

Thema: Ouderenmishandeling – financiële uitbuiting

6 augustus 2015

Thuisadministratie betekent ondersteuning bij de financiële administratie met de inzet van vrijwilligers. Een hulpvrager kan ondersteuning krijgen bij het ordenen van de administratie, het in balans brengen van de inkomsten en uitgaven, aanpakken van (lichte) schulden en verwijzing naar Schuldhulpverlening. Thuisadministratievrijwilligers kunnen geconfronteerd worden met signalen van financiële uitbuiting.

Eén op de 20 ouderen heeft te maken met fysiek geweld, chronisch verbale agressie of financiële uitbuiting. Van alle slachtoffers is 80% vrouw. 80-plussers en alleenwonenden zijn vaker slachtoffer. Een veelvoorkomende vorm van ouderenmishandeling is financiële uitbuiting. Financiële uitbuiting is het ongepast gebruik maken van de bezittingen van een oudere. Het kan te maken hebben met geld of goederen, bijvoorbeeld pinpas-fraude of het wegnemen van sieraden.

Inhoud

1. Risico om slachtoffer te worden
2. Daders
3. Beleid en samenwerking
4. Wat kunnen vrijwilligers en coördinatoren Thuisadministratie doen?
5. Trainingen en meer informatie

1. Risico om slachtoffer te worden

Eenzaamheid en sociaal isolement zijn belangrijke risicofactoren voor financiële uitbuiting. Ook vergroten onwetendheid en beperkingen het risico om slachtoffer te worden.

Onwetendheid: Tegenwoordig regelen veel mensen hun financiële zaken online. Veel oudere mensen zijn niet bekend met nieuwe betaalwijzen (zoals internetbankieren) en laten hun financiële en administratieve zaken over aan een familielid of bekende.

Mentale beperkingen: Mentale beperkingen zijn bijvoorbeeld dementie, waardoor het nodig is dat anderen zich met de administratie en financiën bezighouden.

Fysieke beperkingen: Beperkingen in het zien, horen en in de mobiliteit.

Sociale beperkingen: Ouderen die hun partner verliezen en rouwen missen vaak de contacten buitenshuis. Als de overleden partner de administratie en financiën deed, is de eerste reactie vaak deze aan anderen over te laten. Waarbij ze anderen snel vertrouwen, minder alert zijn en daardoor een groter risico lopen op financiële uitbuiting.

Voorbeeld financiële uitbuiting

"...toen ik een cliënt aantrof in haar huiskamer, twee weken voor haar verhuizing. Een reeds ontmantelde kille kamer zonder gordijnen. Omdat die niet pasten in haar nieuwe zorgappartement had de hulp deze alvast toegeëigend en meegenomen terwijl mevrouw er nog woonde. Zij had overigens ook interesse getoond in de wasdroger en de stofzuiger maar had die nog wel laten staan. En weer verscheen dat beeld toen een andere hulp op de dag van de verhuizing van haar werkgeefster al wat dingen uit het oude huis haalde die haar waren 'toegezegd'. Daags daarna bleken er weer dingen te zijn 'toegezegd'."

Bron: Saskia Zonderland, Ouderen Verhuiszorg

2. Daders

Soms zijn de daders onbekenden. Uit onderzoek is echter gebleken dat 85% van de plegers van financieel misbruik uit de directe omgeving van de slachtoffers komen: gezins- en familieleden, burens, kennissen, beroepskrachten of vrijwilligers, of onverwachte nieuwe 'vrienden'.

Waarom doen ze dit?

Oorzaken zijn meestal geldproblemen of hebzucht. Voor mensen die zelf in de narigheid zitten kan de verleiding al snel te groot worden. Een dader kan ook van mening zijn er recht op te hebben. Er kan sprake zijn van ontspoorde mantelzorg.

Voor het slachtoffer is het moeilijk om er iets van te zeggen: je beschuldigt iemand die voor je klaar staat immers niet zo gauw, en zeker niet als je afhankelijk bent. Er zijn situaties bekend van kinderen

die moeder onder druk hebben gezet: "als je er een probleem van maakt, zorg ik ervoor dat je je kleinkinderen niet meer ziet". Dan moet je als moeder/oma sterk in je schoenen staan!

3. Beleid en ketensamenwerking

De aanpak van financiële uitbuiting vraagt om een integrale aanpak (voorkomen, signaleren en melden, stoppen). Gemeenten vormen een belangrijke spil in de aanpak van ouderenmishandeling. Zij zijn verantwoordelijk voor het beleid op het gebied van huiselijk geweld, als onderdeel van de WMO, en op grond van artikel 5A van de Wet Publieke Gezondheid.

De gemeente voert de regie. Daarbij zijn allerlei samenwerkingspartners van belang in de preventie en aanpak van financiële uitbuiting: zorginstellingen, welzijnsinstellingen, politie, Veilig Thuis (voorheen Steunpunt Huiselijk Geweld), de lokale ouderenbond(en), ouderenadviseurs, sociaal raadslieden, vrijwilligersorganisaties, maar ook banken en notarissen.

