

Ouderenmishandeling

Veilig en beschermd ouder worden

Een handreiking voor (sociaal) professionals



Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame, positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl

Colofon

Auteurs: Nelleke Westerveld (Movisie)

Met medewerking van Wendela Wentzel (Movisie) en Wilma Schakenraad (Movisie)

Met dank aan: Shirin Eftekharijam (Movisie)

Eindredactie: afdeling Communicatie (Movisie)

Vormgeving: Suggestie & Illusie

Coverbeeld: 123RF. De geportretteerde is model.

Downloaden: www.movisie.nl

© Movisie, december 2021



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Hoofdstuk 1 Wat is ouderenmishandeling?	5
Hoofdstuk 2 Specifieke kenmerken bij ouderenmishandeling	9
Hoofdstuk 3 De rol van professionals	15
Hoofdstuk 4 Aanpak ouderenmishandeling	18
Hoofdstuk 5 Ketenpartners bij aanpak ouderenmishandeling	22
Hoofdstuk 6 Aandachtspunten aanpak ouderenmishandeling	26
Bijlagen	
1 Toolkit 1. ouderenmishandeling, 2. ontspoorde mantelzorg 3. financieel misbruik	29
2 Signalen Ouderenmishandeling	33
3 Tips om financieel misbruik te voorkomen	34
4 Inzet aandachtsfunctionaris	35
5 Ouderenmishandeling in instellingen	36
6 Extra informatie	37

Voorwoord

Ouderenmishandeling is een groot probleem. Enerzijds door de schade die het slachtoffer aanbrengt en anderzijds omdat het een verborgen probleem is. Ouderenmishandeling wordt vaak verzwegen door de betrokkene zelf en niet opgemerkt of als zodanig herkend door de omgeving.

Ouderenmishandeling onderscheidt zich van andere vormen van huiselijk geweld door een aantal specifieke kenmerken. Vaak zijn ouderen extra kwetsbaar door bijvoorbeeld ziekten en een grotere hulpbehoefte. We verwachten tegelijkertijd dat ouderen langer zelfstandig wonen. Maar als dat steeds moeilijker wordt, dan zijn ze afhankelijk van de goede zorgen van familie, vrienden en/of bekenden. Deze afhankelijke en kwetsbare relatie kan door allerlei factoren, zoals onkunde, onmacht of onwetendheid, uit balans raken. Het risico op ouderenmishandeling neemt daardoor toe.

Het is belangrijk dat (sociaal) professionals en omstanders weten wat ze moeten doen als ze signalen opvangen dat er iets niet pluis is. Op welke signalen moet je als professional letten, hoe ga je het gesprek aan en welke stappen zijn nodig om duurzame veiligheid te bereiken?

In deze handreiking lees je hier meer over.

Wat is ouderenmishandeling?

Uit landelijk onderzoek van Regioplan (2018)¹ blijkt dat 1 op de 20 thuiswonende ouderen van 65 jaar en ouder ooit te maken krijgt met ouderenmishandeling. Op jaarbasis is dit 1 op de 50 ouderen. Uit landelijke gegevens van Veilig Thuis² blijkt dat er een stijgende trend is in het aantal meldingen ten opzichte van voorgaande jaren. Hoewel er vaker gemeld wordt, blijft ouderenmishandeling nog vaak onzichtbaar. Er is veel verborgen problematiek. Ouderenmishandeling komt zowel in zorginstellingen voor als 'achter de eigen voordeur'.

Ouderenmishandeling is al 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. Het gaat om (nalaten van) handelen waarbij 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.³

Ook in instellingen komt ouderenmishandeling voor. Dit kan zowel door familie, burens of mantelzorgers zijn als door de professionals van de instellingen. Als ouderenmishandeling door professionals plaatsvindt, dan geldt hier een aparte procedure voor. Meer informatie hierover vind je in bijlage 5.

In deze handreiking hebben we het over ouderenmishandeling als één van de vormen van huiselijk geweld. Ouderenmishandeling kan plaatsvinden vanuit een patroon van geweld dat al jaren in het gezin bestaat. Maar ook daar waar nooit eerder sprake is geweest van geweld, kan er geweld ontstaan wanneer iemand ouder wordt. Met het ouder worden nemen de hulpbehoefendheid en kwetsbaarheid toe. Door ziekte en soms optredende karakterverandering kan een relatie veranderen en uit balans raken. Ook zien we dat er door de ouderdom situaties wijzigen en veranderen. Bij dementie is

1 [Aard en omvang ouderenmishandeling \(Regioplan, 2018\)](#).

2 [CBS, impactmonitor huiselijk geweld en kindermishandeling, 1e helft van 2019 en 2e helft van 2019](#)

3 [Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling, 2020](#)

er sprake van een afname van het cognitieve vermogen. Ook als er geen sprake is van dementie zien we dat de cognitieve ontwikkeling verandert. Zo kunnen ouderen bijvoorbeeld veel moeilijker informatie verwerken. Ook fysiek verandert er veel. De fysieke kracht en mogelijkheden nemen af en dat betekent dat ouderen minder mobiel en minder sterk worden. Het Nederlandse zorgsysteem maakt daarbij dat ouderen langer zelfstandig wonen. Ze moeten veel zelfstandig regelen en mantelzorgers worden vaker en langer ingezet om hen te ondersteunen. Mantelzorgers kunnen overbelast raken, waardoor situaties sneller kunnen escaleren. De mantelzorg is vanuit een gezonde relatie gestart, maar gaandeweg kan de goede zorg ontsporen. Dat wordt ontspoorde mantelzorg genoemd. Daar waar nooit eerder geweld is geweest, ontstaan door ziekte, groeiende hulpbehoevendheid en kwetsbaarheid, risico's op ontspoorde mantelzorg en ouderenmishandeling.

We onderscheiden vijf vormen van ouderenmishandeling⁴. De meest gerapporteerde vormen van ouderenmishandeling zijn financieel misbruik en psychische mishandeling. Ontspoorde mantelzorg kan in alle vormen ontaarden.

Financieel misbruik

Bij financieel misbruik gaat het om het wegnemen of profiteren van geld en/of bezittingen van een oudere, zoals diefstal van geld, juwelen of andere waardevolle spullen. Het gaat ook om het verkopen of gebruiken van eigendommen zonder toestemming van de oudere, om gedwongen testamentverandering en het misbruiken van een PGB (persoonsgebonden budget). Ook het financieel kort houden van de oudere, is een vorm van financieel misbruik. Signalen zijn onder andere het verdwijnen van bezittingen, plotselinge schulden en het gebrek aan standaard (medische) voorzieningen.

Psychische mishandeling

Bij psychische mishandeling gaat het om kleineren, beledigen, bedreigen, vals beschuldigen, bevelen of sarren van een oudere. Ook het ontzeggen van bezoek, het beperken van bewegingsvrijheid en het achterhouden van post zijn vormen van psychische mishandeling. Psychische mishandeling schaadt iemands zelfvertrouwen en gevoel van veiligheid. Dit kan bij ouderen resulteren in gevoelens van verdriet, verwardheid, angst, woede, schuchterheid of apathie, gedragsverandering of depressiviteit.

4 Royers, Th. & Van Bavel (2012). Oud leed. Basisboek ouderenmishandeling. Amsterdam: SWP



Fysieke mishandeling

Bij fysieke mishandeling gaat het om slaan, duwen, schoppen, trekken, hardhandig duwen, bijten, knijpen en door elkaar rammelen. Mogelijke signalen zijn onverklaarbare bloeduitstortingen, schrammen, zwellingen, fractures of brandplekken. Al deze signalen kunnen het gevolg zijn van lichamelijke mishandeling. Onder fysieke mishandeling wordt ook het vastbinden van ouderen aan een stoel of bed verstaan. Ze hebben dan striemen aan polsen of enkels. Een minder zichtbare vorm van lichamelijke mishandeling (en verwaarlozing) is het geven van te weinig of juist te veel medicijnen.

Verwaarlozing (fysiek en psychisch)

Bij verwaarlozing gaat het over het onthouden van voeding, lichamelijke verzorging, adequate medische zorg en medicijnen. Mogelijke signalen zijn onder andere onbehandelde doorligplekken, ondervoeding, uitdroging, slechte lichamelijke hygiëne en smetplekken. Wanneer de geestelijke behoeften van ouderen worden genegeerd, zoals de behoefte aan ondersteuning, sociale contacten, liefde of aandacht, dan is er sprake van psychische (affectieve) verwaarlozing.

Seksueel misbruik

Bij seksueel misbruik gaat het om ongewenste seksuele handelingen met of in het bijzijn van de oudere. Het kan gaan om bijvoorbeeld het betasten van het lichaam, exhibitionisme of verkrachting. Mogelijke signalen zijn onverklaarbare onderhuidse bloeduitstortingen in genitaal gebied en onverklaarbare seksueel overdraagbare aandoeningen.

Risicofactoren ouderenmishandeling

Risicofactoren zijn factoren waarbij door onderzoek bekend is geworden dat ze een belangrijke rol spelen bij de vele vormen van geweld, verwaarlozing en misbruik in huiselijke kring. De aanwezigheid van risicofactoren betekent niet per definitie dat er ook sprake is van geweld. Wel is het een belangrijk signaal. En biedt het mogelijkheden voor de professional om in een gesprek hierover verder door te vragen.

