



Handreiking voor professionals en instellingen

## Samenwerken rondom ouderenmishandeling

Marjan de Gruijter  
Marian van der Klein  
Met medewerking van Vita Los

Utrecht, oktober 2014

# 1. Inleiding

Deze handreiking is bedoeld voor uitvoerend professionals en het management van instellingen in zorg en welzijn en gaat over samenwerken rondom ouderenmishandeling.

Samenwerking *tussen* professionals, maar ook met het management van betrokken organisaties, de betrokken gemeentelijke beleidsafdelingen, het AMHK (Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling) en de Politie.

Samenwerken is belangrijk: naar schatting krijgt een op de twintig 65-plussers met ouderenmishandeling te maken<sup>1</sup>. De oorzaken zijn vaak complex en ouderenmishandeling kan meestal niet door één persoon of instantie worden opgelost.

De gemeente Amsterdam maakt zich daarom samen met professionele organisaties in zorg en welzijn en samen met vrijwilligersorganisaties sterk voor het voorkómen en bestrijden van ouderenmishandeling. Speerpunten in de Amsterdamse aanpak zijn:

- Het bespreekbaar maken van ouderenmishandeling;
- Preventie;
- Vroegtijdige opsporing;
- Ontwikkeling en uitvoering van interventies.

Ouderenmishandeling is 'het handelen of het nalaten van handelen van al degenen die in een terugkerende persoonlijke of professionele relatie met de oudere (iemand van 65 jaar of ouder) staan, waardoor de oudere persoon lichamelijke en/of psychische en/of materiële schade lijdt en waarbij van de kant van de oudere sprake is van een vorm van gedeeltelijke of volledige afhankelijkheid.<sup>2</sup>

Daarnaast maakt de gemeente afspraken met zorgaanbieders over het verbeteren van de kwaliteit van zorg en de bejegening van ouderen door het personeel en wordt geïnvesteerd in het verbeteren van de ondersteuning van mantelzorgers om overbelasting te voorkómen.

Het Verwey-Jonker Instituut heeft in 2013 onderzoek uitgevoerd naar de aanpak van ouderenmishandeling in Amsterdam. Het accent lag daarbij op *praktijkervaringen* van uitvoerend professionals en management van instellingen: hoe werken zij samen aan het voorkómen, signaleren en aanpakken van ouderenmishandeling en wat kunnen anderen van deze ervaringen leren? In deze handreiking vertellen we welke ervaringen er zijn en doen we gerichte aanbevelingen voor het verder ontwikkelen van de samenwerking rondom ouderenmishandeling. Want samenwerken rondom ouderenmishandeling loont!

Deze handreiking is voor Amsterdamse uitvoerend professionals en het management van instellingen in zorg en welzijn. Kortom, voor een ieder die zich (nu al) betrokken voelt bij het voorkómen en bestrijden van ouderenmishandeling en samen met anderen werk wil maken van het verbeteren van de aanpak van ouderenmishandeling in Amsterdam.

We bespreken eerst wie betrokken is bij de aanpak van ouderenmishandeling in Amsterdam en op welk moment (van preventie tot strafrechtelijke keten). We onderscheiden drie niveaus bij de aanpak van ouderenmishandeling: het operationele niveau (samenwerkende uitvoerend professionals die in direct contact staan met ouderen), het tactisch niveau (samenwerkend management van organisaties) en het gemeentelijk beleid. In een drietal praktijkvoorbeelden laten we zien wat er goed gaat bij de aanpak van ouderenmishandeling en op welke punten verbeteringen mogelijk zijn. De handreiking eindigt met concrete aanknopingspunten voor het verder ontwikkelen van een gezamenlijke aanpak.

1 Comijs, H.C. et al. (1996). Agressie tegen en benadeling van ouderen: Een onderzoek naar ouderenmishandeling. Amsterdam: Instituut voor Extramuraal Geneeskundig Onderzoek, Vakgroep Psychiatrie, Vrije Universiteit.

2 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport (2011). Actieplan Ouderen in Veilige Handen (Kamerstuk: Kamerbrief, 30-03-2011, VWS).

## 2. Samenwerkingspartners in Amsterdam

Bij een complex sociaal- en gezondheidsprobleem als ouderenmishandeling is het van belang dat personen en organisaties samenwerken. Ouderenmishandeling manifesteert zich vaak op meerdere manieren, bijvoorbeeld door sociale en financiële problemen, door gezondheidsklachten en een onveilige thuissituatie. Er zijn dan ook diverse soorten expertise en ondersteuning nodig om ouderenmishandeling te stoppen. Ook voor het voorkómen van ouderenmishandeling is bundeling van expertise en ondersteuning vereist. Risicofactoren voor ouderenmishandeling - zoals een toenemende afhankelijkheid van de oudere en overbelasting van verzorgers - spelen slachtoffers en plegers op heel verschillende manieren parten.

In de volgende *interventiepiramide ouderenmishandeling* onderscheiden we vier lagen bij het voorkómen en bestrijden van ouderenmishandeling. In de onderste laag van de piramide draait het om een gezond en positief leefklimaat voor ouderen. Bij deze laag horen alle personen en organisaties die bijdragen aan het versterken van de *draagkracht* van ouderen, zodat risico op ouderenmishandeling wordt verkleind.