Kennis over elkaars kunde en mogelijkheden in de aanpak van financiële uitbuiting is een voorwaarde voor de aanpak van het probleem. Bankmedewerkers en notarissen kunnen bijvoorbeeld verdachte transacties waarnemen en stappen zetten bij misbruik van volmachten. Zij kunnen ook ouderen adviseren over het verstandig omgaan met het beheer van en toegang tot hun geld en goederen.

Ontspoorde mantelzorg

Onder mantelzorg verstaan we zorg die mensen vanuit de persoonlijke relatie verlenen aan mensen met fysieke, verstandelijke of psychische beperkingen. Bij ontspoorde mantelzorg is er vaak sprake van mishandeling zonder opzet, waarbij de mantelzorger uit onkunde of onwetendheid de zorgvrager onbewust verkeerd behandelt. Mantelzorgers kunnen vanwege stress en overbelasting de zorg voor hun naaste niet meer aankunnen. Het kan ook voorkomen dat iemand als kind zelf door de ouder is mishandeld, en de verstoorde relatie in de mantelzorg wederkeert.

In het Actieplan 'Ouderen in veilig handen' van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is het project 'voorkomen financiële uitbuiting' opgenomen. Omdat de aanpak van ouderenmishandeling vooral op lokaal en regionaal niveau vorm moet krijgen, zijn in zeven centrumgemeenten [pilots](#) uitgevoerd. Deze pilots zijn in het voorjaar van 2015 afgerond. Hieraan hebben ook een aantal vrijwilligersorganisaties deelgenomen. In het kader van het Actieplan is ook een [Kennisbank Aanpak Ouderenmishandeling](#) ontwikkeld.

In een [kamerbrief van staatssecretaris van Rijn dd. 15-06-2015](#) wordt de voortzetting van het Actieplan gepresenteerd. In dit kader is onder andere het initiatief genomen tot de Brede Alliantie 'Veilig financieel ouder worden', om de resultaten van de pilots voort te zetten.

Eén van de ambities is om vrijwilligers die bij kwetsbare ouderen thuis komen toe te rusten op preventie, signaleren en gepast handelen.

4. Wat kunnen vrijwilligers en coördinatoren Thuisadministratie doen?

Al tijdens het intakegesprek kan aandacht besteed worden aan het signaleren van financiële uitbuiting: Wie doet uw financiën? Hoe gaat dat en hoe ervaart u dat?

In de pilot 'voorkomen financiële uitbuiting' in Almere zijn projectcoördinatoren getraind in hoe dit soort vragen in een gesprek te stellen. In Haarlem is een gesprekskaart ontwikkeld met richtlijnen voor een gesprek met ouderen over financiële uitbuiting. De gesprekstechnieken zijn belangrijk, omdat het een gevoelig onderwerp betreft.

Vrijwilligers die bij ouderen thuis komen, kunnen een belangrijke rol spelen bij het **signaleren** van financiële uitbuiting. Kennis is een eerste voorwaarde voor het herkennen van financiële uitbuiting. Wanneer vrijwilligers kennis hebben van mogelijke signalen van financiële uitbuiting of mishandeling, kunnen zij signalen herkennen, die zij anders niet zouden zien. Signalen kunnen bijvoorbeeld zijn het verdwijnen van waardevolle spullen of geld, plotseling onverklaarbaar geldgebrek of betalingsachterstanden, en weerstand tegen het geven van informatie over de financiën. Ook spanning of angst, en een problematische relatie met de 'steunfiguur' kunnen signalen zijn. Kennisvergroting over financiële uitbuiting kan de drempel wegnemen om het onderwerp bespreekbaar te maken, en leidt tot minder handelingsverlegenheid.

Het signaleren en bespreekbaar maken financiële uitbuiting of mishandeling is niet eenvoudig. Wanneer financiële uitbuiting of mishandeling aantoonbaar is, of dit wordt vermoed, moet er worden afgewogen wat binnen de relatie met een (potentieel) slachtoffer haalbaar en wenselijk is als het gaat om het uitspreken van vermoedens of het melden van feiten. Hierin speelt vaak een dilemma omtrent privacy en geheimhoudingsplicht. Deze afweging en het eventuele overgaan tot maatregelen, is een taak voor betaalde medewerkers, zoals bijvoorbeeld de coördinator Thuisadministratie. Wanneer een vrijwilliger het vermoeden heeft dat er sprake is van mishandeling of financiële uitbuiting, dient hij of zij dit altijd te melden bij de coördinator.

Volgens de Wet Verplichte Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling wet, van kracht sinds 2013, hebben professionals de verplichting om vermoedens van huiselijk geweld of mishandeling te onderzoeken. Het [stappenplan van deze meldcode](#) biedt een kader voor wat zij met anderen mogen bespreken bij vermoedens of signalen van financiële uitbuiting.