Risicofactoren bij ouderenmishandeling⁵ zijn:

* **Toenemende afhankelijkheid van zorg**

Door ouderdom ontstaat een grotere afhankelijkheid omdat zowel fysiek als geestelijk veranderingen optreden. Als de veranderingen tot beperking leiden, dan maakt dat ouderen afhankelijk van de zorg van anderen. De afhankelijkheid van zorg kan ook van financiële of emotionele aard zijn.

5 Handreiking Ouderenmishandeling voor de Veilig-Thuisorganisatie, 2019

* **Beperkt netwerk**

Een beperkt netwerk betekent dat er sprake is van een sociaal isolement met weinig contact met de buitenwereld. Dit is een risicofactor, maar kan ook een uiting zijn van ouderenmishandeling als er bijvoorbeeld sprake is van het ontzeggen van contacten.

* **Geweld in de familiegeschiedenis**

Gewelddadig gedrag kan van generatie op generatie worden overgedragen. Dit wordt intergenerationele overdacht genoemd.

* **Stress en ontregeling**

Stress en ontregeling kunnen ontstaan bij ingrijpende gebeurtenissen, zoals een verhuizing of het overlijden van een geliefd persoon. Bij het slachtoffer kan stress voor extra kwetsbaarheid zorgen. Bij de pleger kan stress leiden tot 'een kort lontje'. Bij mantelzorgers kan stress bijdragen aan compassie-moeheid met de oudere die zij verzorgen.

* **Aanwezigheid cognitieve stoornissen**

Denk hier bijvoorbeeld aan dementie of niet-aangeboren hersenletsel. Door onmacht of onkunde of door stress kunnen deze ziektebeelden een aanleiding vormen voor verschillende vormen van ouderenmishandeling, bijvoorbeeld omdat een mantelzorger denkt dat de oudere niet mee wil werken.

* **Aanwezigheid van psychische en/of psychiatrische problemen en/of verslaving**

Psychische of psychiatrische problemen kunnen zowel bij de oudere als bij de partner als bij (één van) de kinderen aanwezig zijn en bijdragen aan het risico op ouderenmishandeling. Denk bijvoorbeeld aan verslaving of het Post Traumatisch Stress Syndroom (PTSS) of stoornissen in het autistisch spectrum of borderline problematiek. Uit de praktijk is bekend dat psychische problemen bij ouderen te vaak niet worden onderkend vanwege een gebrekkige diagnostiek.

CASUS

Mevrouw woont sinds kort bij haar dochter en kleinzoon. Ze is rond de 90 jaar en kan niet meer alleen blijven. Haar dochter kan niet meer werken vanwege medische klachten. Ze gebruikt veel medicatie. Haar kleinzoon is frequent blo-
wer en heeft geen werk of opleiding. Mevrouw heeft boven een eigen kamertje met een paar eigen spulletjes. Door een val kan mevrouw niet meer naar beneden komen en zij blijft permanent op haar kamer. Dochter probeert alle bezoek buiten de deur te houden. Mevrouw is heel blij is dat ze bij dochter en kleinzoon mag wonen. Ze vindt het wel moeilijk dat ze niemand ziet. Ze is eenzaam.

Specifieke kenmerken bij ouderenmishandeling

Als professional is het verstandig om rekening te houden met een aantal specifieke kenmerken bij ouderenmishandeling, zoals ouderdom gerelateerde veranderingen, ontspoorde mantelzorg, financieel misbruik en migrantenouderen.

In de tweede Podcast Geweld Hoort Nergens Thuis (GHNT) is de aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling van Veilig Thuis West Brabant aan het woord. Ouderenmishandeling is voor deze regio een van de speerpunten in de regionale aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling. De aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling geeft in de podcast aan waarom er specifieke aandacht nodig is voor ouderenmishandeling.

vng.nl/nieuws/ghnt-podcast-ouderenmishandeling

Ouderdome gerelateerde veranderingen⁶

De ouderdom is de levensfase die begint bij 65 jaar en die loopt tot aan de dood. Men kan de ontwikkelingsfase van ouderen in twee periodes indelen:

De vroege ouderdom

Dit zijn ouderen tot 75 jaar. Ook wel jongbejaarden genoemd. Deze groep is (bijna) met pensioen. En over het algemeen is men (nog) gezond. Ze zijn actief en ondernemen verschillende activiteiten (vrijwilligerswerk, vakantie, actieve oppas). Er zijn nog voldoende mogelijkheden om van het leven te genieten.

6 Handreiking Ouderenmishandeling voor de Veilig-Thuisorganisatie, 2019

De late ouderdom

Dit zijn ouderen van 75 jaar en ouder. Zij worden ook wel hoogbejaarden genoemd. In de leeftijdsfase kunnen een groot aantal veranderingen optreden, zowel op lichamelijk, cognitief, sociaal-emotioneel als seksueel gebied.

Lichamelijke ontwikkelingen en veranderingen:

Lichamelijke kracht, lenigheid, reactiesnelheid, gezichtsvermogen en gehoor nemen af. Er treden vaker gezondheidsproblemen op, zoals gewrichtsaandoeningen, botbreuken, de ziekte van Alzheimer, de ziekte van Parkinson, beroertes, kanker en hart- en vaatziekten.

Cognitieve ontwikkeling:

Met het ouder worden, neemt het leervermogen vaak af. Ouderen hebben meer tijd nodig om nieuwe zaken aan te leren. Ook het plannen en het organiseren wordt moeilijker naarmate de leeftijd vordert. Ouderen hebben meer tijd nodig om informatie te verwerken. Het is daarom ook belangrijk om het spreektempo aan te passen aan de oudere. Zo krijgt de oudere de tijd om te verwerken wat jij als professional vertelt.

Emotionele en sociale ontwikkeling:

Als er sprake is van een grotere afhankelijkheid van anderen, dan blijkt dat ouderen daar verschillend mee omgaan. Er zijn ouderen die het moeilijk vinden, of het zelfs niet kunnen aanvaarden, dat zij afhankelijk zijn. Ook zijn er ouderen die zich tot last voelen voor anderen. Deze gevoelens kunnen leiden tot terugtrekken, geen hulpvraag stellen of zich herhaaldelijk verontschuldigen. Gezien de leeftijd van ouderen en de vaak langdurig aanwezige patronen in het systeem, is het goed om rekening te houden met een beperkte mogelijkheid tot veranderen.

Seksuele ontwikkeling:

Er wordt regelmatig gedacht dat ouderen geen seksualiteit meer ervaren. Maar het blijkt dat vier op de vijf mannen en vrouwen met een goede gezondheid in staat zijn tot ver voorbij hun 65 jaar een actief en aangenaam seksleven te leiden.

Ook de relatie tussen partners, of tussen ouders en kinderen, kan veranderen. Partners worden meer afhankelijk van elkaar. En kinderen kunnen een andere rol ten opzichte van hun ouders krijgen. Afhankelijk van de relatiepatronen, de machtsbalans en het evenwicht dat opgebouwd is, kunnen deze wijzigingen tot problemen leiden.



Ontspoorde mantelzorg

Allereerst: wat is mantelzorg?

Onder mantelzorg verstaan we zorg die mensen vrijwillig en onbetaald verlenen aan mensen met fysieke, verstandelijke of psychische beperkingen of chronische ziekten in hun familie, huishouden of sociale netwerk. Daarbij kan het om kinderen gaan, om volwassenen of om ouderen. Het gaat om zorg die meer is dan gebruikelijk. We hebben het niet over gebruikelijke zorg zoals het 'normale' huishouden of de zorg voor kinderen zonder beperkingen.

Tussen 2008 en 2016 is het aantal mantelzorgers gestegen van 3,5 miljoen naar 4,4 miljoen. In 2019⁷ ontving ongeveer 10% van de 55-plussers en bijna een kwart van de ouderen (ouder dan 75 jaar) mantelzorg. In deze laatste groep zijn dit twee keer zo vaak vrouwen dan mannen. Enerzijds wordt dit veroorzaakt doordat vrouwen gemiddeld ouder worden, anderzijds heeft het ermee te maken dat vrouwen vaker chronische klachten hebben. 750.000 mantelzorgers geven zowel langdurig (meer dan 3 maanden) als intensief (meer dan 8 uur per week) hulp. 1 op de 6 werknemers combineert betaald werk met mantelzorg⁸. Het merendeel van de mantelzorgers is vrouw; 15% van de Nederlandse vrouwen is mantelzorger, ten opzichte van 11% van de Nederlandse mannen. Ook als ze voltijd werken, geven vrouwen vaker hulp dan mannen⁹.

Van mantelzorg naar ontspoorde mantelzorg

Vijf op de zes mantelzorgers ervaren veel voldoening bij het verlenen van mantelzorg. Het feit dat er iemand in de familie of in de directe nabijheid is die hulp nodig heeft, is genoeg reden om te gaan zorgen. Mantelzorgers die gemiddeld 3 uur per week zorgen, beoordelen hun leven als gelukkiger dan mensen die minder of niet zorgen, of mensen die meer zorgen. 8,6% van de mantelzorgers voelt zich zwaar belast (380.000 mantelzorgers).

