



Ouderenmis(be)handeling

meer dan lichamelijk geweld alleen

Informatiebrochure voor hulp- en dienstverleners

meldpunt
Bezorgd?

Inhoudsopgave	pag. 1
Voorwoord	pag. 2
Hoofdstuk 1: Informatie over ouderenmishandeling Hoe vaak komt ouderenmishandeling voor? Soorten ouderenmishandeling	pag. 3
Hoofdstuk 2: Risicofactoren en signalen Risicofactoren Signalen	pag. 5
Hoofdstuk 3: De pleger Kenmerken van de pleger Oorzaken gedrag pleger	pag. 8
Hoofdstuk 4: Meldpunt Bezorgd? Werkwijze Privacy	pag. 10
Samenvatting per hoofdstuk	pag. 14



Voorwoord

Deze brochure gaat over ouderenmishandeling en is bestemd voor alle hulp- en dienstverleners die met gevallen van ouderenmishandeling geconfronteerd kunnen worden. In de brochure wordt antwoord gegeven op vragen als wat zijn risicofactoren en wat zijn de kenmerken van een pleger. Ook de werkwijze komt aan bod te beginnen bij het melden van ouderenmishandeling bij Meldpunt Bezorgd?

Met een startbijeenkomst in maart 2007 is een startschot gegeven voor de aanpak van ouderenmishandeling binnen Delft, Westland, Midden Delfland en Pijnacker-Nootdorp. De bijeenkomst is een initiatief van de initiatiefgroep ouderenmishandeling bestaande uit diverse partijen uit het veld. Door de partners uit de initiatiefgroep is tevens een convenant ondertekend waarin de werkwijze met betrekking tot ouderenmishandeling is vastgelegd.

De initiatiefgroep ouderenmishandeling bestaat uit:

- Gemeente Delft
- Stichting Kwadraad
- Meldpunt Bezorgd?
- Stichting Ouderenwerk Delft
- Careyn (Maatzorg incl. Bureau Informele Zorg)
- Pieter van Foreest
- GGZ Delfland
- GGD Zuid-Holland West

De initiatiefgroep heeft ouderenmishandeling op de agenda gezet en hoopt samen met alle organisaties die vanuit hun doestelling en professie te maken hebben met ouderen, de aanpak te verbreden.

Voor vragen over de brochure of over de aanpak ouderenmishandeling kunt u terecht bij:

Hans Vlaanderen, Gemeente Delft



Hoofdstuk 1

Informatie over ouderenmishandeling

Hoe vaak komt ouderenmishandeling voor?

Ouderenmishandeling is een vorm van huiselijk geweld. Uit onderzoek is gebleken dat 5,5 % van de zelfstandig wonende ouderen (55+) in Nederland wel eens wordt geconfronteerd met enige vorm van mishandeling¹. Bij dementerende ouderen ligt dit percentage zelfs rond de 30 %. Op 1 januari 2006 had Delft 23.000 inwoners van 55 jaar en ouder (23,9 % bevolking). Dat zou dus betekenen dat als we hier 5,5% van nemen, er **ongeveer 1375 ouderen** met enige vorm van mishandeling in aanraking komen. Genoeg reden dus om het probleem voor het voetlicht te brengen.

De definitie van ouderenmishandeling die wij hier gebruiken is die van het Nederlands centrum Geestelijke volksgezondheid (NcGv):

Onder mishandeling van een oudere persoon (55 jaar of ouder) verstaan wij al het handelen of het nalaten van handelen van al degenen die in een persoonlijke of professionele relatie met de oudere staan, waardoor de oudere persoon (herhaaldelijk) lichamelijke en/of psychische en/of materiële schade lijdt, dan wel vermoedelijk lijden zal, en waarbij van de kant van de oudere sprake is van een vorm van gedeeltelijke of volledige afhankelijkheid.

