



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

1 Inleiding: leidraad voor lokale coördinatoren, ouderen-adviseurs, lokaal bestuur en locatiemanagement ... 3

2 Dilemma's en voorbeelden uit de vrijwilligerspraktijk ... 7

3 Schema: tien stappen voor afdelingsbestuur en locatiemanagement ... 11

4 Uitleg per stap: voor afdelingsbestuur en locatiemanagement ... 13

5 Schema: tien stappen voor vrijwilligers-coördinatoren (en andere contactpersonen) ... 20

6 Uitleg per stap: voor vrijwilligers-coördinatoren (en andere contactpersonen) ... 22

7 Route voor vrijwilligers bij signalen: in schema ... 28

8 Checklist Risicofactoren binnen de organisatie ... 30

9 Voor wie een Verklaring omtrent Gedrag? ... 32

10 Voorbeeld Omgangsvormen voor vrijwilligers ... 35

11 Model voor een Workshop Vrijwilligers tegen Ouderenmishandeling ... 37

12 Tips voor gespreksvoering met een mogelijk slachtoffer ... 41

# 1. Inleiding: 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 ouderenmishandeling 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 ouderenmishandeling. 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 vrijwilligerscoördinatoren 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.'<sup>1</sup>

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.

---

<sup>1</sup> 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.

## 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.)<sup>2</sup>

### **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.

<sup>2</sup> Royers, T., van der Rijst, M., & Boers, H. (2008). *Verborgene 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 ouderenmishandeling 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 ouderenmishandeling.
- **Ten derde** dient u een beleid te hebben wanneer een vrijwilliger zich vermoedelijk schuldig maakt aan ouderenmishandeling (plegeraanpak).

Zoals in de inleiding al gezegd: de bestrijding van ouderenmishandeling is vaak onderdeel van grotere beleidsthema's zoals sociale veiligheid, integriteitsbeleid en kwaliteitsbeleid. Sluit in uw organisatie bij deze thema's aan met ouderenmishandeling 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 ouderenmishandeling 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*<sup>3</sup>;
- *Leidraad Veilige Zorgrelatie*, geschikt voor alle zorgprofessionals en vrijwilligers in de (langdurige) zorg.<sup>4</sup>

—  
<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> [www.veiligezorgrelatie.nl](http://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 ouderenmishandeling**

Hieronder staan enkele stappen die u als organisatie **kunt** nemen – en soms ook **moet** nemen – om ouderenmishandeling 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 ouderenmishandeling plegen.
- Stappen die signalering en melding door vrijwilligers mogelijk maken.
- Maatregelen na melding van een vermoeden van ouderenmishandeling 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).<sup>5</sup>

—  
<sup>5</sup> <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/documenten-en-publicaties/>  
<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2011/02/02/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.<sup>6</sup>

### 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.

—  
<sup>6</sup> <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.<sup>7</sup> 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.

<sup>7</sup> 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.<sup>8</sup> 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](mailto:info@landelijkmeldpuntzorg.nl)

---

<sup>8</sup> 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 ouderen mishandeling bespreekbaar wordt.

De bespreekbaarheid van ouderen mishandeling 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 ouderen mishandeling 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 ouderen mishandeling 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 ouderen mishandeling.

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 ouderen mishandeling 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](mailto:info@landelijkmeldpuntzorg.nl)

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

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

—  
<sup>9</sup> 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.

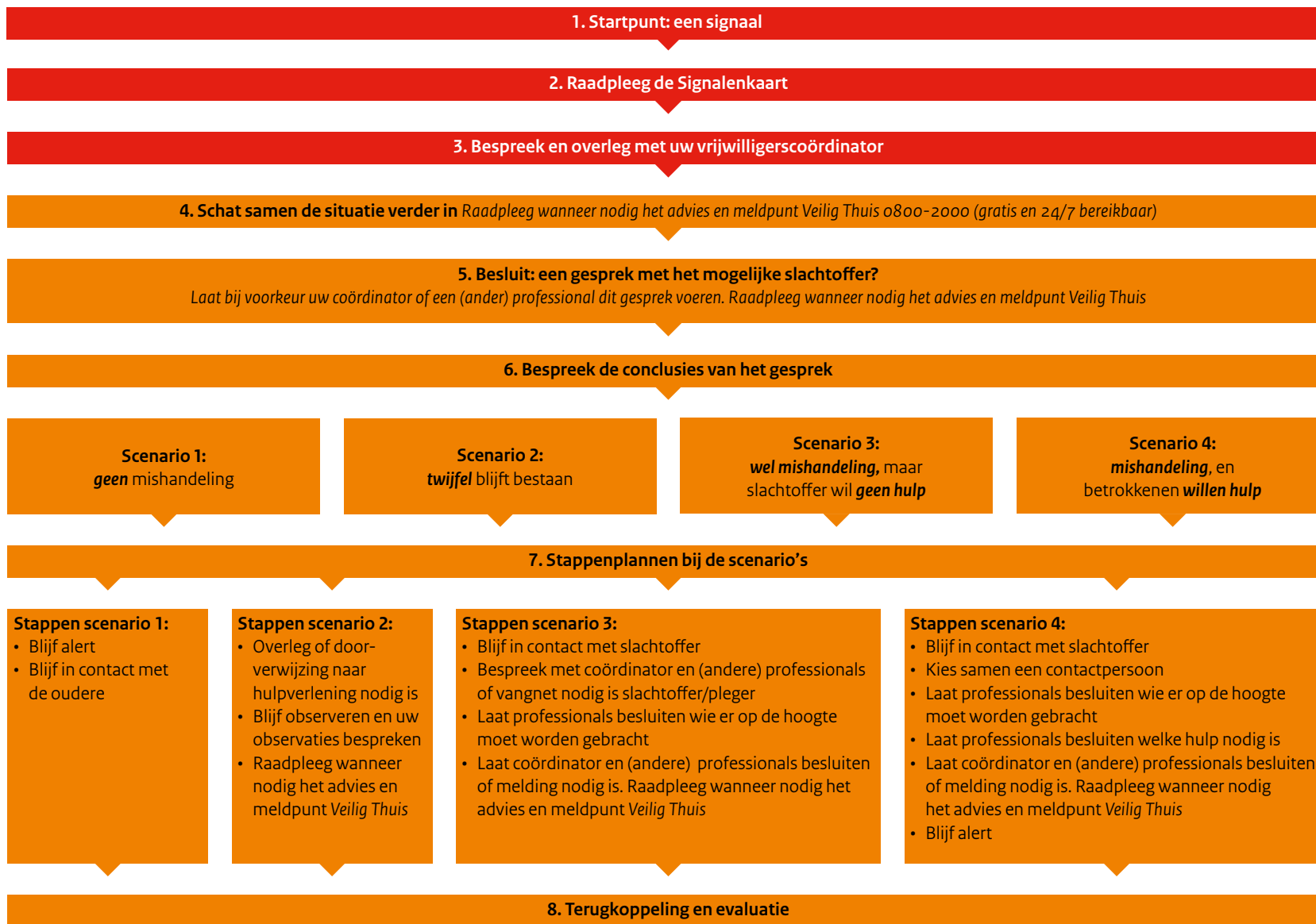
**10. Koppel terug en evalueer met de vrijwilliger die signaleerde**

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



## 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 vrijwilligers-coördinator 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.<sup>10</sup>

### **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.

—  
<sup>10</sup> 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.<sup>11</sup>

### **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.

---

<sup>11</sup> 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:<sup>12</sup>**

- 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.

—

<sup>12</sup> 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’:<sup>13</sup>**

***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.

—  
<sup>13</sup> 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