



Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling

Pakket 1 **Praktijkhulp** →
voor vrijwilligers

Pakket 2 **Leidraad** →
voor lokaal bestuur, lokale coördinatie en
locatiemanagement (voor coördinatoren,
ouderenadviseurs, bestuursleden, directies
en MT's)

Pakket 3 **Achtergrondinformatie** →
voor vrijwilligersorganisaties,
zorgorganisaties, ouderenbonden
en welzijnsinstellingen



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling

Pakket 1

Praktijkhulp

voor vrijwilligers





Inhoud

**De signalen:
hoe herkent u ouderenmishandeling?**

**Route voor vrijwilligers bij signalen:
in schema**

**Route voor vrijwilligers bij signalen:
de route uitgelegd**

**Tips voor gespreksvoering
met een mogelijk slachtoffer**



1. Inleiding: *praktijkhulp voor vrijwilligers*

Deze Praktijkhulp helpt vrijwilligers bij het beter signaleren en tegengaan van ouderens- mishandeling. Vrijwilligers die met ouderen werken kunnen met deze praktijkhulp aan de slag: bij ouderen thuis, in zorginstellingen, bij welzijns- instellingen of via ouderenbonden, kerken en moskeeën.

Als vrijwilliger werkt u bijvoorbeeld bij ouderen thuis. U brengt regelmatig een bezoek, doet klusjes, of helpt bij de administratie. Misschien bent u actief in het welzijnswerk voor ouderen: dagopvang, vervoer en Tafeltje Dekje. Andere vrijwilligers helpen mee in woonzorginstellingen voor ouderen: in de activiteitenbegeleiding, de openstelling van het café, bij individueel bezoek en vervoer. Op al deze plaatsen kan mishandeling voorkomen: door familie, vrienden, professionals, medebewoners en vrijwilligers zelf. Vrijwilligers hebben vaak een vertrouwensband met de mensen die zij helpen. Daardoor is de kans groot dat zij iets van eventuele mishandeling zien of horen.

Vrijwilligers en het Actieplan Ouderen in veilige handen

Het is belangrijk dat vrijwilligers die contacten hebben met ouderen – zowel extramuraal als intramuraal – alert zijn op signalen van mogelijke ouderenmishandeling. Dat helpt om de mishandeling zo vroeg mogelijk te stoppen. Het Verwey-Jonker Instituut heeft daarom in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport deze praktijkhulp voor vrijwilligers ontwikkeld. We hopen vrijwilligers(organisaties) hiermee duidelijke handvatten te bieden om ouderenmishandeling tegen te gaan.

Het ministerie van VWS maakt zich sterk om ouderenmishandeling te voorkomen en bestrijden. Hiervoor is het 'Actieplan Ouderen in veilige handen' opgesteld (2011-2017). In het Actieplan staan stappen voor de preventie, het signaleren,

melden en voor het verbeteren van de ondersteuning aan slachtoffers. De toolkit *Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling* is een van de actiepunten uit het Actieplan. De toolkit bestaat uit drie pakketten en is kosteloos te downloaden via internet. Deze praktijkhulp voor vrijwilligers is pakket 1.

Wat is ouderenmishandeling?

Voor de omschrijving van wat ouderenmishandeling is gebruiken we de definitie van het ministerie van VWS uit het Actieplan: '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.'¹

Ouderenmishandeling kan bewust en onbewust plaatsvinden. Mensen kunnen ouderen moedwillig oplichten, pesten, of een klap geven. Maar sommige ouderenmishandeling gebeurt per ongeluk, zonder opzet of door overbelasting: bijvoorbeeld een oudere te hard vastpakken, iemand verwaarlozen of te veel slaapmiddelen geven.

¹ Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport (2011). *Actieplan Ouderen in Veilige Handen* (Kamerstuk: Kamerbrief, 30-03-2011, VWS).



Ouderenmishandeling is een serieus probleem en elk geval van ouderenmishandeling is er één te veel. Er zijn verschillende vormen van ouderenmishandeling:

- Lichamelijke mishandeling
- Psychische mishandeling
- Verwaarlozing
- Financiële uitbuiting
- Seksueel misbruik

Deze praktijkhulp: vermoedens delen

U bent als vrijwilliger belangrijk in de preventie van ouderenmishandeling. Om te beginnen door een vermoeden van ouderenmishandeling altijd zo snel mogelijk te delen met uw coördinator. Deze praktijkhulp kan u daarbij helpen. U vindt hoofdstukken over de volgende onderwerpen: de signalen, een route en tips voor gespreksvoering.

Over de andere pakketten van Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling

Er zijn nog twee pakketten van *Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling*: [pakket 2](#) is een Leidraad voor lokaal bestuur, lokale coördinatie en locatiemanagement. De Leidraad is bijvoorbeeld nuttig als u vrijwilliger bent in het bestuur van een lokale afdeling van een ouderenbond of van een vrijwilligersorganisatie. In de leidraad wordt precies uitgelegd hoe uw afdeling verantwoordelijkheid kan nemen in de strijd tegen ouderenmishandeling. De leidraad is ook goed te gebruiken door

vrijwillige coördinatoren en vrijwillige ouderenadviseurs.

Daarnaast is er [pakket 3](#): Achtergrondinformatie. Dat pakket (3) is voor iedereen die op een of andere manier betrokken is bij het onderwerp. Het bevat belangrijke informatie die ook voor u als vrijwilliger het lezen waard is.

Zo vindt u in de achtergrondinformatie:

- meer feiten en cijfers over ouderenmishandeling;
- vijf dilemma's uit de vrijwilligerspraktijk;
- links naar filmpjes en ander audiovisueel materiaal over ouderenmishandeling;
- twee verhalen waaruit blijkt hoe een medewerker van een regionaal Meldpunt Ouderenmishandeling ingrijpt bij ouderenmishandeling thuis. In deze verhalen komt ook de positieve rol van omstanders en vrijwilligers aan bod.

Neem nu een kijkje in de [Achtergrondinformatie](#)





2. De signalen: hoe herkent u ouderenmishandeling?

Een niet-pluis gevoel is ook een signaal

Een signaal *kan* wijzen op ouderenmishandeling, maar dat *hoeft niet* per se. Soms zijn er geen concrete signalen, maar kunt u het gevoel hebben dat er iets niet in orde is: een niet-pluis gevoel. Dat is ook een signaal. Een signaal is een startpunt om *alert* te zijn. Op basis van een signaal kunt u gaan handelen.²

Lichamelijke mishandeling

Lichamelijke mishandeling gaat om slaan of schoppen, maar soms ook om knijpen, de mond afplakken, aan de haren trekken of branden. Soms worden ouderen vastgebonden aan een stoel of bed. Een minder zichtbare vorm van lichamelijke mishandeling is het geven van te weinig of juist te veel medicijnen (bijvoorbeeld slaapmiddelen).

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

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

Psychische mishandeling

Psychische mishandeling gaat om treiteren, pesten en sarren, dreigementen (bijvoorbeeld met uithuisplaatsing, schelden, intimideren, valse beschuldigingen, beledigingen of bevelen). Ook het vernederen, het zelfvertrouwen ondermijnen en het psychisch onder druk zetten vallen onder psychische mishandeling. Bij de oudere leidt dit tot gevoelens van angst, woede, verdriet, schuchterheid, verwardheid of apathie.

Mogelijke signalen: onverklaarbare angst, woede en/of verdriet, verwardheid, schuchterheid, weinig reactie, wantrouwen, slaap- en/of eetproblemen. Maar ook: deuren zijn op slot, overname van zaken die iemand best zelf kan, geen toegang van vrienden of bekenden, geen privacy bij bezoek.

'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.'

2 Dit hoofdstuk is gebaseerd op de volgende bronnen:

Signalenkaart Stop Ouderenmishandeling 2009, www.vooreenveiligthuis.nl;

Royers, T. (2008). *Verborgен leed: herkennen en signaleren van ouderenmishandeling*. Den Haag: LEMMA;

Signalenoverzicht GGD Rotterdam-Rijnmond, via: <http://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/huiselijkgeweld/soorten-huiselijk-geweld/ouderenmishandeling/signalen-ouderenmishandeling.html>

Verwaarlozing

Verwaarlozing (niet zorgen voor een oudere) kan lichamelijke of psychische verwaarlozing zijn. Onder lichamelijke verwaarlozing verstaan we situaties waarin er niet voldoende voedsel, drinken aanwezig is, of onvoldoende persoonlijke of huishoudelijke hygiëne. Van psychische verwaarlozing is sprake wanneer de geestelijke behoeften van ouderen worden genegeerd, zoals de behoefte aan aandacht, liefde, emotionele zorg en respect.

Mogelijke signalen: ondervoeding, uitdroging, slechte hygiëne, 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.

'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 (bijvoorbeeld met een bankpas voor zichzelf pinnen), juwelen en andere waardevolle spullen, aan verkoop of gebruik van eigendommen zonder toestemming van de oudere en aan afpersing en gedwongen testamentverandering. Ook iemand financieel kort houden is een vorm van uitbuiting. Daarnaast kan financiële uitbuiting ontstaan. Een voorbeeld is dat zorgverleners (bijvoorbeeld thuiszorg), maar ook familieleden de zorg(gelden) misbruiken.

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

'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

Bij seksueel misbruik gaat het om het verrichten van seksuele handelingen met of in het bijzijn van de oudere, tegen de wens van de oudere. Ouderen kunnen het slachtoffer zijn van onder meer exhibitionisme, betasten van het lichaam en verkrachting.

Mogelijke 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.

'Ik ben al mijn zelfrespect kwijt.'



3. Route voor vrijwilligers bij signalen: in schema

Belangrijk bij een vermoeden van ouderen-
mishandeling is dat u dat vermoeden zo snel
mogelijk deelt. Wij zetten hierna de route die u
moet volgen in heldere stappen uiteen; in schema:

- Rood betekent dat u als vrijwilliger moet handelen.
- Bij de stappen in oranje heeft u ook anderen betrokken: in ieder geval uw coördinator (dat kan ook een vrijwilliger zijn, of een professional).
- Als u samen denkt dat er inderdaad ouderen-
mishandeling plaatsvindt, schakel dan zo snel
mogelijk een professional in.

1. Startpunt: een signaal

2. Raadpleeg de Signalenkaart

3. Bespreek en overleg met uw vrijwilligerscoördinator

4. Schat samen de situatie verder in Raadpleeg wanneer nodig het advies en meldpunt Veilig Thuis 0800-2000 (gratis en 24/7 bereikbaar)

5. Besluit: een gesprek met het mogelijke slachtoffer?

Laat bij voorkeur uw coördinator of een (ander) professional dit gesprek voeren. Raadpleeg wanneer nodig het advies en meldpunt Veilig Thuis

6. Bespreek de conclusies van het gesprek

Scenario 1:
geen mishandeling

Scenario 2:
twijfel blijft bestaan

Scenario 3:
wel mishandeling, maar
slachtoffer wil *geen hulp*

Scenario 4:
mishandeling, en
betrokkenen *willen hulp*

7. Stappenplannen bij de scenario's

Stappen scenario 1:

- Blijf alert
- Blijf in contact met de oudere

Stappen scenario 2:

- Overleg of doorverwijzing naar hulpverlening nodig is
- Blijf observeren en uw observaties bespreken
- Raadpleeg wanneer nodig het advies en meldpunt *Veilig Thuis*

Stappen scenario 3:

- Blijf in contact met slachtoffer
- Bespreek met coördinator en (andere) professionals of vangnet nodig is slachtoffer/pleger
- Laat professionals besluiten wie er op de hoogte moet worden gebracht
- Laat coördinator en (andere) professionals besluiten of melding nodig is. Raadpleeg wanneer nodig het advies en meldpunt *Veilig Thuis*

Stappen scenario 4:

- Blijf in contact met slachtoffer
- Kies samen een contactpersoon
- Laat professionals besluiten wie er op de hoogte moet worden gebracht
- Laat professionals besluiten welke hulp nodig is
- Laat coördinator en (andere) professionals besluiten of melding nodig is. Raadpleeg wanneer nodig het advies en meldpunt *Veilig Thuis*
- Blijf alert

8. Terugkoppeling en evaluatie



4. Route voor vrijwilligers bij signalen: de route uitgelegd

Hebt u een vermoeden van mogelijke ouderen-
mishandeling, dan is het belangrijk dat u dat
vermoeden zo snel mogelijk deelt. Kort gezegd gaat
het erom dat u weet wat u moet doen en naar wie u
toe kunt in uw organisatie. Wij geven de route voor
vrijwilligers hierna in heldere stappen weer.³

Stap 1 Startpunt: u vangt een signaal op

U vangt op de een of andere manier een signaal op dat mogelijk wijst op ouderenmishandeling.

- **Benoem voor u zelf van wie het signaal komt:** van de oudere, van een bezorgd familielid, van een andere vrijwilliger die bij de oudere op bezoek komt, van een verzorger, van een buurvrouw, van een collega, van een professional? Of heeft u zelf een signaal opgevangen?
- **Benoem ook voor u zelf met wat voor signaal u te maken heeft:** een concreet signaal, een vermoeden, een niet-pluis gevoel?

Sommige signalen zijn duidelijker of concreter dan andere. Wanneer u bijvoorbeeld blauwe plekken ziet bij een oudere, of iemand vertelt u bang te zijn voor een ander, zijn dat duidelijke signalen die kunnen wijzen op ouderenmishandeling. Ook kunnen er wel signalen zijn, maar wijzen die toch op iets anders. Wellicht is er veranderend medicijngebruik in het spel, of voortschrijdende dementie. Een andere mogelijkheid is dat u onvoldoende informatie heeft om de signalen te kunnen duiden. Tot slot kennen we situaties waar er geen aanwijsbare signalen

³ De belangrijkste bronnen voor deze route:

[Noord-Hollands Protocol Ouderenmishandeling, Primo Nh \(2009\);](#)

[Basismodel Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling: Stappenplan voor het handelen bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport \(2013\);](#)

[Verwijs, L.M., & Lünemann, K.D. \(2011\). Hulp voor professionals bij het signaleren en beslissen bij huiselijk geweld en kindermishandeling. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.](#)

lijken te zijn, terwijl u zich toch zorgen maakt. U heeft geen goed gevoel over de situatie. Dit wordt ook wel een niet-pluis gevoel genoemd.

Stap 2 Raadpleeg het hoofdstuk over de signalen

Vangt u signalen op van mogelijke ouderenmishandeling? Dan is het zinvol om het hoofdstuk over de signalen erbij te pakken. U kunt dan kijken of uw vermoedens duidelijker/concreter worden, of juist niet. Als uw vermoedens bevestigd worden: op welke vorm van ouderenmishandeling wijzen de signalen die u opgevangen heeft?

Als uw vermoedens ontkracht worden door de informatie uit het hoofdstuk: zijn uw zorgen weggenomen of blijven ze bestaan? In beide gevallen is het belangrijk dat u uw indrukken niet voor uzelf houdt. Deel ze met anderen: de vrijwilligerscoördinator is de meest aangewezen persoon. Volg daarom na deze stap **altijd** stap 3.

Stap 3 Bespreek vermoedens en signalen met de vrijwilligerscoördinator

Een stap die niet mag ontbreken is dat u uw vermoedens en signalen bespreekt met de vrijwilligerscoördinator in uw organisatie. Dat kan in ouderenbonden een ouderenadviseur zijn en in de protestantse kerk bijvoorbeeld een diaken. Wees concreet. Vertel wat u in stap 1 en 2 hebt geconcludeerd. Als u twijfels hebt, spreek deze dan uit. In overleg met de vrijwilligerscoördinator bespreekt u wat er moet gebeuren. Denkt u allebei

dat er aanleiding is om het signaal en de vermoedens onder de aandacht te brengen van de aandachtsfunctionaris of maatschappelijk werker in uw organisatie? Doe dat dan. Besluit met uw coördinator of samen met de aandachtsfunctionaris/maatschappelijk werker hoe u een nadere inschatting van de situatie gaat maken.

Stap 4 Schat samen de situatie verder in

Om samen een betere kijk op de situatie te krijgen, gaan u en de vrijwilligerscoördinator (of aandachtsfunctionaris, maatschappelijk werker) eerst observeren en luisteren. Voor zover dat mogelijk is luistert u naar het mogelijke slachtoffer en – wanneer dit kan – naar de mogelijke pleger. Blijf gewoon in contact met de oudere in kwestie. Ga niet opeens anders doen dan normaal. Als ze er zijn, betrek de voor (de behandeling van) de oudere verantwoordelijke professionals dan ook uitdrukkelijk bij de inschatting.

Heeft u bij de nadere inschatting van de situatie behoefte aan reflectie of aan advies? Zoek dan contact met het advies- en meldpunt *Veilig Thuis*: dat kan op tel. 0800-2000 (gratis en 24/7 bereikbaar). Men vraagt u dan eerst of u uw plaatsnaam wilt inspreken en daarna wordt u doorverbonden naar de *Veilig Thuis* organisatie in uw eigen regio. Bel gerust, *Veilig Thuis* is er ook voor advies over ouderenmishandeling.

Hierna overlegt u en komt u samen op grond van de indrukken tot een nadere inschatting van de situatie: heeft u nog steeds een vermoeden van ouderenmishandeling, of niet? Deelt u dat vermoeden met de observatoren? Als er een gedeeld vermoeden is van ouderenmishandeling, dan volgt een belangrijke stap: een gesprek met het vermoedelijke slachtoffer.

Als uw vermoedens niet gedeeld worden door de vrijwilligerscoördinator en/of aandachtsfunctionaris/maatschappelijk werker, maar uw eigen twijfel blijft, blijf dan alert. Als uw niet-pluis gevoelens aanhouden, bel dan *Veilig Thuis* in uw gemeente voor advies.

Stap 5 Besluit: een gesprek met het mogelijke slachtoffer?

Besluit met coördinator, maatschappelijk werker, aandachtsfunctionaris, ouderenadviseur en (eventueel verantwoordelijke) professionals of er een gesprek moet komen met het vermoedelijke slachtoffer van ouderenmishandeling. Besluit samen wie dat gesprek zal houden. Geef de professionals die verantwoordelijk zijn voor (de behandeling van) de oudere in kwestie, een belangrijke stem in deze besluiten. Bespreek ook of de vermoedelijke pleger bij dit eerste gesprek aanwezig kan of moet zijn. Heeft u bij deze besluitvorming advies nodig van *Veilig Thuis*? Zoek dan contact met: 0800-2000 (gratis en 24/7 bereikbaar). *Veilig Thuis* staat u graag te woord.

Een gesprek over ouderenmishandeling is iets dat u in de meeste gevallen het beste kunt overlaten aan de betaalde coördinator, de maatschappelijk werker of de aandachtsfunctionaris (de professionals) binnen uw organisatie. Zij zijn er immers voor geschoold. Bovendien zijn zij als beroepskrachten gebonden aan allerlei zorgvuldigheidsregels binnen de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, waar ook ouderenmishandeling onder valt.

Wilt u als vrijwilliger aanwezig zijn bij het gesprek met het vermoedelijke slachtoffer (en de pleger)? Dat kan, maar overleg er goed over. Het werkt intimiderend als er te veel mensen bij een vertrouwelijk gesprek zijn. Natuurlijk hoeft u uw betrokkenheid bij de situatie niet los te laten. Spreek met elkaar af dat u als vrijwilliger op de hoogte gehouden wordt van de verdere gang van zaken.

Stap 6 Bespreek de conclusies van het gesprek

Als u niet zelf bij het gesprek aanwezig was, brengen de professionals u na hun gesprek met het vermoedelijke slachtoffer (en de pleger) op de hoogte van de conclusies uit het gesprek. Vanwege de vertrouwelijkheid van het gesprek zullen zij u niet alle details kunnen vertellen. Wel kunnen zij u op de hoogte brengen van hun belangrijkste bevindingen.

Er zijn vier mogelijke scenario's:

Scenario 1: In samenspraak met het vermoedelijke slachtoffer stellen de gesprekspartners vast dat er **géén** mishandeling heeft plaatsgehad.

Scenario 2: Na het gesprek met het vermoedelijke slachtoffer, blijft de **twijfel** bestaan.

Scenario 3: Er is sprake van mishandeling maar het slachtoffer wil geen hulp.

Scenario 4: Er is sprake van mishandeling en het slachtoffer (en de pleger) wil(len) hulp.

Stap 7 Stappenplannen bij 4 mogelijke scenario's

Elk scenario kent verschillende stappen die moeten worden gevolgd:

Stappenplan bij Scenario 1:

geen mishandeling

Scenario 1: In samenspraak met het vermoedelijke slachtoffer stellen de gesprekspartners vast dat er **géén** mishandeling heeft plaatsgehad

- Alle tot nu toe betrokkenen laten de zaak weer los, maar blijven alert op signalen in de toekomst.
- Blijf gewoon in contact met de oudere in kwestie.

Stappenplan bij Scenario 2:

twijfel blijft bestaan

Scenario 2: Na het gesprek met het vermoedelijke slachtoffer, blijft de **twijfel** bestaan.

- Overleg met elkaar en met de verantwoordelijke professionals of doorverwijzing naar hulpverleners nodig zou kunnen zijn.
- Ga door met observeren. Bespreek wat u ziet en hoort regelmatig in het team van vrijwilliger, vrijwilligerscoördinator

en/of maatschappelijk werker/aandachtsfunctionaris en verantwoordelijke (andere) professionals.

- Bel desgewenst met het advies- en meldpunt Veilig Thuis: 0800-2000 (gratis en 24/7 bereikbaar).

Stappenplan bij Scenario 3:

wel mishandeling, maar slachtoffer wil geen hulp

Scenario 3: Er is sprake van mishandeling, maar het slachtoffer wil geen hulp. Dan kan hulpverlening of melding toch nodig zijn.

De volgende stappen zijn noodzakelijk:

- Blijf contact houden met het slachtoffer.
- Overleg met elkaar (vrijwilliger en vrijwilligerscoördinator, en (andere) professionals als maatschappelijk werker/aandachtsfunctionaris) of er een vangnet of contactpersoon kan worden geregeld voor het slachtoffer.
- Overleg met elkaar of de mishandeling van dien aard is dat de professionals toch een melding moeten doen. Raadpleeg zo nodig het advies- en meldpunt *Veilig Thuis*: 0800-2000 (gratis en 24/7 bereikbaar).
- Laat de professionals besluiten wie er verder in de organisatie op de hoogte gebracht moeten worden.
- Laat de professionals de eventuele melding doen.

Stappenplan bij Scenario 4:

mishandeling en betrokkenen willen hulp

Scenario 4: Er is sprake van mishandeling en het slachtoffer (en de pleger) wil(len) hulp.

- Blijf contact houden met het slachtoffer.
- Overleg met elkaar (vrijwilliger en vrijwilligerscoördinator; en professionals als aandachtsfunctionaris en maatschappelijk werker) en met slachtoffer (en pleger) wie als contactpersoon kan worden aangesteld.
- Laat de professionals besluiten wie er verder in de organisatie op de hoogte gebracht moeten worden.
- Laat de professionals hulp inschakelen.
- Overleg met elkaar of de mishandeling van dien aard is dat de professionals een melding moeten doen. Raadpleeg zo nodig het advies- en meldpunt *Veilig Thuis*: 0800-2000 (gratis en 24/7 bereikbaar). Laat de professionals de melding doen.
- Laat de professionals de melding doen.
- Blijf als vrijwilliger de situatie indien mogelijk op afstand volgen, blijf alert.

Stap 8 Terugkoppeling en evaluatie

Is het stappenplan uitgevoerd? Vraag om een terugkoppeling en evaluatie van de stappen die zijn genomen. De evaluatie gebeurt samen met het team waarmee u het eerste signaal besproken hebt en met de professionals die er later bij betrokken zijn geraakt: zijn de vermoedens die u had verder onderbouwd? Wat waren knelpunten in het aan de orde stellen en bespreekbaar maken van de vermoedens van mishandeling? Heeft u behoefte om er over te na te praten? Kan de organisatie van de gang van zaken leren? Ook als er een oplossing is, is het belangrijk om goed te evalueren: wat heeft die oplossing mogelijk gemaakt?