Bij veel gevallen van ouderenmishandeling is er sprake van ontspoorde zorg. Overbelasting, onmacht en gebrek aan waardering bij de (mantel)zorger kunnen leiden tot misstanden. Er is in deze gevallen geen kwade opzet in het spel. Ook de pleger is in zo'n geval slachtoffer en hulp aan de pleger kan indirecte hulp voor het slachtoffer betekenen.

Er zijn echter ook plegers die willens en wetens ouderen mishandelen. Hierbij gaat het vaak om financiële of seksuele mishandeling, zaken waar vaak de politie aan te pas moet komen. Het kan gebeuren dat de verschillende vormen van ouderenmishandeling naast elkaar voorkomen (bijvoorbeeld: een oudere die financieel wordt benadeeld en ook nog eens bedreigd wordt om hierover te zwijgen).

Soorten ouderenmishandeling

Hieronder staan de verschillende vormen van mishandeling waarmee ouderen in aanraking kunnen komen²:

¹ Comijs, H.C. e.a.. *agressie tegen en benadeling van ouderen. Een onderzoek naar ouderenmishandeling*. Vrije universiteit Amsterdam. Enschede, 1996

² Ramkema, H. *Signaal op rood; ouderenmis(be)handeling bij de mensen thuis*. NIZW, 1996

1. Verwaarlozing.

Bijvoorbeeld: het onthouden van lichamelijke en/of medische zorg en/of voeding, het onthouden van geestelijke aandacht, tekort aan liefde. Dit kan zich uiten in ondervoeding, uitdroging, slechte hygiëne, doorligwonden, gevoelens van eenzaamheid, depressiviteit.

2. Lichamelijke mishandeling.

Bijvoorbeeld: schoppen, slaan, knijpen, hardhandig contact, vastbinden op een stoel. Dit kan zich uiten in blauwe plekken, schrammen, zwellingen, kneuzingen, striemen aan polsen en enkels.

3. Psychische mishandeling.

Bijvoorbeeld: uitschelden, beledigen, kleineren, treiteren, bevelen, beschuldigen, dreigen, sarren. Dit kan zich uiten in gevoelens van angst, verdriet, woede maar ook in apathie, schuchterheid en verwardheid.

4. Uitbuiting.

Bijvoorbeeld: het wegnemen of gebruiken van bezittingen van de oudere, met als doel het eigen gewin, diefstal van geld, waardevolle spullen, gedwongen veranderingen in het testament. Dit kan zich uiten in geldproblemen, geen geld hebben om iets extra's te doen, schulden.

5. Seksueel misbruik.

Bijvoorbeeld: seksuele handelingen verrichten met of in bijzijn van de oudere, die door hen niet worden gewenst, exhibitionisme, betasten, kussen, verkrachten.

Dit kan zich uiten in pijn, jeuk en/of bloedingen in vaginaal- of anaalstreek, angst om zicht uit te kleden, angst voor aanraking.

6. Schending van de rechten.

Bijvoorbeeld: inperken van het recht op vrijheid, privacy en zelfbeschikking, de oudere verhinderen het huis te verlaten, post achterhouden, telefoon afnemen, bezoekers wegsturen. Dit kan zich uiten in sociaal isolement, gevoelens van machteloosheid en eenzaamheid.

De mishandeling kan het resultaat zijn van zowel actief (het plegen van handelingen) als passief (het nalaten van handelingen) gedrag.



Hoofdstuk 2

Risicofactoren en signalen

Risicofactoren

Er zijn enkele factoren die het risico op ouderenmishandeling kunnen vergroten. Dit wil niet zeggen dat er automatisch sprake is van ouderenmishandeling indien deze factoren aanwezig zijn, maar dat er een verhoogde kans is dat ouderenmishandeling voor komt. De risicofactoren liggen op verschillende niveaus³:

- **Afhankelijkheid:** dit kan twee kanten op werken: ofwel de oudere is afhankelijk van de pleger, ofwel de pleger is afhankelijk van de oudere. Beide kan ook voorkomen. De afhankelijkheid kan verschillende vormen aannemen bijvoorbeeld:
 - financiële afhankelijkheid: slachtoffer en pleger zijn bijvoorbeeld afhankelijk van elkaar qua inkomen of huisvesting;
 - emotionele afhankelijkheid: er is sprake van een familie- of vriendenband tussen pleger en slachtoffer. Loyaliteit naar de pleger speelt een grote rol bij het niet willen melden van de mishandeling;
 - sociale afhankelijkheid: buiten de pleger ziet het slachtoffer verder geen andere mensen. Zonder de pleger is het slachtoffer eenzaam, afgesloten van de buitenwereld. Angst om het contact met de pleger te verliezen speelt een grote rol bij het niet willen melden van de mishandeling;
 - lichamelijke afhankelijkheid: de pleger zorgt voor het slachtoffer (wassen, boodschappen doen). Zonder de pleger zou het slachtoffer hulpeloos zijn. De angst om opgenomen te moeten worden speelt een grote rol bij het niet willen melden van de mishandeling.
- **Overbelasting:** de zorg van de oudere kan zoveel druk leggen op het leven van een mantelzorger, dat deze overbelast kan raken. De draaglast wordt groter dan de draagkracht en de frustratie hierover kan uitgeleefd worden op de oudere. Zowel interne als externe factoren zorgen ervoor dat de draaglast de draagkracht kan overschrijden. Interne factoren zijn bijvoorbeeld: onervarenheid als mantelzorger of frustraties over wachtlijsten in de zorg. Externe factoren zijn bijvoorbeeld: werkloosheid, relatieproblemen of schulden.
- **Familiegeschiedenis van geweld:** indien geweld 'gewoon' is binnen een gezin, kan het generatie op generatie worden doorgegeven. Mensen binnen deze gezinnen weten niet beter dan problemen op te lossen met geweld. Kindermishandeling kan leiden tot ouder(en)mishandeling.

³ Ramkema, H. Signaal op rood; ouderenmis(be)handeling bij de mensen thuis. NIZW, 1996

- **Isolement:** het hebben van weinig sociale contacten kan zowel voor de oudere als voor de pleger problemen opleveren. Als een mantelzorger niemand heeft om over zijn zorgdruk te praten, staat hij/zij er altijd alleen voor. Sociale steun kan verlichting brengen bij het zorgen voor een oudere. Door erover te praten kan de mantelzorger zijn/haar ei kwijt. Isolement van de oudere vergroot de afhankelijkheid van degene die hem/haar verzorgt, met alle gevolgen van dien. Bovendien kunnen situaties van mishandeling lang onopgemerkt blijven doordat de oudere geen contact heeft met anderen. Niemand heeft zicht op wat er zich achter de voordeur afspeelt.
- **Problemen bij de pleger:** de pleger kan soms psychische problemen of een ontwikkelingsstoornis hebben. Ook drugs-, drank- en gokverslavingen kunnen mishandeling in de hand werken. Het verantwoordelijkheidsgevoel van de pleger neemt af en zijn/haar belevingswereld kan veranderen. Gevoelens kunnen afvlakken, waardoor mishandeling in de hand gewerkt kan worden.

Signalen

Er zijn meerdere signalen die kunnen wijzen op ouderenmishandeling, maar één of enkele van deze signalen hoeft zeker niet altijd te betekenen dat er mishandeling plaatsvindt. Maak altijd een realistische, nuchtere inschatting. Het kan ook helpen om twijfelgevallen te bespreken met collegae.

Enkele gedragssignalen van de oudere kunnen zijn⁴:

- De oudere of verzorger geeft onsamenhangende en tegenstrijdige verklaringen voor lichamelijke verwondingen;
- De oudere maakt een depressieve, angstige indruk;
- De oudere ziet er onverzorgd uit en de huishouding is verwaarloosd;
- Er verdwijnen spullen en geld van de oudere;
- De oudere krijgt geen gelegenheid om alleen met de hulpverlener te praten;
- De oudere weigert samenwerking met professionele hulp- en dienstverleners of weigert hulp.

Enkele gedragssignalen van de verzorger kunnen zijn:

- De verzorger toont zich onverschillig over het wel en wee van de oudere;
- De verzorger vertoont verschijnselen van overbelasting;
- Er wordt gescholden en geschreeuwd in aanwezigheid van arts of hulpverlener of de mantelzorger is overdreven aardig tegen de oudere;
- De betrokkenen proberen de hulpverlener buiten de deur te houden.

⁴ Ramkema, H. *Signaal op rood; ouderenmis(be)handeling bij de mensen thuis*. NIZW, 1996

Voor het opmerken van signalen van ouderenmishandeling is kennis van zaken en gevoeligheid van de kant van de hulpverleners, buren of vrijwilligers nodig. Veel mensen zullen niet graag met hun verhaal naar buiten komen (vanwege schaamte of angst). In sommige gevallen zal het slachtoffer niet direct bereid zijn hulp te accepteren. Hier kunnen verschillende oorzaken aan ten grondslag liggen. Enkele oorzaken kunnen zijn:

- het slachtoffer kan wilsonbekwaam zijn;
- er kunnen schaamtegevoelens meespelen;
- de afhankelijkheid van de pleger;
- de loyaliteit naar de pleger toe;
- angst voor opname in een verzorgings- of verpleeghuis;
- bang om contact met de pleger te verliezen;
- angst voor vergelding van de kant van de pleger.

Hulp kan niet opgedrongen worden, maar het is belangrijk het slachtoffer in ieder geval goed uit te leggen wat de mogelijkheden zijn en welke keuzes er gemaakt kunnen worden. Het slachtoffer bepaalt –indien wilsbekwaam- uiteindelijk zelf of hij/zij al dan niet hulp accepteert.



Hoofdstuk 3

De Pleger

Kenmerken van de Pleger

Hoewel het belangrijk is niet te stigmatiseren, volgen hier enkele kenmerken waaraan -volgens onderzoek- de pleger van ouderen mishandeling kan voldoen:

- In de meerderheid van de gevallen is de pleger de dochter of zoon van het slachtoffer, maar ook echtgenoten, kleinkinderen, vrienden, kennissen of hulpverleners kunnen de schuldige zijn;
- De pleger heeft meestal een negatief zelfbeeld. Vaak hangt dit samen met een alcohol- of drugsverslaving, een psychische stoornis, werkloosheid, sociale problemen of inperking van de persoonlijke vrijheid als gevolg van langdurige verzorging (overbelasting).

Niet moedwillige mishandeling

De pleger kan ook een mantelzorger zijn, die de zorg voor de oudere niet meer aankan en uit onmacht of onkunde handelt. Gebrek aan waardering kan soms leiden tot misstanden. De pleger is niet gelukkig met de manier waarop de zaken gaan, voelt zich schuldig over de mis(be)handeling, maar weet niet hoe het probleem opgelost kan worden. De mishandeling is niet moedwillig. Een positieve insteek is in deze gevallen belangrijk (spreek niet van dader en mishandeling, maar benadruk de overbelasting / het feit dat het teveel wordt). Hulp aan de pleger betekent indirecte hulp aan het slachtoffer. Er kunnen bijvoorbeeld maatregelen genomen worden om de mantelzorger wat te ontlasten (thuiszorg, oppasservice, dagopvang bijvoorbeeld).

Moedwillige mishandeling

Er kan sprake zijn van moedwillige mishandeling (zoals bijvoorbeeld seksueel misbruik en financiële uitbuiting). De pleger handelt bewust en is in dit geval een schuldige, die aangepakt moet worden. In deze gevallen zal de pleger op zijn/haar gedrag aangesproken moeten worden, ofwel door iemand in de familie of door een hulpverlener, ofwel door de politie. Tegelijkertijd kan er voor het slachtoffer hulp gezocht worden in de vorm van bijvoorbeeld maatschappelijk werk, thuiszorg etcetera.

Professionele hulpverlener als pleger

Soms zijn het professionele hulpverleners die een oudere mishandelen. Ook hier kan er een onderscheid gemaakt worden tussen moedwillige mishandeling (bijvoorbeeld met als doel financieel gewin) en mishandeling uit onkunde, onverschilligheid of stress (door hoge werkdruk). In deze situaties kan er een klacht ingediend worden bij de instelling waar de werknemer in dienst is.

Oorzaken van het gedrag van de pleger

Enkele oorzaken die ten grondslag kunnen liggen aan het gedrag van de pleger zijn:

- Verslaving: bijvoorbeeld een drugs-, alcohol- of gokverslaving. Deze kan iemand er bijvoorbeeld toe zetten geld te stelen van de oudere of deze agressief te bejegenen;
- Oververmoeidheid wegens zorgdruk;
- Psychische problematiek;
- Financiële problemen.

Het oplossen van gevallen van ouderenmishandeling is ingewikkeld, omdat er vaak een hechte band bestaat (bijvoorbeeld familieband, vriendenband) tussen de pleger en de oudere en ingrijpen dus niet makkelijk is. Het kan zijn dat de pleger de enige is waar de oudere nog contact mee heeft en in sommige gevallen neemt het slachtoffer de mishandeling op de koop toe, uit angst anders het contact helemaal te verliezen. Ook loyaliteit naar de pleger of angst voor vergelding van de kant van de pleger kunnen redenen zijn dat de oudere niet wil toegeven dat er mishandeling plaatsvindt. Het is wenselijk om –indien mogelijk- de band tussen pleger en slachtoffer te behouden en de pleger te helpen om zijn/haar probleem op te lossen en de mishandeling te doen ophouden.



Hoofdstuk 4

Meldpunt Bezorgd?

Gevallen van ouderenmishandeling in Delft, Westland, Midden Delfland en Pijnacker-Nootdorp kunnen gemeld worden. Indien u met (een vermoeden van) ouderenmishandeling in aanraking komt, kunt u bellen met het volgende telefoonnummer (lokaal tarief):

0900 - 040 040 5

Meldpunt Bezorgd? registreert (eventueel anoniem) de melding, adviseert, denkt mee, coördineert en evalueert. Met uw melding wordt vertrouwelijk omgegaan. Ook als u al andere dienstverleners heeft ingeschakeld, of als u het probleem alleen kunt oplossen, is het belangrijk om de melding toch door te geven. Meten is weten en dat geldt ook in dit geval.

Naast hulp- en dienstverleners kunnen ook inwoners van Delft, Westland, Midden Delfland en Pijnacker-Nootdorp zelf bellen om een melding te doen van (het vermoeden van) mishandeling of om advies in te winnen.

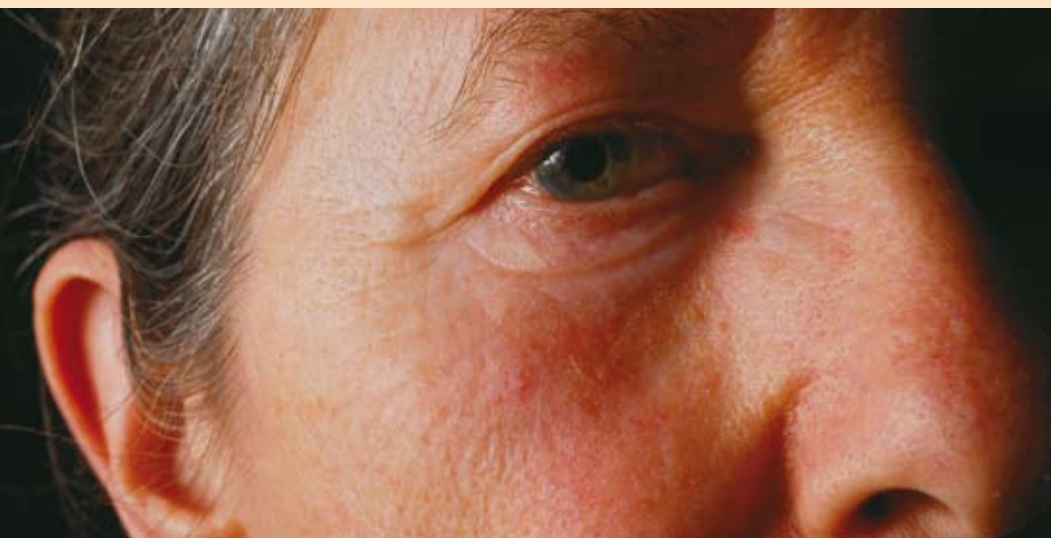
Bereikbaarheid

Meldpunt Bezorgd? Is tijdens kantooruren bereikbaar. Voor acute situaties buiten kantooruren kunt u de politie raadplegen.

Werkwijze

1. Aanmelding komt binnen op **0900 - 040 040 5**. Receptie verbindt door naar de medewerker van Meldpunt Bezorgd?, die aanmeldingsdienst heeft.
2. Medewerker **inventariseert** de hulpvraag:
 - a. behoefte aan een luisterend oor;
 - b. vraag om informatie;
 - c. vraag om gericht advies aan de melder;
 - d. het direct doorverwijzen naar andere organisaties (zonder onderzoek). Dit is van toepassing bij meldingen waar mogelijk al een andere hulpverlenende instantie actief is;
 - e. melding oudermishandeling. In samenspraak met de melder zal de medewerker beoordelen of een onderzoek gewenst is.
3. In geval van melding oudermishandeling wordt een **intakeformulier** ingevuld. In deze fase wordt zoveel mogelijk informatie verzameld (weet het slachtoffer van de melding, is er toestemming gevraagd, zo nee: waarom niet?).
4. Er wordt een **netwerkinventarisatie** gemaakt: wie komt er bij het slachtoffer aan huis, zowel 'burgers' (familie, vrienden) als hulpverleners (thuiszorg, huisarts, GGZ?). Indien dit niet bekend is, zal het soms noodzakelijk zijn om andere hulpverleners te benaderen om te kijken of het slachtoffer bekend is (mogelijk is er al iemand met de situatie bezig). Belangrijke partners in deze zijn de politie, thuiszorg, maatschappelijk werk, GGZ, lokale welzijnsorganisaties, GGD ZHW, Steunpunt voor mantelzorg/informele zorg, huisartsen.
5. **Onderzoek**. Indien het noodzakelijk is om een onderzoek ter plekke te doen kan dit door verschillende mensen worden gedaan. Mocht er al een professional bij de gemelde persoon binnenkomen, dan kan deze persoon mogelijk ook de situatie thuis beoordelen. Is dit niet het geval, dan kan de medewerker van het Meldpunt een huisbezoek afleggen. Indien dit moeilijk ligt, kan er worden gekozen voor een andere strategie. In deze fase is vooral het creatief te werk gaan heel belangrijk.
6. **Vaststellen van kernproblematiek** en de gewenste hulp. Als er meerdere partijen bij de situatie zijn betrokken, kan het zinvol zijn een **casusbespreking** te organiseren. Hiertoe zal de meldpunt medewerker het initiatief nemen.
7. Benoemen van een organisatie die het **casemanagementschap** op zich neemt. De casemanager zal de verantwoordelijkheid voor deze cliëntsituatie overnemen.