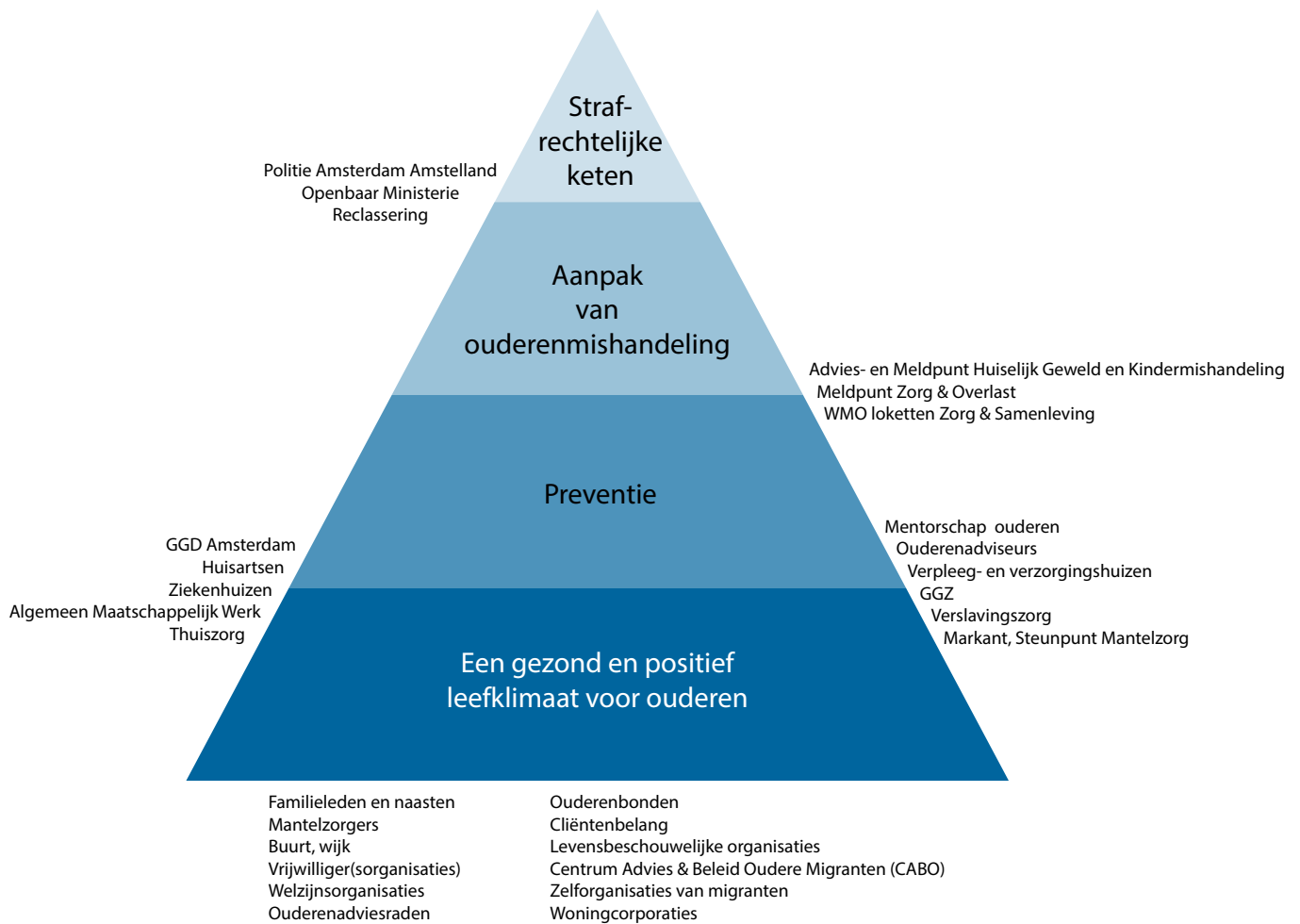
In de tweede laag gaat het om het voorkómen van ouderenmishandeling. Hier zijn personen en organisaties betrokken die ouderen en hun naasten ondersteunen bij (het oplossen van) problemen, die hen mogelijk kwetsbaar maken voor ouderenmishandeling.

In de derde laag staat de aanpak van ouderenmishandeling centraal. Daarbij kunnen allereerste personen en organisaties betrokken zijn die zich vanuit verschillende domeinen sterk maken voor het stoppen van ouderenmishandeling.

Bovenin de piramide staat de strafrechtelijke keten. Daar gaat het om juridische interventies bij ouderenmishandeling.

We hebben organisaties die in Amsterdam al in beeld zijn bij de aanpak van ouderenmishandeling rondom de *interventiepiramide ouderenmishandeling* geplaatst. Elke organisatie is eenmaal weergegeven. In werkelijkheid kan één organisatie een rol spelen in meerdere lagen van de piramide. Een voorbeeld is het Advies en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling: Dat is betrokken bij de aanpak van ouderenmishandeling, maar speelt als vraagbaak voor professionals ook een rol bij preventie. Een ander voorbeeld is de Politie. Die is hier genoemd als onderdeel van de strafrechtelijke keten, maar de politie kan ook een rol spelen bij bijvoorbeeld preventie.