Als het moeite kost om signalen aan de orde te stellen in uw organisatie

Kost het moeite om uw vermoeden van ouderenmishandeling te bespreken met uw coördinator? Stap dan naar een (andere) professional. Als signalen helemaal niet bespreekbaar blijken in uw organisatie, bel dan met het advies- en meldpunt Veilig Thuis om te bespreken wat u kunt doen: 0800-2000 (gratis en 24/7 bereikbaar). Zie ook: <http://vooreenveiligthuis.nl/veilig-thuis>

Gaat het om signalen van mishandeling door een medewerker in de zorg? Dan kunt u het Landelijk Meldpunt Zorg bellen, tel. voor burgers: 088 120 50 20 (op werkdagen van 9.00-17.00 uur). Dat meldpunt werkt nauw samen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg. U kunt ook een e-mail sturen naar: info@landelijkmeldpuntzorg.nl



5. Tips voor gespreks- voering met een mogelijk slachtoffer

Een gesprek over ouderenmishandeling met een mogelijk slachtoffer is niet makkelijk. Daarom vindt u in deze bijlage enkele tips. Het kan natuurlijk gebeuren dat u toevallig in gesprek raakt omdat iemand u in vertrouwen neemt. Het is handig als u deze tips dan al een keer gelezen hebt.

Tips voor vrijwilligers en professionals

Heeft u een niet-pluis gevoel of een vermoeden van ouderemishandeling? Ga dan **nooit zomaar plompverloren in gesprek**. Overleg eerst met anderen over de eventuele signalen. Bespreek ook of u het gesprek met het mogelijke slachtoffer alleen zult aangaan of met een collega of een vertrouwenspersoon.

Bent u een vrijwilliger? Bespreek uw vermoedens dan met de vrijwilligerscoördinator. Bespreek ook met hem of haar wat de volgende stappen zullen zijn. Een gesprek over ouderemishandeling is iets dat u in de meeste gevallen beter aan de coördinator, de aandachtsfunctionaris of de maatschappelijk werker over kunt laten. Natuurlijk hoeft u uw betrokkenheid bij 'de zaak' niet los te laten.

Bent u een professional en heeft u signalen opgevangen via vrijwilligers? Bespreek de signalen dan in ieder geval met hen én met de vrijwilligerscoördinator. Houd beide partijen op de hoogte van de gang van zaken.

In alle gevallen is het belangrijk om altijd te overleggen met uw coördinator, aandachtsfunctionaris of maatschappelijk werker of er een gesprek wordt gevoerd met de oudere en zo ja, wie dit gaat/gaan doen. Een gesprek over ouderemishandeling kan lastig zijn.

Als u een gesprek aangaat over (vermoedens van) ouderemishandeling, zijn de volgende tips en adviezen belangrijk. Primo Noord-Holland heeft ze in 2009 in de volgende publicatie op een rijtje gezet.



Komt u als vrijwilliger bij toeval in gesprek met een mogelijk slachtoffer? Dan zijn er bruikbare tips van Primo Noord-Holland: ⁴

- Laat uw eigen OMA thuis! (Oordeel, Mening en Advies).
- Nodig uit om te praten door open vragen te stellen (wie, wat, waar, hoe, wanneer...).
- Praat vanuit uzelf (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 suiker of melk in de koffie moet.
- Wees eerlijk en open, pas op voor vrijblijvendheid.
- Als aanwezig 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!
- Maak gebruik van luisteren, samenvatten (vragend) en doorvragen.
- Vertel wat u ziet en vraag hoe dat komt.
- Probeer te concretiseren: kunt u daar voorbeelden van geven? Hoe vaak kwam dat voor? Hoe reageerde u daarop?
- Niet het hulpaanbod staat centraal maar de situatie en de behoefte van de cliënt. Sluit aan bij de belevingswereld en omgangsrituelen van de cliënt.
- Vermijd de rol van de deskundige of de redder.
- Ga na of er al hulp bij de oudere is.
- Deel uw zorgen, zeg concreet wat uw zorg is zonder het woord mishandeling te gebruiken.
- Vraag hoe de betrokkenen de situatie beleven.
- Discussie en weerstand zijn tekenen dat er iets moet veranderen in de communicatie en strategie.
- Kom tot een gemeenschappelijke probleemdefinitie, draag mogelijke oplossingen aan, maar laat de regie als dat kan en als dat verantwoord is in handen van de betrokkenen.

⁴ Bron: Primo NH (2009). Noord-Hollands Protocol Ouderenmishandeling.

Gaat u samen met een professional bewust het gesprek aan met een mogelijk slachtoffer? Dan kunt u gebruik maken van de volgende ‘hulpzinnen’: ⁵

Inleidende zinnen

- Ik wil met u praten over de verandering in het gedrag van uw ...
- Ik maak me zorgen over u of over ..., omdat ...
- Er is een verandering ontstaan in uw situatie, sindsdien bent u of is uw...

De werkelijke boodschap

Vanuit het benoemen van feiten, kan de boodschap als volgt luiden:

- Mij valt op ... het lijkt of ...
- Ik merk, ik hoor, ik zie, ik denk...
- U bent de laatste tijd wat stiller (onconcentreerd, rumoerig, druk, afwezig, verdrietig, boos, geheimzinnig) en daar maak ik me zorgen over.
- Hoe gaat het bij u thuis?
- Is er iets gaande in de omgeving (familie, gezondheid, woonsituatie)?
- Ik merk dat ...

Het vervolg

- Ik wil graag nog eens met u praten om te kijken of er verandering heeft plaatsgevonden.

⁵ Bron: Primo NH (2009). Noord-Hollands Protocol Ouderenmishandeling.

Colofon

Auteurs

Marian van der Klein
Rianne Verwijs
Freek Hermens

Uitgave van

Ministerie van VWS/Verwey-Jonker Instituut



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



Juni 2015

Onderdeel van het Actieplan Ouderen in veilige handen



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling

Pakket 2

Leidraad

voor lokaal bestuur, lokale coördinatie en
locatiemanagement (voor coördinatoren,
ouderenadviseurs, bestuursleden, directies en MT's)

Inhoud

Inleiding: leidraad voor lokale coördinatoren, ouderenadviseurs, lokaal bestuur en locatiemanagement

Dilemma's en voorbeelden uit de vrijwilligerspraktijk

Schema: tien stappen voor afdelingsbestuur en locatiemanagement

Uitleg per stap: voor afdelingsbestuur en locatiemanagement

Schema: tien stappen voor vrijwilligerscoördinatoren (en andere contactpersonen)

Uitleg per stap: voor vrijwilligerscoördinatoren (en andere contactpersonen)

Route voor vrijwilligers bij signalen: in schema


Checklist Risicofactoren binnen de organisatie

Voor wie een Verklaring omtrent Gedrag?

Voorbeeld Omgangsvormen voor vrijwilligers

Model voor een Workshop Vrijwilligers tegen Ouderenmishandeling

Tips voor gespreksvoering met een mogelijk slachtoffer



1. Inleiding: een leidraad voor lokale coördinatoren, ouderenadviseurs, lokaal bestuur en locatiemanagement

Ouderenmishandeling... u moet er niet aan denken. Stel dat het in uw organisatie, op de locaties waar uw vrijwilligers actief zijn, gebeurt. Toch is de schatting dat 1 op de 20 ouderen in Nederland ermee te maken heeft.

Dat betekent dat u als vrijwilligersorganisatie, als ouderenbond, als zorgorganisatie of als welzijnsinstelling die met ouderen werkt vroeg of laat geconfronteerd zult worden met dit fenomeen. Het is dan belangrijk dat het lokale bestuur, het locatiemanagement en de vrijwilligerscoördinatoren weten wat ze moeten doen. Het is ook nodig dat deze partijen alles in het werk stellen om ouderen-mishandeling te voorkomen. Vrijwilligers kunnen daarbij helpen.

U organiseert op lokaal niveau veel vrijwilligerswerk rond ouderen. De coördinatoren, besturen en MT's van de organisaties die dit doen moeten ervoor zorgen dat 'hun vrijwilligers' geen plegers zijn of worden van ouderen-mishandeling. Het is ook hun verantwoordelijkheid dat vrijwilligers (en professionals) (op locatie) weten wat ze moeten doen als ze ouderenmishandeling vermoeden of willen melden. Deze Leidraad van *Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling* wil coördinatoren, bestuur en management daarbij concrete handvatten bieden. Omdat bestuur/MT en vrijwilligers-coördinatoren in de praktijk communicerende vaten zijn, is deze leidraad voor beiden bestemd. Een aanbeveling hierbij: overleg bij de implementatie van deze leidraad in uw organisatie zorgvuldig met elkaar over het beleid rondom vrijwilligers en ouderenmishandeling.

Wat is ouderenmishandeling?

Voor de omschrijving van wat ouderenmishandeling is gebruiken we de definitie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport uit het Actieplan Ouderen in veilige handen: '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.'¹

Ouderenmishandeling kan bewust en onbewust plaatsvinden. Mensen kunnen ouderen moedwillig oplichten, pesten, of een klap geven. Maar sommige ouderenmishandeling gebeurt per ongeluk, zonder opzet of door overbelasting: bijvoorbeeld een oudere te hard vastpakken, iemand verwaarlozen of verkeerde medicijnen geven. Ouderenmishandeling is een serieus probleem. En elk geval van ouderenmishandeling is er één teveel.

¹ Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport (2011). *Actieplan Ouderen in Veilige Handen*. Den Haag: Ministerie van VWS (Kamerstuk: Kamerbrief, 30-03-2011, VWS).



Vrijwilligers en het Actieplan ouderen in veilige handen

Deze leidraad is ontwikkeld in het kader van het Actieplan Ouderen in veilige handen. Het Actieplan zet in op preventie, signaleren, melden en verbeteren van de ondersteuning van slachtoffers. De toolkit *Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling* is een van de producten uit dit Actieplan.

De toolkit wordt in drie pakketten aangeboden en is kosteloos te downloaden via internet. De volgende pakketten zijn beschikbaar:

- Pakket 1: [Praktijkhulp](#) voor vrijwilligers
- Pakket 2: Leidraad voor lokaal bestuur, lokale coördinatie en locatiemanagement.
- Pakket 3: [Achtergrondinformatie](#) voor vrijwilligersorganisaties, zorgorganisaties, ouderenbonden en welzijnsinstellingen

Vrijwilligers komen bij ouderen thuis, zij zijn actief in het welzijns-werk voor ouderen, en vrijwilligers helpen mee in woonzorg-centra waar ouderen verblijven: ze doen activiteitenbegeleiding, helpen bij de openstelling van het café, doen klusjes, individueel bezoek, en verzorgen vervoer.

Op al deze plaatsen kan mishandeling voorkomen: door familie, vrienden, professionals, medebewoners en vrijwilligers zelf.

Vrijwilligers hebben vaak een vertrouwensband met de mensen die zij helpen. Dat vergroot de kans dat zij iets van eventuele mishandeling zien of horen. Vrijwilligers zijn dus belangrijk bij het signaleren van ouderenmishandeling. Het is van belang dat zij – zowel vrijwilligers die extramuraal als intramuraal actief zijn

– alert zijn op signalen om mogelijke ouderenmishandeling zo vroeg mogelijk te stoppen.

Deze leidraad

Deze leidraad bestaat uit verschillende hoofdstukken: dilemma's uit de vrijwilligerspraktijk, stappenplannen voor bestuur/MT en voor vrijwilligerscoördinatoren/ouderenadviseurs. De stappenplannen zijn ook geschikt voor aandachtsfunctionarissen en maatschappelijk werkers die ouderenmishandeling in hun aandachtspakket hebben. Daarnaast biedt deze leidraad onder andere een checklist om de risico's op ouderenmishandeling in uw organisatie te kunnen bepalen, een voorbeeldgedragscode, een model voor een workshop voor uw vrijwilligers, en tips voor gespreksvoering. Door deze leidraad te gebruiken kunt u de vrijwilligers in uw organisatie helpen bij een actieve rol in de strijd tegen ouderenmishandeling. Bovendien kunt u de kans op ouderenmishandeling door vrijwilligers in uw organisatie verkleinen.

Stappen binnen grotere beleidsthema's

Het bestrijden van ouderenmishandeling is onderdeel van grotere beleidsthema's zoals sociale veiligheid (voor cliënten, vrijwilligers en beroepskrachten), integriteitsbeleid en kwaliteitsbeleid. Om de bewustwording over ouderenmishandeling in uw organisatie te stimuleren is het raadzaam aan te sluiten bij die grotere beleidsthema's. Zo wordt ouderenmishandeling gemakkelijker bespreekbaar binnen uw



organisatie. Misschien is uw organisatie zich nog niet zo bewust van de risico's op ouderenmishandeling, maar is er in de praktijk al wel veel aandacht voor veiligheid, werksfeer en respectvol met elkaar omgaan. U kunt hier als coördinator, aandachtsfunctionaris, bestuur, directie of MT op voortborduren, met als specifiek onderwerp ouderenmishandeling. Deze leidraad biedt tal van aanknopingspunten. Daarnaast kunt u gebruikmaken van [pakket 3](#): de Achtergrondinformatie bij *Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling*; én kunt u uw vrijwilligers de praktijkhulp voor vrijwilligers aanbieden ([pakket 1](#)).

Wat kunt u vinden in pakket 1: Praktijkhulp voor vrijwilligers?

De Praktijkhulp voor vrijwilligers is een kant en klaar pakket voor de vrijwilligers van uw organisatie. In het pakket vindt u:

- een Signalenkaart;
- de Route voor vrijwilligers:
in schema en met een uitgebreide uitleg;
- de Tips voor gespreksvoering met het mogelijke slachtoffer.

Vrijwilligerscoördinatoren kunnen de praktijkhulp downloaden en uitdraaien voor hun vrijwilligers:

Wat vindt u in pakket 3: Achtergrondinformatie Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling?

Het pakket Achtergrondinformatie is voor iedereen die op een of andere manier betrokken is bij het onderwerp ouderenmishandeling en zich wil verdiepen in de achtergronden ervan en de manier waarop vrijwilligers daar iets aan kunnen doen.

In het pakket vindt u:

- meer feiten en cijfers over ouderenmishandeling;
- de signalen van diverse vormen van ouderenmishandeling;
- achtergrond over grensoverschrijdend gedrag en risicofactoren;
- [links naar filmpjes, theater en ander audiovisueel materiaal](#) over ouderenmishandeling die u kunt gebruiken in de workshop;
- twee verhalen waaruit blijkt hoe een medewerker van een regionaal Meldpunt Ouderenmishandeling ingrijpt wanneer er ouderenmishandeling thuis plaatsvindt. In deze verhalen komt ook de positieve rol van omstanders en vrijwilligers aan bod.

Neem nu een kijkje in de [achtergrondinformatie](#)



2. Dilemma's en voorbeelden uit de vrijwilligerspraktijk

Uw vrijwilligers kunnen op verschillende manieren met ouderenmishandeling te maken krijgen: door eigen waarneming, via via, of doordat het slachtoffer hen in vertrouwen neemt. Uw vrijwilligers kunnen mishandeling aantreffen bij iemand thuis of in een professionele setting.

Uw vrijwilligers kunnen iets merken van mishandeling door professionals, door familie, door vrienden, door medebewoners of door collega-vrijwilligers. In alle gevallen krijgen uw vrijwilligers te maken met dilemma's. Geef ik dit wel of niet door? Gaat dit 'over de grens' of niet? Als organisatie dient u zich ervan bewust te zijn dat uw vrijwilligers geconfronteerd kunnen worden met mishandeling en dilemma's die zij nog niet eerder zijn tegengekomen. Hieronder staan enkele voorbeelden op een rij. Deze dilemma's zijn ook te vinden in [pakket 3, de Achtergrondinformatie](#) van Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling, het gedeelte van de toolkit dat iedereen aangeraden wordt te lezen.

1. Teveel aan medicijnen?

Uw vrijwilliger doet één keer in de week spelletjes op een woongroep voor psychogeriatrische patiënten in een zorginstelling. Een bewoner met wie de vrijwilliger zit te kaarten klaagt over slaperigheid. Hij zegt een teveel aan slaapmiddelen te krijgen. De volgende week komt hij erop terug. Het is een bewoner die verder niet vaak met dit soort klachten komt. Hij zegt eigenlijk nooit iets over medicatie, maar nu dus wel. Ondertussen wordt hij steeds vergeetachtiger: de dementie vordert gestaag. De vrijwilliger twijfelt: is er sprake van een teveel aan slaapmiddelen of niet? Moet de vrijwilliger iets gaan zeggen of vragen? Aan de bewoner in kwestie? Bij zijn familie? Bij het personeel? Of bij de coördinator?

2. Hardhandig door overbelasting?

Via haar beste vriendin is mevrouw vrijwilligster geworden bij de dagopvang voor ouderen. 'Echt wat voor jou', zei die vriendin. Mevrouw helpt nu bij de zanggroep die de Stichting Welzijn Ouderen organiseert. Haar vriendin begeleidt de ouderen één voor één naar de ruimte waar ze zingen. Ze zet de ouderen met een collega-vrijwilliger klaar voor de zangclub, in hun rolstoel of op een gewone stoel in de zaal. In het begin was mevrouw trots op haar vriendin: wat deed ze dat soepel en gezellig, ook bij de moeilijke mensen. Maar de laatste tijd lijkt het wel of haar vriendin steeds chagrijniger wordt. Op een dag komt de vriendin met een enthousiaste cliënt naar de zaal. Hij is al begonnen: lallend komt de man de zaal binnen. Mevrouw ziet dat haar vriendin zich schaamt en geen grapje paraat heeft. Kort snauwt de vriendin hem af 'hou toch op, man'. Mevrouw vindt dat haar vriendin onnodig onaardig doet en voelt zich daar ongemakkelijk bij. De volgende weken wordt het er niet beter op, soms doet de vriendin ronduit hardhandig. Mevrouw wil het graag aan de orde stellen bij de vriendin of bij de vrijwilligerscoördinator, maar ze aarzelt. De vriendin zal boos worden, dan is ze de vriendschap kwijt. Als ze naar de coördinator gaat is ze achter vriendins rug om aan het opereren. Dat voelt ook niet prettig.

3. Escalatie onder bewoners

U organiseert vrijwilligers bij een verpleeghuis. De vrijwilligers brengen cliënten altijd naar de groepsactiviteiten en halen hen weer op. Op dinsdag gaat een cliënt na het spelletjes doen graag nog even wat drinken in het café. Daar zitten meer bewoners. Een van hen klapt voortdurend in zijn handen. Dat werkt op de zenuwen van de cliënt, dat weet de vrijwilliger in kwestie. Eén keer heeft de cliënt een kopje naar het hoofd van de klappende meneer gegooid. Deze dinsdag zijn beiden weer in het café. De vrijwilliger voelt een nieuwe escalatie alweer aankomen, maar hoe kan hij/zij deze vorm van onderlinge ouderensmishandeling, deze incidenten, voorkomen? Of vindt u dat een zaak van het personeel?

4. Verwaarlozing thuis

Een vrijwilliger van uw vrijwilligersorganisatie komt al jaren bij een echtpaar thuis. Meneer en mevrouw zijn al veertig jaar gelukkig getrouwd. De laatste paar jaar merkt de vrijwilliger dat mevrouw sterk is veranderd. Ze lijkt meer in zichzelf gekeerd en doet het huishouden met de Franse slag. Zozeer zelfs dat ze steeds meer fouten maakt. Langzamerhand heeft meneer het huishouden overgenomen. Mevrouw zorgt ook steeds minder goed voor zichzelf. Het lijkt alsof ze het liefst de hele dag in bed zou willen liggen. Meneer probeert haar wat op te peppen, maar dit lukt niet. Omdat hij zelf ook een dagje ouder wordt, schiet de verzorging van zijn vrouw er wel eens bij in. Soms vergeet hij haar op tijd drinken te geven, of krijgt ze dagenlang alleen maar

boterhammen met stroop. Het bed en haar kleding verschonen gebeurt minder vaak, zelfs als ze af en toe nachtelijke 'ongelukjes' heeft. Het lukt meneer niet meer goed om alles op tijd te doen, zo vertelt hij de vrijwilliger. Hij verzekert dat het goed gaat met hem en mevrouw, en vraagt de vrijwilliger niet aan anderen te vertellen over hun situatie. De vrijwilliger zit ermee in z'n maag, hij wil alarm slaan bij uw coördinator, maar hij mag toch niet zomaar iets doorvertellen waarvan een ander gevraagd heeft het geheim te houden? (Dit voorbeeld is bewerkt uit: Royers et al., 2008.)²

5. Aannemen van cadeautjes en geld?

Uw vrijwilliger werkt al sinds zijn pensioen bij een zorginstelling voor ouderen. Hij is onder andere chauffeur bij uitjes voor individuele ouderen. Met één oudere dame heeft hij goed contact. In de loop van de jaren is het vriendschap geworden. Hij komt altijd een uurtje eerder om samen een kopje koffie drinken en soms gaan ze samen een dagje uit. Mevrouw is erg op hem gesteld geraakt en wil graag iets terugdoen op haar eigen manier. Zo geeft ze vaak een kleinigheidje mee voor de kleinkinderen. Afspraak is dat mevrouw niet hoeft te betalen voor benzinekosten, de zorginstelling betaalt een kilometervergoeding. Toch voelt ze zich soms bezwaard: ze weet niet zo goed van de afspraak en benzine wordt steeds duurder.

² Royers, T., van der Rijst, M., & Boers, H. (2008). *Verborgен leed : herkennen en signaleren van ouderensmishandeling*. Den Haag: LEMMA.

Laatst hoorde ze uw vrijwilliger zeggen dat hij 'alweer moest tanken' en dat het financieel lastige tijden zijn. Mevrouw begint steeds meer cadeautjes te geven en soms ook grotere bedragen geld. Is dat een blijk van waardering dat de vrijwilliger mag gebruiken, of raakt het contact uit evenwicht en zou uw organisatie moeten zorgen dat hij het geld niet aanneemt?



3. Schema: tien stappen voor afdelingsbestuur en locatiemanagement

Taken voor afdelingsbestuur en locatiemanagement

1. Signalen van ouderenmishandeling bespreekbaar maken bij vrijwilligers
2. Voorkomen dat vrijwilligers ouderenmishandeling plegen
3. Beleidvoering voor vrijwilligers die ouderenmishandeling plegen

Tien stappen voor afdelingsbestuur en locatiemanagement

Algemeen: bestrijding organiseren en bewustwording faciliteren

1. Weet welke regels voor uw organisatie gelden.
2. Bepaal prioriteiten, maak een planning en plan de borging.
3. Faciliteer professionals om het thema te agenderen.
4. Benoem de rol van vrijwilligers in uw Meldcode of gedragsregels.

Voorkomen dat vrijwilligers plegen

5. Benoem en taxeer de risico's op ouderenmishandeling in uw organisatie.
6. Beperk risico's, maak beleid.

Zorg dat vrijwilligers kunnen en mogen signaleren

7. Zorg voor professionals die als aanspreekpunt kunnen dienen.
8. Maak professionals verantwoordelijk, regel laagdrempelige samenwerking.

Aanpak bij een vermoedelijke pleger

9. Zorg voor een duidelijke route en beleid bij vermoedens (Meldcode).
10. Houd contact met het advies- en meldpunt *Veilig Thuis* en meld als het nodig is.



4. Uitleg per stap: voor afdelingsbestuur en locatiemanagement

U bent werkzaam in het bestuur van een afdeling van een vrijwilligersorganisatie of ouderenbond, of als lid van de directie/MT van een welzijnsinstelling of zorgorganisatie die met vrijwilligers werkt. U heeft drie belangrijke taken als het gaat om vrijwilligers en ouderenmishandeling.

- **Allereerst** dient u ervoor te zorgen dat vrijwilligers die ouderen mishandeling binnen uw organisatie/instelling signaleren, die signalen snel en gemakkelijk kunnen bespreken met relevante professionals binnen uw instelling.
- **Ten tweede** dient u zoveel mogelijk te voorkomen dat vrijwilligers die bij uw instelling/organisatie vrijwilligerswerk doen, zich schuldig maken aan ouderen mishandeling.
- **Ten derde** dient u een beleid te hebben wanneer een vrijwilliger zich vermoedelijk schuldig maakt aan ouderen mishandeling (plegeraanpak).

