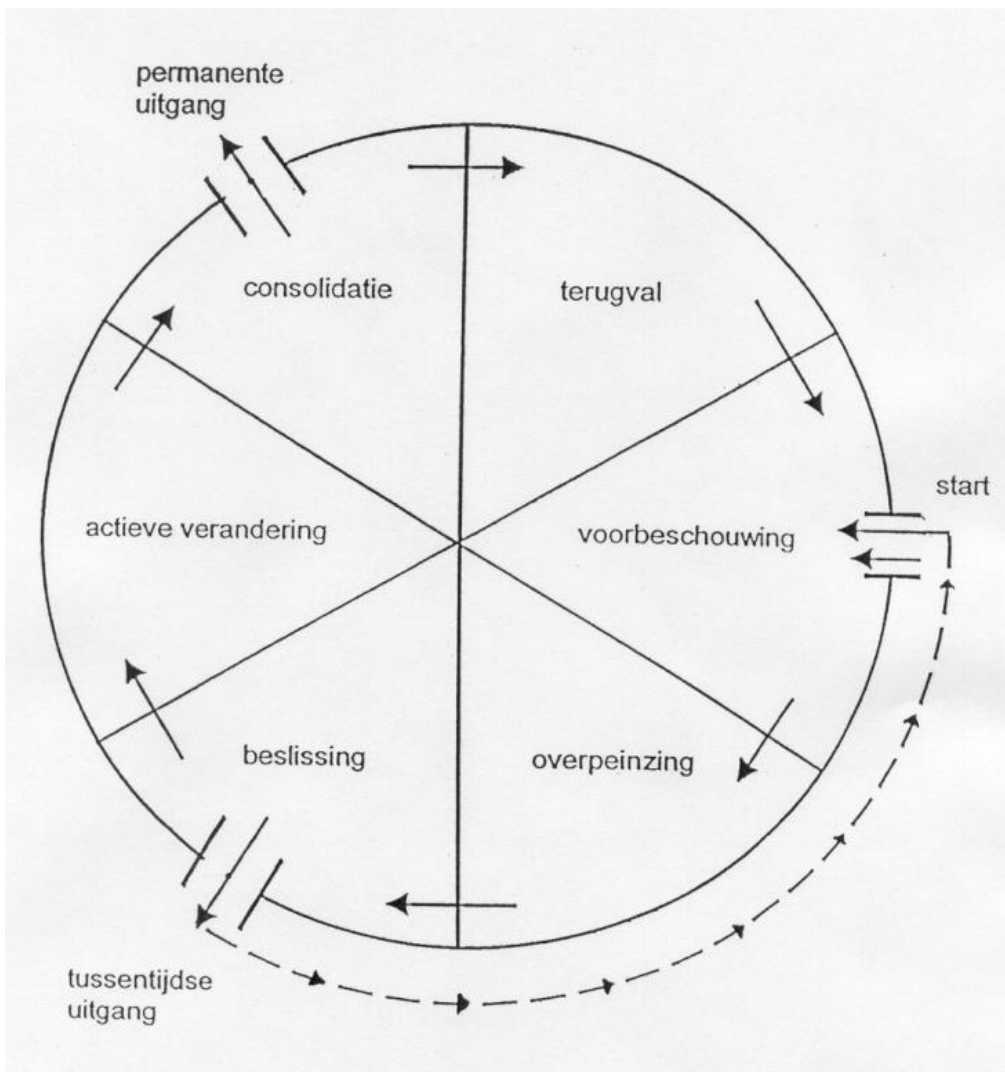
Een gesprek voeren:

- Maak het doel van het gesprek duidelijk.
- Deel je zorgen, zeg concreet wat je zorg is zonder het woord mishandeling te gebruiken.
- Vraag hoe de betrokkenen de geuite zorgen beleven.
- Nodig uit om te praten door open vragen te stellen (wie, wat, waar, hoe, wanneer...).
- Praat vanuit jezelf (ik zie dat...).
- Bespreek niet alle problemen in één keer.
- Accepteer, toon empathie, wees oprecht geïnteresseerd, nieuwsgierig en oordeel niet.
- Luister actief en reflecteer.
- Wanneer de ander helemaal opgaat in de eigen emoties, haal hem/haar dan terug naar het hier en nu, bijvoorbeeld door te vragen of er nog geld in de parkeermeter moet, of suiker of melk in de koffie.
- Discussie en weerstand zijn tekenen dat er iets moet veranderen in de communicatie en strategie.
- Wees eerlijk en open, pas op voor vrijblijvendheid.
- Als aanwezigen zich dreigend uitlaten (wat uitzonderlijk is), benoem dat de ander dreigt en stop het gesprek.
- Doe geen toezeggingen die je niet waar kunt maken.
- Beloof niet te snel geheimhouding!
- Leg afspraken en besluiten na afloop van het gesprek kort en zakelijk vast en geef de betrokkenen een kopie.