Figuur 1 Interventiepiramide ouderenmishandeling\*



\*De betrokken organisaties zijn in het schema eenmaal weergegeven, maar kunnen in de praktijk in meerdere lagen van de piramide een rol spelen bij het voorkomen en aanpakken van ouderenmishandeling.

## *Nieuwe samenwerkingsverbanden*

Sommige van de genoemde organisaties hebben van de gemeente een opdracht gekregen om samen te werken aan het voorkómen en aanpakken van sociale- en gezondheidsproblemen, waaronder ouderenmishandeling.

Vanaf 2015 wordt in Amsterdam de eerstelijns zorg en ondersteuning via wijkzorgteams aangeboden. Hiervoor wordt de stad in 22 gebieden van ongeveer 40.000 inwoners opgedeeld. In deze teams stellen de huisarts, wijkverpleegkundige en maatschappelijk werker, in overleg met degene die de zorg nodig heeft, zorg op maat samen. De wijkzorgteams zijn de spil van de toekomstige Amsterdamse zorg.

Samen Doen is voor de tweedelijnszorg. Samen Doen teams zijn buurtteams waarin verschillende hulp- en dienstverlening voor kwetsbare Amsterdammers wordt georganiseerd. De teams bestaan uit gespecialiseerde hulpverleners van gemeentelijke diensten en welzijnsinstellingen. Zij werken nauw samen met alle welzijnsinstellingen en andere instanties in de wijk. De buurtteams werken vanuit een locatie middenin de buurt zoals een buurthuis. Daarmee zijn ze zichtbaar in de buurt en dicht bij de huishoudens die ze bezoeken. Medewerkers van het buurtteam helpen bij het vinden van oplossingen voor problemen rondom werk, geld, opvoeding, relatieproblemen, onderwijs, gezondheid, verslaving, veiligheid en wonen. Daarbij kijken ze samen met de bewoner naar wat men zelf kan, eventueel met hulp van familie, vrienden, burens en vrijwilligers.

Per 1 januari 2014 is de Proeftuin Centrale triage en weging van start gegaan. Bij deze proeftuin zijn ketenpartners rondom huiselijk geweld (waaronder ouderenmishandeling) en kindermishandeling betrokken. Doel van het samenwerkingsverband is om eerder en effectiever samen te werken rondom complexe huiselijk geweldkwesties.

### 3. De aanpak ouderenmishandeling op drie niveaus

We hebben gezien dat er veel verschillende partijen betrokken zijn bij de aanpak van ouderenmishandeling en dat deze op verschillende manieren bijdragen: in de randvoorwaardelijke en preventieve sfeer (voorkómen), bij het verlenen van hulp en in de strafrechtelijke keten. Ook lieten we zien dat er nieuwe samenwerkingsverbanden ontstaan, die onder gemeentelijke aansturing werken aan het voorkómen en aanpakken van sociale- en gezondheidsproblemen.

In ons onderzoek naar Amsterdamse praktijkervaringen hebben we gezien dat bij het voorkómen en aanpakken van ouderenmishandeling drie *niveaus*<sup>3</sup> van belang zijn.

1. Strategisch niveau  
De gemeente en de kernpartners (Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en Politie) stellen vast hoe op hoofdlijnen aan het voorkomen en bestrijden van ouderenmishandeling zou moeten worden gewerkt en welke (eind)resultaten behaald moeten worden. Op dit niveau ligt de verantwoordelijkheid voor ketenprestaties.
2. Tactisch niveau  
Managers en leidinggevendenden van betrokken instellingen geven leiding en richting aan de uitvoeringsprocessen die nodig zijn om ouderenmishandeling effectief te voorkómen en bestrijden. Op dit niveau ligt de verantwoordelijkheid voor de prestaties in de aanpak.
3. Operationeel niveau  
Uitvoerend professionals die in direct contact met burgers staan organiseren samen met hen concrete oplossingen voor ouderenmishandeling.

In ons onderzoek naar Amsterdamse praktijkervaringen spraken we betrokkenen van alle drie de genoemde niveaus. Alle betrokkenen blijken het nuttig én te nodig vinden om een gezamenlijke aanpak van ouderenmishandeling (verder) te ontwikkelen. Maar het blijkt ook dat dit niet zo'n eenvoudige opgave is: Voor de meeste instellingen is het voorkómen en bestrijden van ouderenmishandeling geen kerntaak. Daardoor ontbreekt vaak een visie op de mogelijke rol die deze instellingen kunnen spelen. Professionals weten nog niet altijd wat ouderenmishandeling inhoudt en wat mogelijke aanpakken zijn. Daardoor herkennen zij mogelijk signalen (te) laat, waardoor passende hulp uitblijft.

Hierna presenteren we een aantal voorbeelden van samenwerking rondom de aanpak van ouderenmishandeling uit de Amsterdamse praktijk. De voorbeelden zijn om van te leren: soms gaat samenwerken goed, soms (nog) niet.

Daarna geven we aanknopingspunten voor het verbeteren van een gezamenlijke aanpak ouderenmishandeling voor professionals en instellingen.