Zoals in de inleiding al gezegd: de bestrijding van ouderen mishandeling is vaak onderdeel van grotere beleidsthema's zoals sociale veiligheid, integriteitsbeleid en kwaliteitsbeleid. Sluit in uw organisatie bij deze thema's aan met ouderen mishandeling als specifiek thema. Als in/via uw organisatie niet alleen vrijwilligers, maar ook professionals actief zijn, verdient het aanbeveling om het beleid voor beide groepen rondom ouderen mishandeling op elkaar af te stemmen. Bij die afstemming zijn de volgende documenten van Actiz en MOVISIE bruikbaar:

- *Zorg en grenzen. Handreiking voor het werken aan sociale veiligheid in de ouderenzorg* ³;
- *Leidraad Veilige Zorgrelatie*, geschikt voor alle zorgprofessionals en vrijwilligers in de (langdurige) zorg. ⁴

³ Maria van Bavel, Kristin Janssens, Annemiek Goes. Met medewerking van Marijke Lammers en Wilma Schakenraad (2012), *Zorg en grenzen. Handreiking voor het werken aan sociale veiligheid in de ouderenzorg*. Utrecht: MOVISIE.

⁴ www.veiligezorgrelatie.nl

Ze helpen organisaties beleid aan te scherpen en te werken aan bewustwording, preventie en een stappenplan voor interventie. De Leidraad Veilige Zorgrelatie sluit zoveel mogelijk aan bij het agressiebeleid van instellingen.

Stappen voor Vrijwilligers tegen ouderen mishandeling

Hieronder staan enkele stappen die u als organisatie **kunt** nemen – en soms ook **moet** nemen – om ouderen mishandeling binnen uw organisatie te voorkomen en te bestrijden. Het allerbelangrijkste is dat u als bestuur, MT of directie uw verantwoordelijkheid neemt. Als vertegenwoordiger van de organisatie bent u immers verantwoordelijk voor wat er op (uw) locatie onder de vlag van uw instelling of afdeling gebeurt.

De stappen zijn:

- Algemene stappen voor bestuur en management.
- Stappen om te voorkomen dat vrijwilligers ouderen mishandeling plegen.
- Stappen die signalering en melding door vrijwilligers mogelijk maken.
- Maatregelen na melding van een vermoeden van ouderen mishandeling door een vrijwilliger.

Er zit een logische volgorde in het rijtje dat hierna volgt. Mocht het zo zijn dat een van de stappen stuit op bezwaren (van welke aard dan ook), aarzel dan niet om de volgende stap te overwegen en te implementeren. Begin bij de stap die het best en het makkelijkst te realiseren is in uw organisatie en bouw daarop verder.

Algemene stappen: bestrijding organiseren en bewustwording faciliteren

1. Weet welke regels voor uw organisatie gelden

Ga na welke wetgeving er geldt voor situaties van (mogelijke) ouderenmishandeling in uw organisatie. Sinds 1 juli 2013 is de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van kracht. Deze heeft ook betrekking op ouderenmishandeling. De Wet verplichte meldcode geldt voor de sectoren: gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning, langdurige zorg en justitie (en ook voor onderwijs, kinderopvang en jeugdhulp, maar die zijn in het kader van ouderenmishandeling minder relevant).

De Wet verplicht organisaties en beroepsbeoefenaren (ook zzp'ers) om deskundigheid over ouderenmishandeling en het gebruik van een meldcode te bevorderen. Een meldcode bevat vijf **stappen** die een professional moet doen bij vermoedens van ouderenmishandeling in de huiselijke kring (dat wil zeggen gepleegd door familie, vrienden burens en cetera).⁵

⁵ <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/documenten-en-publicaties/>
<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2013/02/02/basismodel-meldcode-huiselijk-geweld-en-kindermishandeling.html>

Iedere organisatie die professionals in dienst heeft moet met een meldcode werken. De verplichting geldt niet voor vrijwilligers(organisaties). Deze vrijwilligersorganisaties mogen natuurlijk wel zelf een stappenplan opstellen. Doordat (vrijwillige) medewerkers signalen bespreken en advies vragen kan er een zorgvuldig gewogen traject voor slachtoffers op gang komen. De bescherming van privacy – van plegers en slachtoffers- is in ernstige gevallen van ouderenmishandeling minder belangrijk dan het mogelijk maken van hulpverlening. Als hulpmiddel voor de ontwikkeling van een meldcode heeft de overheid een basismodel en een toolkit Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld.⁶

2. Bepaal prioriteiten binnen de mogelijke stappen, maak een planning en een plan voor borging

Over het algemeen gelden bewustwording (bij iedereen in de organisatie), gedragsregels (voor omgang met elkaar en met ouderen), het inschatten van risico's (op ouderenmishandeling binnen de organisatie), een protocol bij signalen (zie Meldcode) en een plan voor borging als de belangrijkste prioriteiten. Bekijk de stappen hieronder en bepaal met het bestuur/de directie/het MT een volgorde in de stappen die u kunt zetten. Wat zijn de prioriteiten in uw organisatie? Kies in uw organisatie voor de meest haalbare stappen en maak een tijdschema per stap. Wijs verantwoordelijken aan bij elke stap, die zorgen dat de planning gehaald wordt.

⁶ <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/hulp-bieden/toolkit-meldcode>

3. Faciliteer professionals in uw organisatie om ouderen-mishandeling te agenderen binnen de organisatie

Maak de agendering van ‘ouderenmishandeling en vrijwilligers’ binnen uw organisatie onderdeel van het takenpakket van professional(s)/vrijwilligerscoördinatoren. Stel als dat kan een aandachtsfunctionaris aan. Faciliteer de sleutelfiguren in kwestie (vrijwilligerscoördinatoren, aandachtsfunctionarissen, maatschappelijk werkers) om het thema ouderenmishandeling in uw organisatie te agenderen: bij vrijwilligers, en bij andere groepen, op verschillende niveaus. Borg de agendering van ouderen-mishandeling in functieomschrijvingen en dergelijke.

4. Benoem de rol van vrijwilligers in Meldcode of gedragsregels

Als u verplicht wordt om een Meldcode te hanteren in uw organisatie, benoem dan – in samenspraak met de vrijwilligerscoördinator – in die Meldcode ook de rol van vrijwilligers bij het signaleren en bestrijden van ouderen-mishandeling in uw organisatie. Op basis van het Basismodel Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, kunt u nader uitwerken wat de rollen en verantwoordelijkheden zijn van betaalde werknemers en van vrijwilligers. Zeg dus als dat kan iets over de gewenste samenwerking tussen vrijwilligers en professionals bij de bestrijding van ouderenmishandeling. Benoem in elk geval naar welke professional de vrijwilliger toe kan met zijn of haar vermoedens van ouderenmishandeling. Wij raden u aan hiervoor de vrijwilligerscoördinator aan te wijzen (ook als dat geen

professional is). In de [Praktijkhulp](#) voor vrijwilligers is de vrijwilligerscoördinator de eerste naar wie de vrijwilliger toegaat bij signalen.

Gedragsregels en omgangsvormen

Het is goed om als organisatie op verschillende manieren en momenten duidelijk te maken dat er aandacht is voor ouderen-mishandeling. En ook dat ouderenmishandeling niet getolereerd wordt. Als afdeling van een vrijwilligersorganisatie of ouderenbond kunt u vuistregels opstellen over de omgang van vrijwilligers met cliënten. Vaak hebben de landelijke koepels/ moederorganisaties daar wel richtlijnen voor. In deze leidraad hebben wij een voorbeeld van omgangsvormen opgenomen (zie [hoofdstuk 10](#)).

Een protocol bij signalen of een huisreglement, behoort ook tot de mogelijkheden. Onthoud wel om gedragsregels, omgangsvormen, protocollen en reglementen regelmatig onder de aandacht van de vrijwilligers te brengen.

Voorkomen dat vrijwilligers plegen

5. Risico's benoemen en inschatten

Bepaal samen met de vrijwilligerscoördinator welke risico's de vrijwilligers van uw afdeling of organisatie lopen op het plegen van ouderenmishandeling. In [hoofdstuk 8](#) vindt u een checklist risicofactoren die daarbij behulpzaam kan zijn.

Vraag aan de vrijwilligerscoördinator wat voor werk vrijwilligers doen in uw organisatie. Werken de vrijwilligers in een groep of werken zij in een-op-een situaties? Hebben zij voldoende tijd om hun werk met aandacht en naar tevredenheid te kunnen doen? Zijn ze bekend met het fenomeen van ouderenmishandeling of niet? Zijn ze over het algemeen gewend aan intervisie of feedbackbijeenkomsten?

6. Risico's beperken met beleid

Nadat u de risico-inschatting heeft gedaan kunt u bepalen welke actie(s) u moet ondernemen. Hoe kunt u met beleid die risico's beperken? Zorgvuldig selectiebeleid, wel of geen Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor bepaalde soorten vrijwilligerswerk, specifieke training van bepaalde groepen vrijwilligers, en een heldere route bij signalen zijn onmisbaar bij een goed beleid.

Zorg dat vrijwilligers kunnen en mogen signaleren

7. Zorg voor professionals die als aanspreekpunt kunnen fungeren

Wijs als bestuur/directie/MT personen aan met wie vrijwilligers signalen en vermoedens kunnen bespreken. Wij raden aan deze functie bij de vrijwilligerscoördinator te leggen (zie [hoofdstuk 7](#)). Het kan ook zijn dat er in uw afdeling of organisatie een (andere) professional is die meer voor de hand ligt (misschien de aandachtsfunctionaris of de maatschappelijk werker?). Als er meer verantwoordelijken mogelijk zijn, stel dan de ideale route voor vrijwilligers vast in uw organisatie. En: maak deze route bekend.

8. Verantwoordelijke professionals, laagdrempelige samenwerking

Besteed aandacht aan een laagdrempelige samenwerking tussen de professionals die het bestrijden van ouderenmishandeling in hun takenpakket hebben en de vrijwilligers die kunnen signaleren. Maak die samenwerking mogelijk. Maak de desbetreffende verantwoordelijke professionals (vrijwilligerscoördinator, maatschappelijk werker, aandachtsfunctionaris, etc.) bewust van de mogelijke bijdrage die vrijwilligers kunnen leveren in het tegengaan van ouderenmishandeling. Een open houding van de professionals naar de vrijwilligers is essentieel.

Vrijwilligers dienen eenvoudig toegang te hebben tot de relevante professionals. Het contact tussen beiden moet laagdrempelig zijn. Idealiter kennen beide partijen elkaar al, nog voordat er aanleiding is om een signaal van ouderen-mishandeling te bespreken. Zorg als afdelingsbestuur, MT of directie dus voor een formeel of informeel samenzijn waarin relevante professionals en vrijwilligers met elkaar kunnen kennismaken.

Aanpak bij een vermoedelijke pleger

9. Zorg voor een duidelijke route en beleid bij vermoedens
Maak als bestuur/directie/MT de formele route bij mishandeling inzichtelijk (gesignaleerd of gepleegd door vrijwilligers).
Wijs personen – zo mogelijk professionals – aan die met het vermoedelijke slachtoffer en de vermoedelijke pleger in gesprek gaan. Wijs ook personen – zo mogelijk professionals – aan die moeten besluiten of er gemeld moet worden en wat voor hulpverlening er aan het slachtoffer geboden moet worden.
Zorg voor een duidelijke en bekende route als vermoedens van ouderenmishandeling vaste grond krijgen. Als instelling/organisatie bent u verantwoordelijk voor wat er op uw locatie of onder de vlag van uw instelling gebeurt met signalen van ouderenmishandeling. Stel een route en beleid op. Houd er rekening mee dat vrijwilligers zowel pleger als signaleerder van ouderenmishandeling kunnen zijn.

Ga bij een vermoedelijk geval van ouderenmishandeling in principe te werk volgens de vijf stappen van de Meldcode.⁷
Zorg dat de sleutelfiguren in uw afdeling of organisatie de stappen van de Meldcode kennen:

- Stap 1: In kaart brengen van signalen
- Stap 2: Collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van het advies- en meldpunt Veilig Thuis
- Stap 3: Gesprek met de cliënt
- Stap 4: Afwegen van de aard en de ernst van het huiselijk geweld
- Stap 5: Beslissen: zelf hulp organiseren of melden

Als een vrijwilliger de pleger is van ouderenmishandeling, overleg dan met de vrijwilligerscoördinator over schorsing of time-out, afhankelijk van de ernst en aard van de mishandeling.

⁷ Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport. (2013). *Basismodel meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Stappenplan voor het handelen bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling*. Den Haag: Ministerie van VWS

10. Houd contact met het advies- en meldpunt *Veilig Thuis* en meld als het nodig is

Laat uw sleutelfiguren of professionals contact houden met het advies- en meldpunt *Veilig Thuis* in uw regio om te bespreken wat u kunt doen:

het landelijke telefoonnummer is 0800-2000 (gratis en 24/7 bereikbaar).

Daar spreekt u uw plaatsnaam in en dan wordt u doorverbonden met de medewerkers van *Veilig Thuis* in uw regio.

Zie ook <http://vooreenveiligthuis.nl/veilig-thuis>

Bij calamiteiten en seksueel misbruik geldt voor MT's en directies een meldplicht. De meldplicht geldt bij ernstig geweld door zorgmedewerkers, medecliënten en vrijwilligers die door de betreffende organisatie zijn ingeschakeld.⁸ Geweld in de zorgrelatie moet door zorgverleners worden gemeld bij het Landelijk Meldpunt Zorg dat nauw samenwerkt met de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Wees niet te bang om te melden. *Veilig Thuis* onderzoekt meldingen zorgvuldig voordat er iets mee gedaan wordt. U kunt ook voor advies terecht bij *Veilig Thuis*.

Als het om signalen gaat van mishandeling door een (vrijwillige) medewerker **in de zorg** kunt u het Landelijk Meldpunt Zorg bellen. Dat meldpunt werkt nauw samen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Tel. voor burgers: 088 120 50 20


(op werkdagen van 9.00-17.00 uur).

Tel. voor zorgverleners: 088 – 120 50 00.

U kunt ook een e-mail sturen naar:

info@landelijkmeldpuntzorg.nl

⁸ Met het voorstel van Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) wordt de meldplicht bij de IGZ uitgebreid naar calamiteiten, geweld in de zorgrelatie en ontslag zorgverlener wegens ernstig disfunctioneren.



**5.
Schema:
tien stappen voor
vrijwilligerscoördinatoren
(en andere contact-
personen)**

Tien stappen voor vrijwilligerscoördinatoren (en andere sleutelpersonen)

Algemene stappen: bespreekbaar maken

1. Oriënteer u kort of het thema ouderenmishandeling bekend is in uw organisatie
2. Agendeer ouderenmishandeling in uw organisatie

Voorkomen dat vrijwilligers ouderenmishandeling plegen

3. Voer een zorgvuldig selectiebeleid
4. Zorg voor specifieke training van de vrijwilligers op het thema ouderenmishandeling

Zorg dat vrijwilligers kunnen en mogen signaleren

5. Nodig uw vrijwilligers uit om zowel de dagelijkse omgang als vermoedens van ouderenmishandeling bespreekbaar te maken
6. Luister goed naar de signalen en vermoedens van uw vrijwilligers en neem uw verantwoordelijkheid
7. Werk aan laagdrempelige samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

Aanpak bij een vermoedelijke pleger

8. Vraag advies aan het advies- en meldpunt *Veilig Thuis*, volg de Meldcode
9. Maak een melding als dat nodig is en zorg voor hulpverlening aan slachtoffer en pleger
10. Zorg voor terugkoppeling en evaluatie met de vrijwilliger die signaleerde



**6.
Uitleg per stap: voor
vrijwilligerscoördinatoren
(en andere contact-
personen)**

Vrijwilligerscoördinatoren hebben hun eigen rol bij het bevorderen van de preventie, signalering en melding van ouderenmishandeling.

Wat kunt u doen als Vrijwilligerscoördinator?

Of u nu bij een vrijwilligersorganisatie werkt, bij een ouderenbond, bij een welzijnsinstelling of een zorgorganisatie: als vrijwilligerscoördinator kunt u een bewustwordingsproces op gang brengen bij vrijwilligers. Daarnaast kunt u ouderenmishandeling bespreekbaar maken in uw organisatie. De ervaring leert dat organisaties waar vrijwilligers (en professionals) af en toe praten over ouderenmishandeling en over omgang met elkaar, ook beter omgaan met signalen en incidenten.

Als vrijwilligerscoördinator bent u onmisbaar bij de bestrijding van ouderenmishandeling. U bent de schakel tussen afdelingsbestuur/locatiemanagement en vrijwilligers. U selecteert en matcht vrijwilligers aan cliënten, u zorgt voor de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers, u kent de organisatie goed. Bovendien bent u het eerste aanspreekpunt van de vrijwilligers wanneer zij zich zorgen maken of overbelast raken.

Hieronder staan enkele stappen die u als vrijwilligerscoördinator kunt nemen – en soms ook moet nemen – om ouderenmishandeling binnen uw organisatie te voorkomen en te bestrijden. Het zijn:

- Algemene stappen voor vrijwilligerscoördinatoren
- Stappen om te voorkomen dat vrijwilligers ouderenmishandeling plegen
- Stappen die signalering en melding door vrijwilligers

mogelijk maken

- Stappen bij de aanpak van een vermoedelijke pleger

Er zit een logische volgorde in het rijtje. Mocht het zo zijn dat een van de stappen stuit op bezwaren (van welke aard dan ook), aarzel dan niet om de volgende stap te overwegen en te organiseren. Begin bij de stap die het best en het makkelijkst te realiseren is in uw organisatie. Bouw daarop verder.

Algemene stappen voor vrijwilligerscoördinatoren: bespreekbaar maken

1. Oriënteer u kort of het thema ouderenmishandeling in uw organisatie al bekend is

Ga na wat uw vrijwilligers weten over het thema ouderenmishandeling. Ga ook na wat zij weten van de regels rond ouderenmishandeling: over uw eigen regels binnen de organisatie, afdeling of instelling en over de wettelijke regels.

2. Agendeer ouderenmishandeling in uw organisatie

Agendeer het thema ouderenmishandeling in uw afdeling of organisatie: bij vrijwilligers en bij het afdelingsbestuur of locatiemanagement. Organiseer regelmatig informatiebijeenkomsten. Infomeer ook alle betrokken vrijwilligers, vrijwilligerscoördinatoren en leidinggevende professionals over de prioriteiten en het beleid dat u ontwikkelt rond vrijwilligers en ouderenmishandeling.

Bij de bestrijding van ouderenmishandeling op locatie heeft de samenwerking van vrijwilligers en betaalde krachten een meerwaarde. Zorg dat die samenwerking rond preventie, signaleren en het melden van ouderenmishandeling een kans krijgt binnen uw organisatie. Doe dat in overleg met het locatie-management of afdelingsbestuur.

Voorkomen dat vrijwilligers plegen

3. Voer een zorgvuldig selectiebeleid

Een doordacht en zorgvuldig selectiebeleid ten aanzien van vrijwilligers kan problemen met ouderenmishandeling voorkomen. Investeer in introductiegesprekken en check regelmatig of de vrijwilligers niet overbelast zijn. Denk bij overbelasting aan een time-out voor de vrijwilliger in kwestie.

Bepaal voor welk vrijwilligerswerk eventueel een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) nodig is. Daarbij kan [hoofdstuk 9](#) van de Leidraad handig zijn.

Vraag vrijwilligers om een vrijwilligerscontract te ondertekenen. Leg ze dan ook de huisregels uit of leg de gedragsregels voor. Vervul als vrijwilligerscoördinator/sleutelpersoon zelf een voorbeeldrol; leef de gedragsregels voor.

4. Zorg voor specifieke training van de vrijwilligers op het thema ouderenmishandeling

Het is essentieel dat u ouderenmishandeling als apart thema onder de aandacht brengt bij uw vrijwilligers. Bij de meeste mensen is de wens de vader van de gedachte: zij hopen dat ouderenmishandeling niet voorkomt op de locatie waar zij werken, dus zij gaan ervan uit dat alles goed zit. Dit fenomeen komt uitgebreid aan de orde in het boekje *Je ziet het pas als je het gelooft* (Heerwaarde & Schaafsma, 2005).

Zorg als vrijwilligerscoördinator dat u training en deskundigheidsbevordering rond ouderenmishandeling kan geven (of inhuren). Binnen deze Leidraad biedt het Verwey-Jonker Instituut een Model aan voor een workshop voor vrijwilligers ([hoofdstuk 11](#)). In deze workshop is ook aandacht voor de zogeheten glijdende schaal en grensoverschrijdend gedrag (zie ook de voorbeelden in [hoofdstuk 2](#) van deze leidraad).

Zorg dat vrijwilligers kunnen en mogen signaleren

5. Nodig uw vrijwilligers uit om hun indrukken over de dagelijkse omgang met ouderen en vermoedens van ouderenmishandeling te vertellen

Nodig uw vrijwilligers uit om over de omgang met ouderen te spreken. Creëer een open sfeer waarin ze de dilemma's die zich daarbij voordoen, durven te benoemen. Het bespreken van de

dagelijkse omgang met elkaar en met de oudere bevordert een veilige omgeving waarin ouderenmishandeling bespreekbaar wordt.

De bespreekbaarheid van ouderenmishandeling kun je groeps- en individueel bevorderen: tijdens het ‘werkoverleg’ of in persoonlijke gesprekken over het functioneren van de vrijwilliger. Vraag de vrijwilliger tijdens die gesprekken ook naar bijzonderheden over de vrijwilliger zelf, bepaalde ouderen of andere vrijwilligers. Ook leent een individueel gesprek zich goed om de vrijwilliger uit te nodigen om vermoedens van ouderenmishandeling uit te spreken.

6. Luister goed naar de signalen en vermoedens van uw vrijwilligers en neem uw verantwoordelijkheid

Zorg dat u aanspreekbaar bent, ook op momenten die niet van tevoren zijn vastgesteld. Vrijwilligers moeten met hun zorgen rond ouderenmishandeling bij u binnen kunnen lopen. Het is belangrijk dat u er voor de vrijwilliger bent als hij of zij op weg is om vermoedens uit te spreken (zie [hoofdstuk 7](#): Route voor vrijwilligers bij signalen). In de Route voor vrijwilligers heeft u een belangrijke rol: neem uw verantwoordelijkheid, luister goed naar de signalen en vermoedens van uw vrijwilligers en handel daarnaar.

7. Werk aan laagdrempelige samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

Misschien zijn er in uw afdeling alleen maar vrijwilligers actief. Ook dan is het belangrijk om het contact met relevante professionals op gang te brengen. Zorg dat u zelf de ter zake doende professionals kent. Maak ze (net als – andere – vrijwilligerscoördinatoren, maatschappelijk werkers, aandachtsfunctionarissen, vertrouwenspersonen, huisartsen) bewust van de mogelijke bijdrage die vrijwilligers kunnen leveren in het bestrijden van ouderenmishandeling.

Zeker op locaties waar zowel professionals als vrijwilligers werken, is een open houding van de professionals naar de vrijwilligers essentieel. Vrijwilligers dienen toegang te hebben tot de relevante professionals. Het contact tussen beiden dient laagdrempelig te zijn. Idealiter kennen beide partijen elkaar al, nog voordat er aanleiding is om een signaal van ouderenmishandeling te bespreken. Zorg als vrijwilligerscoördinator in samenwerking met het afdelingsbestuur, de directie of het MT voor een formeel of informeel samenzijn waarin relevante professionals en vrijwilligers met elkaar kunnen kennismaken.

Aanpak bij een vermoedelijke pleger

8. Vraag advies aan het advies- en meldpunt *Veilig Thuis*, volg de Meldcode

Als het vermoeden van ouderenmishandeling dat de vrijwilliger signaleert vastere vormen aan begint te nemen, vraag dan advies aan *Veilig Thuis* over uw handelingsmogelijkheden en bevoegdheden:

het landelijk telefoonnummer is 0800-2000 (gratis en 24/7 bereikbaar).