Bij ontspoorde mantelzorg overschrijdt de mantelzorger de grens van goede zorg. Het is vaak een gevolg van overbelasting, onmacht, onkunde of onwetendheid. Goede zorg slaat sluipenderwijs om in verwaarlozing, verkeerde behandeling of compassiemoeheid.

Ontspoorde mantelzorg kent verschillende varianten van ontsporing: van licht en incidenteel, naar schadelijk en structureel. Als de situatie dat toelaat, is het bij ontspoorde mantelzorg belangrijk om zo snel mogelijk de balans tussen zorgvraag en zorglast te herstellen.

7 CBS, 2020 Huidige mantelzorg (cbs.nl)

8 CBS, 2020 Huidige mantelzorg (cbs.nl)

9 Bron: SCP, CBS (2020). Emancipatiemonitor 2020. Zie ook: Mantelzorg - WomenInc

Ook ouderen kunnen te maken krijgen met ontspoorde mantelzorg. Ouderen blijven immers steeds langer zelfstandig wonen. Ze worden door ziekte en hulpbehoefte afhankelijk van anderen. Dit maakt ze extra kwetsbaar. Mantelzorg ontstaat uit goede zorg voor ouderen, maar door overbelasting kan deze zorg uit balans raken en ontsporen. Er zijn ook mensen die bewust misbruik van de oudere maken, zoals familie of buren. Ontspoorde mantelzorg is een belangrijke oorzaak bij de meldingen van ouderenmishandeling. Het merendeel van de gevallen van ouderenmishandeling wordt gepleegd door partners en familieleden. Naast familielid zijn zij ook vaak mantelzorger.

Voorkomen is beter dan genezen

Als de mantelzorgsituatie uit balans raakt, zijn er verschillende acties om deze weer in balans te krijgen, afhankelijk van de situatie en de behoefte van de mantelzorger en de zorgvrager.

Een greep uit het aanbod:

- * Kijk op de website www.mantelzorg.nl voor informatie over [respitzorg](#)
- * Kijk voor ondersteuning op: [Factsheet Ondersteuning belaste mantelzorger](#)
- * Voor begeleiding van families: www.expertisecentrumfamiliezorg.nl
- * Op de website van Movisie is informatie te vinden over de [mantelscan](#)
- * Meer informatie over een [sterk sociaal netwerk](#) staat op de website van Movisie
- * De training [Natuurlijk, een netwerkcoach](#) is voor organisaties die vrijwilligers opleiden tot coach
- * Informatie over mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid: www.werkenmantelzorg.nl
- * Informatie over de methode [Maatjes voor mantelzorgers](#) is voor welzijnsorganisaties en steunpunten mantelzorg die willen werken met maatjes voor mantelzorgers

TIP!

Neem contact op met een organisatie voor mantelzorgondersteuning in de buurt om te kijken welke praktische en emotionele ondersteuning er mogelijk is. Op de website www.mantelzorg.nl staan organisaties in de buurt. Het wijkteam is er om te bespreken welke extra ondersteuning er in de wijk mogelijk is.

Vermoedens van ouderenmishandeling en vrijwilligers

De meldcode geldt voor betaalde beroepskrachten, niet voor vrijwilligers. Maar ook vrijwilligers kunnen in hun werk te maken krijgen met ouderenmishandeling. Zij hebben een rol in het opvangen van signalen. Het is belangrijk dat vrijwilligers weten waar zij terecht kunnen met hun vermoedens.

Als vrijwilligers zich zorgen maken

In de [infographic Vrijwilligers en Ouderenmishandeling](#) kan een vrijwilliger lezen wat ouderenmishandeling is en wat hij/zij/hen kan doen. Maar: de betaalde beroepskracht van de organisatie is aan zet om aan de slag te gaan met de meldcode. Besteed hier als beroepskracht in de communicatie ook regelmatig aandacht aan. De meldcode gaat ervan uit dat beroepskrachten handelen.

Trainingen

Op de website van Movisie staat de [online training 'Veilig Ouder Worden'](#) voor vrijwilligers.

Financieel misbruik

Financieel misbruik is een van de meest gerapporteerde vorm van ouderenmishandeling. Vaak is hier een familielid bij betrokken, maar ook mantelzorgers, andere professionals en vrijwilligers maken zich hier schuldig aan. Om financieel misbruik van ouderen tegen te gaan, is specifieke aandacht voor deze vorm van ouderenmishandeling nodig.

Voorbeelden van financieel misbruik zijn het wegnemen van geld, sieraden en goederen, maar ook extra pinnen met de bankpas van de oudere. Ouderen doen vaak geen aangifte omdat ze zich schamen of omdat ze niet weten hoe ze dat aan moeten pakken.

Vooral ouderen in een sociaal isolement zijn een risicogroep, evenals beginnend dementerenden. Daarnaast kunnen ook complexe familierelaties grote invloed hebben. Ouders kunnen vanuit loyaliteit aan hun kinderen toelaten dat zij zichzelf financiële middelen toekennen. Ook zijn er kinderen die zich tekort gedaan voelen of achtergesteld, verwaarloosd of misbruikt. Zij menen het recht te hebben op de financiële middelen. Ouderen kunnen er ook voor kiezen om financieel misbruik te verbergen om familieruzies te voorkomen. Of zij vinden het contact belangrijker dan het financieel misbruik.

Voorkomen is dan ook beter dan genezen. Om misbruik te voorkomen is het verstandig om het beheer van financiële zaken te regelen wanneer de oudere nog vitaal en wilsbekwaam is. Er zijn ouderen die goed van vertrouwen zijn en van de goede bedoelingen van anderen uitgaan. Dat maakt hen kwetsbaar. Ook hebben ouderen vaak minder ken-

nis van vernieuwingen of digitalisering van het bankverkeer. Dat kan ertoe leiden dat ze makkelijker de financiële en administratieve taken aan anderen overlaten.

In bijlage 3 vind je tips om financieel misbruik te voorkomen. Ook vind je hier een financiële checklist om samen met de oudere te bekijken hoe de financiën geregeld kunnen worden als hij/zij/hen dit zelf niet meer kan. Zo kunnen problemen met betrekking tot financieel misbruik in de toekomst worden voorkomen. Je vindt hier ook informatie over de box financieel veilig ouder worden.

Banken en notarissen hebben een cruciale rol bij de aanpak van financieel misbruik. Maar ook mentoren, mensen uit het sociaal wijkteam, wijkagent, huisarts, wijkverpleegkundige, Veilig Thuis, mantelzorg(organisaties), ouderenbonden en vrijwilligers(organisaties). Allen zijn belangrijk bij preventie van financieel misbruik, het signaleren en de aanpak van financieel misbruik.

Lokale allianties zijn een effectief middel gebleken om financieel misbruik van ouderen te voorkomen, tijdig te signaleren en aan te pakken. Lokale allianties hebben tot doel financieel misbruik van ouderen tegen te gaan. In een aantal gemeenten zijn deze lokale (financiële) allianties al van start gegaan. Om te kijken of in jouw gemeente al een alliantie actief is, kun je hier kijken: [Lokale Allianties](#).

NOTARIAAT EN DE BESCHERMING VAN KWETSBARE PERSONEN

Notarissen moeten in geval van twijfel over de wilsbekwaamheid van een oudere een stappenplan hanteren om te beoordelen of de oudere wilsbekwaam is. De Koninklijke Notariële Beroepsvereniging (KNB) heeft een 'Stappenplan bij financieel misbruik' gemaakt waarin de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling voor zover mogelijk is gevolgd.

Migrantenouderen

Specifieke aandacht voor migrantenouderen is belangrijk. Migranten ouderen wonen in het algemeen langer thuis en maken daarbij minder gebruik van reguliere zorg. Vaak spelen ook andere problemen een rol. Het risico op ouderenmishandeling of ontspoorde mantelzorg is ook hier aanwezig, maar soms nog minder zichtbaar. Vrijwilligers en sleutelpersonen uit de gemeenschap kunnen een belangrijke rol spelen bij het bereiken van ouderen. Hierin kunnen zowel lokale als landelijke organisatie een rol spelen.

De rol van professionals

Professionals spelen een belangrijke rol bij het signaleren en de aanpak van ouderenmishandeling.

Signaleren van ouderenmishandeling

Signaleren begint met: kennis van zaken hebben, gevoelig zijn voor mogelijke signalen en een open houding hebben. Het is van belang dat professionals goed kunnen observeren en het lef hebben om ouderenmishandeling bespreekbaar te maken.

In bijlage 2 vind je een overzicht met de meest belangrijke en voorkomende signalen.

Als professional ben je verplicht bij signalen van ouderenmishandeling de verschillende stappen van de meldcode uit te voeren. Tijdens alle stappen van de meldcode is het belangrijk om zicht te houden op veiligheid. Als er een spoedeisend karakter ontstaat doordat er **acuut gevaar** is, dan is direct (**telefonisch**) contact met de politie noodzakelijk. Bij **acute en structurele onveiligheid** is het ook nodig om te bekijken hoe bescherming georganiseerd moet worden en om daarbij een veiligheidsplan op te stellen.

De meldcode bestaat uit 5 verschillende stappen en iedere beroepsgroep heeft een eigen afwegingskader opgesteld.