---

<sup>3</sup> Voor onze analyse hebben we gebruik gemaakt van het Healthy Alliances Framework. Dit raamwerk beschrijft de voorwaarden voor het tot stand komen en het doen slagen van samenwerking in het domein van de gezondheidsbevordering en de publieke gezondheid. Koelen, M., Vaandrager, L., & Wagemakers, A. (2012). The healthy alliances (HALL) frame-work: prerequisites for success, *Family Practice*, 29: 132-138.

## 4. Voorbeeld: Aanpak financiële uitbuiting door maatschappelijk werker

Een zelfstandig wonende mevrouw van 92 krijgt vanwege haar slechte zicht hulp van een maatschappelijk werker van Centram bij haar administratie. De vrouw heeft een zoon van 60 die in een andere gemeente woont. De zoon heeft een eigen bedrijf dat niet goed loopt. Hij is daardoor in de financiële problemen geraakt. Om schuldeisers te omzeilen, laat de zoon betalingen aan zijn bedrijf overmaken op de bankrekening van zijn moeder. De maatschappelijk werkster zag dat hij met een pinpas dit geld opneemt, maar dat het daar niet bij blijft. Na verloop van tijd heeft hij ruim €9.000 opgenomen van zijn moeders bankrekening. De moeder weet van financiële problemen, maar niet dat de zoon extra geld van haar rekening opneemt. De maatschappelijk werker kaart dit aan bij de mevrouw, die er aanvankelijk niets van wil weten. Het duurt enkele maanden voordat het bespreekbaar is. De maatschappelijk werker krijgt van de moeder toestemming om een gesprek te organiseren met moeder, de zoon en een maatschappelijk werker. Tijdens het gesprek geeft de zoon het teveel pinnen toe, maar hij schrikt zelf van de hoogte van het bedrag. Het lukt de maatschappelijk werker om de zoon te overtuigen dat hij in zijn eigen gemeentelijke hulp moet zoeken bij de schuldhulpverlening. De zoon heeft het pinpasje doorgeknipt en nadien blijkt dat de zoon geen geld meer neemt van zijn moeder. Wel biedt de moeder soms geld aan haar zoon, maar op haar eigen initiatief. De mevrouw heeft nu altijd weer voldoende geld om aan haar financiële verplichtingen te voldoen.

### *Leren van ervaringen*

De betrokken professionals vertellen dat zij er op bedacht zijn om bij kwetsbare ouderen met gezond wantrouwen naar het systeem rondom een oudere te kijken: *“Als ouderen afhankelijker worden van anderen, dan moet je het goed in de gaten houden. Door de afhankelijkheid zien ouderen zelf vaak dingen door de vingers”*. Het is belangrijk om ‘niet plus signalen’ serieus te nemen.

Ook al wilde de mevrouw uit het voorbeeld aanvankelijk niets doen aan de situatie dat haar zoon geld van haar rekening nam, heeft de maatschappelijk werker het onderwerp bespreekbaar weten te maken: *“Iedere keer dat ik kwam legde ik het in de week”*. Wat daarbij belangrijk was, is dat zij heeft gevraagd aan de mevrouw: ‘Wat zou u willen bereiken?’. Bij financiële uitbuiting blijkt vaak dat de oudere wil dat het stelen stopt, maar dat hij/zij het kind binnen grenzen en op de eigen voorwaarden, wél geld willen geven. Dat was hier ook het geval.

Het is kortom belangrijk dat professionals voldoende inzicht hebben in het systeem van de oudere en de rol van de pleger. *“Als je de pleger kent, dan kun je een beeld vormen en de risico's beter inschatten. Maar je kunt ook de mogelijke uitkomsten beter inschatten. Als je de pleger niet kent, dan blijf je in feite over de risico's in het duister tasten”*.

Wat goed bleek te werken is dat de maatschappelijk werker van mevrouw een collega heeft gevraagd om in eerste instantie het gesprek met de zoon aan te gaan. De maatschappelijk werker van mevrouw voelde dat het voor haar lastig zou zijn om op een onbevooroordeelde manier met de zoon om te gaan, omdat zij betrokken was geraakt bij de problemen van moeder. Een collega kon dit wel: *“Mijn collega heeft een band met de moeder en wil die goed houden. Ik kon de zaak op scherp zetten zonder dat ik er verder bij betrokken raakte. Dat werkte heel goed”*.

In dit geval bleek de pleger financiële zorgen te hebben, en open te staan voor ondersteuning. Daardoor kon het stelen worden gestopt. Wat daarbij ook heeft geholpen, is dat de zoon zich realiseerde dat er op hem werd en wordt gelet. Een knelpunt is volgens de betrokken professionals wel dat het soms lastig is om nazorg te verlenen. De inzet van veel hulparrangementen is dat ze kortdurend zijn en moeten worden afgerond. In gevallen als deze is het juist belangrijk voor slachtoffer én pleger om betrokken te blijven.