Zie ook <http://vooreenveiligthuis.nl/veilig-thuis>.

Neem ook contact op als uw eigen vermoeden over mishandeling door een vrijwilliger sterker wordt.

Gaat het om signalen van mishandeling door een (vrijwillige) medewerker in de zorg? Dan kunt u het Landelijk Meldpunt Zorg bellen. Dat meldpunt werkt nauw samen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Tel. voor burgers: 088 120 50 20

(op werkdagen van 9.00-17.00 uur).

Tel. voor zorgverleners: 088 – 120 50 00.

U kunt ook een e-mail sturen naar:

info@landelijkmeldpuntzorg.nl

Ga bij een vermoedelijk geval van ouderenmishandeling als stelregel te werk volgens de vijf stappen van de Meldcode.⁹

Zorg dat de sleutelfiguren in uw afdeling of organisatie de stappen van de Meldcode kennen:

Stap 1: In kaart brengen van signalen

Stap 2: Collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van advies- en meldpunt *Veilig Thuis*

Stap 3: Gesprek met de cliënt

Stap 4: Afwegen van de aard en de ernst van het huiselijk geweld

Stap 5: Beslissen: zelf hulp organiseren of melden

⁹ Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport. (2013). *Basismodel meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Stappenplan voor het handelen bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling*. Den Haag: Ministerie van VWS.

9. Maak een melding als dat nodig is en zorg voor hulpverlening aan slachtoffer en pleger

Wees niet te bang om te melden. Meldingen bij Veilig Thuis en de Inspectie worden zorgvuldig onderzocht voordat er iets mee gedaan wordt. Meld afhankelijk van de ernst en aard van de mishandeling. Melden hoeft niet altijd, maar bespreken wel. Ga altijd – met collega's – na of hulpverlening aan pleger en slachtoffer geregeld kan worden.

Als een vrijwilliger de pleger is van ouderenmishandeling, overleg dan met het afdelingsbestuur of locatiemanagement over schorsing of time-out, afhankelijk van de ernst en aard van de mishandeling.

10. Koppel terug en evalueer met de vrijwilliger die signaleerde

De vrijwilliger die bij u gekomen is met een signaal van ouderenmishandeling, vindt het prettig om op de hoogte te blijven van de gang van zaken. Vertel hem of haar wat er gebeurt in de volgende fasen.

Bespreek de gang van zaken ook na. Wat waren knelpunten in het aan de orde stellen en bespreekbaar maken van de vermoedens van mishandeling? Heeft de vrijwilliger behoefte om erover na te praten? Kan de organisatie van de gang van zaken leren? Ook als er een oplossing is, is het belangrijk om goed te evalueren waardoor die oplossing mogelijk werd of was.



7. Route voor vrijwilligers bij signalen: in schema

Zie voor een uitleg bij dit schema pakket 1:
[Praktijkhulp voor vrijwilligers](#)

1. Startpunt: een signaal

2. Raadpleeg de Signalenkaart

3. Bespreek en overleg met uw vrijwilligerscoördinator

4. Schat samen de situatie verder in Raadpleeg wanneer nodig het advies en meldpunt Veilig Thuis 0800-2000 (gratis en 24/7 bereikbaar)

5. Besluit: een gesprek met het mogelijke slachtoffer?

Laat bij voorkeur uw coördinator of een (ander) professional dit gesprek voeren. Raadpleeg wanneer nodig het advies en meldpunt Veilig Thuis

6. Bespreek de conclusies van het gesprek

Scenario 1:
geen mishandeling

Scenario 2:
twijfel blijft bestaan

Scenario 3:
wel mishandeling, maar
slachtoffer wil *geen hulp*

Scenario 4:
mishandeling, en
betrokkenen *willen hulp*

7. Stappenplannen bij de scenario's

Stappen scenario 1:

- Blijf alert
- Blijf in contact met de oudere

Stappen scenario 2:

- Overleg of doorverwijzing naar hulpverlening nodig is
- Blijf observeren en uw observaties bespreken
- Raadpleeg wanneer nodig het advies en meldpunt Veilig Thuis

Stappen scenario 3:

- Blijf in contact met slachtoffer
- Bespreek met coördinator en (andere) professionals of vangnet nodig is slachtoffer/pleger
- Laat professionals besluiten wie er op de hoogte moet worden gebracht
- Laat coördinator en (andere) professionals besluiten of melding nodig is. Raadpleeg wanneer nodig het advies en meldpunt Veilig Thuis

Stappen scenario 4:

- Blijf in contact met slachtoffer
- Kies samen een contactpersoon
- Laat professionals besluiten wie er op de hoogte moet worden gebracht
- Laat professionals besluiten welke hulp nodig is
- Laat coördinator en (andere) professionals besluiten of melding nodig is. Raadpleeg wanneer nodig het advies en meldpunt Veilig Thuis
- Blijf alert

8. Terugkoppeling en evaluatie



8. Checklist Risicofactoren binnen de organisatie

Met deze Checklist kunt u binnen uw organisatie factoren opsporen voor het ontstaan of juist verhinderen van ouderenmishandeling.

U loopt verschillende situaties na: spelen die een beschermende rol? Of vormen ze een risico voor het ontstaan of voortduren van ouderenmishandeling?

We onderscheiden vier componenten: de organisatiecultuur, het soort vrijwilligerswerk dat u organiseert, het soort ouderen dat tot uw doelgroep behoort, en het soort vrijwilligers dat in uw organisatie actief is.

In principe is het bestuur van uw vrijwilligersorganisatie of het management van uw locatie verantwoordelijk voor het checken van deze risicofactoren. In de praktijk zal de vrijwilligerscoördinator of aandachtsfunctionaris hier het beste zicht op hebben. Deze kan het gemakkelijkst het voortouw nemen bij het invullen van [de Checklist](#).

Organisatiecultuur

De cultuur in een organisatie is van grote invloed op het ontstaan of tegengaan van ouderenmishandeling. Zo geeft een open (horizontale) organisatiecultuur minder ruimte voor grensoverschrijdend gedrag dan een gesloten cultuur. Als mensen elkaar feedback kunnen geven en opbouwend kritiek kunnen uiten op de manier van werken in de organisatie, kan ouderenmishandeling beter voorkomen worden. Belangrijk is ook dat er overeenstemming is over gemeenschappelijke waarden en normen bij het tegemoet treden van ouderen. Het gaat erom of vrijwilligers (en professionals) vanuit die gemeenschappelijke normen handelen en erop worden aangesproken. Als vrijwilligers vooral handelen vanuit hun persoonlijke opvattingen, is dat een risicofactor. Onderaan hebben we in de Checklist hierover een paar situaties benoemd.

Vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk is er in soorten en maten. Vrijwilligerswerk dat een-op-een contact tussen oudere en vrijwilliger inhoudt, zonder dat daar derden bij aanwezig zijn, staat bekend als een risico-

situatie voor grensoverschrijdend gedrag. Ook wanneer er onvoldoende toezicht is op de uitvoering van taken van vrijwilligers, en/of wanneer de vrijwilliger toegang heeft tot gevoelige of persoonlijke (financiële) gegevens van een oudere, kan het risico op ouderenmishandeling aanzienlijk zijn. Regelmatig werkoverleg met de vrijwilligerscoördinator, en onderling open contact tussen vrijwilligers over hun activiteiten en ervaringen kunnen in zulke gevallen een beschermende rol spelen.

Soort ouderen

Bepaal met wat voor soort ouderen uw vrijwilligers werken. Zijn de groepen ouderen meer of minder afhankelijk, meer of minder weerbaar, hebben zij te maken met toenemend isolement of niet? Hebben zij een voorgeschiedenis waarin familie, naasten gewelddadig met elkaar omgingen? Als u kwetsbare ouderen als doelgroep heeft, schat het risico op ouderenmishandeling in uw organisaties dan niet te laag in.

Soort vrijwilligers

Ook bij vrijwilligers kunnen er op groeps- en persoonlijk niveau zaken spelen die het risico op grensoverschrijdend gedrag naar ouderen groter maken. Het is zinvol om na te gaan in hoeverre u als organisatie of coördinator zicht hebt op risicofactoren bij (groepen) vrijwilligers. Hou risicofactoren in de gaten bij de werving, tijdens de sollicitatie en in de periode dat de vrijwilligers werkzaam zijn bij de instelling.



9. Voor wie een Verklaring omtrent Gedrag?

Het spreekt voor zich dat het belangrijk is dat uw organisatie een algemeen beleid heeft om ouderenmishandeling bespreekbaar te maken, te signaleren en te voorkomen. Vrijwilligers (en professionals) moeten weten wat ouderenmishandeling is, hoe zij het kunnen signaleren en waar ze met signalen terecht kunnen.

Eerder in deze leidraad zijn de instrumenten genoemd die onderdeel zouden moeten uitmaken van dit beleid, zoals de stappenplannen voor coördinatoren en bestuur/MT, de route voor vrijwilligers, een workshop voor vrijwilligers, een gedragscode en een vrijwilligerscontract.

Het regelen van een Verklaring omtrent gedrag (VOG) is een onderdeel van dit beleid. Het is een goed instrument om in te zetten bij de selectie en aannahme van nieuwe vrijwilligers.¹⁰

Wat is een Verklaring Omtrent Gedrag?

Met de VOG wordt geregeld dat u weet of iemand in het verleden strafrechtelijk is veroordeeld. Het is een verklaring waaruit blijkt dat iemands gedrag geen bezwaar oplevert voor het gevraagde doel, bijvoorbeeld het verkrijgen van een nieuwe baan. Het is geen bewijs van goed gedrag; de VOG vertelt dat iemand de voorafgaande periode niet veroordeeld is geweest voor bepaalde vergrijpen.

Soms is een VOG nodig, bijvoorbeeld wanneer er wordt gewerkt met vertrouwelijke gegevens, met kwetsbare personen, geld of goederen. Een VOG zegt dus alleen iets over iemands verleden, maar niet iets over iemands huidige of toekomstige gedrag. U kunt daarvoor andere acties ondernemen, zoals bijvoorbeeld een regelmatig (functionerings)gesprek met uw vrijwilligers.

¹⁰ Dit hoofdstuk is gebaseerd op de gelijknamige bijlage (13) van de Toolkit 'In Veilige Handen' van NOV

VOG en vrijwilligers

Vrijwilligersorganisaties, ouderenbonden, welzijnsinstellingen en zorgorganisaties kunnen ook van vrijwilligers een VOG vragen. Organisaties zijn echter niet verplicht om een VOG te vragen van hun vrijwilligers.

Wanneer is een VOG voor vrijwilligers raadzaam?

Vrijwilligerswerk in zorg en welzijn rond ouderen is heel verschillend. Het is raadzaam een VOG voor vrijwilligers te regelen:

- wanneer vrijwilligers een-op-een in contact komen met ouderen, zonder dat daar derden bij aanwezig zijn;
- wanneer er onvoldoende toezicht is op de uitvoering van taken van vrijwilligers;
- wanneer de vrijwilliger toegang heeft tot gevoelige of persoonlijke (financiële) gegevens van een oudere.

VOG's zijn bij de gemeente aan te vragen en kosten (per digitale aanvraag) € 30,05 per persoon. Als de aanvraag door uw (toekomstige) werkgever, die de VOG van u verlangt, wordt gestart via internet betaalt u € 24,55.

Wanneer vrijwilligers niet een-op-een in contact met ouderen komen en ook geen toegang hebben tot persoonlijke informatie van de oudere, is een VOG meestal niet nodig. Ook wanneer er anderen (professionals of vrijwilligers) aanwezig zijn bij het vrijwilligerswerk, zal een VOG niet nodig zijn. Het is zaak dit in de organisatie af te stemmen, zodat het voor iedereen duidelijk is wanneer een VOG zal worden gevraagd.

Blijkt uit een VOG wantrouwen?

Een VOG is alleen een uiting van wantrouwen wanneer het aanvragen van een VOG willekeurig wordt uitgevoerd (de ene vrijwilliger wel en de andere niet; voor vrijwilligers wel, voor professionals niet). Wanneer in het reglement of protocol wordt opgenomen wat de procedure is, dan maakt dit deel uit van het algemeen beleid van de instelling. De link met wantrouwen kan niet meer worden gelegd. Het is overigens steeds gebruikelijker dat VOG's worden gevraagd bij organisaties voor zorg en welzijn.

Huishoudelijk reglement en gedragsregels

Het is raadzaam om de wijze waarop er in uw organisatie met de VOG voor vrijwilligers om wordt gegaan, vast te leggen in een protocol of reglement. Op deze wijze creëert u duidelijkheid en gaat u willekeur tegen.

Naast de VOG zijn er nog andere mogelijkheden om informatie over vrijwilligers in te winnen, bijvoorbeeld door referenties op te vragen over een vrijwilliger bij vorige werkgevers/vrijwilligersorganisaties.

Verder kunt u als afdeling van een vrijwilligersorganisatie of ouderenbond eigen gedragsregels opstellen over de omgang van vrijwilligers met cliënten. Vaak hebben de landelijke koepels/ moederorganisaties daar wel richtlijnen voor. In deze leidraad hebben wij een voorbeeld van [omgangsvormen](#) opgenomen (zie hoofdstuk 10).

Zorg ervoor dat gedragsregels gaan 'leven': breng de gedragsregels regelmatig onder de aandacht van de vrijwilligers.



10. Voorbeeld Omgangsvormen voor vrijwilligers

Gedragsregels en duidelijk uiteengezette omgangsvormen gelden als belangrijk houvast voor vrijwilligers in hun dagelijkse praktijk. Er zijn organisaties die de omgangsvormen op een geplastificeerd kaartje aanbieden.

Als MT van een zorgorganisatie of welzijnsinstelling, en als afdeling van een vrijwilligersorganisatie of ouderenbond kunt u vuistregels opstellen over de omgang van vrijwilligers met cliënten. Vaak hebben de landelijke koepels of moederorganisaties daar wel richtlijnen voor. Wij presenteren hieronder ook een voorbeeld.¹¹

Dit doe ik! Voor cliënt en collega-vrijwilligers

- Ik luister met aandacht naar de cliënt en zijn naasten.
- Ik maak afspraken met de coördinator over het vrijwilligerswerk dat ik doe.
- Ik heb respect voor de ander.
- Ik blijf kritisch kijken naar het gedrag van mijn collega-vrijwilligers en van mezelf. Ik bespreek dat op een open en respectvolle wijze.
- Als het mij te veel wordt geef ik dat aan.
- Als ik iets hoor of zie van ouderenmishandeling, dan geef ik dat door.
- Ik ben trots op wat we samen bereiken.

¹¹ Inspiratie voor dit voorbeeld komt van Zorggroep Noorderbreedte, die de kernwaarden voor professionals op deze manier bekendmaakt.



11. Model voor een Workshop Vrijwilligers tegen Ouderenmishandeling

In dit hoofdstuk beschrijven wij hoe u een workshop kunt organiseren om het thema ouderenmishandeling bij vrijwilligers onder de aandacht te brengen. De organisatie van zo'n workshop ligt in de meeste gevallen bij een vrijwilligerscoördinator.

Doel van de workshop

De workshop moet informeren, inspireren en aanzetten tot discussie in een open sfeer. De drie doelen van de workshop zijn:

- Vrijwilligers bewustmaken van het thema ouderen-mishandeling in een open en interactieve setting.
- Eigen beleid van de organisatie bespreken en de rol van vrijwilligers hierin: hoe gaan wij met situaties van mogelijke ouderenmishandeling om, wat is de route voor vrijwilligers, werken wij met de [Praktijkhulp](#) van *Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling*?
- Ervaringen uitwisselen en hierover discussiëren: hoe gaat we om met signalen, wat zijn lastige situaties, welke route volgt de vrijwilliger?

Dankzij de workshop komt het belang van het vroegtijdig bespreken van duidelijke signalen of niet-pluis gevoelens extra naar voren. Daarnaast kan de workshop ook gebruikt worden voor de introductie van bepaalde professionals, MT- of bestuursleden die nog niet bij alle vrijwilligers in beeld zijn.

Vorbereiding

Wanneer u de workshop organiseert, maak dan vooraf een overzichtelijk en aantrekkelijk programma. Sta vooraf stil bij de personen die een rol zullen vervullen in de workshop. Kies in ieder geval die personen of professionals die in uw organisatie direct aanspreekpunt zijn voor vrijwilligers bij een niet-pluis gevoel. Ook is het nuttig om de bijeenkomst te openen met een korte introductie door bestuur, locatiemanager of vrijwilligers-coördinator. Wanneer u weet welke personen de workshop zullen verzorgen, oriënteert u zich gezamenlijk op het onderwerp. Gebruik hiervoor ook Pakket 3, de [Achtergrondinformatie](#) die bij de toolkit *Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling* hoort: .

Daarnaast kunt u tijdens de voorbereiding enkele praktische zaken regelen. Denk aan het vastleggen van een geschikt moment, het regelen van een ruimte waar de workshop wordt gehouden, eventuele koffie/thee en overige catering, maar ook technische mogelijkheden voor bijvoorbeeld een beamer en mogelijke internettoegang voor het tonen van [filmpjes](#). U kunt vooraf ook Pakket 1, de [Praktijkhulp](#) voor vrijwilligers (en eventueel de [Achtergrondinformatie](#) voor vrijwilligersorganisaties, zorgorganisaties, ouderenbonden en welzijnsinstellingen) uitprinten. Dit deelt u tijdens of na de workshop uit (naar de [Praktijkhulp](#)). Tot slot is het belangrijk om de workshop niet te lang te laten duren; een workshop van circa 2 uur is meestal voldoende.

Uitnodiging

Zodra er een datum bekend is en het programma staat op hoofdlijnen vast, kunt u een uitnodiging opstellen en versturen naar mogelijke deelnemers. Om zo min mogelijk afmeldingen te krijgen, is het belangrijk dit 3 tot 4 weken vooraf te doen. Ook kunt u kort van tevoren een herinnering sturen.

Nodig een gezelschap uit van in totaal maximaal 25 vrijwilligers, vrijwilligerscoördinatoren en eventueel (andere) professionals (denk aan lokaal bestuur/MT, ouderenadviseur, maatschappelijk werker) voor een bijeenkomst van twee uur. U kunt in de uitnodiging opnemen dat genodigden kunnen laten weten of zij wel of niet aanwezig zullen zijn.

Vertel in de uitnodiging waarom dit voor uw organisatie een belangrijk thema is: het belang dat uw organisatie hecht aan het voorkomen en bestrijden van ouderenmishandeling en aan het signaleren door vrijwilligers. Bovendien kunt u kort iets vertellen over doel en inhoud van de workshop, en waarom het belangrijk is dat vrijwilligers deelnemen.

De workshop zelf

Het programma van de workshop kan er bijvoorbeeld zo uitzien:

Deel 1

- *Welkom*
Bestuur/MT, een locatiemanager of een vrijwilligerscoördinator heet deelnemers welkom.
- *Introductie*
De vrijwilligerscoördinator (of andere professional) vertelt aanleiding en doel van de workshop en schetst het programma van de bijeenkomst.
- *Voorstelronde*
Deelnemers stellen zich voor. Vrijwilligers vertellen wie zij zijn, wat voor vrijwilligerswerk zij doen, wat zij zich voorstellen bij ouderenmishandeling en of zij (mogelijke) situaties van ouderenmishandeling hebben meegemaakt.
- *Vertonen van enkele filmpjes en discussie*
Enkele filmpjes over ouderenmishandeling die zijn opgenomen in Pakket 3, de [Achtergrondinformatie](#) kunnen worden vertoond. Vraag daarna de deelnemers om te reageren op het vertoonde materiaal. Aan de hand hiervan kunt u een groepsdiscussie starten: zijn er na de beelden nog meer voorbeelden uit de eigen praktijk of uit de buurt? Wat heeft u toen gedaan? Hoe is dat afgelopen?
- *Pauze*

Deel 2

- *Aan de slag met dilemma's*

Uit [hoofdstuk 2](#) van deze leidraad zijn een paar dilemma's geselecteerd. De deelnemers krijgen een kopie en na een korte introductie bespreken ze het voorbeeld in groepjes van twee aan de hand van enkele vragen.

- *Plenaire terugkoppeling van dilemma's*

Per dilemma vertellen deelnemers aan de groep hoe zij met de besproken dilemma's om zouden gaan. Hierna is ruimte voor een groepsdiscussie over de dilemma's.

- *Praktijkhulp voor vrijwilligers*

De Praktijkhulp voor vrijwilligers ([Pakket 1](#)) wordt uitgedeeld en kort besproken: wat is ouderenmishandeling, wat zijn signalen van ouderenmishandeling en hoe ga ik hiermee om? Zo nodig kunt u de route voor vrijwilligers aanpassen voor uw eigen organisatie.

- *Afronding*

Een korte terugblik op de workshop en een mogelijkheid voor deelnemers om te reageren: wat vond u van de workshop, hebt u er iets aan gehad, welke vragen leven nog bij u?

Na de workshop

Overweeg na de workshop of het zinvol is om de workshop ook aan andere (groepen) vrijwilligers te geven of in de toekomst te herhalen. Verder is het belangrijk om blijvend aandacht te houden voor het thema ouderenmishandeling. Vooral de rol van vrijwilligers hierin mag hierbij opnieuw aan de orde komen, bijvoorbeeld door er tijdens gezamenlijke bijeenkomsten op terug te komen.



12. Tips voor gespreks- voering met een mogelijk slachtoffer

Een gesprek over ouderenmishandeling met een mogelijk slachtoffer is niet makkelijk. Daarom geven we in deze bijlage enkele tips. Het kan natuurlijk dat u toevallig in gesprek raakt, omdat iemand u in vertrouwen neemt. Dan is het handig als u deze tips al een keer gelezen hebt.

Tips voor vrijwilligers en professionals

Heeft u een niet-plus gevoel of een vermoeden van ouderen-mishandeling? Ga dan nooit **zomaar plompverloren in gesprek**. Overleg eerst met anderen over de eventuele signalen. Bespreek ook of u het gesprek met het mogelijke slachtoffer alleen zult aangaan of met een collega of een vertrouwenspersoon.

Bent u een vrijwilliger?

Bespreek uw vermoedens dan met de vrijwilligerscoördinator. Bespreek ook met hem of haar wat de volgende stappen zullen zijn. Een gesprek over ouderenmishandeling is iets dat u in de meeste gevallen beter aan de coördinator, de aandachtsfunctionaris of de maatschappelijk werker over kunt laten. Natuurlijk hoeft u uw betrokkenheid bij 'de zaak' niet los te laten.

Bent u een professional en heeft u signalen opgevangen via vrijwilligers? Bespreek de signalen dan in ieder geval met hen én met de vrijwilligerscoördinator. Houd beide partijen op de hoogte van de gang van zaken.

In alle gevallen is het belangrijk om altijd te overleggen met uw coördinator, aandachtsfunctionaris of maatschappelijk werker of er een gesprek wordt gevoerd met de oudere en zo ja, wie dit gaat/gaan doen. Een gesprek over ouderenmishandeling kan lastig zijn.

Als u een gesprek aangaat over (vermoedens van) ouderen-mishandeling, zijn de volgende tips en adviezen belangrijk. Primo Noord-Holland heeft ze in 2009 in de volgende publicatie op een rijtje gezet.



**Komt u bij toeval in gesprek met een mogelijk slachtoffer?
Dan zijn er bruikbare tips van Primo Noord-Holland: ¹²**

- Laat uw eigen OMA thuis (Oordeel, Mening en Advies)!
- Nodig uit om te praten door open vragen te stellen (wie, wat, waar, hoe, wanneer...).
- Praat vanuit uzelf (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 suiker of melk in de koffie moet.
- Wees eerlijk en open, pas op voor vrijblijvendheid.
- Als aanwezig 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!
- Maak gebruik van luisteren, samenvatten (vragend) en doorvragen.
- Vertel wat u ziet en vraag hoe dat komt.
- Probeer te concretiseren: kunt u daar voorbeelden van geven? Hoe vaak kwam dat voor? Hoe reageerde u daarop?
- Niet het hulpaanbod staat centraal maar de situatie en de behoefte van de cliënt. Sluit aan bij de belevingswereld en omgangsrituelen van de cliënt.
- Vermijd de rol van de deskundige of de redder.
- Ga na of er al hulp bij de oudere is.
- Deel uw zorgen, zeg concreet wat uw zorg is zonder het woord mishandeling te gebruiken.
- Vraag hoe de betrokkenen de situatie beleven.
- Discussie en weerstand zijn tekenen dat er iets moet veranderen in de communicatie en strategie.
- Kom tot een gemeenschappelijke probleemdefinitie, draag mogelijke oplossingen aan, maar laat de regie als dat kan en als dat verantwoord is in handen van de betrokkenen.

¹² Bron: Primo NH (2009). *Noord-Hollands Protocol Ouderenmishandeling*.

**Gaat u bewust het gesprek aan met een mogelijk slachtoffer?
Dan kunt u gebruik maken van de volgende ‘hulpzinnen’:¹³**

Inleidende zinnen

- Ik wil met u praten over de verandering in het gedrag van uw...
- Ik maak me zorgen over u of over..., omdat...
- Er is een verandering ontstaan in uw situatie, sindsdien bent u of is uw...

De werkelijke boodschap

Vanuit het benoemen van feiten, kan de boodschap als volgt luiden:

- Mij valt op..., het lijkt of...
- Ik merk, ik hoor, ik zie, ik denk...
- U bent de laatste tijd wat stiller (ongeconcentreerd, rumoerig, druk, afwezig, verdrietig, boos, geheimzinnig) en daar maak ik me zorgen over.
- Hoe gaat het bij u thuis?
- Is er iets gaande in de omgeving (familie, gezondheid, woonsituatie)?
- Ik merk dat...

Het vervolg

- Ik wil graag nog eens met u praten om te kijken of er verandering heeft plaatsgevonden.

¹³ Bron: Primo NH (2009). *Noord-Hollands Protocol Ouderenmishandeling*.

Colofon

Auteurs

Marian van der Klein
Rianne Verwijs
Freek Hermens

Uitgave van

Ministerie van VWS/Verwey-Jonker Instituut



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



Juni 2015

Onderdeel van het Actieplan Ouderen in veilige handen



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling

Pakket 3

Achtergrondinformatie

voor lokaal bestuur, lokale coördinatie en
locatiemanagement (voor coördinatoren,
ouderenadviseurs, bestuursleden, directies en MT's)



Inhoud

**Wat is de handreiking
Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling?**

**Wat is ouderenmishandeling
en hoe vaak komt het voor?**

Een grotere kans op ouderenmishandeling

**Dilemma's en voorbeelden uit de
vrijwilligerspraktijk**

**Meer informatie? Adressen, audiovisueel
materiaal, theater en workshops**

**Achtergrondverhalen:
problematiek, interventies, oplossingen**



1. Wat is de handreiking Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling?

Vrijwilligersorganisaties, zorgorganisaties, ouderenbonden en welzijnsinstellingen die met vrijwilligers werken: allemaal spelen zij een rol in de hulp, zorg of opvang aan ouderen. In die situaties kan – bewust of onbewust – ouderenmishandeling plaatsvinden. Mensen kunnen ouderen moedwillig oplichten, pesten, of een klap geven. Maar er is ook ouderenmishandeling die per ongeluk gebeurt, of door overbelasting: bijvoorbeeld een oudere te hard vastpakken, iemand verwaarlozen of te veel slaapmiddelen geven.

Met deze handreiking kunnen vrijwilligers én vrijwilligers-coördinatoren aan de slag. Het helpt ze ouderenmishandeling beter te signaleren en tegen te gaan. De toolkit is ook bedoeld voor lokale besturen van vrijwilligersorganisaties, ouderenbonden en voor managementteams (MT's). Zij mobiliseren op 'hun locatie(s)' immers veel vrijwilligers rond ouderen. Die besturen en MT's moeten ervoor zorgen dat 'hun vrijwilligers' geen pleger zijn van ouderenmishandeling. Het is ook hun verantwoordelijkheid dat vrijwilligers (en professionals) op de locatie weten wat ze moeten doen als ze ouderenmishandeling vermoeden of willen melden.

Vrijwilligers en het Actieplan ouderen in veilige handen

Ouderenmishandeling kan grote schade aanrichten. Het is dus belangrijk ouderenmishandeling zo vroeg mogelijk te stoppen. Een manier om dat te doen is dat vrijwilligers die contacten hebben met ouderen – extramuraal en intramuraal – alert zijn op signalen van mogelijke ouderenmishandeling. Daarom heeft het Verwey-Jonker Instituut in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport de handreiking *Vrijwilligers tegen Ouderenmishandeling* gemaakt.

Het ministerie van VWS maakt zich sterk om ouderenmishandeling te voorkomen en bestrijden. Hiervoor is het 'Actieplan Ouderen in Veilige Handen' opgesteld. Het Actieplan zet in op preventie, signaleren, melden en verbetering van de ondersteuning van slachtoffers. Deze handreiking *Vrijwilligers*

tegen ouderenmishandeling is een van de producten uit het Actieplan.

Ouderenmishandeling is een serieus probleem. Het komt op allerlei plaatsen voor: ouderen kunnen thuis mishandeld worden, op de dagopvang of in een woonzorginstelling. Vrijwilligers zijn op al deze plaatsen actief. Zij zien en horen veel en kunnen daarom een grote bijdrage leveren aan het bestrijden van ouderenmishandeling. De handreiking *Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling* helpt zowel de vrijwilligers zelf als de professionals die daarbij betrokken zijn.

De handreiking Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling

De handreiking bestaat uit drie pakketten en is kosteloos te downloaden via internet. De volgende pakketten zijn beschikbaar:

- Pakket 1: een [Praktijkhulp](#) voor vrijwilligers.
- Pakket 2: een [Leidraad](#) voor lokaal bestuur, lokale coördinatie en locatiemanagement.
- Pakket 3: Achtergrondinformatie voor vrijwilligersorganisaties, zorgorganisaties, ouderenbonden en welzijnsinstellingen.

Vrijwilligers(organisaties), ouderenbonden, zorg- en welzijnsorganisaties en andere betrokkenen krijgen duidelijke en concrete handvatten met deze achtergrondinformatie, praktijkhulp en leidraad.



Goede afstemming vereist: professionals en vrijwilligers

Professionele werkers in de zorg horen, als een collega iemand mishandelt, dit door te geven aan het meldpunt van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Zij hebben bij calamiteiten een meldplicht. Vrijwilligers hebben die meldplicht niet, ook al zijn ze op de hoogte van ouderenmishandeling. Vrijwilligers kunnen melden, maar moeten dat niet. Als zij mishandeling signaleren kunnen zij het beste coördinatoren, ouderenadviseurs en (andere) professionals waarschuwen. Dit alles vereist een goede afstemming tussen professionals en vrijwilligers. Het vraagt van vrijwilligersorganisaties en professionele instellingen dat ze daarop alert zijn bij de implementatie van de hier aangeboden pakketten. De inbreng van vrijwilligers, (hun) professionele aanspreekpunten en de samenwerking met professionele werkers moeten goed geregeld zijn in de organisatie.

Dit pakket: de Achtergrondinformatie

Dit is pakket 3, Achtergrondinformatie voor *Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling*. Pakket 3 is voor iedereen die zich wil verdiepen in de achtergronden van ouderenmishandeling en in de manier waarop vrijwilligers daar iets aan kunnen doen. Andere pakketten van de toolkit zijn: pakket 1, een Praktijkhulp voor vrijwilligers en pakket 2, de Leidraad. De Leidraad is bedoeld voor locatiemanagement, lokaal bestuur en lokale coördinatie, ofwel managers, besturen, vrijwilligerscoördinatoren, aandachtsfunctionarissen, maatschappelijk werkers en ouderenadviseurs.

Pakket 3, de Achtergrondinformatie, bestaat uit zes hoofdstukken. Het pakket gaat in op de vraag: wat is ouderenmishandeling en hoe vaak komt het voor? Wat verhoogt de kans op ouderenmishandeling? We geven enkele dilemma's en voorbeelden uit de vrijwilligerspraktijk, links naar audiovisueel materiaal, een lijst met achtergrondliteratuur en belangrijke telefoonnummers. Tot slot tonen we twee verhalen waaruit blijkt hoe een medewerker van een regionaal Meldpunt Ouderenmishandeling ingrijpt bij een geval van ouderenmishandeling thuis. In deze verhalen komt ook aan bod welke positieve rol omstanders en vrijwilligers kunnen hebben.

Samen met het gebruik van de Praktijkhulp en de Leidraad kan deze Achtergrondinformatie u in de dagelijkse praktijk helpen om vrijwilligers een actieve rol te laten spelen in de preventie van ouderenmishandeling.

Wat kunt u vinden in de Praktijkhulp voor vrijwilligers?

In de Praktijkhulp voor vrijwilligers vindt u onder meer:

- Meer informatie over de signalen van ouderenmishandeling
- De Route voor vrijwilligers (in schema en met een uitgebreide uitleg)
- Tips voor gespreksvoering met het mogelijke slachtoffer

Naar de [Praktijkhulp](#)



Wat kunt u vinden in de Leidraad voor lokaal bestuur, locatiemanagement en lokale coordinatie?

De Leidraad is voor managers, besturen, vrijwilligers-coördinatoren, aandachtsfunctionarissen, maatschappelijk werkers en ouderenadviseurs. Management en bestuur zijn verantwoordelijk voor een sociaal veiligheidsbeleid binnen de organisatie. Daarom is er voor hen de volgende informatie:

- Een Checklist Risicofactoren binnen de organisatie.
- Een Stappenplan voor het lokale bestuur, het locatie-management.
- En er wordt uitgelegd voor welke vrijwilligers het raadzaam is een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan te vragen.

Ook voor de vrijwilligerscoördinatoren is er een stappenplan gemaakt. Aangevuld met concrete voorbeelden om ze te helpen de bewustwording over ouderenmishandeling bij vrijwilligers op gang te brengen. In de Leidraad vindt u bijvoorbeeld:

- Omgangsvormen voor uw vrijwilligers.
- Een Model voor een workshop die de vrijwilligerscoördinator kan organiseren.
- Tips voor de gespreksvoering met het mogelijke slachtoffer.

Managers, besturen en coördinatoren doen per slot van rekening veel meer dan het waarborgen van de preventie en signalering van ouderenmishandeling. Als het echt misgaat zijn gespreksvoering, hulpverlening, daderaanpak en nazorg minstens zo belangrijk.

Naar de [Leidraad](#)



2.

Wat is ouderen- mishandeling en hoe vaak komt het voor?

Voor de omschrijving van wat ouderen-
mishandeling is gebruiken we de definitie
van het ministerie van VWS uit het Actieplan:
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'.¹

Ouderenmishandeling kan *bewust en onbewust* plaatsvinden. Mensen kunnen ouderen moedwillig oplichten, pesten, of een klap geven. Maar sommige ouderenmishandeling gebeurt per ongeluk, zonder opzet of door overbelasting: bijvoorbeeld een oudere te hard vastpakken, iemand verwaarlozen of te veel slaapmiddelen geven.

Bij ouderen thuis, in welzijnsinstellingen, in zorgorganisaties

Vrijwilligers komen bij ouderen thuis; denk aan bezoek, klusjes, en thuisadministratie bijvoorbeeld. Zij zijn actief in het welzijnswerk voor ouderen: dagopvang, vervoer en Tafeltje Dekje. En vrijwilligers helpen mee in woonzorginstellingen waar ouderen verblijven: activiteitenbegeleiding, openstelling café, individueel bezoek, vervoer. Op al deze plaatsen kan mishandeling voorkomen: door familie, vrienden, professionals, medebewoners en vrijwilligers zelf. Ouderenmishandeling kan dus zowel plaatsvinden in de privésfeer als in een professionele setting. Bij mishandeling en geweld in de huiselijke kring is de pleger vaak een partner, kind, familielid of vriend van het slachtoffer. Bij mishandeling en geweld in de professionele setting, is de pleger een professional of vrijwilliger, die werkzaam is in een intramurale instelling of in de ambulante hulpverlening. Ook kan het gaan om een medebewoner.

¹ Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport (2011). *Actieplan Ouderen in Veilige Handen* (Kamerstuk: Kamerbrief, 30-03-2011, VWS); zie ook Comijs, H.C. et al. (1996). *Aggressie tegen en benadeling van ouderen: Een onderzoek naar ouderenmishandeling*. Amsterdam: Instituut voor Extramuraal Geneeskundig Onderzoek, Vakgroep Psychiatrie, Vrije Universiteit.

Vrijwilligers hebben vaak een vertrouwensband met de mensen die zij helpen. Dat maakt de kans dat zij iets van eventuele mishandeling zien of horen, groot. Vrijwilligers hebben dan ook een belangrijke signaleringsfunctie.

Grensoverschrijdend gedrag en ouderenmishandeling

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 (vrijwillig of professioneel) heeft rekening te houden met grenzen en regels: rond lichamelijke integriteit, het betamelijke, privacy et cetera. Vrijwilligers kunnen grensoverschrijdend gedrag signaleren, maar kunnen ook zelf pleger zijn.

Signalen en vormen van ouderenmishandeling

Wat is een signaal?

Een signaal *kan* wijzen op ouderenmishandeling, maar dat *hoeft* niet per se. Soms zijn er geen concrete signalen, maar kunt u het gevoel hebben dat er iets niet in orde is: een nietpluis gevoel. Dat is ook een signaal.

Een signaal is een startpunt om *alert* te zijn. Op basis van een signaal kunt u gaan handelen. Wat u moet doen is afhankelijk van de functie die u heeft.

Bent u vrijwilliger? Volg dan de Route voor vrijwilligers (zie de [Praktijkhulp](#) voor vrijwilligers)

Er zijn verschillende vormen van ouderenmishandeling:

- Lichamelijke mishandeling
- Psychische mishandeling
- Verwaarlozing
- Financiële uitbuiting
- Seksueel misbruik

Hierna wordt elke vorm toegelicht: u ziet een korte beschrijving en de mogelijke signalen die bij die vorm van mishandeling horen.

Lichamelijke mishandeling

Lichamelijke mishandeling gaat om slaan of schoppen, maar soms ook om knijpen, de mond afplakken, aan de haren trekken of branden. Soms worden ouderen vastgebonden aan een stoel of bed. Een minder zichtbare vorm van lichamelijke mishandeling is het geven van te weinig of juist te veel medicijnen (bijvoorbeeld slaapmiddelen).

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

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

Psychische mishandeling

Psychische mishandeling gaat om treiteren, pesten en sarren, dreigementen (bijvoorbeeld met uithuisplaatsing, schelden, intimideren, valse beschuldigingen, beledigingen of bevelen). Ook het vernederen, het zelfvertrouwen ondermijnen en het psychisch onder druk zetten vallen onder psychische mishandeling. Bij de oudere leidt dit tot gevoelens van angst, woede, verdriet, schuchterheid, verwardheid of apathie.

Mogelijke signalen: onverklaarbare angst, woede en/of verdriet, verwardheid, schuchterheid, weinig reactie, wantrouwen, slaap- en/of eetproblemen. Maar ook: deuren zijn op slot, overname van zaken die iemand best zelf kan, geen toegang van vrienden of bekenden, geen privacy bij bezoek.

'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.'

Verwaarlozing

Verwaarlozing (niet zorgen voor een oudere) kan lichamelijke of psychische verwaarlozing zijn. Onder lichamelijke verwaarlozing verstaan we situaties waarin er niet voldoende voedsel, drinken aanwezig is, of onvoldoende persoonlijke of huishoudelijke hygiëne. Van psychische verwaarlozing is sprake wanneer de geestelijke behoeften van ouderen worden genegeerd, zoals de behoefte aan aandacht, liefde, emotionele zorg en respect.

Mogelijke signalen: ondervoeding, uitdroging, slechte hygiëne, 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.

'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 (bijvoorbeeld met een bankpas voor zichzelf pinnen), juwelen en andere waardevolle spullen, aan verkoop of gebruik van eigendommen zonder toestemming van de oudere en aan afpersing en gedwongen testamentverandering. Ook iemand financieel kort houden is een vorm van uitbuiting. Daarnaast kan financiële uitbuiting ontstaan. Een voorbeeld is dat zorgverleners (bijvoorbeeld thuiszorg), maar ook familieleden de zorg(gelden) misbruiken.

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

'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

Bij seksueel misbruik gaat het om het verrichten van seksuele handelingen met of in het bijzijn van de oudere tegen de wens van de oudere. Ouderen kunnen het slachtoffer zijn van onder meer exhibitionisme, betasten van het lichaam en verkrachting.

Mogelijke 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.

'Ik ben al mijn zelfrespect kwijt.'

Hoe vaak komt ouderenmishandeling voor?

We schatten dat tussen de 160.000 en 200.000 ouderen in Nederland jaarlijks het slachtoffer worden van mishandeling; dat is 1 op de 20 ouderen. Niemand weet het precieze aantal. Af en toe staat er iets over mishandelde ouderen in de krant - dan gaat het vaak over financiële uitbuiting of fysiek geweld. ²

² MOVISIE (2010). Factsheet ouderenmishandeling.

Meldingsverlegenheid

Slechts bij een fractie van de gevallen komt het tot een melding of een aangifte, of tot een gesprek met dader of slachtoffer. Mensen herkennen bepaalde signalen niet altijd als mishandeling. Of ze vinden de mishandeling niet erg genoeg om te melden. Ook weten ze vaak niet waar ze hun vermoeden zouden kunnen bespreken of melden. Een andere reden noemen we meldingsverlegenheid: de schroom om te melden. Ouderenmishandeling is nog vaak een taboe.

Meldingen en incidenten

Toch zijn er mensen die bij ouderenmishandeling aan de bel trekken bij het advies- en meldpunt *Veilig Thuis* of bij het Landelijk Meldpunt Zorg, dat samenwerkt met de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Meestal zijn dat professionals. Het aantal meldingen groeit de laatste tijd. In 2010 kwamen ongeveer 850 meldingen binnen bij de meldpunten; in 2014 waren dat er meer dan 2200. Het fenomeen wordt vaker herkend en gemeld. In de meeste gevallen krijgt een slachtoffer te maken met meerdere vormen van geweld. Uit de registraties blijkt dat psychische mishandeling het meeste voorkomt, vervolgens financieel misbruik en fysieke mishandeling. Bijna driekwart van de meldingen betreft moedwillige mishandeling of misbruik, een kwart betreft ontspoorde zorg.^{3 4}

De politie noteerde in 2008 bijna 1100 incidenten van huiselijk geweld tegen ouderen, in 2012 meer dan 2000. En iets meer dan 40% van de verpleeghuisartsen zegt te maken te hebben gehad met gevallen van ouderenmishandeling.⁵

3 MOVISIE (2014). Factsheet-meldingen-ouderenmishandeling-2013.

4 SCP (2014). Ouderenmishandeling, advies over onderzoek naar aard en omvang van misbruik van en geweld tegen ouderen in afhankelijkheidsrelaties, SCP: Den Haag

5 Politiecijfers afkomstig van: Bureau Beke (2013). Kijk.. dan zie je het! Huiselijk geweld geteld en verdiept Cijfers 2010 t/m 2012. Beke: Arnhem; en http://www.politiehuiselijkgeweld.nl/wp-content/uploads/2013/12/Kijk_dan_zie_je_het-definitief-december-2013.pdf. Verpleeghuiscijfers afkomstig van: Bardelmeijer, E. (2007). Ouderenmishandeling in het verpleeghuis. Ervaringen, kennis en behoeften van verpleeghuisartsen. Resultaten van literatuuronderzoek en inventariserend empirisch onderzoek onder 484 verpleeghuisartsen



3. Een grotere kans op ouderenmishandeling

We weten dat bepaalde factoren het risico op ouderenmishandeling kunnen vergroten. Ze kunnen liggen bij het mogelijke slachtoffer en bij de mogelijke pleger.⁶ Die risicofactoren kunnen spelen in huiselijke kring en in een professionele setting. In beide settings kan er een verhoogde kans bestaan op ouderenmishandeling. Zo zijn er omstandigheden in het leven van de pleger waardoor die eerder tot mishandeling komt. Tegelijkertijd kan de situatie waarin een oudere verkeert eerder leiden tot mishandeling door plegers.

Professionals (in huiselijke en intramurale setting) hebben vaak een andere band met ouderen dan vrijwilligers of familieleden en vrienden. Vrijwilligers kunnen in de privésfeer en in een professionele setting een vertrouwensband opbouwen met ouderen die zij regelmatig zien.

Als er een grotere kans is op ouderenmishandeling om welke reden dan ook, heeft iedereen in de omgeving van de oudere daarmee te maken: professionals, vrijwilligers en naasten. Het is daarom belangrijk om als vrijwilliger en organisatie alert te zijn op de aanwezigheid van deze risicofactoren. Hieronder bespreken wij de belangrijkste risicofactoren.

Toenemende afhankelijkheid van de oudere

Door lichamelijke en geestelijke achteruitgang kan een oudere steeds afhankelijker worden van zorg. De afhankelijkheid kan van *financiële, emotionele, sociale of lichamelijke* aard zijn. Een oudere kan bijvoorbeeld afhankelijker worden van een potentiële pleger voor (het beheer van) inkomen of huisvesting. Bij de andere vormen van afhankelijkheid geven we een korte uitleg.

Emotionele afhankelijkheid

Als een thuiswonende oudere emotioneel afhankelijker wordt van zijn of haar naasten, verandert er iets in de band tussen beiden. Wordt de band sterker, dan neemt dikwijls ook de emotionele afhankelijkheid toe. Juist ook binnen die hechte relatie kan mishandeling voorkomen. Als dat zo is, kunnen zulke sterke banden het slachtoffer of de naaste ervan weerhouden

mishandeling bij derden aan de orde te stellen (loyaliteit). Eenzelfde loyaliteitsband kan optreden in een professionele setting tussen oudere en vrijwilliger.

Sociale afhankelijkheid

Wanneer een oudere buiten de pleger geen andere mensen ziet, ontstaat er vaak sociale afhankelijkheid. De pleger is het enige contact van de oudere. De oudere kan bang zijn om het contact met de pleger te verliezen. Dit kan thuis, in de privésfeer plaatsvinden, maar ook in de professionele setting waar de oudere van een professionele verzorger afhankelijk is voor contacten.

Lichamelijke afhankelijkheid

Bij lichamelijke afhankelijkheid zorgt de pleger voor het slachtoffer (bijvoorbeeld boodschappen doen, kleding wassen, wassen en aankleden). Zonder de zorg van de pleger zou het slachtoffer in zijn dagelijks leven hulpeloos zijn. In de privésfeer kan de angst voor een opname een grote rol spelen bij het niet willen communiceren over of melden van eventuele mishandeling. In de professionele sfeer kan de oudere de mishandeling niet aankaarten uit angst om niet meer geholpen te worden.

—
6 Deze verzameling van risicofactoren is gebaseerd op de volgende bronnen: Ramkema, H. (1996). *Signaal op rood; ouderenmis(be)handeling bij de mensen thuis*. Utrecht: NIZW; PRIMO NH (2009). *Noord-Hollands protocol ouderenmishandeling; Meldpunt Bezorgd? Ouderenmis(be)handeling. Meer dan geweld alleen*. Informatiebrochure voor hulp- en dienstverleners (2009).

Mentale weerbaarheid en ingrijpende voorvallen in het leven van de oudere

Ouderen met dementie of een verstandelijke beperking zijn kwetsbaarder voor mishandeling en uitbuiting dan andere ouderen. Hun mentale weerbaarheid is niet altijd even goed. Maar ook bij gezonde ouderen wil met de jaren de mentale weerbaarheid nogal eens afnemen. Dat vergroot de kans om slachtoffer te worden van ouderenmishandeling. Ook hier geldt dat dit zowel in de privésetting als in de professionele setting het geval kan zijn.

Een andere risicofactor bij ouderenmishandeling is het meemaken van een ingrijpend voorval. Verstreckende gebeurtenissen in een mensenleven vergroten de kans om slachtoffer te worden. Bij de oudere kan stress ontstaan door een verhuizing, de dood van een geliefd persoon, of scheiding van een huisgenoot. Daarbij kan sprake zijn van financiële nood. Deze zaken dragen bij aan de afhankelijkheid en kunnen iemand kwetsbaar maken voor mishandeling. Ingrijpende voorvallen zijn ook voor mogelijke plegers een risicoverhogende factor.