Soms kan het nodig zijn om te confronteren met:

- de consequenties van het gedrag;
- de ontoelaatbaarheid van de mishandeling;
- de eigen verantwoordelijkheid.

23. Draaideurmodel



Het model is zo opgebouwd dat je vanaf de binnenkomst van het ene stadium in het andere loopt. Het loopt door totdat er een oplossing voor het probleem heeft plaatsgevonden. Bij iedere overgang naar het volgende stadium kunnen blokkades optreden. Er worden dan van jou als gesprekspartner bepaalde acties gevraagd om daarop in te gaan. Ouders kunnen het model tussentijds verlaten, maar er ook weer instappen.

Op het moment dat jij een probleem aankaart bij de ouder 'zit' deze in een fase van de draaideur. Dat betekent dat je als verpleegkundige een goede inschatting moet maken van de beginsituatie en moet herkennen in welke fase de ouder zit. Je moet aansluiten daar waar de ouder zit.

24. Fasen in het motivatieproces

Fasen	Kenmerken	Blokkades	Houding	Gespreksvaardigheden
Voor- beschouwing	ontkenning van probleem anderen zeggen dat er problemen zijn niet bereid om te veranderen niet bezorgd	onvoldoende kennis van het probleem laag gevoel van eigenwaarde, gevoel van falen erkenning van probleem roept ontkenning op	accepteren en uitlokken uitlokken niet opleggen en trekken onvoorwaardelijke acceptatie afstemmen op de ander openheid nieuwsgierigheid/ belangstelling informereren	vragen stellen goed luisteren bevestigen en belonen verhelderen samenvatten confronteren informereren
Overpeinzing	erkenning van het probleem nog niet iets aan te doen afwegen voor- en nadelen van verandering bezorgde houding	angst om de voordelen van de huidige situatie te verliezen het gevoel niet in staat te zijn te veranderen te laag gevoel van competentie	stimuleren informatie geven versterken competentie tijd en ruimte geven	mogelijkheden op rij zetten informereren bevestigen en belonen verhelderen samenvatten confronteren
Besluit tot veranderen	richting wordt ingeslagen besluit wel of niet veranderen valt kent voor- en nadelen van verandering	allergisch voor opgedrongen oplossingen onzekerheid neemt weer toe het helemaal alleen op willen lossen	ondersteunen keuze laten bij de ander ruimte en tijd geven positieve houding onderhandelen over doelen	doelen op een rij zetten adviseren/informereren bevestigen en belonen
Actieve verandering	actieve inzet om probleem aan te pakken	ongeduld verklaringen buiten jezelf zoeken angst voor mislukken te hoge verwachtingen	motiverende ondersteuning bieden vergroten van zelfvertrouwen competentie versterken	bevestigen en belonen actief luisteren
Consolidatie	beseft dat fouten maken mag steun zoeken bij belangrijke andere(n) in omgeving	zie bovenstaande kolom	motiverende ondersteuning bieden vergroten van zelfvertrouwen competentie versterken	bevestigen en belonen actief luisteren
Terugval	terugvallen naar oude gedrag bij opnieuw optredende problemen	teleurstelling als het niet lukt neiging tot afhaken	ruimte en tijd geven accepteren en uitlokken (zie fase voorbeschouwing) afstemmen	contact blijven houden actief luisteren bevestigen en belonen stapje terug doen

25. Coaching bij situaties van vermoeden rond ouderen mishandeling

Als aandachtfunctionaris, manager of getrainde collega zullen er vermoedens of zorgen rond huiselijk geweld ouderen mishandeling met je gedeeld worden. De signalerende collega is vanwege de eigen oprechte zorgen om het oudere en de situatie goed kennend, zelf de meest voor de hand liggende collega zijn om te gaan handelen (gesprek met ouders, advies vragen extern). 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 overspoeld 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 zich na 3 weken 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 namelijk resp.: 10%, 32% en 65%!!!

Een bekwame coach geeft of dicteert zelden een oplossing!

Het doel van een coach

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.

Het GROW-model helpt bij het vormgeven van een coachend gesprek (zie volgende pagina).

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

Bronnen:

- Gerda Krediet, Ouderenmishandeling, Reed Business Education, Amsterdam 2014
- SCP, Ouderenmishandeling in Nederland, Inger Plaisier en Mirjam de Klerk, 15 juni 2015
- Hogeschool Zeeland (Andy Minderhoud en Olaf Timmermans) Kwetsbare oudere, kind van de rekening, juni 2015
- Veilig Thuis Utrecht, Ouderen Veilig Thuis, een beschrijving van de nieuwe werkwijze rondom ouderenmishandeling, februari 2015
- Diverse publicaties Movisie en LPBO, www.movisie.nl
- Ministerie van VWS, Actieplan Ouderen in veilige handen (2015-2017)
- Ministerie van VWS, Richtlijn Veilige Zorgrelatie, 2014