## 5. Voorbeeld: Rol van ouderenwerkers bij de aanpak van (vermoedens van) ouderenmis-handeling

In Stadsdeel Noord werken vier ouderenadviseurs, elk in een wijk. De ouderenadviseurs gaan outreachend te werk. Zo gaan zij op huisbezoeken bij 80-plussers en zijn zij gewend om zorgvuldig door te vragen hoe het met een oudere gaat. Een ouderenadviseur vertelt over haar werk, waarin het signaleren en aanpakken van ouderenmishandeling een belangrijke rol speelt.

### *Leren van ervaringen*

Een ouderenadviseur ondersteunt de oudere in zijn of haar omgeving. Het uitgangspunt is altijd dat wat de oudere wil of niet wil. Tenzij de veiligheid van de oudere evident in het geding is geldt: *“Als de situatie niet fijn is, maar mevrouw of meneer wil geen hulp, dan houdt het op”*. Dat wil niet zeggen dat de ouderenadviseur dan geen rol meer speelt: *“Ik benader dan bijvoorbeeld de huisarts en informeer hem of haar over mijn zorgen. De huisarts kan bijvoorbeeld in het kader van een griep prik op bezoek gaan. Dat werkt soms goed”*. Daarnaast blijft de ouderenadviseur met de oudere in gesprek. Als een oudere echt niet wil dat een naaste - die bijvoorbeeld geld steelt -, wordt aangepakt, dan kan een ouderenadviseur wel proberen om in samenwerking met de oudere de financiën zo te regelen dat deze veilig worden gesteld en de eigen lasten betaald kunnen blijven.

De ouderenadviseur probeert ook altijd in gesprek te komen met de pleger, mits daarvoor toestemming is van de oudere. In zo'n gesprek vraagt de ouderenadviseur wat de pleger nodig heeft. Dit leidt soms tot doorverwijzingen, bijvoorbeeld naar het maatschappelijk werk. *“En als het met de pleger goed gaat, dan gaat het meestal met het slachtoffer ook goed”*. Het is volgens de ouderenadviseur goed om je te realiseren dat de pleger - ondanks dat hij of zij fout zit - ook een probleem heeft.

Voor ouderenadviseurs is het belangrijk dat samenwerkingspartners meedenken en snel kunnen handelen. Dat gaat vaak goed: *“Ik kwam bij een mevrouw die thuis mishandeld werd door haar zoon. De huisarts was er ook al bij betrokken. Er waren al veel mensen bezig om voor de mevrouw een goede woonplek te vinden. Dit was een complexe situatie waarin iedereen hetzelfde doel had: deze mevrouw in een veilige omgeving plaatsen. Er was geen plek voor haar in een verpleeghuis, maar men heeft toch plek gemaakt. Op die locatie ging ze al naar de dagopvang, dus het was voor haar vertrouwd. Dat deze mevrouw voorrang kreeg vond ik mooi en ook heel hard nodig”*.

De ouderenadviseurs doen mee in de proeftuin *Beter Samen*. Dit is een samenwerkingsverband tussen aanbieders van zorg en welzijn, het stadsdeel, TNO en Achmea Health. Samen proberen zij zorg, welzijn en maatschappelijke dienstverlening beter op elkaar af te stemmen voor mensen met complexe problemen. In een triage overleg krijgen ingewikkelde ouderenmishandelingszaken een casemanager. Dit kan bijvoorbeeld een ouderenadviseur zijn. Alle partijen werken in een gezamenlijk computerprogramma. *“Dat werkt goed omdat iedereen kan zien wat zijn taken zijn en iedereen ook weer terugkoppelt naar de casemanager”*.



## 6. Voorbeeld:

### Hulpverleners zitten niet op één lijn

#### *Leerpunten aanpak complexe casus ouderenmishandeling*

Bij de politie komt een melding binnen: mensen melden continue geschreeuw bij hun burens. Als de politie langsgaat wordt er niet opengedaan. In de woning wonen een hoogbejaarde vrouw en haar zoon van 55 jaar. De burens denken dat de zoon de zorg voor zijn moeder niet aankan. De zoon heeft psychische problemen. De mevrouw komt nooit buiten. De politie en de woningcorporatie blijken vaker voor de deur te hebben gestaan, maar er wordt nooit opengedaan.

De politie maakt zich zorgen over de gezondheidstoestand van de mevrouw en de zoon en gaat versterkt bij de woning langs. Pas nadat de politie aangeeft de deur te zullen openbreken, doet de zoon open. De mevrouw ligt sterk vervuild in bed en het huis is verwaarloosd en vervuild. De politie heeft GGD Vangnet & Advies gevraagd om de gezondheidssituatie van de mevrouw te onderzoeken. Zij vinden de toestand zorgwekkend en nemen contact op met de huisarts van het moeder en zoon met de insteek de mevrouw te laten doorverwijzen naar een plek in een verzorgingshuis. De zoon wordt onderzocht door Vangnet & Advies. Er wordt een autistische stoornis en zwakbegaafdheid vastgesteld. De zoon is onder behandeling bij de GGZ. Tot nu toe heeft de zoon elke hulp van buiten geweigerd en hij dreigt met zelfmoord als hem de zorg voor zijn moeder wordt ontnomen.