Familiegeschiedenis van ouderen en potentiële plegers

Familiegeschiedenis: gewelddadig met elkaar omgaan wordt vaak van generatie op generatie overgedragen. Geweld is dan 'normaal' binnen een gezin en voor de individuen die in zo'n gezin opgroeien. Binnen zo'n traditie weten de gezinsleden niet beter dan problemen op te lossen met geweld of dreiging.

Zulke familiegeschiedenissen verhogen de kans op ouderenmishandeling. Ook dit geldt weer voor zowel potentiële plegers als potentiële slachtoffers. In de privésfeer blijft het geweld zich herhalen binnen de familie. Dit is lastig te doorbreken. Maar mensen kunnen hun gewelddadige familiegeschiedenis ook meenemen naar hun (vrijwilligers)werk: zij neigen sneller tot geweld of dreiging in het (zorg)contact met ouderen.

Isolement van oudere en potentiële pleger

Als iemand weinig contact heeft met de buitenwereld spreken we van isolement. Isolement van de oudere vergroot de afhankelijkheid van degene die hem/haar verzorgt. En, zoals we zagen, verhoogt dat weer de kans op ouderenmishandeling. Bovendien kunnen situaties van mishandeling lang onopgemerkt blijven, zeker als de oudere geen contact heeft met anderen. Mishandeling kan voortduren als niemand zicht heeft op wat er zich achter de voordeur van de oudere afspeelt; in de professionele setting werkt dat ook zo, als de oudere geen of onvoldoende contacten heeft buiten die met de pleger.

De pleger kan evengoed in een isolement verkeren. Als een vrijwilliger, mantelzorger, of professional niemand heeft om over zijn zorgdruk te praten, staat hij/zij er alleen voor. Dat gevoel van isolement en altijd verantwoordelijk zijn kan mensen te veel worden. Dit verhoogt de kans dat hij/zij ooit een pleger wordt. Sociale steun van bijvoorbeeld maatschappelijk werk, leidinggevende, coördinator, familie en (andere) vrijwilligers kan

verlichting brengen bij het zorgen voor een oudere. Door erover te praten kunnen vrijwilligers, mantelzorgers en professionals hun ei kwijt.

**Overbelasting van verzorgers:
vrijwilligers, mantelzorgers en professionals**

Overbelasting is een andere belangrijke risicofactor. Perioden van spanning en druk komen in bijna ieder leven voor; vrijwilligers vormen daar geen uitzondering op. Overbelasting heeft vrijwel altijd meerdere oorzaken. Toch kan de zorg zelf voor een oudere zoveel druk leggen op de betrokkenen dat die zorg ontspoot. De overbelaste vrijwilligers, mantelzorgers of professionals worden ongemerkt plegers. De zorg is met andere woorden te veel geworden, of de zorgbehoefte is groter dan de persoon in kwestie kan bieden. Vooral bij mantelzorgers komt dit vaker voor, maar ook vrijwilligers en professionals kunnen last hebben van overbelasting om welke reden dan ook.

Idealiter zijn draaglast en de draagkracht in balans. Allerlei factoren zorgen ervoor dat de draaglast de draagkracht soms overschrijdt. Bij professionele werkers kan het bijvoorbeeld gaan om onervarenheid met ouderen, of frustraties over de personeelsbezetting of wachtlijsten in de zorg. In de privésfeer kan stress ontstaan doordat overmatig veel zorgtaken gecombineerd moeten worden met het eigen gezin, met problemen op het werk, met relatieproblemen of schulden.

Afhankelijkheid en psychische gesteldheid van plegers

Het kan ook dat een mogelijke pleger afhankelijk is van het slachtoffer, bijvoorbeeld voor huisvesting, sociale contacten of inkomen. Het kan mensen irriteren om zo gebonden te zijn. Daarmee wordt de kans op afreageren groter. Bovendien is er, als mensen in hetzelfde huis wonen en het dagelijks leven delen, ook meer gelegenheid tot mishandeling.

Hoe het staat met de psychische gesteldheid van plegers is altijd van invloed op hun functioneren. Of dat nu in de privésfeer is of in een professionele setting waar vrijwilligers en professionals werken. De mogelijke pleger kan psychiatrische problemen of een ontwikkelingsstoornis hebben. Alcoholisme, drugs- en gokverslaving vergroten het risico van mishandeling. Door het gebruik van middelen neemt het verantwoordelijkheidsgevoel van de mogelijke pleger af. Vaak verandert de belevingswereld. Gevoelens kunnen afvlakken, wat mishandeling in de hand werkt.



4.
Dilemma's en
voorbeelden uit de
vrijwilligerspraktijk

1. Een teveel aan medicijnen?

U doet één keer in de week spelletjes op een woongroep voor psychogeriatrische patiënten in een zorginstelling. Een bewoner met wie u zit te kaarten klaagt over slaperigheid. Hij zegt een teveel aan slaapmiddelen te krijgen. De volgende week komt hij erop terug. Het is een bewoner die verder niet vaak met dit soort klachten komt. Hij zegt eigenlijk nooit iets over medicatie, maar nu dus wel. Ondertussen wordt hij steeds vergeetachtiger: de dementie vordert gestaag. U twijfelt: is er nu sprake van een teveel aan slaapmiddelen of niet? Moet u iets gaan zeggen of vragen? Aan de bewoner in kwestie? Bij zijn familie? Bij het personeel? Of bij uw coördinator?

2. Hardhandig door overbelasting?

U bent via uw beste vriendin vrijwilligster geworden bij de dagopvang voor ouderen. 'Echt wat voor jou', zei ze. U helpt nu bij de zanggroep die de Stichting Welzijn Ouderen in uw plaats organiseert. Uw vriendin begeleidt de ouderen één voor één naar de ruimte waar ze zingen. Ze zet de ouderen met een collega-vrijwilliger klaar voor de zangclub, in hun rolstoel of op een gewone stoel in de zaal. In het begin was u trots op uw vriendin: wat deed ze dat soepel en gezellig, ook bij de moeilijke mensen. Maar de laatste tijd lijkt het wel of uw vriendin steeds chagrijniger wordt. Op een dag komt uw vriendin met een enthousiaste cliënt naar de zaal. Hij is al begonnen: lallend komt de man de zaal binnen. U ziet dat uw vriendin zich schaamt en geen grapje paraat heeft. Kort snauwt ze hem af 'hou toch op,

man'. U vindt dat uw vriendin onnodig onaardig doet en u voelt zich daar ongemakkelijk bij. De volgende weken wordt het er niet beter op, soms doet uw vriendin ronduit hardhandig. U wilt het graag aan de orde stellen bij haar of uw vrijwilligerscoördinator, maar u aarzelt. Zij zal boos worden, dan bent u uw vriendschap kwijt. Als u naar de coördinator gaat bent u achter haar rug om aan het opereren. Dat voelt ook niet prettig.

3. Escalatie onder bewoners

U bent vrijwilliger bij een verpleeghuis. U brengt en haalt een oude mevrouw altijd naar een van de groepsactiviteiten. Op dinsdag gaat de oude mevrouw na het spelletjes doen graag nog even wat drinken in het café. Daar zitten meer bewoners. Een van hen klapt voortdurend in zijn handen. Dat werkt op de zenuwen van 'uw mevrouw', dat weet u. Eén keer heeft uw mevrouw een kopje naar het hoofd van de bewuste meneer gegooid. Deze dinsdag zijn beiden weer in het café. U voelt een nieuwe escalatie alweer aankomen, maar hoe kunt u deze vorm van onderlinge ouderenmishandeling en deze incidenten voorkomen? Of vindt u dat een zaak van het personeel?

4. Verwaarlozing thuis

(Uit: Royers & Van der Rijst, 2008. Verborgene Leed)


U komt als vrijwilliger van een vrijwilligersorganisatie al jaren bij een echtpaar thuis. Meneer en mevrouw zijn al veertig jaar gelukkig getrouwd. De laatste paar jaar merkt u dat mevrouw sterk is veranderd. Ze lijkt meer in zichzelf gekeerd en doet het

huishouden met de Franse slag. Zozeer zelfs dat ze steeds meer fouten maakt. Langzamerhand heeft meneer het huishouden overgenomen. Mevrouw zorgt ook steeds minder goed voor zichzelf. Het lijkt alsof ze het liefst de hele dag in bed zou willen liggen. Meneer probeert haar wat op te peppen, maar dit lukt niet. Omdat hij zelf ook een dagje ouder wordt, schiet de verzorging van zijn vrouw er wel eens bij in. Soms vergeet hij haar op tijd drinken te geven, of krijgt ze dagenlang alleen maar boterhammen met stroop. Het bed en haar kleding verschonen gebeurt minder vaak, zelfs als ze af en toe nachtelijke 'ongelukjes' heeft. Het lukt meneer niet meer goed om alles op tijd te doen, zo vertelt hij u. Hij verzekert u dat het goed gaat met hem en mevrouw en vraagt u niet aan anderen te vertellen over hun situatie. U zit ermee in uw maag, u wilt alarm slaan bij uw coördinator, maar u mag toch niet zomaar iets doorvertellen waarvan een ander u gevraagd heeft het geheim te houden?

5. Aannemen van cadeautjes en geld?

U werkt sinds uw pensioen als vrijwilliger voor een zorginstelling voor ouderen. U bent onder andere chauffeur bij uitjes voor individuele ouderen. Met één oudere dame heeft u goed contact. In de loop van de jaren is het vriendschap geworden. U komt altijd een uurtje eerder om samen een kopje koffie drinken en soms gaat u samen een dagje uit. Mevrouw is erg op u gesteld geraakt en wil graag iets terugdoen op haar eigen manier. Zo geeft ze vaak een kleinigheidje mee voor de kleinkinderen. Afspraak is dat mevrouw niet hoeft te betalen voor benzine-

kosten, de zorginstelling betaalt u een kilometervergoeding. Toch voelt ze zich soms bezwaard: ze weet niet zo goed van de afspraak en benzine wordt steeds duurder. Laatst hoorde ze u zeggen dat u alweer moest tanken. Inderdaad denkt u... het zijn financieel lastige tijden. Mevrouw begint u steeds meer cadeautjes te geven en soms ook grotere bedragen geld. Is dat een blijk van waardering die u goed kunt gebruiken, of raakt het uit evenwicht en zou u het niet moeten aannemen?



5. Meer informatie? Adressen, links, audiovisueel materiaal, theater en workshops

Wanneer u ouderenmishandeling wilt melden, of advies nodig heeft in het geval van ouderenmishandeling, gepleegd of gesignaleerd door vrijwilligers, dan kunt u terecht bij de volgende adressen:

Belangrijke adressen en telefoonnummers

- **Advies- en meldpunt Veilig Thuis**

tel. 0800 2000 (gratis en 24/7 bereikbaar)

Voor slachtoffers en voor plegers, kinderen, familie en bureu. Jong en oud, mannen en vrouwen. Mensen uit grote en kleine families en uit verschillende culturen. Bij Veilig Thuis spreekt u uw plaatsnaam in en daarna wordt u doorverbonden met medewerkers uit uw regio. Veilig Thuis luistert en probeert verder te helpen met een advies of ondersteuning. Bellen kan altijd anoniem.

Zie ook: <http://vooreenveiligthuis.nl/veilig-thuis>

- **Landelijk Meldpunt Zorg**

voor burgers: 088-120 50 20

voor zorgverleners: 088-120 50 00

Alleen voor het melden van mishandeling door een (vrijwillige) medewerker in de zorg. Het meldpunt werkt nauw samen met de Inspectie voor de gezondheidszorg.

Het meldpunt is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur. U kunt ook een e-mail sturen naar:

info@landelijkmeldpuntzorg.nl

Handige links

Wanneer u meer informatie zoekt over ouderenmishandeling dan kunt u terecht bij de volgende organisaties en websites:

- **De Rijksoverheid** heeft een website met uitgebreide aandacht voor aanpak en hulp bij ouderenmishandeling: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ouderenmishandeling>

Hier kunt u ook de link vinden naar het Actieplan 'Ouderen in veilige handen' vinden en de campagnesite Voor een veilig thuis.

- **Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling (LPBO).**

Het LPBO heeft als doel ouderenmishandeling te voorkomen, te signaleren en te bestrijden. Het LPBO staat open voor deelname van beleidsmakers, uitvoerders en andere betrokkenen bij de bestrijding van ouderenmishandeling. Contactpersoon Mirjam van Dongen, Voorzitter van het LPBO en Landelijk ambassadeur STOP Ouderenmishandeling:

M.vanDongen@yulius.nl

- Het **Pesten Platform** van het Ouderenfonds is in april 2012 gelanceerd om pesten onder ouderen tegen te gaan. Professionals in de zorg kunnen op het Pesten Platform terecht om ervaringen uit te wisselen en elkaar tips te geven over hoe het probleem moet worden aangepakt:
<https://www.ouderenfonds.nl/wat-doen/projecten/anti-pesten/>
- **MOVISIE (o.a. publicaties, feiten en cijfers, nieuws):**
www.movisie.nl/ouderenmishandeling
- <http://www.huiselijkgeweld.nl/ouderenmishandeling>

Audiovisueel materiaal

Er bestaat audiovisueel materiaal dat u goed kunt gebruiken om vrijwilligers op uw locatie (en professionals die met vrijwilligers werken) te attenderen op het fenomeen ouderenmishandeling. In de onderstaande fragmenten komt aan bod wat we onder ouderenmishandeling verstaan en wat je eraan kunt doen. Audiovisueel materiaal is vaak een gemakkelijke ingang om een gesprek over ouderenmishandeling op gang te brengen. Hieronder geven we een aantal links naar fragmenten die u verder op YouTube kunt vinden, bij elke link geven we een korte omschrijving van het fragment.

Audiofragment

Regionaal Radio-interview met hoogleraar geriatrie

<http://www.omroep gelderland.nl/web/Nieuws-1/990161/Tienduizend-ouderen-in-Gelderland-mishandeld.htm>

15 juni 2011: 5 min.

Tienduizend ouderen in Gelderland mishandeld (audio)
Radio-interview met hoogleraar geriatrie Marcel Olde Rikkert van het UMC St Radboud in Nijmegen, op de Dag tegen Ouderenmishandeling: het gaat niet alleen om lichamelijke, geestelijke en seksuele mishandeling, maar ook om financieel misbruik. 'Ouderen worden kaalgeplukt door hun naasten', zegt Olde Rikkert. 'Van opzet is meestal geen sprake. Het gaat om onmacht. Slachtoffers durven niet aan de bel te trekken.'

De hoogleraar: 'Ze zijn afhankelijk van hun verzorgers en zijn bang voor de gevolgen.' Olde Rikkert pleit voor een betere signalering van ouderenmishandeling, vooral door huisartsen.

Videofragmenten

1. *Digitale vertellingen over ouderenmishandeling*

Digitale vertellingen over ouderenmishandeling vanuit het perspectief van de oudere die afhankelijk is. Gemaakt voor meldpunt ouderenmishandeling Amersfoort, door studenten van de Hogeschool Utrecht in Amersfoort; drie fragmenten. Zwart-wit beelden afgewisseld met geschreven tekst, zoals in een stomme film, klassieke cellomuziek eronder: Boodschap: 'Ouderenmishandeling komt vaker voor dan je denkt. [...] Meld dit!' NB: Deze digitale filmpjes geven een regionaal telefoonnummer aan het eind.

2. *Regionale televisie*

6 min - 23 juni 2010

RTV OOG Actueel

Regionale TV Groningen heeft een special over een geval van een overbelaste mantelzorger die haar vader zonder opzet mishandelt. Iedereen (mantelzorger inclusief) is opgelucht als professionele hulp polshoogte komt nemen en hulp biedt. Zeer duidelijke professional aan het woord over de glijdende schaal als je dagelijks zorg hebt voor iemand in huiselijke kring. In deze uitzending ook straatinterviews.

3. Ouderenmishandeling in een verpleeghuis

2 min. - 21 mei 2010

Geüpload door OUDERENHART

Dochter laat geluidsfragment horen van haar moeder die gevallen is en niet wordt opgeroepen door de verpleging.

Dochter is strijdbaar, de afhankelijkheid van moeder verhindert niet dat zij mishandeling aankaart.

DVD's en ander lesmateriaal

1. Het DVD Pakket met handleiding: *Je ziet het pas als je het gelooft!* MOVISIE/BOOZ (2013).

Het pakket bestaat uit een DVD met vijf korte films en een handleiding van 27 pagina's. Het is te gebruiken als onderdeel van algemene voorlichting over ouderenmishandeling of als materiaal bij een training. De casussen gaan over uit de hand gelopen mantelzorg, financiële uitbuiting, verwaarlozing, mishandeling in zorginstellingen en seksueel misbruik.

Er is een trailer beschikbaar op YouTube:

<https://www.youtube.com/watch?v=yO-dG8tfdvk>

2. Voor belastinghulp en vrijwillige ouderenadviseurs van seniorenorganisaties is er een lesmodule. Zie voor meer informatie:

<https://www.anbo.nl/belangenbehartiging/participatie/ouderenmishandeling/voorlichtingscampagne-ouderen-in-veilige-handen>

<http://www.netwerknoom.nl/27-Ouderen-in-veilige-handen>
<http://www.pcob.nl/uw-belang/waardig-ouder-worden/voorlichters>

<http://www.uniekbo.nl/ouderenmishandeling/ouderenmishandeling.html>

3. Onder de titel 'Met mentorschap in veilige handen' heeft Mentorschap Nederland voor zijn vrijwillige mentoren van ouderen een stappenplan en training ontwikkeld voor situaties waarin ouderenmishandeling wordt gesignaleerd. Mentorschap selecteert en schoolt vrijwilligers voorafgaand aan benoeming door de kantonrechter: <http://www.mentorschap.nl/gemeenten-verplicht-mishandeling-ouderen-tegen-te-gaan/>

Theater

Wanneer u grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar wilt maken in uw organisatie, kan interactief theater een ingang bieden.

Er zijn gezelschappen die voorstellingen of inspringtheater hebben ontwikkeld om grensoverschrijdend gedrag, ontspoorde zorg en ouderenmishandeling voelbaar en bespreekbaar maken. Wij noemen drie voorbeelden:

Interactief theater:

- Theducater: interactief theater over onder andere ontspoorde zorg: www.theducater.nl
- Training en Acteursbureau Hetsen en Visschers: http://www.hetsen-visschers.nl/34_sg_trainingen-rond-thema-ouderenmishandeling,-huiselijk-geweld.php

Voorstelling:

- Theatergroep Drang heeft in samenwerking met de GGD Den Haag een voorstelling over ouderenmishandeling gemaakt: Broos. Broos is een educatieve voorstelling over het thema ouderenmishandeling met als doel om professionals, mantelzorgers en mensen in het werkveld concrete aanknopingspunten te geven bij vermoedens of constatering van ouderenmishandeling.

Workshops

Wanneer u een workshop voor uw vrijwilligers wilt organiseren, kunnen de volgende organisaties u van dienst zijn:

Verwey-Jonker Instituut: www.verwey-jonker.nl

T: 030-2300799

MOVISIE: www.movisie.nl

T: 030-7892000

Vilans: www.vilans.nl

www.zorgbetermetvrijwilligers.nl

T: 030-7892300

Verder lezen

- Bardelmeijer, E. (2007). *Ouderenmishandeling in het verpleeghuis. Ervaringen, kennis en behoeften van verpleeghuisartsen. Resultaten van literatuuronderzoek en inventariserend empirisch onderzoek onder 484 verpleeghuisartsen.*
- Bavel, M. van., Delft, A. van., Janssens, K. & Goes, A. (2012). *Zorg en grenzen. Handreiking voor het werken aan sociale veiligheid in de ouderenzorg.* Utrecht: Movisie
- Bavel, M., Dongen, M. van, & Royens, T. (Red.) (2008). *Persdossier Ouderenmishandeling, juni 2008.* Utrecht: Movisie, LPBO, Vilans.
- Berg, J. van den., Hoogenbosch, J. & Kruijt, T. (2015). *Inventarisatie Beleid Ouderenmishandeling bij Centrumgemeenten.* Den Haag: B&A B.V.
- Brons, I. (2015), *Praten helpt! Het verhaal van ouderenmishandeling.* Den Haag: ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport.
- Bureau Beke (2013). *Kijk.. dan zie je het! Huiselijk geweld geteld en verdiept Cijfers 2010 t/m 2012.* Arnhem.
- CMO Flevoland (2011). *Veilig oud zijn in Flevoland. Basishandelingsprotocol ouderenmishandeling/ontspoorde zorg in Flevoland.* Centrum Maatschappelijke Ontwikkeling Flevoland.
- Comijs, H.C., Jonker, C., Pot, A.M., & Smit, J.H. (1996). *Agressie tegen en benadeling van ouderen: Een onderzoek naar ouderenmishandeling.* Amsterdam: Instituut voor Extramuraal Geneeskundig Onderzoek, Vakgroep Psychiatrie, Vrije Universiteit.
- GGD Den Haag/Meavita Thuiszorg. *Ouderenmis(be)handeling, meer dan lichamelijk geweld alleen. Informatieboekje voor hulp- en dienstverleners.* Den Haag.
- Gruijter, M. de & L.M. Verwijs (2010) *Interculturele aspecten van ouderenmishandeling.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Heerwaarden, Y. van & Schaafsma, K. (2005). *Je ziet het pas als je het gelooft. Preventie en bestrijding van ouderenmishandeling.* Amsterdam: DSP-groep.
- Krediet, G. (2010). *Ouderenmishandeling. Ervaringen en interventies.* Amsterdam: Elsevier Gezondheidszorg.

- Lünemann, K., M. Goderie & B. Tierolf, m.m.v. Renée Römken (2010). *Geweld in afhankelijkheidsrelaties. Ontwikkelingen in vraag naar en aanbod van hulp en opvang*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport. (2013). *Basismodel meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Stappenplan voor het handelen bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling*. Den Haag: Ministerie van VWS.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport (2011). *Actieplan Ouderen in Veilige Handen*. Den Haag: Ministerie van VWS (Kamerstuk: Kamerbrief, 30-03-2011, VWS).
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport (2014). *Leidraad Veilige Zorgrelatie. Handvatten voor bewustwording, preventie en interventie bij grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de professionele zorgrelatie*. Den Haag: Ministerie van VWS
- MOVISIE. *Factsheets ouderenmishandeling*. Utrecht: MOVISIE.
- PRIMOnh (2010). *Noord-Hollands protocol ouderenmishandeling*.
- Ramkema, H. (1996). *Signaal op rood; ouderenmis(be)handeling bij de mensen thuis*. Utrecht: NIZW.
- Royers, T., van der Rijst, M., & Boers, H. (2008). *Verborgen leed: herkennen en signaleren van ouderenmishandeling*. Den Haag: LEMMA.
- Royers, T., & Bavel, M. van (2012). *Oud Leed. Basisboek ouderenmishandeling*. Amsterdam: SWP.
- Ruigrok | NetPanel. (2014). *Het effect van voorlichting over ouderenmishandeling*. Amsterdam: Ruigrok | NetPanel
- Plaisier, I. & Klerk, de., M. (2015) *Ouderenmishandeling in Nederland. Inzicht in kennis over omvang en achtergrond van ouderen die slachtoffer zijn van ouderenmishandeling*. Den Haag: SCP.
- Storms, O., Scherpenzeel, R. & Goes, A. (2014). *Stappenplan Handelen bij ontspoorde mantelzorg. Een model als aanvulling op de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling*. Utrecht: Movisie



6. Achtergrondverhalen: problematiek, interventies, oplossingen

De laatste jaren zijn er steeds meer concrete verhalen over ouderenmishandeling bekend geworden. Daarin staan de mensen zelf, hun verschillende ervaringen en achtergronden centraal. Ook is het concreter geworden wat professionals, burens en vrijwilligers kunnen doen als zij in hun leven of beroepspraktijk een geval van ouderenmishandeling tegenkomen. In deze bijlage nemen we delen van twee belangrijke publicaties op: een deel uit een brochure van Theo Royers en Mirjam van der Rijst en twee verhalen uit het praktijkboek van Gerda Krediet.⁷

Verborgen leed: herkennen en signaleren van ouderenmishandeling thuis

De brochure van Royers en Van der Rijst beschrijft in vijf hoofdstukjes wat onder ouderenmishandeling verstaan wordt en geeft informatie over de achtergronden en hoe er mee om te gaan voor de helpende of verzorgende in zijn/haar werk als hulpverlener in de thuiszorg. De publicatie richt zich vooral op bewustwording en signaleren van dit probleem. In deze bijlage willen we de casuïstiek opnieuw afdrukken en zo onder de aandacht brengen.