Bij de laatste stap van de meldcode neem je twee besluiten:

1. Is melden noodzakelijk?

In ALLE gevallen van **acute onveiligheid** en/of **structurele onveiligheid** en **disclosure (onthulling)** is melden noodzakelijk.

2. Is hulpverlening of organiseren (ook) mogelijk?

Als je als professional **geen effectieve hulp** kan **bieden** of kan **organiseren**, is melden noodzakelijk.

Als je als professional constateert dat de **hulp** die je biedt **niet leidt tot duurzame veiligheid**, dan is melden ook noodzakelijk.

Stappenplan verbeterde meldcode:

STAP 1

Signalen in kaart brengen

STAP 2

Overleg met een collega en raadpleeg eventueel Veilig Thuis

STAP 3

Gesprek met cliënt

STAP 4

Wegen van huiselijk geweld/kindermishandeling

- Heb ik op basis van stap 1 tot en met 3 een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling?
- Heb ik een vermoeden van acute of structurele onveiligheid?

Stap 5

Neem twee beslissingen

1. Is melden noodzakelijk?

Melden is noodzakelijk als er sprake is van:

- Acute onveiligheid
- Structurele onveiligheid

2. Is hulp verlenen of organiseren (ook) mogelijk?

Hulp verlenen is mogelijk als:

- De professional in staat is om effectieve/passende hulp te bieden of organiseren
- De betrokkenen meewerken aan de geboden of georganiseerde hulp
- De hulp leidt tot duurzame veiligheid

Indien hulp verlenen op basis van een van deze punten niet mogelijk is, is melden bij Veilig Thuis noodzakelijk.

TIPS!

Denk bij het vastleggen en het bespreken van signalen van ouderenmishandeling aan het volgende:

- Houd feiten, vermoedens en conclusies uit elkaar.
- Stel vragen uit bezorgdheid. Gebruik hierbij het woord 'ouderenmishandeling' niet direct. Maar zeg dat je je zorgen maakt over de situatie.
- Geef ruimte voor een reactie. Dat kan ook door een stilte te laten vallen.
- Houd contact met de betrokkenen.
- Ga na of de betrokkene wilsbekwaam of wilsonbekwaam is op bepaalde gebieden. Dit vraagt onderzoek door een deskundige. Maar het is van belang voor het vervolg. Neemt de zorgvrager nog zelfstandig beslissingen? Heeft deze persoon een bewindvoerder, mentor of curator?



Wat is acute onveiligheid?

Onder acute onveiligheid verstaan we situaties waarbij de zorgvrager de volgende dagen in fysiek gevaar is. De veiligheid is niet gegarandeerd en hij/zij/hen heeft direct bescherming nodig. Een professional schat voortdurend in of een betrokkene acuut (levens)gevaar loopt. Dit betreft de aanwezigheid van fysiek of seksueel geweld (met of zonder letsel) of, in geval van kinderen of zorgafhankelijke ouderen, de afwezigheid van de meest basale verzorging (eten, drinken, kleding, verzorging en onderdak). Maar bijvoorbeeld ook het onnodig toedienen of juist nalaten van het toedienen van medicijnen.

Wat is structurele onveiligheid?

Onder structurele onveiligheid verstaan we situaties waarbij er regelmatig en structureel sprake is van onveilige situaties of geweld. Dit is bijvoorbeeld het geval als er psychisch geweld wordt gebruikt en een afhankelijke zorgvrager structureel wordt gekleineerd.

Spontane onthulling

Slachtoffers die uit 'het niets' en uit zichzelf een professional om hulp vragen bij geweld of zich uiten bij een professional zonder hulp te vragen, dienen ook bij Veilig Thuis gemeld te worden. Dit noemen we onthulling. Meestal betekent deze spontane onthulling dat het slachtoffer een acute crisis ervaart en vreest voor de veiligheid en/of het welzijn van zichzelf of gezinsleden. Deze onthulling kan worden opgevat als acute of structurele onveiligheid.

VEILIG THUIS EN DE MELDCODE

Veilig Thuis is er voor advies en/of het **melden van** een zorgelijke situatie. Advies vragen kan anoniem.

Als er sprake is van acute of structurele onveiligheid maakt de professional een melding bij Veilig Thuis. Veilig Thuis beoordeelt de veiligheid en zorgt ervoor dat de juiste hulp georganiseerd wordt. Ook kan Veilig Thuis een onderzoek starten als er meer informatie nodig is om een goed beeld te krijgen van de veiligheid. **Als er geen hulp georganiseerd kan worden of de hulp leidt niet tot het stoppen van het geweld, doen professionals ook een melding bij Veilig Thuis.**

Aanpak ouderenmishandeling

Algemene aanpak

Als er sprake is van ouderenmishandeling dan is het belangrijk allereerst naar directe veiligheid te kijken. Pas als dit is georganiseerd, ontstaat er rust en kan er gewerkt worden aan herstel. Bij het bieden van zorg worden er dan ook verschillende fasen onderscheiden.¹⁰

- * Werken aan directe veiligheid met een veiligheidsplan;
- * Werken aan stabiele veiligheid met een hulpverleningsplan voor risico-gestuurde zorg;
- * Werken aan herstel van de individuele gezinsleden met aandacht voor trauma's;
- * Werken aan stabilisatie door het evalueren en bijstellen van eerder gestelde doelen;
- * Werken aan het leren omgaan met incidenten

Visueel ziet dit er als volgt uit:



Figuur: Samenwerken voor veiligheid

Werken aan directe veiligheid met een veiligheidsplan

Het veiligheidsplan is bedoeld om het geweld te stoppen en op korte en lange termijn een veilige situatie te creëren.¹¹ Het moet de directe veiligheid van alle betrokkenen waarborgen. Er staan bijvoorbeeld concrete afspraken in. Het is belangrijk om voortdurend aandacht te besteden aan de veiligheid en het veiligheidsplan. Op elk moment kan de situatie immers veranderen en dat kan van invloed zijn op de veiligheid van de verschillende gezinsleden. In een veiligheidsplan staan concrete en realistische afspraken.

¹⁰ Vogtländer & van Arum, 2016.

¹¹ Verenging van Nederlandse Gemeenten, 2014a.



Belangrijk bij het opstellen van een veiligheidsplan is:

- * Wat gebeurt er precies in het gezin/systeem?
- * Identificeer gevaar (wie, wat, waar, wanneer, hoe?)
- * Identificeer beschermende factoren
- * Spreek af wanneer het veiligheidsplan geëvalueerd/bijgesteld wordt en wie de regie heeft¹²

Als je als professional nog nooit een veiligheidsplan hebt opgesteld, vraag dan advies aan Veilig Thuis.

Werken aan stabiele veiligheid met een hulpverleningsplan voor risico-gestuurde zorg

Stabiele en structurele veiligheid wordt bereikt door risicofactoren te inventariseren die een belangrijke rol spelen bij ouderenmishandeling. Op basis hiervan kan een plan opgesteld worden. Het is belangrijk om de risicofactoren te prioriteren. Wat is belangrijk om direct aan te pakken zodat er veiligheid ontstaat? Dit kan bijvoorbeeld het opbouwen van een steunend netwerk zijn bij een overbelaste mantelzorger, het regelen van een mentor of bewindvoerder bij financieel misbruik of het betrekken van een casemanager dementie voor meer kennis op het gebied van dementie.

Werken aan herstel van de individuele gezinsleden met aandacht voor trauma's

Voor het behandelen van trauma's is gespecialiseerde zorg nodig. Bij ouderen is het belangrijk om te realiseren dat blootstelling aan traumatische stress verouderingsprocessen kan versnellen. Zo kan het bijvoorbeeld een afname van cognitieve vermogens bevorderen. Door afname van het geheugen kunnen ouderen meer lijdensdruk ervaren¹³.

Werken aan stabilisatie door het evalueren en bijstellen van eerder gestelde doelen

Soms is het tussentijds nodig dat het plan wordt bijgesteld. Het is dan ook belangrijk om regelmatig te evalueren. Als eerder gestelde doelen niet bijdragen aan duurzame veiligheid, dan is het belangrijk om deze doelen bij te stellen.

Werken aan het leren omgaan met incidenten

De praktijk wijst uit dat het belangrijk is om met betrokkenen te werken aan het leren omgaan met mogelijke nieuwe incidenten. In een plan wordt beschreven en vastgelegd wat betrokkenen doen als hier in de toekomst sprake van is.

12 Vogtländer & Van Arum, 2016.

13 "Ptss bij ouderen: epidemiologische aspecten, diagnostiek en behandeling", Smid, G.E., in psyfar, vakblad voor medische professionals, juni 2013, nummer 2

Wat zijn mogelijkheden als het vrijwillig kader niet leidt tot veiligheid

Iedereen wordt met 18 jaar handelingsbekwaam. Dat betekent dat je rechtshandelingen kunt doen en dat deze niet door een ander terug te draaien zijn. Voorbeelden van rechtshandelingen zijn: een koopovereenkomst sluiten, geld of sieraden weggeven, een lening sluiten of een testament opmaken. Alleen de rechter kan de handelingsbekwaamheid beperken of wegnemen. De enige reden voor het beperken van de handelingsbekwaamheid is als iemand door een ziekte, een stoornis of een beperking niet meer in staat is zijn eigen belangen te behartigen. De rechter kan dan beschermingsmaatregelen opleggen. De maatregelen zijn: curatele, bewind of mentorschap.