8. **Terugkoppeling** naar de melder wat de bevindingen zijn en hoe het vervolgtraject eruit zal zien.
9. **Nazorg.** Het meldpunt volgt de situatie nog twee jaar door de casemanager te vragen informatie te verstrekken over de situatie (monitoring). Het meldpunt zal eens per kwartaal informatie verzamelen aangaande de vraag of de cliënt in kwestie nog in hulpverlening is en zo dit niet het geval is, wat daar de reden van is.
10. **Afsluiting.** De monitoring **stopt** na het termijn van twee jaar of eerder als de casemanager te kennen heeft gegeven dat hulpverlening succesvol is beëindigd. Indien de hulpverlening niet succesvol is gebleken, wordt er mogelijk een nieuw hulpverleningstraject ingezet. Dit in overleg met betrokken organisatie(s).



Privacy

Wanneer mag er wel en wanneer mag er geen informatie doorgespeeld worden? Bij het melden van (een vermoeden van) ouderenmishandeling dient er altijd rekening gehouden te worden met de privacy van het slachtoffer en de pleger. Verbetering van de situatie en het welzijn van de oudere is het uitgangspunt. Van hieruit moet de afweging gemaakt worden of de informatie al dan niet met andere hulpverleners besproken mag worden. Anonieme besprekingen, waarbij niet duidelijk is wie het slachtoffer/pleger is, zijn altijd mogelijk. Het Meldpunt kan eventueel ook anoniem registreren. In het boekje 'Samenwerken en beroepsgeheim' staat nuttige informatie over het omgaan met privacy-gevoelige informatie⁵.

⁵ Baeten, P en Janssen, L. Samenwerken en beroepsgeheim; juridische mogelijkheden voor het uitwisselen van gegevens bij de aanpak van huiselijk geweld, NIZW, 2002.

Samenvatting per hoofdstuk

Hoofdstuk 1

Ouderenmishandeling komt vaker voor dan men denkt en houdt meer in dan slechts lichamelijk geweld. Psychische mishandeling, verwaarlozing, uitbuiting, seksueel misbruik en schending van de rechten zijn ook vormen van mishandeling. In de praktijk blijkt dat verschillende soorten mishandeling naast elkaar kunnen voorkomen. Of iemand nu met opzet of uit machteloosheid handelt, er moet geprobeerd worden om de situatie te veranderen en de mishandeling te stoppen.

Hoofdstuk 2

Er zijn bepaalde risicofactoren en signalen die erop kunnen wijzen dat er ouderenmishandeling plaatsvindt. Indien u één of enkele van de in dit hoofdstuk genoemde factoren of signalen tegenkomt, betekent dit natuurlijk niet dat er altijd sprake is van ouderenmishandeling. Het is belangrijk de situatie goed in de gaten te houden en zelf een inschatting te maken. Overleg ook met collegae wat zij van de situatie vinden.

Hoofdstuk 3

De pleger kan aan bepaalde kenmerken voldoen en aan zijn/haar gedrag kunnen verschillende oorzaken ten grondslag liggen. Er moet een duidelijk onderscheid gemaakt worden tussen moedwillige mishandeling en mishandeling uit onkunde en onmacht. Waar in het ene geval de pleger moet worden aangepakt en aangesproken op diens gedrag, dient men in het andere geval juist een positieve en ondersteunende benadering te kiezen en vooral niet het woord mishandeling in de mond te nemen.

Hoofdstuk 4

Vanaf maart 2007 kunnen situaties van (vermoedelijke) ouderenmishandeling gemeld worden bij Meldpunt Bezorgd? U kunt naar het Meldpunt bellen om advies in te winnen, om een (anonieme) melding te doen of om hulp te vragen. Het Meldpunt registreert binnenkomende meldingen. Vanuit het Meldpunt wordt een onderzoek gestart naar de mishandeling. Als vervolgens de kernproblematiek is vastgesteld volgt er een verwijzing naar de instelling waar de problematiek opgepakt kan worden. Het meldpunt wordt door deze instelling geïnformeerd over het verloop van de hulpverlening.

Ouderenmis(be)handeling

meer dan lichamelijk geweld alleen

meldpunt
Bezorgd?