Verborgен leed. Herkennen en signaleren van ouderenmishandeling. 'Vormen van ouderenmishandeling' pp. 8 t/m 13. Auteurs: Royers, T. & Rijst, M. van der. Uitgave: Lemma, 2008.

Verzameling verhalen van een sociaal psychiatrisch verpleegkundige in Rotterdam

In 2010 publiceerde Gerda Krediet, sociaal-psychiatrisch verpleegkundige bij de GGD Rotterdam Rijnmond haar ervaringen van tien jaar Meldpunt Ouderenmishandeling. Krediet beschreef vijftien uiteenlopende gevallen die voor vrijwilligers, professionals en andere geïnteresseerde burgers inzichtelijk maken wat ouderenmishandeling precies is en hoe er bij ouderenmishandeling thuis ingegrepen kan worden. Krediet geeft een goed beeld van de problematiek, de rol van de omstanders, de mogelijke interventies en de oplossingen die een professional in samenwerking met andere professionals, burens en vrijwilligers. De zeggingskracht van de praktijkverhalen van Krediet is groot.



7 Opgenomen met toestemming van de auteurs.

In dit achtergrondinformatiepakket *Vrijwilligers tegen Ouderenmishandeling* nemen we er twee op en geven we de inhoudsopgave van deel 1 van het boek van Krediet voor wie wil weten wat er nog meer te lezen valt.

- Gerda Krediet (2010), 'Nog steeds oorlog' in *Ouderenmishandeling. Ervaringen en interventies*. Amsterdam: Elsevier Gezondheidszorg, pp. 53-58.
- Gerda Krediet (2010), 'Een grote mond doet wonderen' in *Ouderenmishandeling. Ervaringen en interventies*. Amsterdam: Elsevier Gezondheidszorg, pp. 83-89.
- Inhoudsopgave van *Ouderenmishandeling. Ervaringen en interventies*.

Bron: *Ouderenmishandeling. Ervaringen en interventies*.

Auteur: Krediet, G. 'Nog steeds oorlog'.

Auteur: Krediet, G. 'Een grote mond doet wonderen'

Inhoudsopgave: *Ouderenmishandeling. Ervaringen en interventies*

Uitgave: Amsterdam: Reed Business, 2010.

<http://www.elseviergezondheidszorg.nl/Boeken-Details/1253/999726/Ouderenmishandeling.html>

ISBN 9789035231658.

Verborgen leed Herkennen en signaleren van ouderenmishandeling

Theo Royers
Maaïke van der Rijst

p.8-13⁸

⁸ *Verborgen leed. Herkennen en signaleren van ouderenmishandeling.* Pp 8 t/m 13.
Auteurs: Royers, T. & Rijst, M. van der. Lemma, 2008.

⁹ Royers & Van der Rijst onderscheiden zes vormen van ouderenmishandeling. Hier lichten we de eerste vijf toe die ook in het Actieplan Ouderen in veilige handen worden genoemd.

Vormen van ouderenmishandeling

Het is moeilijk een duidelijke scheiding aan te brengen tussen de verschillende vormen van ouderenmishandeling. De ene vorm hangt vaak samen met de andere of vloeit daaruit voort. Ook komen verschillende vormen naast elkaar voor. Eigenlijk is iedere situatie waarin ouderenmishandeling voorkomt, uniek. Globaal gesproken kunnen we echter [de volgende⁹] vormen van ouderenmishandeling onderscheiden, die we hieronder kort zullen toelichten.

Lichamelijke mishandeling

Wanneer een oudere blauwe plekken, schrammen, zwellingen, breuken of brandplekken op het lichaam heeft, kan er sprake zijn van *lichamelijke mishandeling*.

Jakob (48) heeft zijn leven lang bij zijn ouders ingewoond. Als enig kind is hij altijd erg verwend en Jakob is dan ook gewend thuis altijd op zijn wenken bediend te worden. Enige jaren geleden is vader overleden en sindsdien woont Jakob alleen met moeder (82). Moeder gaat de laatste tijd echter erg achteruit. Ze wordt vergeetachtig en ook het huishoudelijk werk gaat haar niet meer zo goed af. Als ze op een avond het eten weer niet op tijd klaar heeft en bovendien de aardappels een beetje heeft laten aanbranden, wordt Jakob zo boos dat hij haar een aantal flinke klappen geeft. Daarna gaat het van kwaad tot erger. Telkens wanneer moeder iets doet wat in Jakobs ogen niet goed is, laat hij haar alle hoeken van de kamer zien. Daarbij zorgt hij er wel voor haar te slaan op

plekken die onder haar kleren zitten, zodat haar blauwe plekken niet te zien zijn.

Jakob slaat zijn moeder met zijn blote handen. Naast dit soort mishandeling, die ook de vorm aan kan nemen van schoppen, krabben, aan het haar trekken, knijpen of iemand duwen, komt het echter ook voor dat de dader voorwerpen gebruikt om zijn slachtoffer te mishandelen. Zo zijn er gevallen bekend van ouderen die met een mes bewerkt werden of op wie de dader brandende sigarettenpeuken uitdrukte. Van dit soort acties weten mensen heel goed dat ze niet door de beugel kunnen. Soms zijn ze zich echter van geen kwaad bewust.

Meneer en mevrouw De Winter zorgen voor de dementerende vader (80) van mevrouw De Winter. Omdat ze, nu de kinderen het huis uit zijn, toch ruimte genoeg hebben, woont vader hij hen in. Eigenlijk kan vader geen moment alleen gelaten worden. Het is al een paar keer gebeurd dat buurtgenoten vader op straat aantreffen en hij niet meer wist waar hij woonde. Ook heeft hij bijna een keer brand veroorzaakt door zijn sigaartje gedachteloos naast de asbak te leggen in plaats van erin. Als meneer en mevrouw De Winter beiden de deur uit moeten, binden ze vader daarom vast aan zijn stoel of aan zijn bed. Om te voorkomen dat hij in paniek raakt en de hele boel hij elkaar gaat schreeuwen, geven ze hem een paar pilletjes om rustig te blijven.

Meneer en mevrouw De Winter zullen ervan schrikken als je hun zou vertellen dat dit mishandeling is. Ze zijn zich van geen kwaad

bewust. Het is toch voor vaders eigen bestwil? En ach, die paar uurtjes vastgebonden, zo erg is dat toch niet? Ze moeten er af en toe echt even samen tussenuit. Door de pilletjes valt hij wel in slaap, hij merkt er amper iets van. Dat is misschien zo, maar dat betekent nog niet dat het toelaatbaar is. Ook iemand vastbinden en drogeren is wel degelijk mishandeling.

Psychische mishandeling

We spreken van psychische mishandeling wanneer de oudere wordt uitgescholden, getreiterd, bedreigd, gecommandeerd of vals wordt beschuldigd.

Mevrouw Van der Gracht is getrouwd met een zeer dominante man. Ze hebben twee kinderen waar ze geen contact meer mee hebben, want die zijn vaders gedrag meer dan beu. Meneer Van der Gracht loopt continu op mevrouw te schelden en schreeuwt naar haar als ze in zijn ogen iets fout heeft gedaan. Daarnaast dreigt hij telkens de poes, waar mevrouw Van der Gracht erg dol op is, de deur uit te doen als ze niet doet wat hij zegt. Zo langzamerhand is mevrouw helemaal murw en ze reageert nauwelijks meer ergens op. Uit zichzelf doet ze niets meer en ze is erg somber.

Op het eerste gezicht lijkt psychische mishandeling misschien minder erg dan lichamelijke. Schelden doet immers geen zeer? Psychische mishandeling slaat echter wonden 'van binnen'. Het veroorzaakt gevoelens van angst, verdriet en vernedering. En dat doet soms nog veel meer pijn dan alle klappen of schoppen bij elkaar.

Verwaarlozing

Verwaarlozing komt voor in twee vormen. De meest duidelijke daarvan is lichamelijke verwaarlozing. De oudere krijgt niet op tijd of onvoldoende te eten en de koelkast is altijd leeg. Beddengoed en kleding worden niet op tijd verschoond of het huis is smerig. Dat alles kan leiden tot ondervoeding of uitdroging, en als de oudere bedlegerig is, tot doorligwonden. Vaak is lichamelijke verwaarlozing iets wat er langzaam insluipt, bijvoorbeeld omdat de verzorger de zorg niet goed meer aankan.

Het echtpaar Burkini is ruim veertig jaar gelukkig getrouwd. De laatste paar jaar is mevrouw Burkini echter sterk veranderd. Ze lijkt meer in zichzelf gekeerd en doet het huishouden met de Franse slag. Zozeer zelfs dat ze steeds meer fouten maakt. Langzamerhand heeft meneer Burkini het huishouden overgenomen. Mevrouw zorgt ook steeds minder goed voor zichzelf. Het lijkt alsof ze het liefst de hele dag in bed zou blijven liggen. Meneer Burkini probeert haar wat op te peppen, maar dat lukt niet. Omdat hij zelf ook een dagje ouder wordt, schiet de verzorging van zijn vrouw er wel eens bij in. Soms vergeet hij haar op tijd te drinken te geven of krijgt ze dagenlang alleen maar boterhammen met stroop. Het bed en haar kleding verschonen gebeurt minder vaak, zelfs als ze af en toe nachtelijke 'ongelukjes' heeft. Het lukt meneer Burkini niet meer goed alles op tijd te doen.

Naast lichamelijke verwaarlozing is er ook nog emotionele verwaarlozing. Er is sprake van emotionele verwaarlozing wanneer de oudere niet genoeg liefde of aandacht krijgt. Wat precies 'genoeg liefde en aandacht' is, verschilt natuurlijk per persoon. De een is van nature een sociaal beest en heeft het liefst de hele dag mensen om zich heen. De ander vermaakt zich prima in zijn eentje en vindt het genoeg dat er af en toe iemand langskomt om de boodschappen te doen en een stofzuiger door het huis te halen.

Meneer Ter Wheeme heeft altijd een eigen slagerij gehad, waar hij met veel plezier tot zijn 65^e heeft gewerkt. Financieel zijn hij en zijn vrouw er echter behoorlijk op achteruitgegaan. Meneer heeft nooit een aanvullend pensioen afgesloten en nu moeten ze het doen van hun AOW. Mevrouw verwijt dit haar man en is hier woedend over. Ze heeft hem verbannen naar een klein kamertje van het huis, negeert hem volkomen en probeert hem zwart te maken bij anderen. Haar man lijdt er erg onder en heeft al ettelijke verzoeningspogingen gedaan, maar tevergeefs. Toch willen ze geen van beiden scheiden.

In dit geval negeert mevrouw Ter Wheeme opzettelijk de behoeften van haar man. Hier kunnen we dus spreken van mishandeling, omdat we een dader aan kunnen wijzen. In veel gevallen ligt het echter veel minder duidelijk of het werkelijk om emotionele verwaarlozing gaat of dat het een kwestie is dat de oudere gewoon vereenzaamt.

Uitbuiting

Uitbuiting is een vorm van mishandeling die veel voorkomt. Het gaat dan bijvoorbeeld om diefstal van geld, juwelen of andere waardevolle spullen. Of wanneer iemand zonder toestemming van de oudere diens spullen gebruikt of verkoopt. Ook het financieel kort houden van een oudere is een vorm van uitbuiting. Net als bij de andere vormen van mishandeling kan de ernst van de mishandeling verschillen. Soms steekt iemand wat van het geld dat hij van de oudere heeft gekregen om boodschappen te doen, in eigen zak. Als ‘tegenprestatie’. Maar het kan veel erger.

Mevrouw Joore is al jarenlang weduwe. Vorig jaar is haar enige zoon Michel met zijn vriendin bij haar ingetrokken. ‘Voor de veiligheid’. Ze betalen geen huur en alle vaste lasten worden van de rekening van mevrouw Joore afgeschreven. Michel beheert deze rekening en heeft volmacht over de spaarrekening. Er verschijnen steeds meer dure spullen in huis: een nieuwe stereo-installatie, een nieuwe computer en op een dag staat er ook een splinter-nieuwe auto voor de deur. Mevrouw Joore vermoedt dat de spullen allemaal van haar geld betaald zijn. Ondertussen is ze zelf naar een zolderkamer verbannen, zonder sanitair of telefoon. Omdat ze slecht ter heen is, kan ze zonder hulp niet naar beneden. Als ze haar zoon of zijn vriendin om hulp vraagt, wordt ze uitgescholden en afgebeekt.

Net als veel anderen durft mevrouw Joore toch niets van de toestand te zeggen. Ze is bang dat haar zoon zal vertrekken en dat ze dan naar een verzorgingshuis moet. En dat is wel het laatste wat ze wil. Zo kan het ook gebeuren dat ouderen soms gedwongen worden hun testament te wijzigen of een (extra) hypotheek op hun huis te nemen. Of dat hun verzorger hun pinpas inpikt en zonder hun toestemming geld van hun rekening opneemt.

Seksueel misbruik

Het is bijna niet voor te stellen, maar ook ouderen kunnen het slachtoffer worden van seksueel misbruik. Het gaat daarbij dan niet alleen om verkrachting of iemand betasten. Ook zonder dat er lijfelijk contact is, kan er sprake zijn van seksueel geweld. Daaronder vallen bijvoorbeeld het maken van seksueel getinte opmerkingen, exhibitionisme (iemand ongevraagd de geslachtsdelen tonen) of iemand dwingen mee te kijken naar pornofilms.

Na een hersenbloeding is mevrouw Tuschinski eenzijdig verlamd en heeft ze moeite met praten. Haar zoon Willem is daarom bij haar in komen wonen. Willem is echter niet vies van een glaasje bier, en wanneer hij dronken is, begint hij steevast schuine praat tegen zijn moeder te verkopen. Sinds kort draait hij ook pornofilms waarbij hij haar dwingt er samen met hem naar te kijken. Soms masturbeert hij tijdens het kijken. Mevrouw Tuschinski vindt dit vreselijk en voelt zich vernederd.

Van alle vormen van mishandeling is dit waarschijnlijk degene waar het minst over gesproken wordt. Voor oudere mensen is 'gewone' seks al moeilijk bespreekbaar. Praten over seks tegen je wil, en waar je bovendien toe wordt gedwongen door iemand die dichtbij staat, lijkt dan bijna onmogelijk.

Ouderenmishandeling Ervaringen en interventies

Gerda Krediet

Nog steeds oorlog (p.53-58) ¹⁰

¹⁰ Gerda Krediet (2010). 'Nog steeds oorlog' in *Ouderenmishandeling. Ervaringen en interventies*. Amsterdam: Elsevier Gezondheidszorg.
Zie ook: <http://www.elseviergezondheidszorg.nl/Boeken-Details/1253/999726/Ouderenmishandeling.html>

Het is oorlog. Jacob is een joodse jongen met een verstandelijke beperking. Hij is met zijn vader ondergedoken bij de familie Van Dalen. Het zijn diepgelovige mensen die hun leven inzetten voor Gods uitverkoren volk. Jacobs moeder is afgevoerd naar Duitsland.

'Van nu af aan moet je tegen iedereen die vraagt hoe je heet, 'John' zeggen', prent mevrouw Van Dalen Jacob in. Hij vindt het geweldig om een Amerikaanse naam te hebben. De hele dag oefent hij: 'Ik heet John, ik heet John.' Nooit zou hij meer Jacob genoemd worden.

Na de oorlog komt moeder niet meer terug en vader gaat dood van verdriet.

Waar moet John nu naartoe? Meneer Van Dalen overlegt met zijn vrouw. Wat zou zij ervan vinden om John te adopteren? Ze hadden al vier kinderen en de zorg voor dit geestelijk gehandicapte

kind zou toch grotendeels op haar schouders terechtkomen. Hij vindt dat zij de beslissing moet nemen. Ze bidt ervoor en vindt het antwoord in de Bijbel waar in psalm 41 staat geschreven 'de ellendige niet over te geven aan de begeerte van zijn vijanden'.

Zou er een duidelijker aanwijzing kunnen zijn?

Zonnetje in huis

John treft het met zijn pleegouders. Ze zorgen voor hem als voor hun eigen zoon. En John is met zijn zachte karakter het zonnetje in huis. Hij wordt de oogappel van het gezin. Omdat hij tot Gods uitverkoren volk behoort, krijgt hij heel veel aandacht: thuis, in de kerk en in de buurt. Iedereen kent hem. Overdag gaat John naar de sociale werkplaats, waar hij met veel plezier afval opraaft en in de vuilnisbak doet. Onder zijn collega's heeft hij veel vrienden.

Als vader hoogbejaard overlijdt, moet er een curator gezocht worden voor John. Moeder is te oud om benoemd te worden. Broer Piet brengt uitkomst. Hij is inmiddels gescheiden en weer bij moeder en John ingetrokken. Hij wil wel curator worden. Hij wordt door de rechtbank benoemd. Maar de verplichting om één keer per jaar rekening en verantwoording af te leggen aan de kantonrechter over de inkomsten en uitgaven, lapt hij aan zijn laars. Aan oproepen om op de rechtbank te verschijnen, geeft hij geen gehoor. Hij belt meestal wel even op met een smoes dat hij verhinderd is. Jarenlang weet hij de rechter aan het lijntje te houden, totdat deze het beu is. Hij besluit om Piet te ontslaan als curator en benoemt een notaris.

Inmiddels is moeder ook overleden en wonen John en Piet samen.

Piet is woest dat hij uit zijn curatorschap ontheven is. Hij gaat meteen in hoger beroep bij het Hof. Hij is de mening toegedaan dat hij de gegevens en het financiële beheer niet hoeft over te dragen aan de notaris, zijnde de nieuw benoemde curator.

Erger nog, van Piet mag de notaris zijn curandus niet bezoeken. De notaris kan zijn taak op die manier niet uitvoeren en neemt contact op met de rechter. Hoe nu te handelen? De officier van justitie roept de hulp in van het Meldpunt Ouderenmishandeling.

Ik begin met het inwinnen van informatie bij de sociale werkplaats. Verontruste medewerkers zijn blij dat iemand de zaak gaat aanpakken en geven alle medewerking. Met regelmaat hebben ze de werkster, die moeder nog had ingehuurd, aan de telefoon met de volgende klachten.

‘John is eenzaam, hij mag met niemand contact hebben. Hij wordt heel veel alleen gelaten en dan is hij bang. Hij krijgt geen zakgeld. Het huis is vies, de kamer van John is vervuild en ziet eruit als een hol. Piet gaat vreselijk tekeer tegen John, hij blaft tegen hem als een hond en reageert zijn eigen frustraties op hem af. Regelmatig is er geen eten in huis; koffie en thee wordt er niet geschonken. John wordt niet in bad gedaan en krijgt geen schoon ondergoed.’

John gaat er steeds slechter en vooral ook angstiger uitzien. De keren dat hij in de afgelopen tijd nog op de werkplaats geweest

is, heeft hij vieze en oude kleding aan, zelden heeft hij eten bij zich en hij valt zienderogen af. Ettelijke keren probeert de directeur om de problemen met Piet te bespreken, maar dit resulteert alleen maar in een eindeloze, nietszeggende brievenwisseling. Na een dergelijk gesprek is Piet doorgaans wel weer even ‘aardig’ tegen John, maar het duurt nooit lang. Sinds kort komt John helemaal niet meer op de werkplaats. Hij wordt niet ziek gemeld. Hij zit duidelijk opgesloten. Niemand die nog contact met hem kan krijgen. Over enkele weken bereikt John de pensioengerechtigde leeftijd van 65 jaar. De maatschappelijk werkster vreest het ergste nu het contact volledig verbroken is.

De werkster, die regelmatig haar zorgen uitgesproken had, bel ik vervolgens op. Zij bevestigt alle informatie. Ze geeft me de namen van vrouwen die ooit voor mevrouw Van Dalen gewerkt hebben en mij het nodige zouden kunnen vertellen. Ze beschrijven Piet als iemand die ‘niet goed in zijn hoofd is en leugens niet van waarheid kan onderscheiden’.

John zou vaak gezegd hebben dat hij naar het gezinsvervangend tehuis toe wilde waar ook zijn vrienden van de werkplaats wonen. Piet zou dat altijd tegengehouden hebben, want, zo zei hij: ‘Ik heb mijn moeder op haar sterfbed beloofd dat ik altijd bij John zal blijven.’

Op basis van deze gegevens vermoed ik dat ik te maken heb met een psychopaat, iemand met een antisociale persoonlijkheid, die zijn pleegbroer psychisch mishandelt, verwaarloost, van zijn vrijheid berooft en financieel uitbuit. Toch moet ik John eerst zelf

ontmoeten voordat ik dit met zekerheid kan vaststellen.

Ik bel meneer Van Dalen om een afspraak te maken zodat ik John kan ontmoeten.

‘Dat is absoluut niet nodig, het gaat prima met hem’, is zijn antwoord.

Ik overleg met de curator en we besluiten een kort geding aan te spannen om John uit huis te kunnen halen.

Een week later volgt de zitting. Piet heeft John meegenomen. Voor het eerst krijg ik hem te zien. Hij is klein, schriel en schichtig. Zijn handen beven. Ik probeer alvast wat oogcontact met hem te krijgen. Ik glimlach naar hem, geef hem een knipoog. Als Piet de andere kant opkijkt, ga ik verder met contact leggen en vertel ik met lippentaal dat ik hem ga helpen. Hij glimlacht terug.

Hoor en wederhoor vindt nog steeds plaats. ‘Meneer de president, voor mijn cliënt is de oorlog nog steeds niet afgelopen...’ hoor ik de advocate zeggen in haar betoog. Ze is een tof mens en ik ben trots op haar. Ze doet de klus pro Deo, want geld is er niet. Meneer Van Dalen is nog steeds van mening dat hij, nu hij in beroep gegaan is tegen het ontslag uit zijn curatorschap, nog steeds curator is. De president is een andere mening toegedaan. De volgende dag, zo gelast de rechter, zal Piet John met zijn spullen moeten overdragen aan de curator en een verpleegkundige van de GGD. Indien nodig met behulp van de sterke arm der wet. Ik vind het spannend, want een dergelijke actie heb ik nooit eerder ondernomen.

De volgende dag bellen we aan. Piet doet open. Een aantal aftandse koffers, waarschijnlijk de koffers die John en zijn vader bij zich hadden toen ze bij de familie Van Dalen onderdoken, worden naar buiten gegooid. John zie ik nog niet. Ik hoop dat ik de politie er niet bij hoef te betrekken. Liever geen scènes. Maar dan hoor ik een stem zeggen: ‘Dag Lorre, ik ga bij mijn vriend wonen, ik zal jou wel missen, hoor.’ Ik voel een brok in mijn keel. Nu moet hij ook nog afscheid nemen van zijn papegaai, daar had ik niet op gerekend. Dan komt hij de trap af. Meteen sla ik mijn arm om John heen alsof ik hem al jaren ken en neem hem mee naar de auto. Ik zie Piet alweer aankomen. Voordat hij bij de auto is, zoef ik weg.

Welkom thuis

Aangekomen bij het gezinsvervangend tehuis (GVT) wordt John opgewacht en hartelijk omhelsd door zijn vriend Kees. Een omhelzing die nooit over lijkt te gaan. Ontroerend, zoveel vreugde. Het wordt een compleet feest met cadeautjes: potloden en papier om te tekenen, een portemonnee met geld, een nieuwe trui en broek...