WILSONBEKWAAM is een term die vaak naast de term van handelingsbekwaam wordt gebruikt. Wilsonbekwaam is een term uit de zorg en de hulpverlening. Iemand is wilsonbekwaam als de informatie die diegene over een behandeling krijgt, niet meer begrepen wordt. De persoon in kwestie is niet in staat een (weloverwogen) beslissing te nemen. Gevolgen van de beslissing worden niet overzien. Voorbeelden zijn als iemand erg in de war is; buiten bewustzijn is; in coma ligt; een zware verstandelijke beperking heeft of vergevorderde dementie heeft. Een zorgverlener mag niet behandelen zonder toestemming. Uitgangspunt is dat de persoon in kwestie zelf beslist. Als diegene niet meer zelf kan beslissen en de behandeling kan niet worden uitgesteld, dan kan een vertegenwoordiger worden gevraagd om namens de persoon in kwestie een besluit te nemen.

Beschermingsmaatregelen kunnen worden aangevraagd door de betrokkene zelf, door naaste familieleden (tot de 4de graad) en door de officier van justitie. Ook instellingen die hulp of zorg bieden of waar de betrokkene verblijft, kunnen de maatregel aanvragen. Voor hen geldt dat zij dit alleen mogen doen als de betrokkene of diens familie niet bereid of in staat is om een aanvraag te doen. Veilig Thuis heeft niet de mogelijkheid om een verzoek in te dienen, maar kan, als uit onderzoek van Veilig Thuis blijkt dat dit nodig is, de officier van justitie verzoeken dit aan te vragen.

Curatele

In geval van *curatele* wordt de betrokkene geheel handelingsonbekwaam. De door de rechter aangewezen curator behartigt de zakelijke en de persoonlijke belangen. Geeft de betrokkene, zonder medeweten en toestemming van de curator, bijvoorbeeld geld of sieraden weg, of verhuurt of verkoopt hij zijn huis, dan kan de curator deze handelingen achteraf ongedaan maken. De curator is ook de vertegenwoordiger van de betrokkene



bij zorg, behandeling en hulp. De curator beslist niet over gedwongen opname. Dat beslist de rechter.

Bewind

In geval van *bewind* worden alleen de zakelijke belangen behartigd door een bewindvoerder. De onder bewind gestelde persoon verliest de bevoegdheid om zijn vermogen te beheren. Hij/zij/hen heeft toestemming van de bewindvoerder nodig. De bewindvoerder heeft het beheer over de goederen, maar mag er alleen over beschikken met toestemming van de betrokkene of met een machtiging van de kantonrechter.

Mentor

Mentorschap is uitsluitend gericht op zorg, welzijn en behandeling. De rechter benoemt een vertegenwoordiger die zoveel mogelijk met en soms namens de oudere beslissingen neemt over zorg, verpleging, behandeling en begeleiding. Ook een mentor kan geen beslissing nemen over gedwongen opname. Dat doet de rechter.

WIE KUNNEN CURATOR, BEWINDVOERDER OF MENTOR ZIJN?

De rechter benoemt in zijn uitspraak over curatele, bewind en mentorschap meteen ook de curator, bewindvoerder of mentor. Daarbij geldt een voorkeur voor een (meerderjarig) persoon uit de familie of het netwerk van de betrokkene. Alleen als deze er niet zijn, niet beschikbaar zijn of daar niet toe in staat zijn, wordt buiten de kring van het netwerk gezocht. Mentoren, bewindvoerders en curatoren die niet uit het eigen netwerk komen, zijn soms vrijwilligers en soms professionals. De kantonrechter houdt toezicht op de curatoren, bewindvoerders en mentoren.

Informele vertegenwoordiging door partner of kinderen

Als er geen door de rechter aangewezen vertegenwoordiger is en er is ook geen levens-testament of volmacht, dan heeft de oudere geen formele vertegenwoordiger. De Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomst voorziet voor die gevallen waarin een wilsonbekwame oudere beslissingen moet nemen over zorg, begeleiding of behandeling. In dat geval kunnen naaste familieleden optreden als vertegenwoordiger van de oudere.

Ketenpartners bij aanpak ouderenmishandeling

Belangrijke partners bij de aanpak van ouderenmishandeling zijn Veilig Thuis, mantelzorgorganisaties, ouderenorganisaties, zorginstellingen, vrouwenopvang, politie en justitie, het wijkteam en vrijwilligersorganisaties. De aanpak van ouderenmishandeling richt zich op slachtoffers, plegers, mantelzorgers en omstanders.

Bij de verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden tussen organisaties moet de regie goed belegd worden. Zodat duidelijk is welke partner waarvoor verantwoordelijk is.

Veilig Thuis

De wettelijke taken van Veilig Thuis zijn:

- * Advies geven;
- * Meldingen in ontvangst nemen;
- * Onderzoek doen of er daadwerkelijk sprake is van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- * Zo nodig vervolgstappen in gang zetten;
- * Een terugkoppeling geven aan de melder.

Door het Landelijk Netwerk Veilig Thuis zijn deze taken nader uitgewerkt in het Handlingsprotocol Veilig Thuis (2019).

Mantelzorgorganisaties

Mantelzorgorganisaties ondersteunen mantelzorgers door middel van informatie, advies en praktische steun. Deze organisaties zijn een belangrijke schakel in de ketenaanpak en hebben een goed zicht op de mantelzorg in een gemeente. De organisaties voor mantelzorgondersteuning zijn aangesloten bij MantelzorgNL. Meer informatie vind je hier: [mantelzorgorganisaties in uw regio](#).

NA EEN MELDING BIJ VEILIG THUIS WORDT MET LOKALE PARTNERS AFGESPROKEN:

Zicht op veiligheid

Na overdracht door Veilig Thuis naar een lokale partner ligt de verantwoordelijkheid voor het zicht op veiligheid bij het wijkteam of de lokale aanbieder. Dat betekent dat zij zicht houden op de veiligheid van het slachtoffer en de betrokkenen door het onderhouden van contact met het gezin of huishouden en andere betrokken professionals.

Veiligheidsplan

Ook stelt de lokale partner een veiligheidsplan op. Als er (specialistische) vormen van ondersteuning, hulp en behandeling nodig zijn, dan zorgt het lokale wijkteam voor indicering en de juiste inzet.

Casusregie

Het is belangrijk om in elke casus af te spreken en vast te leggen wie de casusregie voert. De casusregisseur brengt de risicofactoren in kaart en de schade die leden van het gezin/huishouden als gevolg van geweld hebben opgelopen. In het hulpverlenings- en herstelplan legt de casusregisseur vast welke vormen van ondersteuning, hulp of behandeling nodig zijn om deze problemen aan te pakken. De casusregisseur zorgt voor afstemming en samenwerking tussen alle betrokken partijen. De casusregisseur is verantwoordelijk voor het zicht op de veiligheid van alle leden van het gezin of huishouden.

Ouderenorganisaties

In veel gemeenten zijn ouderenorganisaties actief. Over het algemeen richten zij zich op het behartigen van de belangen van ouderen. Daarnaast organiseren zij activiteiten. Veel ouderenorganisaties hebben vrijwilligers die bij ouderen thuishouden. De ouderenorganisaties zijn over het algemeen goed op de hoogte van de situatie van ouderen.

Politie en het OM

De politie en het OM spelen een belangrijke rol in het beschermen van slachtoffers en dragen bij aan het creëren van veiligheid. Zo doen zij onderzoek naar incidenten van ouderemishandeling en dragen bij aan de strafrechtelijke aanpak van plegers van geweld. Het OM speelt een rol bij de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg bij psychische aandoeningen, zoals bij personen met verward gedrag. Het OM speelt ook een rol bij de wet zorg en dwang bij psychogeriatrische aandoeningen, zoals personen met dementie.

Casemanager dementie

Een casemanager dementie heeft specifieke kennis over de ziekte dementie. Ze bieden informatie en advies en praktische en emotionele ondersteuning voor mantelzorgers. Ook zorgen ze voor eventuele indicaties en schakelen ze ketenpartners in voor diagnostiek en hulp.

Vrijwilligersorganisaties

Vrijwilligers zijn 'de oren-en-ogen' achter de voordeur. Zij komen bij ouderen thuis en spelen daarom een belangrijke rol bij het signaleren van zorgelijke situaties.

Migrantenorganisaties

Specifieke aandacht voor migrantenouderen is belangrijk. Je kan hiervoor lokale of landelijke organisaties benaderen.