Met de invoering van deze wet, zijn er binnen veel organisaties en gemeenten Aandachtsfunctionarissen aangesteld, als aanspreekpunt op het gebied van huiselijk geweld, kindermishandeling of ouderenmishandeling. Deze functionaris heeft ook de regie bij de aanpak van zorgelijke situaties, en zorgt voor de implementatie van de meldcode. Het is zaak dat de coördinator Thuisadministratie weet wie binnen de gemeente, binnen de eigen organisatie of bij samenwerkingspartners, de Aandachtsfunctionarissen Ouderenmishandeling zijn. Om vervolgens met hen en de samenwerkingspartners afspraken te maken over de aanpak van ouderenmishandeling en financiële uitbuiting.

Vrijwilligers dienen op de hoogte te zijn van de meldcode. Vrijwilligers of in ieder geval de coördinatoren kunnen bij vermoeden van mishandeling of uitbuiting advies vragen of een melding doen bij Veilig Thuis. Veilig Thuis is het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling. Zie www.vooreenveiligthuis.nl. Verder is ook op www.huiselijkgeweld.nl per provincie te vinden welke organisaties advies of hulp kunnen bieden.

Veilig Thuis

Het landelijke telefoonnummer **0800-2000** is 7 dagen per week, 24 uur per dag gratis bereikbaar.

5. Trainingen/ deskundigheidsbevordering

Tijdens de pilots in Almere, Haarlem en Den Bosch zijn vrijwilligers en coördinatoren getraind door [bureau MOETD](#), in het signaleren van financiële uitbuiting en in gesprekstechnieken in het bespreekbaar maken hiervan. Training in gesprekstechnieken is raadzaam: welke vraag stel ik, hoe en wanneer stel ik vragen, wat doe ik met antwoorden die een follow-up vragen, etc. Het is goed mogelijk dat de gemeente zo'n training kan financieren; in het kader van de WMO heeft de gemeente de opdracht om vrijwilligers te ondersteunen of faciliteren. Deskundigheidsbevordering kan daar onderdeel van zijn.

In de pilot in Den Bosch is door Veilig Thuis een training en voorlichting aan professionals over ouderenmishandeling ontwikkeld, met daarin specifieke aandacht voor financieel misbruik. In deze training wordt uitgebreid stilgestaan bij de stappen van de Wet Meldcode en hoe deze in te vullen. Coördinatoren Thuisadministratie kunnen bij de Veilig Thuis in de eigen regio informeren naar het aanbod van zulke trainingen.

Meer informatie:

- [Kennisbank Aanpak Ouderenmishandeling](#). Deze site is ontwikkeld in het kader van het actieplan 'Ouderen in veilige handen' van de Rijksoverheid.
- Ministerie van VWS/Verwey-Jonker Instituut (2015). [Handreiking 'Vrijwilligers tegen Ouderenmishandeling'](#). Met deze handreiking kunnen vrijwilligers én vrijwilligerscoördinatoren ouderenmishandeling beter signaleren en tegengaan.
- Stichting Humanitas publiceerde in samenwerking met de GGD Rotterdam-Rijnmond het [Handboek Goed Geregeld. Een handreiking voor de vrijwilliger \(2014\)](#).
- Boekje [Ouderen financieel veilig](#), een product van de pilot in 's-Hertogenbosch. In deze pilot is door vrijwilligers van de organisatie Vivaan gebruik gemaakt van [signaleringskaartjes](#) voor het

signaleren van financiële uitbuiting of mishandeling van ouderen.

- In de pilot in Groningen is de website [mijn geld mijn leven!](#) ontwikkeld. Een website met praktische informatie voor ouderen die hulp nodig hebben als er sprake is van financiële uitbuiting. Met onder andere informatie hoe een bankpas kan worden geblokkeerd, hoe bewindvoering kan worden aangevraagd, en een link naar het lokale Steunpunt Mantelzorg.
- Informatie over het regelen van Volmacht of Levenstestament bij de notaris, ter ondersteuning van ouderen bij het (laten) regelen van hun financiële zaken, om financieel misbruik te voorkomen: <http://www.notaris.nl/levenstestament-en-volmacht>
- Sinds 2004 bestaat het LPBO, Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling. Het LPBO heeft als doel ouderenmishandeling te voorkomen, te signaleren en te bestrijden, en wordt ondersteund door MOVISIE. MOVISIE publiceerde onder andere de [factsheet Ouderenmishandeling in 2014](#). Lees ook: <https://www.movisie.nl/artikel/doorbreken-handelingsverlegenheid-ouderenmishandeling>
- Verschillende publicaties over ouderenmishandeling: <http://www.huiselijkgeweld.nl/dossiers/ouderenmishandeling>
- [Plaisier, I., Klerk, M. de. \(2014\). Ouderenmishandeling: Advies over onderzoek naar aard en omvang van misbruik van en geweld tegen ouderen in afhankelijkheidsrelaties. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau](#)