‘Welkom thuis’ staat er op de deur van zijn kamer, die versierd is met slingers. Maar we zijn er nog niet. John is bang. Bang dat zijn broer terugkomt en dat hij weer terug moet naar dat vreselijke huis waar hij opgesloten was. We leggen hem uit dat Piet voorlopig niet mag komen. Hij went al snel en is heel gelukkig met zijn nieuwe thuis en zijn vrienden.

Meneer Van Dalen zit niet stil. Hij moet en zal John terugkrijgen. Ik

heb liever niet dat hij John bezoekt, daar kunnen we alleen maar onrust van verwachten. Piet vindt dat hij recht heeft om zijn broer te bezoeken. De curator beslist. Hij krijgt een bezoekenregeling. Ik vind dat er iemand bij het bezoek moet zijn, maar dat vindt de curator te ver gaan. Als Piet John mag bezoeken blijft hij John vertellen dat zijn verblijf in het GVT tijdelijk is. John is iedere keer van streek als Piet hem bezocht heeft. Hij gaat naar dromen, wordt steeds angstiger en krijgt zoveel maagpijn dat hij niet goed meer kan eten. Met Piet valt niet te overleggen. Er wordt besloten om hem niet alleen met John op zijn kamer te laten, maar John in de huiskamer te bezoeken.

Piet verweert zich heftig en zegt vroom: 'Ik wil alleen met mijn broer zijn om uit de Bijbel te lezen en te kunnen bidden.' Het wordt alle medewerkers duidelijk dat bezoeken van Piet John heel angstig maken.

Na overleg met John gaan we voor een tweede kort geding naar de rechter. Dit keer voor een bezoek- en straatverbod. Ook dat wordt gehonoreerd door de rechter. Piet geeft het nog niet op. Hij mobiliseert de meest vreemdsoortige mensen om John te bezoeken en hem zo mee naar buiten te krijgen. En zo moeten we de ene regel na de andere opstellen.

Vanaf dat moment stelt de leiding dat John alleen met iemand vanuit het GVT naar buiten mag. John zelf vindt dat prima, want hij is met iedereen goede vrienden.

En dan volgt de laatste gang naar de rechter. Nu naar het Hof in

Den Haag, want Piet gaat in hoger beroep. Ik neem John mee. Het lijkt mij voor hem beter om zijn broer nog een keer te zien dan allerlei fantasieën over hem te creëren. De realiteit is doorgaans minder erg dan de fantasie. Arm in arm gaan we de confrontatie aan. Dit keer zit John in de rechtszaal aan mijn kant.

Piet verliest in hoger beroep. Hij loopt na de zitting naar John toe. Ik ben bang dat hij hem weer allerlei verwijten gaat maken en een schuldgevoel aan zal praten. Ik sta naast hem als een waakhond. De broers nemen afscheid van elkaar. De oorlog is voorbij.

Dit soort hulpverleners is geen sinecure. Drie keer naar de rechtbank kost veel tijd en vooral veel spanning. Toch moest ik het belang van John voor ogen houden en doorzetten. Door te stoppen zouden we de oorlog verloren hebben. Ik wist en ondervond dat Piet een man was met een antisociale persoonlijkheid, vroeger psychopathie geheten. Gewetenloos en grenzeloos. Een ziekte die ontstaan kan zijn door een infectie, een trauma of door de opvoeding. Het ging toch door me heen dat misschien tijdens de oorlogsjaren, en ook daarna, alle aandacht uitgegaan zou kunnen zijn naar deze lieve, zo bijzondere joodse (pleeg)broer, John. Zou Piet altijd in de schaduw van zijn joodse broer geleefd hebben? Was hij misschien zelf psychisch verwaarloosd in de oorlog met alle onderduikers in huis en na de oorlog omdat alle aandacht altijd uitging naar John?

Ingewikkelde familiegeschiedenissen kunnen er schuilgaan achter ouderenmishandeling.

ANALYSE

Melder

Rechter

Slachtoffer

Joodse man met een verstandelijke beperking. Hij is als wees tijdens en na de oorlog opgenomen in een pleeggezin.

Dader

Gescheiden. Pleegbroer met een antisociale persoonlijkheid.

Mishandeling

Psychisch, fysiek, ontnemen van rechten, financiële uitbuiting.

Interventie

- Tweemaal een kort geding; eenmaal naar het Hof voor hoger beroep.
- Plaatsing in een gezinsvervangend tehuis (GVT).
- Begeleiden van het slachtoffer bij alle interventies.

Resultaat

- De curator kan zijn functie uitvoeren.
- Slachtoffer in veiligheid gebracht.
- Straat- en bezoekverbod afgegeven.

Ouderenmishandeling Ervaringen en interventies

Gerda Krediet

Een grote mond doet wonderen (p.83-89) ¹¹

¹¹ Gerda Krediet (2010). 'Nog steeds oorlog' in *Ouderenmishandeling. Ervaringen en interventies*. Amsterdam: Elsevier Gezondheidszorg.
Zie ook: <http://www.elseviergezondheidszorg.nl/Boeken-Details/1253/999726/Ouderenmishandeling.html>

De slagersvrouw kan het niet langer aanzien, haar geweten knaagt. Maar ze weet dat ze niet langer welkom is als mevrouw Verkade erachter komt dat zij de hulpverlening ingeschakeld heeft. Het contact met de buitenwereld zou dan volledig verbroken zijn voor mevrouw Verkade. Dat vindt ze onverantwoord. Ze gaat naar de politie en vraagt om advies. De politie maakt een rapport op en stuurt het naar het meldpunt van de GGD met het verzoek om vertrouwelijk om te gaan met de naam van de meldster.

'De toestand waar die vrouw in verkeert, is erbarmelijk. Haar benen, waar ze nagenoeg aan verlamd is, vertonen al geruime tijd ernstige wonden die stinken en zweren; ze worden omgeven door zwermen vliegen. Haar borsten zijn op dezelfde manier aangetast. De vloer is bezaaid met uitwerpselen en ander vuil. De stank is ondraaglijk en veroorzaakt een ernstige vliegenuverlast.'

Ik moet een aantal malen bellen voordat ik het raam op de eerste verdieping open hoor gaan. Ik kijk naar boven. Een man steekt zijn hoofd uit het raam.

'Wat mot je?'

'Ik ben van de GGD, ik kom voor mevrouw Verkade.'

Zijn hoofd verdwijnt.

'Niks met de GGD te maken, laat ze opdonderen', hoor ik een harde vrouwenstem. 'Gerard, doe dat raam dicht!' Knal! Het raam is dicht. Nou, dat was dat. Ik loop door naar de slagersvrouw voor meer informatie. Ze is blij dat er nu iemand is die wat gaat doen aan deze, voor haar, ondraaglijke situatie.

'Maar zo gemakkelijk is het niet', leg ik haar uit, 'want zolang mevrouw geen overlast geeft, mag ze haar leven zo inrichten als ze wil.'

Mevrouw Verkade en haar man wonen in een oudbouwwooning die op de nominatie staat om gesloopt te worden. Omwonenden zijn al verhuisd. Er is geen buur meer die hinder van hen ondervindt.

Actie ondernemen kan ik alleen als ik een sterk vermoeden heb dat mevrouw in levensgevaar verkeert. Dat heb ik nog niet geconstateerd. Voorlopig ben ik nog niet binnen.

'Hoe komt u bij mevrouw binnen?'

'Ik kom er haast niet binnen', antwoordt de slagersvrouw, 'ze bestelt de biefstukken en speklappen telefonisch en die schuiven we bij haar door de brievenbus.'

Ik kijk haar wat verbaasd aan, terwijl ze zich snel veront-

schuldigt:

‘De visboer doet de schollen ook door de brievenbus.’

Het tafereel gaat in gedachten aan me voorbij. Ik moet even wennen aan het idee. Inventief, dat wel.

‘En haar man, wat vindt haar man daarvan?’

‘Het gaat al jaren zo, daar is hij aan gewend.’

‘En de rest van de boodschappen?’

‘Daar belt ze de kruidenier voor. Gerard, haar man, neemt ze bij de deur aan en zij schrijft een giro uit. Ze ziet mij nog altijd als een goede vriendin en daarom mag ik boven komen als ze de rekening aan het einde van de maand moet betalen. Maar zoals ze er nu bij zit, mevrouw, met die open benen vol maden, en al die poep over de vloer! Ik kon het niet langer over mijn hart verkrijgen om geen hulp in te schakelen.’

‘Het kan nog wel een tijdje duren voor ik een oplossing heb, ik zal er in ieder geval aan werken.’

Hoe weet ik nog niet, maar, zo weet ik uit ervaring, als ik in gedachten met een zaak bezig blijf, komt er vroeg of laat een oplossing.

Hoogwerker

Dit keer komt deze sneller dan ik vermoed had. Het is nog geen twee weken later als ik gebeld word door een ambulanceverpleegkundige.

‘We hebben met een hoogwerker van de brandweer een vrouw uit huis gehaald die met een gebroken heup in huis lag. We moesten met mondkapjes werken omdat ze zo stonk. Haar man

zit nog in het huis. Het is heel erg vervuild.’

Ik ga meteen langs om te kijken of ik meneer Verkade kan helpen. Er wordt niet opengedaan. De volgende ochtend, om half tien, probeer ik het opnieuw. Weer geen teken van leven. De slagersvrouw heeft meneer Verkade ook niet meer gezien en dat vind ik een veeg teken. Meneer heeft jaren alleen op commando van zijn vrouw gefunctioneerd! Nu zijn vrouw er niet is om voortdurend te zeggen wat hij wél en niet moet doen, kan hij volslagen ontredder raken. Ik overleg met de psychiater van de Riagg. Wat vindt hij ervan?

Om twaalf uur staan we met de politie, voor het geval dat er geen reactie komt, voor de deur. We bellen aan en roepen door de brievenbus. Er komt geen reactie. De politie verwijdert het slot, en de arts en ik lopen naar boven. Brr, wat een stank. Op de keukentafel liggen rauwe schollen en speklappen groen te worden. De vliegen zoemen aan alle kanten om ons heen. Vliegensvlug bekijken we alle vertrekken, maar... geen Gerard. Binnen vijf minuten staan we weer buiten. We kijken elkaar aan. Wat nu? Waar zou hij kunnen zijn? We hebben geen idee. Net op het moment dat we ieder ons weegs willen gaan, komt er een man de hoek om die, naar ik meen, Gerard zou kunnen zijn.

‘Bent u misschien Gerard?’

‘Ja, ik ben Gerard’, antwoordt hij.

Hij ziet er redelijk uit en schijnt zich dus te kunnen redden. Nu moet ik hem uitleggen dat we ons zorgen om hem maakten en daarom naar hem op zoek waren geweest.

‘Het is heel vervelend dat we het slot hebben verwijderd

omdat we dachten dat u hulp nodig had.’ Hij kijkt me aan en zegt: ‘Hoe dat zo, ik ben alleen maar effe naar V&D geweest om een televisie, een stereotoeren en een video te kopen. En nog een paar cd’s.’ Zijn ogen glimmen. Het is hem aan te zien dat hij binnenpret heeft. Van een zeer onderdanige echtgenoot is hij nu veranderd in een kleine, ondeugende jongen, die zich staat te verkneuteren over zijn inkopen. Eindelijk komt hij zelf ook weer eens aan zijn trekken.

Reclamekrantje

‘Zal ik even meelopen om te kijken hoe het nu verder moet met het huis?’ Ik volg hem de trap op en dan gaan we tussen al de vieze troep zitten. Gerard weet niet beter, maar ik leg een reclamekrantje op iets wat voor een stoel moet doorgaan en begin een beetje met hem te kletsen.

‘U bent zeker al lang getrouwd met Mien?’

‘Ja, al vijfentwintig jaar.’

‘Nog een feestje gehad?’

‘Nee, daar doen we niet aan.’

‘Kinderen?’ vraag ik voorzichtig.

‘Nee, dat is niet gelukt.’ Hij kijkt nu van me weg. Hij zwijgt en zegt dan zachtjes: ‘Dat vond ze heel erg.’

‘En wat vond u ervan?’

‘Het was nou eenmaal zo.’ Weer is hij even stil.

‘Ze heeft nog wel een pleegkindje gehad. Daar was ze heel gelukkig mee. Maar de vader heeft dat kindje later opgehaald. Daar was ze kapot van. Toen is ze gaan drinken.’

Wat een tragiek, denk ik, haar kinderwens was niet in vervulling gegaan en haar pleegkind was haar afgenomen. Drank hield de pijn in toom.

Gedeeltelijk, want de rest van de pijn werd verdoofd door haar boosheid. Die reageerde ze af op Gerard. Chronisch. Ze tyranniseerde en commandeerde hem wanneer het haar uitkwam. Ze beukte er met haar grote mond op los, totdat Gerard murw geslagen en op de automatische piloot haar commando’s uitvoerde.

‘Hoe vond u het dat u van Mien niets uit uzelf mocht doen?’

Gerard is weer even stil. ‘Daar ben ik aan gewend.’ Hij staart wat voor zich uit. En dan, bijna verlegen, verschijnt er een glunder op zijn gezicht. ‘Morgen wordt de tv en de rest bezorgd, dan kan ik weer naar klassieke muziek luisteren’, zegt hij meer tegen zichzelf dan tegen mij.

Ik glunder nu ook. Het is ontroerend. Dan kijk ik om me heen en ik vraag me af waar hij de apparatuur neer moet zetten. Zijn hier stopcontacten? De telefoon gaat. We schrikken allebei. Mien, denk ik. Hij kijkt naar de telefoon, en dan weer naar mij. Langzaam staat hij op, pakt de hoorn en zegt zachtjes: ‘Ja, met Gerard.’

‘Wat doe je?!’ buldert ze. Hij heeft kennelijk niet snel genoeg opgenomen. Ze voelt intuïtief dat er iets niet pluis is.

‘Die mevrouw van de GGD is hier’, antwoordt hij met een stem alsof hij een doodzonde begaan heeft om mij binnen te laten. Hij wordt stil. Ze commandeert.

‘Ja, ik zal het doen’, zegt hij gedwee, voor hij de hoorn erop legt. ‘Je moet meteen weggaan.’ Hij heeft nu weer de houding van

de gedweë echtgenoot.

‘Wat jammer dat ik nu weg moet. Ik vind u een heel gezellig mens.’ Dit zeg ik niet alleen omdat het zo is, maar ook om hem het gevoel te geven dat hij zelf iemand is. Maar ik begrijp dat ik ‘zijn’ wens moet respecteren en wil het voor hem niet moeilijker maken dan het al is. Mien zal zo wel weer terugbellen en dan moet ik weg zijn. Snel geef ik hem nog mijn visitekaartje en vertrek.

Donder op

Dan ga ik nog even bij de slagersvrouw langs om te vragen of ze Gerard een beetje in de gaten wil houden. Gelukkig mag zij nog wel binnenkomen. Daarna ga ik door naar het ziekenhuis waar mevrouw Verkade is opgenomen.

Als ik mijn naam noem reageert ze agressief. ‘Donder op, ik heb je niet nodig.’

Als ik niet meteen aanstalten maak om te vertrekken gaat haar stemvolume omhoog. Ik denk: nog even, en dan staat het hele ziekenhuis op stelten. Plaatsvervangende schaamte drijft me de kamer uit.

De verpleegkundigen hebben ook heel wat met mevrouw te stellen. Niet alleen omdat mevrouw zo veel weegt en in tractie ligt voor haar gebroken heup, maar ook en vooral om haar luidruchtige grote mond. Die levert de nodige problemen op. Als die opengaat, lijkt het wel of er onweer losbreekt op de afdeling, ook 's nachts. Ze doen dus ook maar snel alles wat mevrouw vraagt, of liever gezegd, wat ze commandeert.

Jenever en slaaptabletten

Twee maanden later is mevrouw zo ver dat ze overgeplaatst kan worden naar het verpleeghuis. Als ik de slagersvrouw hierover informeer, vertelt ze mij dat het niet zo goed gaat met Gerard. Samen gaan we op bezoek bij hem. Hij ziet er apathisch uit. Hij wil alleen nog maar slapen. Hij drinkt jenever en neemt slaaptabletten in.

‘Waar zijn de tv en de stereotoren?’ vraag ik, om me heen kijkend.

‘Die moest ik afbestellen van Mien’, zegt hij als een klein, verdrietig jongetje.

Het gaat niet goed met Gerard. Hij bestelt geen eten. Hij kan trouwens niet koken, dat deed Mien altijd. Hij laat zich overhalen om ‘tafeltje-dekje’ te laten bezorgen.

‘Wilt u dat alstublieft niet tegen Mien zeggen’, zeg ik nadrukkelijk, ‘want als het van haar niet mag, gaat u dood aan ondervoeding.’

Eén maaltijd per dag is lang niet voldoende ‘zorg’, maar in ieder geval is er dan één contact per dag en een maaltijd. Hopelijk komt er snel een oplossing voor deze erbarmelijke woonsituatie. Binnen twee maanden gaat de sloop beginnen. Er zal een andere woning aangeboden moeten worden.

Een maand na de opname in het verpleeghuis komt er een telefoontje van de maatschappelijk werker: ‘Mevrouw Verkade gaat binnenkort met ontslag.’

Ik schrik. ‘Ik denk niet dat mevrouw naar huis kan. Heeft u het

huis gezien? Weet u dat ze trappen moet lopen?’

De maatschappelijk werker gaat het huis bekijken. Het wordt hem duidelijk.

‘Ze zal of terug moeten met de brandweertakel of ze zal moeten leren trappenlopen.’

‘De brandweer takelt alleen maar uit huis wanneer zich een levensbedreigende situatie voordoet, maar takelt niet terug als er geen leven in gevaar is’, informeer ik hem. In ieder geval verkeert mevrouw in het verpleeghuis niet in levensgevaar.

Iron John

De maatschappelijk werker overlegt met mevrouw Verkade. ‘U zult eerst moeten oefenen met trappenlopen voordat u naar huis kunt.’ Maar Mien vindt het helemaal niet nodig om trappen te leren lopen. Wat haar betreft hoeft ze nooit meer trappen te lopen, dat doet Gerard wel voor haar. De maatschappelijk werker legt uit dat het terugtakelen geen taak is van de brandweer.

‘Wat, geen taak van de brandweer!’ Ze grijpt de telefoon en commandeert: ‘Jullie hebben me eruit gehaald, jullie zetten me er ook weer in!’

Wie schetst onze verbazing als de volgende dag Mien teruggetakeld wordt. Wij zijn perplex. Vanwaar deze uitzondering? Ik pak ook de telefoon.

‘Kunt u mij uitleggen waarom u mevrouw Verkade haar huis in getakeld heeft?’

‘Mevrouw, ik zal u zeggen, die vrouw ging zo tekeer, en ze wilde ervoor betalen, dus hebben we het maar gedaan’, antwoordt de

brandweerman. Hij was dus gezwicht voor haar grote mond!

Plotseling wordt het me duidelijk wat Robert Bly bedoelt in zijn bestseller Iron John, dat zelfs mannen van staal wel doodsbenauwd zijn voor boze vrouwen. Dat was het volgens mij geweest. Als die brandweerman een brandweervrouw zou zijn geweest, dan zou naar alle waarschijnlijkheid het terugtakelen niet gebeurd zijn. Gerard kon niet tegen Mien op; de brandweerman evenmin.

De slagervrouw besloot ‘de vriendschap’ te beëindigen. Een stevige maatschappelijk werkster pakte de situatie op en verhuisde het echtpaar naar een aanleunwoning van een verzorgingshuis. Opgelucht sluit ik mijn dossier.

ANALYSE

Melder

Politie

Slachtoffer

Subassertief, gehuwd, geen kinderen

Dader

Gehuwd, geen kinderen. Onverwerkt verdriet dat zich uit in chronische boosheid, gericht op haar man. Ze commandeert en kleineert hem. Ze ontnemt hem iedere vorm van zelfbeschikking. Ze heeft de volledige controle over haar man.

Vorm van mishandeling

- Psychische mishandeling: schelden, vernederen, zelfgevoel ondermijnen.
- Schending van grondrechten: beperken van vrijheid, eigen beslissingen onthouden.

Interventie

- De brandweer takelt mevrouw uit de woning als ze kort na de melding haar heup breekt. Ze wordt opgenomen in een verpleeghuis.
- Voor meneer wordt dagelijks een maaltijd bezorgd. Hierdoor is er in ieder geval eenmaal per dag contact met hem.
De slagersvrouw onderhoudt eveneens contact met hem.

Resultaat

Met de sloop van de woning verhuist het echtpaar naar een aanleunwoning van een verzorgingshuis. Dit proces van verhuizing en plaatsing wordt begeleid door een maatschappelijk werkster.

Ouderenmishandeling Ervaringen en interventies

Gerda Krediet
Inhoudsopgave ¹²

—
12

Gerda Krediet (2010). 'Nog steeds oorlog' in *Ouderenmishandeling. Ervaringen en interventies*. Amsterdam: Elsevier Gezondheidszorg.

Zie ook: <http://www.elseviergezondheidszorg.nl/Boeken-Details/1253/999726/Ouderenmishandeling.html>

Deel 1

Verhalen over mishandelde ouderen en analyses

Van de wereld vervreemd. Een oud-zeeman die zeven jaar opgesloten, financieel uitgebuit en ernstig verwaarloosd wordt door een echtpaar uit een café. 15

Het tijgergevoel. Een chronisch psychiatrische patiënte die door een hulpverlener in de instelling, op zeer geraffineerde manier, financieel uitgebuit wordt. 23

Hij weet niet beter. Een hoogbejaarde demente dame die door haar zoon financieel uitgebuit, opgesloten en ernstig verwaarloosd wordt. 29

Bemiddelen tussen Gijs, Rinus en de boze buurvrouw. Een bejaarde analfabeet en een invalide huisgenoot die door een buurvrouw financieel uitgebuit worden. 35

Ik ben toch niet dement? Een hoogbejaarde dame die onterecht in een psychogeriatrisch verpleeghuis geplaatst wordt en er zonder hulp van buiten niet uit weet te komen. 41

An Odd Couple. Over het verhinderen van een huwelijk tussen een man van 95 met zijn 'stiefdochter' van 48, waarmee de ultieme financiële uitbuiting een halt toegeroepen wordt. 47

Nog steeds oorlog. Een joodse man met een verstandelijke beperking die door zijn pleegbroer psychisch en fysiek mishandeld en financieel uitgebuit wordt. 53

Persoonsgebonden mishandeling. Een blinde, slechthorende verpleegbehoefte man die met een PGB van € 5.500,- per maand, bijna geen zorg ontvangt en ernstig verwaarloosd wordt aangetroffen. 59

De entrepreneur. Een hoogbejaarde dementerende vrouw in een verzorgingshuis die door haar dakloze zoon, tijdens zijn bezoeken, wordt geterroriseerd. Hij verbiedt ook het verzorgende personeel om zijn moeder te verzorgen. 65

Op drift. Een dementerende weduwnaar afkomstig uit Nederlands-Indië heeft geen contact meer met zijn zoon. De thuiszorg stopt de zorg aan hem omdat hij handtastelijk zou zijn. De man wordt uitgehongerd en verwaarloosd aangetroffen. 71

Een grenzeloos moederinstinct. Een gescheiden dame die kennis krijgt aan een drugsverslaafde man en hem wil helpen om van de drugs af te komen. Hij perst haar constant geld af. Ze raakt in de schulden en kan haar huur niet meer betalen. Ze dreigt dakloos te worden. 77

Een grote mond doet wonderen. Een vrouw die haar leven lang haar man commandeert en volledig onder controle houdt. Zonder haar commando's functioneert hij niet meer. 83

In staat van oorlog. Een man die zijn hele leven vernederd en geslagen wordt door zijn vrouw. 89

Pie Jesu. Een psychisch mishandelde dochter die haar vader opsluit en uiteindelijk fysiek zo mishandelt dat hij overlijdt. 93

Op een bankje. Een chronisch psychiatrische patiënte met een verstandelijke beperking die fysiek mishandeld wordt door haar aan alcohol verslaafde vriend. 99

Colofon

Auteurs

Marian van der Klein
Rianne Verwijs
Freek Hermens

Uitgave van

Ministerie van VWS/Verwey-Jonker Instituut



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



Juni 2015

Onderdeel van het Actieplan Ouderen in veilige handen