Financiële partners

Financiële partners, zoals notarissen, banken en organisaties voor mentorschap en bewindvoering, spelen een belangrijke rol bij het signaleren en voorkomen van financieel misbruik. Zij organiseren zich in een Financiële Alliantie. Niet in elke gemeente is al een Financiële Alliantie actief. Meer informatie: [Lokale Allianties](#)



ALGEMENE ACTIVITEITEN EN AANDACHTSPUNTEN OUDEREN-MISHANDELING; EEN INTEGRALE AANPAK

Een goede samenwerking tussen het sociaal domein en het veiligheidsdomein is, net als bij huiselijk geweld, ook bij ouderenmishandeling nodig. Het veiligheidsbeleid kent afspraken met politie en Openbaar Ministerie wat betreft bescherming van slachtoffers en het opsporen en vervolgen van plegers. Het stafrecht kan nodig zijn om het geweld te stoppen en duurzame veiligheid te bieden. Bijvoorbeeld als de pleger verslaafd is of vanwege eerdere delicten die bekend zijn bij justitie of politie. Bij het opleggen van justitiële en/of bestuurlijke maatregelen (tijdelijk huisverbod, contactverbod, straatverbod) en bij maatregelen voor het verplicht volgen van een hulpverleningstraject is het belangrijk dat er een goede samenwerking is met (zorg-) organisaties en de reclassering.

In veel regio's zijn (Zorg- en) Veiligheidshuizen waarbij verschillende organisaties samenwerken voor een integrale domeinoverstijgende aanpak.

RELEVANTE WETTELIJKE KADERS VOOR PROFESSIONALS

Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De meldcode helpt professionals bij vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling. Aan de hand van 5 stappen bepalen professionals of ze een melding moeten doen bij Veilig Thuis en of er voldoende hulp kan worden ingezet.

Wet tijdelijk huisverbod

Tijdelijke ontzegging tot de toegang van de woning voor een persoon van wie een ernstige dreiging huiselijk geweld uitgaat. Het is een taak van de burgemeester om een huisverbod op te leggen.

Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg

De Wet regelt het verlenen van verplichte zorg aan mensen met een psychische aandoening.

Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening.

Aandachtspunten aanpak ouderenmishandeling

Inleiding

Veel professionals vinden het ingewikkeld om te werken met geweldsproblematiek. En dat is goed te begrijpen. Werken met geweldsproblematiek is ook niet eenvoudig. Het vraagt niet alleen specifieke kennis over de aanpak van geweld in de integrale ketenaanpak, maar ook een doordachte visie ten aanzien van geweld en (on-) veiligheid. Het bespreken van ouderenmishandeling vraagt daarnaast specifieke vaardigheden. Professionals moeten zowel de relatie behouden als tegelijkertijd een standpunt durven innemen over grensoverschrijdend gedrag. In dit hoofdstuk geven we enkele aandachtspunten mee en verwijzen we regelmatig naar methoden en literatuur voor verdere verdieping.

EEN RONDGANG LANGS DE PRAKTIJK

Movisie heeft met professionals uit de praktijk gekeken naar de aanpak van ouderenmishandeling. Centraal stond hierbij de vraag: wat gaat goed en wat kan verbeterd worden? De professionals (n=25) zijn gevraagd om aan de hand van een vragenlijst te reflecteren op een (anonieme) casus uit hun eigen praktijk. Een analyse op deze casusreflecties laat zien dat het kennisniveau goed op peil is. Het is over het algemeen goed bekend wat ouderenmishandeling is, wat signalen zijn en welke interventies nodig zijn bij acute en/of structurele onveiligheid. Als we inzoomen op de integrale ketenaanpak zien we echter ontevredenheid ontstaan. Hoewel er ook veel wél goed gaat, zien we dat er nog te weinig met één plan wordt gewerkt. Bij ongeveer 30% ontbreekt een (gezamenlijk) plan van aanpak. Ook zien we dat professionals kritisch zijn over de samenwerking. Deze verloopt óf niet goed óf er is te weinig vertrouwen in de deskundigheid van andere professionals. Als laatste blijkt uit de reflecties dat er nog te weinig geëvalueerd wordt met cliënten. In sommige gevallen, zoals bij vergaande dementie of zorgmijders, is dit goed voor te stellen. Tegelijkertijd is het uitermate belangrijk dat professionals zoveel mogelijk aandacht besteden aan cliënttevredenheid. Een goede alliantie tussen cliënt en professional is belangrijk voor het realiseren van positieve hulpverleningsprocessen en -resultaten¹⁴.

14 Werkzame factoren in de jeugdhulpverlening: Alliantie, cliëntfactoren en professionalfactoren; een overzicht van projectresultaten, meetinstrumenten en aanbevelingen, Marion van Hattum & Marieke de Greef (HAN) Rachel van der Rijken, Milou Golbach & Ron Scholte (Praktikon), 2019



Specialistische kennis is nodig in de integrale ketenaanpak

Bij een integrale ketenaanpak werken verschillende professionals met elkaar samen aan één plan¹⁵. De regievoerder is, samen met de samenwerkingspartners, verantwoordelijk voor het opstellen van een probleemanalyse en een gezamenlijk plan en voert daarbij de regie over uitvoering van het plan¹⁶. De veiligheid én bescherming van het slachtoffer moet daarbij altijd voorop staan¹⁷. Het is belangrijk dat bij de integrale aanpak de juiste experts betrokken zijn. Professionals moeten een veiligheidsplan kunnen opstellen en ze moeten beschikken over kennis over geweldsdynamiek, risicotaxatie en bescherming en over systeemgericht werken.

MEER LEZEN:

In 'Oud Leed' beschrijven Royers en van Bavel¹⁸ de geweldsdynamiek en onderliggende mechanismes bij ouderenmishandeling. Specifieke aandacht wordt besteed aan de invloed van gehechtheidsstijlen op het ontstaan van ouderenmishandeling. Zij beschrijven daarnaast welke emoties het werken met geweldsproblematiek oproept bij professionals en welke competenties dit vraagt. In het Basisboek Huiselijk Geweld¹⁹ wordt aandacht besteed aan verschillende vormen van geweld, de geweldsdynamiek, het bespreken van geweld met betrokkenen en het innemen van een standpunt.

Attitude geweld en (on-)veiligheid

Het werken met slachtoffers en plegers roept zeker bij beginnende professionals een heftige reactie op. Vaak hebben professionals als eerste reflex 'het gedrag moet veranderen en het geweld moet direct stoppen'. Dit wordt ook wel de reparatiereflex²⁰ van de professional genoemd. Tegelijkertijd blijkt uit de praktijk, dat professionals het ingewikkeld vinden om zonder oordelen en meervoudig partijdig aan alle betrokkenen hulp te bieden. Het is daarom belangrijk dat er in teams en in organisaties in intervisies aandacht wordt besteed aan overdacht en tegenoverdracht en aan secundaire traumatisering.

15 [Werkzame-elementen-bij-integraal-werken.pdf \(movisie.nl\)](#)

16 [De Regisseur | Regie Sociaal Domein | Toezicht Sociaal Domein](#)

17 [Kwaliteitskader MDA++ | Movisie](#)

18 Oud leed, basisboek ouderenmishandeling, Royers, T. en Bavel, van M. (2011)

19 Basisboek Huiselijk Geweld, Janssen, H., Wentzel, W., Schakenraad, W. (2019)

20 Een term die gebruikt wordt binnen de motiverende gespreksvoering.

Vaardigheden

In de praktijk blijkt dat veranderingen niet altijd makkelijk te realiseren zijn. Professionals moeten rekening houden met weerstand, zorgmijdend gedrag of loyaliteitsconflicten van betrokkenen. Dit vraagt specifieke vaardigheden van professionals. Het is bekend²¹ dat stijl van werken en de houding van professionals belangrijk is bij een gedragsverandering. Een directieve en confronterende manier van gespreksvoering roept weerstand of verzet op. Een reflectieve en ondersteunende manier bij het voeren van gesprekken doet de weerstand verminderen en motivatie voor verandering versterken.

Tegelijkertijd is het belangrijk dat professionals ook een standpunt durven innemen. Het is de kunst dit op een zodanige manier te doen dat je zowel contact houdt met betrokkenen als tegelijkertijd de grens aangeeft als gedrag grensoverschrijdend is. Het basisboek Huiselijk geweld (Janssen, Wentzel en Schakenraad, 2019 Coutinho, Bussum) gaat in op het bespreekbaar maken van huiselijk geweld. Het gespreksmodel dat hierin beschreven wordt, helpt bij het aangaan van gesprekken rond ouderenmishandeling.

De methode Motiverende gespreksvoering²² is een erkende methode, die de kans op gedragsverandering vergroot. Ook is bekend dat een goede alliantie²³ de hulpverleningsresultaten verhoogt²⁴. Hoe beter professionals hun handelen afstemmen op cliënten, hoe groter de cliëntbetrokkenheid.

In het basisboek Huiselijk geweld staat een gespreksmodel met daarin zeven-stappen voor het bespreken van geweld met aandacht voor het lef om een standpunt in te nemen en tegelijkertijd in contact te blijven met de client. Ook de informatie over overdracht en tegenoverdracht en het voorkomen van secundaire traumatisering komt aan bod. Dit levert onderliggende informatie en praktische tips op voor professionals. Het is belangrijk om als professional goed voor jezelf te zorgen. Als laatste wordt in het basisboek ook aandacht geschonken aan de vernieuwde meldcode en de AVG wetgeving.

