



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling

Pakket 1

Praktijkhulp

voor vrijwilligers

Inhoud

1. Inleiding
praktijkhulp voor vrijwilligers ... 3

2. De signalen:
hoe herkent u ouderenmishandeling? ... 6

3. Route voor vrijwilligers bij signalen:
in schema ... 10

4. Route voor vrijwilligers bij signalen:
de route uitgelegd ... 12

5. Tips voor gespreksvoering
met een mogelijk slachtoffer ... 18

1.

Inleiding: *praktijkhulp voor vrijwilligers*

Deze Praktijkhulp helpt vrijwilligers bij het beter signaleren en tegengaan van ouderen-mishandeling. Vrijwilligers die met ouderen werken kunnen met deze praktijkhulp aan de slag: bij ouderen thuis, in zorginstellingen, bij welzijnsinstellingen 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 activiteiten-begeleiding, 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 ouderen-mishandeling tegen te gaan.

Het ministerie van VWS maakt zich sterk om ouderen-mishandeling 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.

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.

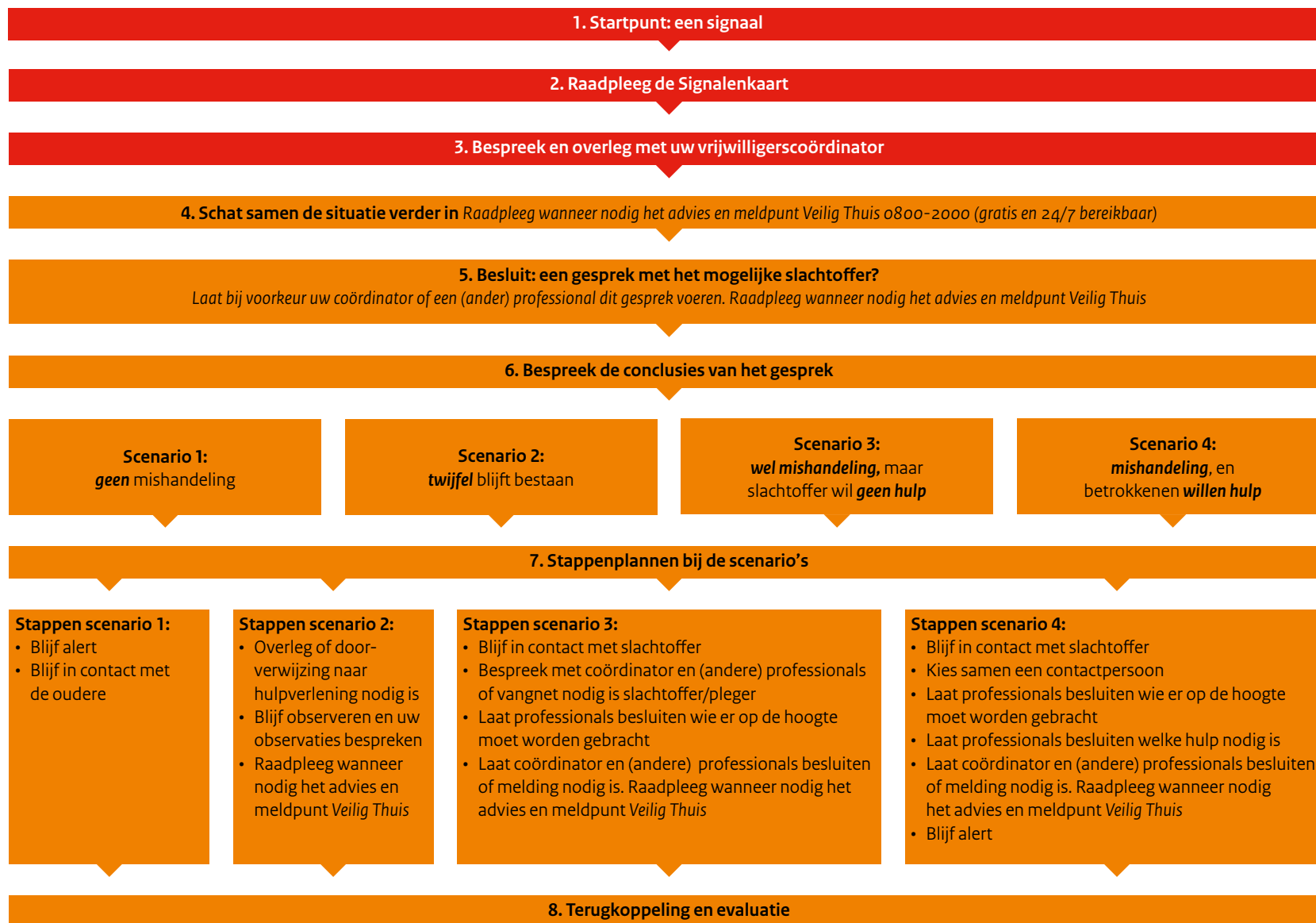
'Ik ben al mijn zelfrespect kwijt.'

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.



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 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 ouderen-mishandeling 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 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 aanwezigen zich dreigend uitlaten (wat uitzonderlijk is), benoem dat de ander dreigt en stop het gesprek.
- Doe geen toezeggingen die je niet waar kunt maken.

- Beloof niet te snel geheimhouding!
- 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