De huisarts blijkt het gezin al heel lang goed te kennen en frequent contact te hebben. De huisarts ziet niets in opname van de moeder in een verzorgingshuis en hij wil dan ook niet samenwerken met GGD Vangnet & Advies. Waar GGD Vangnet en Advies vinden dat moeder en zoon externe hulp moeten accepteren, vindt de huisarts dat dat de situatie alleen maar zou verergeren. Doordat huisarts en GGD Vangnet & Advies het niet eens kunnen worden, ontstaat een impasse. Ondanks dat beide partijen vinger aan de pols houden, gebeurt er niets. Hoewel sprake is van ernstige verwaarlozing en blauwe plekken bij de mevrouw wordt niet gesproken over ouderenmishandeling.

In een veel later stadium wordt de mevrouw nogmaals onderzocht. Zij blijkt terminaal ziek. Op initiatief van het Steunpunt Huiselijk Geweld Amsterdam komen de ketenpartners (huisarts, GGD Vangnet & Advies, de politie en de behandelaar van de zoon) bij elkaar om een plan van aanpak op te stellen. Uiteindelijk blijft de mevrouw tot haar dood in haar woning. De zoon mag voor zijn moeder blijven zorgen op voorwaarde dat hij drie maal daags thuiszorg toelaat. De mevrouw is thuis overleden. De zoon ontvangt nog steeds hulp van de GGZ.

#### *Leren van ervaringen*

In een gesprek met alle betrokken organisaties is op deze casus teruggeblikt. Alle partijen zijn het er over eens in deze casus veel is misgegaan en dat uit deze praktijk belangrijke lessen getrokken kunnen worden. De eerste les is dat pas in een heel laat stadium is gedacht aan ouderenmishandeling. *“Ik dacht in eerste instantie niet aan ouderenmishandeling. De zoon wilde zijn moeder geen pijn doen. Ze hadden allebei hulp nodig”*. Pas toen bleek dat de hulp niet van de grond kwam, en de hulpverlener sprak met de aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling binnen de organisatie werd de casus voor het eerst in het licht gezien van ouderenmishandeling. Toen het woord ‘ouderenmishandeling’ was gevallen werd contact gezocht met het Steunpunt Huiselijk Geweld Amsterdam.

Daarnaast laat de casus zien dat hulp stopt of niet op gang komt, als diverse hulpverleners niet op één lijn zitten. In dit geval waren huisarts en GGD Vangnet & Advies het niet met elkaar eens over wat er zich in het huishouden afspeelde en beide partijen vinden dat de ander een goede aanpak in de weg heeft gestaan. *“Hierdoor is de vraag wiens belang moet*

*prevaleren - dat van de moeder, of dat van de zoon - veel te lang blijven liggen*". Het tijdig aanstellen van een *casemanager* voor dit soort complexe gevallen zou voorkómen dat de hulp niet op gang komt. Hetzelfde geldt voor het voorleggen van complexe casussen aan een onafhankelijke derde, bijvoorbeeld een specialist huiselijk geweld van de politie. *"Ik kijk naar de zaak puur vanuit de papieren. Dat is geen nadeel, maar een voordeel. Ik heb geen belang, maar op basis van het dossier kan ik kritische vragen stellen en advies geven"*. GGD Vangnet & Advies en het Steunpunt Huiselijk Geweld hebben elkaar rondom deze casus uiteindelijk weten te vinden in het gezamenlijke overleg om tot een plan van aanpak te komen. Achteraf bezien was dat later dan wenselijk is geweest. De medewerker van Vangnet & Advies zocht in een eerder stadium contact met de front office van het Steunpunt, maar medewerkers hiervan ondernamen geen actie, omdat op papier leek dat alle relevante partijen al betrokken waren. *"Mede naar aanleiding van deze casus is bij het Steunpunt de procedure aangepast. We controleren nu actief welke acties al worden ondernomen en hoe dit verloopt. We gaan dus niet meer alleen af op een dossier"*. GGD Vangnet & Advies en het Steunpunt Huiselijk Geweld Amsterdam hebben nu veel vaker contact. Concreet gaat het om de aandachtfunctionaris van Vangnet & Advies, die frequent overleg heeft met het Steunpunt over (vermoedens van) gevallen van ouderenmishandeling. *"Bij moeilijke zaken komen we eerder bij elkaar. Het is belangrijk dat we elkaar gezichten kennen en korte lijntjes hebben"*.

## 7. Aanknopingspunten voor verbeteren aanpak ouderenmishandeling

Wat kan uw bijdrage zijn aan het verder ontwikkelen van de aanpak van ouderenmishandeling in Amsterdam? Om deze vraag te kunnen beantwoorden trekken we lessen en bieden we aanknopingspunten voor verbetering. Dit doen we aan de hand van ons onderzoek naar Amsterdams praktijkervaringen met ouderenmishandeling. De lessen zijn gericht op het optimaliseren van de samenwerking tussen betrokken partijen. We noemen daarbij gereedschap en informatie waarmee u aan de slag kunt. Tot slot kunt u lezen wat u van de gemeente kan verwachten.

### *Uitvoerend professionals*

Professionals kunnen te maken krijgen met (signalen van) ouderenmishandeling. Dit geldt vooral voor professionals die *in direct contact staan* met ouderen. Maatschappelijk werkers en ouderenwerkers blijken veelal bekend met het onderwerp ouderenmishandeling en hebben ervaring opgedaan met hulpverlening aan ouderen die mishandeld (dreigen te) worden. Succesvolle elementen van hun werkwijze zijn: ze staan dicht bij de oudere; kunnen ouderen ondersteunen op diverse leefdoelgebieden en zijn doorgaans onderdeel van een netwerk in de wijk (van professionals, vrijwilligers en buurtbewoners).

### *Belangrijke lessen voor uitvoerend professionals zijn:*

- Wees je ervan bewust dat *afhankelijkheid* een belangrijke risicofactor is voor ouderenmishandeling.
- Investeer in relatie met oudere (en zijn/haar naasten) zodat vertrouwen ontstaat om ook moeilijke onderwerpen zoals ouderenmishandeling bespreekbaar te maken.
- Zorg ervoor dat de oplossing om de mishandeling te stoppen aansluit bij de wensen van de oudere, die vaak een relatie met de pleger wil blijven onderhouden.
- Hulp aan de oudere staat voorop, maar heb ook oog voor de pleger. Die heeft vaak (ook) hulp nodig.
- Als een oudere de mishandeling niet wil aanpakken, probeer de oudere dan te ondersteunen door hem/haar weerbaarder te maken en een situatie te creëren waarin mishandeling minder of geen kans meer krijgt.
- Zet je professionele (buurt)netwerk in: er zijn wellicht anderen die kunnen bijdragen aan het stoppen van de ouderenmishandeling. Je hoeft niet alles zelf te doen.
- Schakel een collega in als je merkt dat je -bijvoorbeeld in relatie tot een pleger - teveel bij de situatie betrokken raakt of je vertrouwensband met de oudere op het spel komt te staan.
- Bespreek vermoedens van ouderenmishandeling met de aandachtsfunctionaris binnen je organisatie.
- Houd een vinger aan de pols om er zeker van te zijn dat de hulp werkt en de ouderenmishandeling stopt.

### *Gereedschap en informatie:*

- Signaleringskaart voor professionals bij (vermoedens van) ontspoorde mantelzorg [http://www.markant.org/wp-content/uploads/Signaleringskaart\\_Als\\_mantelzorg\\_ontspoord\\_mrt20131.pdf](http://www.markant.org/wp-content/uploads/Signaleringskaart_Als_mantelzorg_ontspoord_mrt20131.pdf)
- Voorlichtingscampagne van de ANBO "Ouderen in veilige handen", <http://www.anbo.nl/belangenbehartiging/participatie/ouderenmishandeling/voorlichtingscampagne-ouderen-in-veilige-handen>
- Informatie en tips voor vrijwilligers die met ouderenmishandeling te maken (kunnen) krijgen. Toolkit vrijwilligers en ouderenmishandeling [http://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/vrijwilligers%20tegen%20ouderenmishandeling\\_interactief\\_pakket\\_1\\_2\\_3.pdf](http://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/vrijwilligers%20tegen%20ouderenmishandeling_interactief_pakket_1_2_3.pdf)

## *Management van instellingen*

Bij veel zorg- en welzijnsorganisaties is het onderwerp ouderenmishandeling op de kaart komen te staan. Onder andere door de invoering van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling in 2013 zijn veel organisaties aan de slag gegaan met doordenken van de rol en taak van de organisatie en de medewerkers bij (vermoedens) van ouderenmishandeling.

Er zijn aandachtsfunctionarissen aangesteld, bij wie medewerkers terecht kunnen als zij vragen hebben over ouderenmishandeling. Dit is vooral belangrijk voor het wegnemen van *handelingsverlegenheid*: de medewerker krijgt ondersteuning en staat er niet alleen voor! De aandachtsfunctionarissen spelen vaak ook een rol bij deskundigheidsbevordering binnen de instelling.

Toch zijn niet alle instellingen even ver: Organisaties die kwetsbare ouderen als hoofddoelgroep hebben, zijn verder in het ontwikkelen en implementeren van (specifiek) beleid dan organisaties die een bredere doelgroep bedienen. Medewerkers blijken niet (voldoende) bekend met ouderenmishandeling en krijgen er (daarom) niet (vaak) mee te maken.

Daarnaast hebben managers, directie en bestuurders ouderenmishandeling nog niet op het netvlies. Kennis en ervaring over ouderenmishandeling beperkt zich dan tot (enkele) medewerkers en dat is kwetsbaar. Van *borging* van een aanpak van ouderenmishandeling is dan ook nog geen sprake.

### *Belangrijke lessen voor het management van organisaties zijn:*

- Ontwikkel - bijvoorbeeld aan de hand van de stappen van de Meldcode - een aanpak omgaan met (vermoedens van) ouderenmishandeling voor de hele organisatie: uitvoering én management.
- Stel concrete en meetbare doelen vast: wat zou met de aanpak moeten worden bereikt, door wie, en wat is daarvoor nodig.
- Organiseer dat medewerkers casuïstiek met elkaar bespreken, waardoor een gezamenlijk kennis- en ervaringsbestand ontstaat.
- Gebruik concrete casuïstiek (van medewerkers) om de aandacht voor ouderenmishandeling op het niveau van directie/bestuur vast te houden.
- Maak resultaten zichtbaar binnen én buiten de organisatie.
- Ga in gesprek met samenwerkingspartners over ouderenmishandeling. Wat kan ieders bijdrage zijn?
- Evalueer ervaringen met samenwerken rondom ouderenmishandeling en voer gezamenlijk verbeteringen door.

### *Gereedschap en informatie:*

- Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling  
<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/hulp-bieden/meldcode>
- Amsterdams Stappenplan Handelen bij Ontspoorde Mantelzorg  
<http://www.markant.org/wp-content/uploads/Stappenplan-Ontspoorde-mantelzorg-Amsterdam1.pdf>
- Movisie handreiking voor intramurale organisaties die een passend beleid willen ontwikkelen rondom ouderenmishandeling  
[http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco\\_files/Handreiking%20Zorg%20en%20grenzen%20\[MOV-177866-0.3\].pdf](http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Handreiking%20Zorg%20en%20grenzen%20[MOV-177866-0.3].pdf)
- Vrijwilligers (in de organisatie) zijn belangrijke signaleerders van ouderenmishandeling, maar kunnen ook dader zijn. Toolkit vrijwilligers en ouderenmishandeling
- [http://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/vrijwilligers%20tegen%20ouderenmishandeling\\_interactief\\_pakket\\_1\\_2\\_3.pdf](http://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/vrijwilligers%20tegen%20ouderenmishandeling_interactief_pakket_1_2_3.pdf)

## 8. Wat kunt u van de gemeente verwachten?

De gemeente Amsterdam ontwikkelt een geïntegreerde visie op de aanpak van huiselijk geweld en de aanpak van kindermishandeling. Uitgangspunt is het duurzaam borgen van veiligheid. Daarbij worden zo veel mogelijk oplossingen geboden in de directe omgeving van mensen, waarbij scherp wordt gelet op de inzet van deskundigen en specialistische kennis.

De gemeentelijke aanpak van ouderenmishandeling is onderdeel van het Wmo-beleidsplan 2012-2016. Op diverse manieren wordt gewerkt aan het stoppen en voorkomen van geweld tegen ouderen. Zo faciliteert de gemeente deskundigheidsbevordering van professionals en vrijwilligers en bewustwording, ook van burgers. Daarnaast wordt de hulpverleningsketen verder ontwikkeld en worden protocollen en procedures ontwikkeld, bijvoorbeeld met betrekking tot de registratie van ouderenmishandeling. Tot slot werkt de gemeente aan preventie, onder andere door het versterken van weerbaarheid van ouderen.

Informatie:

- <http://www.amsterdam.nl/zorg-welzijn/amhk/amhk/>
- <http://www.amsterdam.nl/zorg-welzijn/huiselijk-geweld/>

## 9. Samenwerken: ga zo door!

Samenwerking tussen uitvoerend professionals en het management van instellingen rondom de aanpak van ouderenmishandeling gaat niet altijd even gemakkelijk. We lieten zien dat uitvoerend werkers die in direct contact staan met ouderen al veel kennis en expertise hebben opgebouwd voor het voorkomen en aanpakken van ouderenmishandeling. Maar we lieten ook zien dat zij het niet alleen kunnen. Zij hebben collegiale steun nodig, maar ook een organisatie die hen in staat stelt om (mishandelde) ouderen optimaal te ondersteunen. Daar valt nog een slag te maken. Instellingen voor zorg, ondersteuning en dienstverlening weten nog vaak niet wat zij van elkaar kunnen verwachten als het gaat om samenwerken rondom ouderenmishandeling.

Gelukkig gaat het bij de aanpak van ouderenmishandeling vaak wel goed en vullen professionals van diverse organisaties elkaar goed aan. Van die praktijken kunnen we leren. Samenwerking heeft niet alleen noodzakelijk als moet worden ingegrepen bij (vermoedens van) ouderenmishandeling. Ook in het vormgeven van een positief leefklimaat voor (kwetsbare) ouderen -het voorkomen van ouderenmishandeling - is die samenwerking onmisbaar. In de wijkzorgteams en de Samendoen teams krijgt deze samenwerking steeds meer gestalte, en met positieve resultaten. Ga daarom vooral door met samenwerken en deel positieve en negatieve ervaringen. Bij het bouwen aan een veilig leefklimaat voor ouderen in Amsterdam hebben professionals en vrijwilligers en hun organisaties elkaar hard nodig.

## Colofon

Opdrachtgever  
Auteurs

Gemeente Amsterdam, Dienst Wonen, Zorg en Samenleven

Drs. Marjan de Gruijter  
Dr. Marian van der Klein

ISBN  
Uitgave

Vita Los, MSc  
978-90-5830-652-4  
Verwey-Jonker Instituut  
Kromme Nieuwegracht 6  
3512 HG Utrecht  
T (030) 230 07 99  
E [secr@verwey-jonker.nl](mailto:secr@verwey-jonker.nl)  
I [www.verwey-jonker.nl](http://www.verwey-jonker.nl)

De publicatie kan gedownload worden via onze website: <http://www.verwey-jonker.nl>.

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2014.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.