21 Luborsky, McLellan, Woody, O'Brien & Auerbach, 1985; Miller, Taylor & West, 1980; Truax & Carkhuff, 1967; Truax & Mitchell, 1971; Valle, 1981

22 [Methodebeschrijving Motiverende gespreksvoering \(movisie.nl\)](#)

23 Een alliantie staat enerzijds voor de persoonlijke alliantie, dat wil zeggen de emotionele band tussen professional en cliënt, en anderzijds staat het voor de taakalliantie, dat wil zeggen de mate van overeenstemming over het doel en de aanpak. Zie ook: [Wat werkt bij integraal werken in de wijk, Movisie](#)

24 Werkzame factoren in de jeugdhulpverlening: Alliantie, cliëntfactoren en professionalfactoren; een overzicht van projectresultaten, meetinstrumenten en aanbevelingen, Marion van Hattum & Marieke de Greef (HAN) Rachel van der Rijken, Milou Golbach & Ron Scholte (Praktikon), 2019



Bijlage 1

Toolkit ouderenmishandeling, ontspoorde mantelzorg en financieel misbruik

In onderstaande toolkit noemen wij bij ouderenmishandeling(kolom 1) alle organisaties die een rol spelen bij preventie en aanpak van ouderenmishandeling in brede zin. We gaan daarnaast specifiek in op ontspoorde mantelzorg en financieel misbruik. Bij ontspoorde mantelzorg en financieel misbruik noemen wij alleen de partijen die zich bezighouden met deze specifieke vormen van ouderenmishandeling. Ook geven we suggesties voor acties die de gemeente kan ondernemen.

Dit zijn concrete tips en adviezen om na te gaan welke onderdelen in jouw gemeente al goed geregeld zijn en waar nog aanvullende acties nodig zijn.

	Ouderenmishandeling algemeen (fysiek, psychisch, seksueel, verwaarlozing)	Ontspoorde mantelzorg	Financieel misbruik
Wie zijn betrokken?	Gemeente Ouderenorganisaties ²⁵ Thuiszorg Welzijnsorganisaties Wijkteams Huisarts Opvang Politie Veilig Thuis	Steunpunten Mantelzorg Veilig Thuis	Banken Notarissen Curatoren Bewindvoerders Vrijwilligers thuisadministratie Veilig Thuis

²⁵ Hieronder ook zorgcoöperaties en organisatie voor specifieke groepen, waaronder, Zonnebloem, NOOM en COC.

	Ouderenmishandeling algemeen (fysiek, psychisch, seksueel, verwaarlozing)	Ontspoorde mantelzorg	Financieel misbruik
Tips beleid – algemeen	<p>Stel een uitvoeringsplan op met daarin aandacht voor preventie, (vroeg) signalering, herstel en nazorg.</p> <p>Volg in dit plan de <u>Visie gefaseerde ketenzorg</u> (Van Arum en Vogtländer).</p> <p>Benoem in dit plan de samenhang tussen diverse gemeentelijke thema's: veiligheid, armoede, bijstand, schuldhelpverlening en eenzaamheid.</p> <p>Maak goede afspraken tussen Veilig Thuis, de politie en andere partijen.</p> <p>Maak gebruik van het kwaliteitskader 'werken aan veiligheid voor lokale teams'.</p> <p>Benoem het specifieke element van de autonomie van volwassenen waardoor ingrijpen soms moeilijk is. Heb daarin ook oog voor de rol van plegers.</p> <p>Besteed in het plan ook aandacht aan migrantengroepen, waarvoor soms een specifieke aanpak nodig is .</p> <p>Maak bij het opstellen van het plan gebruik van de <u>Handreiking preventie en aanpak ouderenmishandeling</u> (VNG, 2015).</p> <p>Ook het onderzoek <u>Nog een weg te gaan</u> (Regioplan 2018) bevat belangrijke informatie.</p> <p>Voor de rol van vrijwilligers(organisaties), zie <u>Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling</u> (Verwey-Jonker Instituut, 2015).</p>	<p>Zorg voor diverse mogelijkheden van respijtzorg om mantelzorgers te ondersteunen ter voorkoming van ontspoorde mantelzorg. Geef hier ruim bekendheid aan.</p>	



	Ouderenmishandeling algemeen (fysiek, psychisch, seksueel, verwaarlozing)	Ontspoorde mantelzorg	Financieel misbruik
Preventie en voorlichting			
Tips uitvoering	<p>Zorg voor publieksvoorlichting over huiselijk geweld met speciale aandacht voor ouderenmishandeling en de rol die Veilig Thuis kan spelen bij adviesvragen.</p> <p>Dit kun je doen via huis-aan-huisbladen en sociale media en je gemeente website.</p> <p>Besteed jaarlijks ook aandacht aan de Internationale dag tegen ouderenmishandeling op 15 juni, wanneer wereldwijd aandacht wordt gevraagd voor het geweld tegen ouderen.</p> <p>Geef Veilig Thuis de opdracht om via ouderenorganisaties voorlichting te geven aan ouderen.</p> <p>Breng in beeld waarom het onderwerp zo'n taboe is.</p> <p>Houd specifiek rekening met laaggeletterden: 'talige' boodschappen bereiken hen soms niet. Zie bijvoorbeeld dit artikel: <u>"Ik weet niet wat lockdown betekent"</u></p> <p>Zie ook de <u>toolkit</u> behorende bij de publiekscampagne over ouderenmishandeling.</p> <p>Beeldmateriaal zegt soms meer dan cijfers. Gebruik bijvoorbeeld het voorlichtingspakket <u>'Je ziet het pas als je het gelooft.'</u></p>	<p>Zorg voor voorlichting aan mantelzorgers over risico's op overbelasting door steunpunten mantelzorg.</p> <p>Zorg voor publieksvoorlichting via huis-aan-huisbladen, sociale media en de website van je gemeente.</p> <p>Veilig Thuis geeft voorlichting aan ouderen via seniorenorganisaties.</p>	<p>Zorg voor voorlichting aan ouderen over veilig bankieren door bankadviseurs en door vrijwilligers van seniorenorganisaties.</p> <p>Wees bewust dat bankadviseurs ook bij ouderen thuis komen.</p> <p>Maak daarbij gebruik van de <u>Informatiebox financieel veilig ouder worden.</u></p> <p>Een goed voorbeeld is de <u>Toolkit voorkom financiële uitbuiting voor professionals, ouderen en informele zorgers in Regio IJsselland.</u></p> <p>Voor meer informatie kun je ook de <u>Checklist voorkomen van financiële uitbuiting</u> bekijken.</p>

	Ouderenmishandeling algemeen (fysiek, psychisch, seksueel, verwaarlozing)	Ontspoorde mantelzorg	Financieel misbruik
Eerder en beter in beeld			
Tips uitvoering	<p>Stimuleer dat organisaties zorgen voor een aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling binnen hun organisatie.</p> <p>Zorg voor kennis bij het Wmo-loket.</p> <p>Zorg dat er per wijkteam een aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling is.</p> <p>Stimuleer ouderenorganisaties om ouderenadviseurs aan te stellen en te trainen op signaleren ouderenmishandeling via deze online training Veilig ouder worden.</p> <p>Bevorder regionaal de samenwerking tussen Veilig Thuis en politie.</p> <p>Vraag gesubsidieerde organisaties naar het gebruik van de meldcode bij ouderenmishandeling. Zorg dat deze organisaties dit in hun jaarlijkse verantwoording opnemen.</p>	<p>Zorg voor mantelzorgbeleid met ondersteuningsmogelijkheden, denk bijvoorbeeld aan respijt zorg.</p> <p>Zie ook Handreiking basisaanpak ontspoorde mantelzorg voor gemeenten.</p> <p>Neem het initiatief tot het opzetten van een consultatienetwerk.</p> <p>Zorg dat in het wijkteam aandacht is voor de risico's op overbelasting bij mantelzorgers. En daarbij behorende risico's op ontsporing.</p> <p>Stimuleer het gebruik van een Signalenkaart ontspoorde mantelzorg.</p> <p>Zorg regionaal voor samenwerking tussen VT en steunpunten mantelzorg.</p>	<p>Stimuleer en ondersteun de opzet van een lokale alliantie voor preventie en aanpak van financieel misbruik. Zie bijvoorbeeld de lokale alliantie Meppel.</p> <p>Stimuleer de inzet van de Toolkit starten en onderhouden van een lokale alliantie.</p> <p>Stimuleer het gebruik van de Signalenkaart financieel misbruik ouderen.</p> <p>Zie voor een overzicht van opgerichte lokale allianties: www.aanpak-ouderenmishandeling.nl/lokale-allianties.</p> <p>Ga met banken in overleg over de aanstelling van een contactpersoon bij wie Veilig Thuis kan informeren of bepaalde transacties ongebruikelijk zijn. De grote banken hebben al een dergelijke contactpersoon.</p>
Stoppen en duurzaam oplossen			
Tips uitvoering	<p>Aanbod hulpverlening directe veiligheid:</p> <p>Zorg voor crisisopvang. Dit kan bijvoorbeeld via een noodbed in een verzorgings- of verpleeghuis.</p> <p>Zet het huisverbod in als belangrijke time-out maatregel.</p> <p>Bevorder inzet justitiële interventie (contactverbod, straatverbod, vervolging, etc.).</p> <p>Aanbod duurzame veiligheid en herstel: Bevorder dat de hulpverlening gericht is op de aanpak van de oorzaken van geweld.</p> <p>Zie bijvoorbeeld Verbind voor het kind, een filmpje dat (in aangepaste vorm) ook toegepast kan worden op problemen die te maken hebben met ouderenmishandeling.</p> <p>Bevorder de ondersteuning van ouderen door inzet vrijwilligers.</p>	<p>Ontspoorde mantelzorg is precair. Zorg voor een goede verbinding tussen zorg en veiligheid, om met elkaar de juiste interventies te kunnen bepalen.</p> <p>Een voorbeeld van zo'n verbinding is het Veiligheidshuis.</p> <p>Bevorder dat het wijkteam oog heeft voor de oudere waar ontspoorde mantelzorg plaatsvindt.</p> <p>Bevorder het gebruik van tools zoals Toolkit Als mantelzorg ontspooert, Zorgladder mantelzorg, en Stappenplan de Meldcode bij ontspoorde mantelzorg.</p> <p>Zorg voor een goed beeld van alleenstaande ouderen in de gemeente en bevorder dat er vrijwillige en professionele aandacht (wijkteam) voor is.</p>	<p>Bevorder het aanstellen van curatoren.</p>



Bijlage 2

Signalen Ouderenmishandeling²⁶

Psychische mishandeling

- * gedragsveranderingen,
- * depressieve klachten,
- * angstklachten

Financieel misbruik

- * gebrek aan standaard (medische) voorzieningen,
- * verdwijnen van bezittingen,
- * schulden

Fysieke mishandeling

- * onverklaarde onderhuidse bloeditstoringen,
- * botbreuken,
- * De verwondingen passen niet bij de toedracht

Verwaarlozing

- * onbehandelde doorligplekken,
- * slechte hygiëne,
- * ondervoeding,
- * verwaarloosd huishouden

Seksueel misbruik

- * onverklaarde onderhuidse bloeditstoringen in genitaal gebied,
- * bloedvlekken in ondergoed,
- * onverklaarde seksueel overdraagbare aandoeningen

26 [Factsheet-ouderenmishandeling.pdf \(movisie.nl\)](#)

Bijlage 3

Tips om financieel misbruik te voorkomen

Om financieel misbruik te voorkomen kunnen ouderen de informatie box bestellen:
Financieel Veilig Ouder Worden Worden

De financiële checklist²⁷ is gemaakt om samen met de oudere te kunnen bekijken hoe de financiën geregeld kunnen worden als hij/zij/hen dit zelf niet meer kan. Zo kunnen problemen met betrekking tot financieel misbruik in de toekomst worden voorkomen. De vragen geven inzicht in wat al geregeld is en welke zaken aanvullend geregeld kunnen worden. Zaken kunnen al dan niet in overleg met de naasten, de bank of een notaris vastgelegd worden.

Praktische tips vind je in de handreiking die is opgesteld door Veilig Thuis²⁸: Veilig Thuis, Amsterdam - Amstelland. Financieel misbruik bij ouderen Wat u als professional en/of vrijwilliger moet weten.

27 Veilig Thuis, Amsterdam - Amstelland. Financieel misbruik bij ouderen Wat u als professional en/of vrijwilliger moet weten.

28 Veilig Thuis, Amsterdam - Amstelland. Financieel misbruik bij ouderen Wat u als professional en/of vrijwilliger moet weten.

Bijlage 4

Inzet aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling

Aandachtsfunctionarissen zijn inmiddels niet meer weg te denken uit organisaties die met de verplichte meldcode werken. De aandachtsfunctionaris kan zorgen voor kwaliteit van de organisatie op het gebied van aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Voor het onderwerp ouderenmishandeling is een dergelijke functie nog vrij onbekend. Hieronder beschrijven we de meerwaarde en de rol van de aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling.

Wie is de aandachtsfunctionaris?

De aandachtsfunctionaris is binnen de eigen organisatie de deskundige persoon op het gebied van ouderenmishandeling. Deze persoon fungeert als klankbord en geeft ondersteuning aan collega's die ouderenmishandeling vermoeden. Hij/zij/hen heeft vaak de regie bij zorgelijke situaties en is daarbij vaak ook contactpersoon voor ketenpartners. Daarnaast zorgt de aandachtsfunctionaris ervoor dat de meldcode in de organisatie wordt geïmplementeerd en geborgd.

Taken en competenties van de aandachtsfunctionaris

De taken van de aandachtsfunctionaris zijn grofweg in te delen in uitvoerende taken en beleidsmatige taken. Het gaat onder andere om het ondersteunen, adviseren, trainen, begeleiden, motiveren en informeren van collega's. Daarnaast gaat het ook om het uitvoeren en het gebruik van de meldcode.

Het is belangrijk dat degene die deze functie vervult voldoende basiskennis heeft over ouderenmishandeling en weet welke andere professionals of bronnen geraadpleegd kunnen worden wanneer verdiepende kennis nodig is.

Het is voor iedere aandachtsfunctionaris van belang om in ieder geval kennis te hebben van onderstaande punten:

- * De stappen van de meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling;
- * Achtergronden ouderenmishandeling, signalen en gevolgen;
- * Recente (wetenschappelijke) literatuur;
- * Landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen;
- * Weerstand die professionals kan belemmeren om te handelen;
- * Relevante methoden voor risicotaxatie;
- * Relevante beroepscode's en protocollen;
- * Wettelijke verplichtingen, zoals privacyreglementen.

Bijlage 5

Ouderenmishandeling in instellingen

Ook in instellingen komt ouderenmishandeling voor, zoals ook blijkt uit de studie van Movisie en Beke [Ouderenmishandeling in intramurale zorginstellingen](#) (2019). Ouderenmishandeling in instellingen valt niet onder de bevoegdheden van Veilig Thuis. Hieronder lees je meer over wat je kunt doen en waar je meer informatie kunt vinden.

Leidraad Veilige Zorgrelatie

Hoewel veel beroepskrachten en vrijwilligers in instellingen met toewijding voor cliënten zorgen, komt grensoverschrijdend gedrag of mishandeling ook daar voor. De [Leidraad Veilige zorgrelatie, een handreiking voor beleidsmakers en bestuurders van zorgorganisaties in de langdurige zorg](#), biedt handvatten om dit gedrag te voorkomen en om te handelen als het zich voordoet. De Leidraad is te gebruiken voor het maken of aanscherpen van beleid en afspraken binnen de organisatie, en is in samenwerking met de praktijk ontwikkeld.

Checklist veiligheidszorg

De Stichting M.C. van Beek, Movisie en Marijke Lammers 'Bejegeningsvraagstukken' ontwikkelden een checklist om (startende) kleine instellingen, waaronder die voor ouderenzorg, te ondersteunen bij hun veiligheidsbeleid. De checklist is gebaseerd op praktijkervaring en wettelijke vereisten. Hij bevat aandachtspunten voor de veiligheid in de interactie tussen bewoners onderling en tussen medewerkers en bewoners.

Zie: [Sociale veiligheid in kleine woonvormen](#)

Het [Waarschuwingsregister Zorg en Welzijn](#) voor intramurale settings helpt een veilige zorgrelatie te garanderen.

Bijlage 6

Extra informatie

Meer informatie over de aanpak van ouderenmishandeling kun je vinden onder verschillende websites.

Hieronder vind je een overzicht:

- * [Ik vermoed huiselijk geweld](#)
- * [Ouderenmishandeling op de kaart](#)
- * [Online training Veilig Ouder Worden voor vrijwilligers](#)
- * [Factsheet ouderenmishandeling](#)
- * [Financieel misbruik – Aanpak ouderenmishandeling](#)
- * [Lokale allianties](#)
- * [Aard en omvang ouderenmishandeling](#)

Om een mantelzorgsituatie in balans te brengen zijn er diverse tools ontwikkeld:

- * Kijk op de website www.mantelzorg.nl voor informatie over [respijtzorg](#).
- * Kijk voor ondersteuning van zwaar belaste mantelzorgers op [vervangende zorg](#).
- * [Voor begeleiding van families vind je informatie op www.expertisecentrumfamiliezorg.nl.](#)
- * Op de website van Movisie vind je meer informatie over de [mantelscan](#).
- * Meer informatie over een [sterk sociaal netwerk](#) vind je ook op de website van Movisie.
- * De training [Natuurlijk, een netwerkcoach](#) is voor organisaties die vrijwilligers opleiden tot coach.
- * Informatie over mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid vind je op www.werkenmantelzorg.nl.
- * Informatie over de methode [Maatjes voor mantelzorgers](#) is voor welzijnsorganisaties en steunpunten mantelzorg die willen werken met maatjes voor mantelzorgers.

Landelijke vakgroep voor aandachtsfunctionarissen kindermishandeling (LVAK)

De landelijke vakgroep voor aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld en kindermishandeling is één van de opleiders van aandachtsfunctionarissen. Ze hebben specifieke opleidingen en trainingen voor aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling. Kijk eens bij de LVAK: lvak.nl/trainingen/training-aandachtsfunctionaris-ouderenmishandeling-huiselijk-geweld.

Serious game voor preventie van ouderenmishandeling 'Wie helpt?'

Een game van de Brabantse zorgorganisatie [Tante Louise](#), die als doel heeft het grote publiek bewust te maken van de vele gezichten van ouderenmishandeling. Van fysiek geweld tot financiële uitbuiting, van treiteren of beledigen tot verwaarlozing of zelfs seksueel misbruik.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken