

Protocol Ouderenmishandeling		Swon het seniorennetwerk	
Status:	Vastgesteld	Datum:	1 Juli 2013
Evaluatie:	3-jaarlijks	Versie:	1
Verantwoordelijk:	Manager Staf en Bedrijfsvoering	Auteur:	A.v. Baardewijk



“Ouderenmishandeling stopt nooit vanzelf...”

1. Inleiding en doel

Per 1 juli 2013 is het instellen van een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling wettelijk verplicht. **De meldcode is geen meldplicht, maar een stappenplan** waarin staat hoe een medewerker moet omgaan met signalen van ouderenmishandeling. Het stappenplan van de meldcode biedt houvast bij de afweging om wel of niet te melden.

Elke vorm van huiselijk geweld is belangrijk en moet aandacht krijgen van de medewerkers. Vanwege de doelgroep ouderen is de meldcode bij Swon vooral gericht op Ouderenmishandeling. Met dit Protocol Ouderenmishandeling voldoet Swon aan de eisen die gesteld zijn in de 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'. In dit Protocol Ouderenmishandeling is vastgelegd hoe:

- ⌚ medewerkers signalen van ouderenmishandeling kunnen herkennen;
- ⌚ welke stappen zij vervolgens kunnen en/of moeten nemen;
- ⌚ de gevallen van ouderenmishandeling geëvalueerd worden en hoe uitkomsten hiervan beschikbaar komen t.b.v. (aanpassing van het) beleid op het gebied van ouderenmishandeling;
- ⌚ welke ondersteuning voor medewerkers, die te maken hebben met ouderenmishandeling, binnen Swon geregeld is.;
- ⌚ hoe verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn geregeld op bovenstaande onderdelen.

Algemene uitgangspunten

- ⌚ Van alle Swon medewerkers wordt verwacht dat zij in contacten met klanten alert zijn op signalen die kunnen duiden op ouderenmishandeling en dat zij effectief reageren op deze signalen.
- ⌚ Dit betekent ook dat er aandacht is voor de benodigde competentie(s) om adequaat om te gaan met signalen van ouderenmishandeling.
- ⌚ Vrijwilligers die te maken krijgen met ouderenmishandeling worden ondersteund door de betreffende coördinator.
- ⌚ Beroepskrachten die te maken krijgen met ouderenmishandeling worden, waar nodig, ondersteund door de aandachtsfunctionaris.
- ⌚ Niet iedere medewerker hoeft zelf de stappen te (kunnen) zetten. Wanneer het nodig is kan een medewerker de zorg overdragen aan een collega, een zorgketenpartner of het Steunpunt Huiselijk Geweld die toegerust is om vervolgstappen te zetten.
- ⌚ Op organisatieniveau is jaarlijks informatie beschikbaar wat als input gebruikt kan worden om het beleid t.a.v. ouderenmishandeling aan te passen waar nodig.

2. Toepassingsgebied

Dit protocol is van toepassing op alle medewerkers van Swon. In het kader van de meldcode zijn dit:

- ⌚ de aandachtsfunctionaris Ouderenmishandeling;
- ⌚ medewerkers die aan klanten zorg, begeleiding of een andere wijze van ondersteuning bieden. Het gaat dan zowel om medewerkers met een arbeidsovereenkomst met Swon (beroepskrachten) als degenen die onder het gezag van Swon werkzaam zijn: stagiair, leerling, vrijwilliger, docent, uitzendkracht.
- ⌚ de direct (functioneel) leidinggevende van de betreffende medewerker: manager, coördinator, stagebegeleider, hoofd secretariaat, controller.

De manager Staf en Bedrijfsvoering en de stafmedewerker Kwaliteit en Beleid zijn aandachtsfunctionaris Ouderenmishandeling binnen Swon. De onderlinge taakverdeling geschiedt in overleg.

Protocol Ouderenmishandeling		Swon het seniorennetwerk	
Status:	Vastgesteld	Datum:	1 Juli 2013
Evaluatie:	3-jaarlijks	Versie:	1
Verantwoordelijk:	Manager Staf en Bedrijfsvoering	Auteur:	A.v. Baardewijk



In de meldcode wordt er vanuit gegaan dat de medewerker en de klant regelmatig contact met elkaar hebben. De meldcode is niet opgesteld voor eenmalige contacten. Mochten eenmalige contacten toch tot vermoedens leiden dan neemt de medewerker contact op met de aandachtsfunctionaris voor overleg.

3. Begripsomschrijving

Aangifte doen: aangifte doen van mishandeling bij de politie. Dit kan alleen door *de klant zelf* gedaan worden.

Geweld: fysieke, seksuele of psychische aantasting van de persoonlijke integriteit van het slachtoffer, hieronder ook begrepen ouderenmishandeling.

Huiselijk geweld: (dreigen met) geweld, op enigerlei locatie, door iemand uit de huiselijke kring. Tot de huiselijke kring behoren (ex) partners, gezinsleden, mantelzorgers, familieleden en huisgenoten.

Ouderenmishandeling¹: het handelen of nalaten van handelen waardoor de oudere persoon lijdt. Dit lijden kan lichamelijk of psychisch zijn maar ook materieel. Het kan bewust of onbewust plaatsvinden. Als ouderenmishandeling per ongeluk gebeurt, zonder opzet of door overbelasting, spreken we van ontspoorde zorg. Bijvoorbeeld een oudere te hard vastpakken, iemand verwaarlozen of te veel slaapmiddelen geven.

Klant: iedere persoon (klant, klant, deelnemer) aan wie de medewerker diensten verleent. De klant zal niet altijd het slachtoffer zijn van het huiselijk geweld. De klant kan ook als vermoedelijk pleger, of als getuige, bij het huiselijk geweld of de ouderenmishandeling betrokken zijn.

Melden: het melden van mishandeling bij het Steunpunt Huiselijk Geweld door de klant en/of door de beroepskracht. Melding door de beroepskracht gebeurt bij voorkeur met toestemming van de klant.

Een stagiair, leerling, vrijwilliger, docent of uitzendkracht melden niet zelf, maar bespreken de signalen met de betreffende coördinator. Deze beslist, in overleg met de aandachtsfunctionaris over melding. In principe doet de beroepskracht de melding, maar op verzoek kan dit ook door de aandachtsfunctionaris gedaan worden.

Meldcode: waar in dit protocol 'meldcode' staat, wordt dit Protocol Ouderenmishandeling bedoeld.

Steunpunt Huiselijk Geweld: Steunpunt Huiselijk Geweld centrumgemeente Nijmegen/Gelderland Zuid (SHG). Het steunpunt staat open voor iedereen die in aanraking komt of is gekomen met huiselijk geweld. Dus niet alleen slachtoffers, maar ook plegers van huiselijk geweld.

De medewerker van Swon kan een klant doorverwijzen naar het Steunpunt voor advies en ondersteuning. Meldingen vanuit Swon van ouderenmishandeling worden gedaan bij dit Steunpunt.

4. Taken en verantwoordelijkheden

Iedere medewerker heeft een taak en verantwoordelijkheid in de aanpak van ouderenmishandeling.

De directeur/bestuurder

Is er voor verantwoordelijk dat medewerkers vanuit een veilig werk- en meldklimaat huiselijk geweld of mishandeling kunnen signaleren en de stappen uit het stappenplan kunnen uitvoeren.

De directeur is tevens verantwoordelijk voor bijstelling van beleid op het gebied van ouderenmishandeling.

Taken op deze gebieden zijn gedelegeerd naar de aandachtsfunctionaris en naar leidinggevenden.

Aandachtsfunctionaris

De aandachtsfunctionaris is het aanspreekpunt voor de problematiek binnen de organisatie.

Verantwoordelijkheden:

¹ In Nederland onderscheiden we zes verschijningsvormen van ouderenmishandeling, namelijk lichamelijke mishandeling, psychische mishandeling, verwaarlozing, financiële uitbuiting, seksueel misbruik en de schending van rechten. Deze verschijningsvormen zijn in bijlage 1 toegelicht. De verschillende soorten huiselijk geweld komen vaak naast elkaar voor.

Protocol Ouderenmishandeling		Swon het seniorennetwerk	
Status:	Vastgesteld	Datum:	1 Juli 2013
Evaluatie:	3-jaarlijks	Versie:	1
Verantwoordelijk:	Manager Staf en Bedrijfsvoering	Auteur:	A.v. Baardewijk



- binnen Swon en in de klantenkring bekendheid geven wordt aan het doel en de inhoud van het Protocol Ouderenmishandeling;
- medewerkers op maat training en/of andere vormen van deskundigheidsbevordering krijgen om:
 - ⌚ voldoende kennis en vaardigheden te ontwikkelen of op peil te houden;
 - ⌚ huiselijk geweld en mishandeling te kunnen signaleren;
 - ⌚ de benodigde stappen te kunnen zetten, zoals beschreven in dit Protocol Ouderenmishandeling;
- De aandachtfunctionaris signaleert hiertoe tekortkomingen in de kennis en vaardigheden van medewerkers en doet voorstellen voor deskundigheidsbevordering of kwaliteitsverbetering.
- indien nodig, naast het zelf ondersteunen bij de interpretatie van signalen en de te nemen stappen, deskundige inzet kan worden ingeschakeld bij de ondersteuning van medewerkers bij de signalering en het zetten van stappen uit dit protocol
- het goed documenteren van voorkomende gevallen waarin de klant geen toestemming heeft gegeven voor melding, maar er toch door Swon gemeld is;
- bewaakt wordt dat er aansluiting is tussen de code en de werkprocessen;
- regelmatig de werking van de meldcode wordt geëvalueerd en zo nodig acties worden ingezet om de werking te optimaliseren;
- het evalueren van voorkomende gevallen van ouderenmishandeling met betreffende medewerkers, zowel naar uitkomst als proces (stappenplan);
- t.b.v. de systeembeoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem, het jaarlijks ter beschikking stellen van evaluatiegegevens op basis waarvan het beleid en/of uitvoeringsafspraken aangepast kunnen worden. De aandachtfunctionaris doet, indien mogelijk, aanbevelingen voor verbeteringen;
- afspraken worden gemaakt over de wijze waarop Swon de medewerkers ondersteunt als zij door klanten in of buiten rechte worden aangesproken op de wijze waarop zij de meldcode toepassen;
- het Protocol Ouderenmishandeling actueel gehouden wordt door het zo nodig bij te stellen (conform afspraken over evaluatie van documenten binnen het kwaliteitsmanagementsysteem).

De aandachtfunctionaris neemt namens Swon deel aan het netwerk Ouderenmishandeling Regio Gelderland Zuid.

Leidinggevend:

- Implementeren het Protocol Ouderenmishandeling in de organisatie;
- Zijn eindverantwoordelijk voor de correcte uitvoering van het Protocol Ouderenmishandeling
- Zijn aanspreekbaar voor de medewerkers over dit thema en schakelen desgewenst de aandachtfunctionaris in.
- Evalueren met medewerkers jaarlijks de werking van het Protocol Ouderenmishandeling jaarlijks.
- Faciliteren het deelnemen aan relevante deskundigheidsbevordering.

Vrijwilligers/stagiairs

- Nemen kennis van de inhoud van het Protocol Ouderenmishandeling
- Handelen volgens de in dit protocol vastgelegde afspraken;
- Nemen deel aan relevante deskundigheidsbevordering;
- Zijn in staat signalen die (kunnen) wijzen op huiselijk geweld te duiden;
- Plegen overleg met de coördinator op basis van signalen.

Beroepskrachten

- Nemen kennis van de inhoud van het Protocol Ouderenmishandeling
- Handelen volgens de in dit protocol vastgelegde afspraken;

Protocol Ouderenmishandeling		Swon het seniorennetwerk	
Status:	Vastgesteld	Datum:	1 Juli 2013
Evaluatie:	3-jaarlijks	Versie:	1
Verantwoordelijk:	Manager Staf en Bedrijfsvoering	Auteur:	A.v. Baardewijk



- In geval van signaleren door vrijwilliger/stagiair: de coördinator bewaakt proces en koppelt afspraken, (uitkomsten van) acties terug naar de vrijwilliger/stagiair;
- Nemen deel aan relevante deskundigheidsbevordering;
- Zijn in staat signalen die (kunnen) wijzen op huiselijk geweld te duiden;
- Zetten benodigde hulpverlening in gang;
- Zien toe op zorgvuldige omgang met de privacy van de klant;
- Volgen de aanwijzingen op van de aandachtsfunctionaris over het documenteren van gevallen van (vermoedens) van mishandeling. Extra aandacht voor het documenteren is er voor situaties waarin de klant geen toestemming heeft gegeven voor melding, maar er wel door Swon gemeld wordt.
- Plegen overleg met de aandachtsfunctionaris op basis van signalen;
- Voeren afspraken uit in overleg met de leidinggevende en/of de aandachtsfunctionaris;
- Bespreken de resultaten van stappen met de leidinggevende en/of de aandachtsfunctionaris;
- Houden in de gaten of de problemen worden opgelost.
- Geven, vanuit hun ervaring en expertise, input voor verbeteringen van het beleid t.a.v. ouderenmishandeling en de uitvoering ervan. Minimaal middels de jaarlijkse evaluatie van de werking van dit Protocol Ouderenmishandeling.

5. Stappenplan (zie bijlage 4 voor stroomschema ouderenmishandeling)

De stappen die hieronder worden beschreven zijn in een bepaalde volgorde gerangschikt. Maar deze volgorde is niet dwingend. Waar het om gaat is dat de beroepskracht op enig moment in het proces alle stappen heeft doorlopen, voordat hij besluit om een melding te doen. Zo zal het soms voor de hand liggen om meteen met een klant in gesprek te gaan over bepaalde signalen. In andere gevallen zal de beroepskracht eerst overleg willen plegen met een collega of met het SHG voordat hij het gesprek met de klant aangaat. Ook zullen stappen soms twee of drie keer worden gezet.

Bij iedere stap kan de beroepskracht advies vragen aan een collega of de aandachtsfunctionaris. Bij iedere stap geldt ook dat er altijd contact opgenomen kan worden met het SHG voor advies. Bij het vragen van advies zet het SHG zelf geen stappen in de richting van de klant, het advies is dus uitsluitend gericht op de adviesvrager. Adviesgesprekken vinden plaats op basis van anonieme cliëntgegevens.

Omdat openheid een belangrijke grondhouding is van de beroepskracht, wordt in het stappenplan zo snel mogelijk contact gezocht met de klant om de signalen te bespreken. Soms zal het vermoeden van mishandeling dan worden weggenomen, dan zijn de volgende stappen niet nodig. Worden de zorgen niet weggenomen, dan worden ook de volgende stappen gezet.

Er zijn gevallen waarin kan worden afgezien van een gesprek met de klant, met name als de klant de pleger van het geweld is. Het gaat om situaties waarin door het voeren van een gesprek de veiligheid van de betrokkenen in het geding zou kunnen komen. Bijvoorbeeld als daardoor de dader zich, na het gesprek, op het slachtoffer af zal reageren.

Ook kan worden afgezien van een gesprek met de klant als er goede redenen zijn om aan te nemen dat de klant daardoor de contacten met de beroepskracht zal verbreken waardoor de klant uit het zicht raakt en een oplossing voor de mishandeling teveel wordt gedwarsboomd. Het besluit om af te zien van een gesprek met de klant wordt altijd genomen in overleg met de aandachtsfunctionaris. Samen wordt bekeken wat dan de vervolgstappen moeten zijn.

Stap 1. In kaart brengen van signalen²

- Sta open voor signalen. Stel vragen uit bezorgdheid bij de oudere (gebruik het woord geweld niet);

² In bijlage 2 zijn risicofactoren bij de oudere en bij de pleger opgenomen. In bijlage 3 signalen die kunnen wijzen op huiselijk geweld.

Protocol Ouderenmishandeling		Swon het seniorennetwerk	
Status:	Vastgesteld	Datum:	1 Juli 2013
Evaluatie:	3-jaarlijks	Versie:	1
Verantwoordelijk:	Manager Staf en Bedrijfsvoering	Auteur:	A.v. Baardewijk



- Zet aanwijzingen die het vermoeden onderbouwen op een rij. Hoe is de situatie? Wat is er aan de hand? Maak hierbij onderscheid tussen vermoedens/veronderstellingen en feiten.
- Maak een kleine inventarisatie over de huidige hulpverlening en wat zij weten of vermoeden. Denk daarbij aan interne collega's en aan samenwerkingsverbanden zoals Sociaal Wijk Team, andere hulpverleners, wijkagent ed.
- Beoordeel de situatie, schat het acute risico in. Als er een acuut risico is voor de oudere dan, in overleg met aandachtsfunctionaris, advies vragen aan het SHG voor afspraken over verdere actie. Er kan dan eventueel meteen gemeld worden aan SHG, zodat zij maatregelen kunnen nemen.

Stap 2. Collegiale consultatie en zo nodig raadplegen SHG

- Bespreek het (onderbouwde) vermoeden met een deskundige collega, leidinggevende en/of de aandachtsfunctionaris (wellicht zijn er al eerder vermoedens geuit).
- Vraag zo nodig advies bij het SHG.
- Houd in de tussentijd contact met de betrokkenen.

Stap 3. Gesprek met de klant

- In het gesprek gaat het er om dat je:
 - ⌚ het doel van het gesprek uitlegt;
 - ⌚ de feiten die je hebt vastgesteld en de waarnemingen die je hebt gedaan bespreekt;
 - ⌚ de klant uitnodigt om daarop te reageren;
 - ⌚ na deze reactie komt tot een interpretatie van wat je hebt gezien en gehoord en de reactie van de klant hierop.
- Luister goed naar slachtoffer (eventueel ook pleger), neutraal en feitelijk.
- Observeer, let op lichaamstaal en wees geduldig.

Stap 3 kan uit meerdere gesprekken bestaan. In de tussentijd stap 1 en 2 herhalen waar nodig.

Stap 4. Wegen van de informatie

Na de eerste drie stappen is er informatie beschikbaar over de signalen, de uitkomsten van het gesprek met de klant en het advies van deskundigen. In stap 4 gaat het om het wegen van deze informatie zodat het risico op mishandeling kan worden ingeschat, evenals de aard en de ernst ervan.

De volgende situaties zijn mogelijk:

- a) Er is géén sprake van geweld of er is twijfel over geweld.
- b) Er is sprake van geweld maar betrokkenen willen géén hulp. Dat betekent automatisch dat betrokkenen ook niet willen melden.
- c) Er is sprake van geweld en betrokkenen willen wel hulp.

Stap 5. Beslissen: zelf hulp organiseren of melden (SHG organiseert dan hulp)

Waar het in deze afweging om gaat is dat je beoordeelt of je in voldoende mate effectieve hulp kan bieden of organiseren, zodat de cliënt voldoende beschermd kan worden tegen geweld.

In deze afweging hou je rekening met je eigen competenties, de verantwoordelijkheden die je als beroepskracht hebt en de professionele grenzen.

Als je van mening bent dat dit het geval is, dan organiseer je de hulp die nodig is. In alle gevallen waarin je meent dat dit niet of maar gedeeltelijk het geval is, doe je een melding.

Mocht blijken dat eigen georganiseerde hulp het geweld niet doet stoppen, of het geweld opnieuw oplaat, dan doe je alsnog een melding.

Per situatie bepaal je, indien nodig in overleg met de aandachtsfunctionaris, wie de acties onderneemt en wie de casemanager is. In geval dat er gemeld wordt bij het SHG dan wordt het SHG de casemanager. De beroepskracht is dan in principe de 'probleemeigenaar' van Swon',

Protocol Ouderenmishandeling		Swon het seniorennetwerk	
Status:	Vastgesteld	Datum:	1 Juli 2013
Evaluatie:	3-jaarlijks	Versie:	1
Verantwoordelijk:	Manager Staf en Bedrijfsvoering	Auteur:	A.v. Baardewijk



tenzij is afgesproken dat de aandachtsfunctionaris dat is. De probleemeigenaar is het aanspreekpunt voor het SHG en andere betrokkenen.

Situatie a: er is géén sprake van geweld of er is twijfel over geweld.

- Blijf alert;
- Bij twijfel: ga door met verzamelen van informatie (ook bij relevante derden) en observeren;
- Overleg over je twijfel met de deskundige collega's en/of aandachtsfunctionaris;
- Vraag eventueel iemand om mee te observeren, bijvoorbeeld andere hulpverleners die contact hebben;
- Herhaal (delen uit) het onderzoek.

Situatie b: er is sprake van geweld maar betrokkenen willen géén hulp. Dat betekent automatisch dat betrokkenen ook (nog) niet willen melden.

- Mensen die slachtoffer zijn van geweld, zijn vaak afhankelijk van de pleger. Dat maakt aanpak lastig en vaak een langdurig proces. Daarom is het belangrijk om, indien mogelijk, contact te houden;
- Als er acuut gevaar is voor de oudere, dan overleggen met de aandachtsfunctionaris en advies vragen van het SHG. Indien nodig dan ook melden zodat het SHG passende acties kan ondernemen.
- Als er geen acuut gevaar is: geef het telefoonnummer van het steunpunt huiselijk geweld (dat dag en nacht) bereikbaar is: **0900 – 1 26 26 26 (5 ct per minuut)**;
- Zorg voor een vangnet;
- Informeer met toestemming van de klant de huisarts over het geweld zodat deze ook alert is;
- Meld de ouderenmishandeling bij de aandachtsfunctionaris.

Situatie c: er is sprake van geweld en betrokkenen willen wel hulp

De omstandigheden die kunnen leiden tot geweld bij een slachtoffer zijn zeer uiteenlopend. De hulp die nodig is om de omstandigheden te verbeteren dus ook. Afhankelijk van de situatie, de vorm van geweld en de ernst van de situatie bepaal je welke hulp gewenst is en zet je het in gang.

- Bespreek met het slachtoffer (en pleger) welk soort hulp nodig is.
- Het geweld melden bij de aandachtsfunctionaris en afstemmen wie de coördinatie van de verder te nemen stappen op zich neemt (casemanager). Dit kan in principe ook een hulpverlener van een andere organisatie zijn. Hierbij wordt rekening gehouden met de veiligheid van medewerker(s). Als deze in het geding is worden daarvoor maatregelen getroffen (bv de keuze maken dat iemand anders meldt).
Goede verwijzing is het meest essentiële element bij ondersteuning van het slachtoffer.
- Je weegt af of het nodig is te melden bij het SHG, overleg hierover met de aandachtsfunctionaris. Bespreek met de klant dat je wilt melden en waarom. Als de klant dat niet wil, dan weegt je af of melding toch gedaan wordt. Voor meer informatie over de afweging: zie onder 'Melden en geheimhouding'.
- Soms is de situatie zodanig verstoord dat een (veilige) omgeving in een speciaal daarvoor toegeruste voorziening voor een oudere de enige (tijdelijke) oplossing is om ernstig geweld te voorkomen en om over een langetermijnoplossing na te denken. In dit soort gevallen ligt melding bij het SHG voor de hand, zodat zij opvang kunnen regelen.

6. Melden en geheimhouding

Algemene zwijgplicht

Iedere beroepskracht die individuele klanten hulp, zorg, steun of een andere vorm van begeleiding biedt heeft een beroepsgeheim. Deze zwijgplicht, zoals het beroepsgeheim ook wel wordt genoemd, verplicht de beroepskracht om, kort gezegd, geen informatie over de klant aan derden te verstrekken, tenzij de klant hem daarvoor toestemming heeft gegeven.

Doel van het beroepsgeheim is de drempel voor de toegang tot de hulpverlening zo laag mogelijk te maken en de klant het vertrouwen te geven dat hij vrijuit kan spreken.

Protocol Ouderenmishandeling		Swon het seniorennetwerk	
Status:	Vastgesteld	Datum:	1 Juli 2013
Evaluatie:	3-jaarlijks	Versie:	1
Verantwoordelijk:	Manager Staf en Bedrijfsvoering	Auteur:	A.v. Baardewijk



Medewerkers van Swon kennen (m.u.v. ouderenadviseurs) geen expliciet beroepsgeheim of zwijgplicht. Omdat er in het contact met klanten sprake is van vertrouwelijkheid en Swon de hulpverlening laagdrempelig aanbiedt is het van belang dat er zorgvuldig wordt omgegaan met de informatie van klanten. Daarom hanteert Swon de regel dat medewerkers geen informatie over de klant aan derden te verstrekken, tenzij de klant hiertoe toestemming heeft gegeven. Daarnaast is iedereen gehouden aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Hoe dat is geregeld binnen Swon, is vastgelegd in het [Protocol Privacyreglement klanten/deelnemers/klanten](#).

Bij het verstrekken van gegevens van een klant aan een ander, dus ook bij het doen van een melding aan het Steunpunt Huiselijk Geweld, geldt als hoofdregel dat de beroepskracht zich inspannt om toestemming voor zijn melding te krijgen. Meerderjarigen beslissen in beginsel immers zelf over de wijze waarop ze hun leven inrichten en of ze daarin hulp of andere inmenging wensen. Dit zelfbeschikkingsrecht is een belangrijk uitgangspunt bij het bieden van hulp aan klanten. Maar dit uitgangspunt is niet absoluut. Er zijn situaties waarin een inbreuk op de zelfbeschikking noodzakelijk kan zijn omdat de klant in een zeer ernstige situatie verkeert.

Geeft de klant zijn toestemming, dan kan zonder meer een melding worden gedaan.

Weigeren van toestemming door de klant om te melden³

Weigert de klant ondanks de uiterste inspanning van de beroepskracht zijn toestemming, dan houdt het niet op maar maakt hij een nieuwe afweging. Hij dient de ernst van de situatie waarin de klant zich bevindt af te wegen tegen het gegeven dat de klant hem geen toestemming geeft voor het doen van een melding. Komt hij tot de slotsom dat de klant, vanwege de ernst van het huiselijk geweld, tegen dit geweld moet worden beschermd, dan doet hij een melding, ook al heeft hij daarvoor geen toestemming. Hij komt dan in feite tot de conclusie dat het zware belang van zijn geheimhoudingsplicht in deze specifieke situatie moet wijken voor het nog zwaardere belang van het beschermen van zijn klant tegen zwaar en/of structureel geweld.

Al met al is de omgang met het beroepsgeheim een vorm van evenwichtskunst: geheimhouding waar mogelijk, zorgvuldige doorbreking van het geheim waar nodig.

In de (tucht)rechtspraak wordt in geval van een conflict van plichten erkend dat een beroepskracht ook zonder toestemming van de klant over hem mag spreken. Uiteraard moet een dergelijk besluit om de zwijgplicht te doorbreken zorgvuldig worden genomen. Beantwoording van de volgende vijf vragen leidt doorgaans tot een zorgvuldige besluitvorming:

1. Kan ik door te spreken zwaarwegende belangen van mijn klant behartigen?
2. Is er een andere mogelijkheid om ditzelfde doel te bereiken zonder dat ik mijn beroepsgeheim hoeft te verbreken?
3. Waarom is het niet mogelijk om toestemming van de klant te vragen of te krijgen voor het bespreken van zijn situatie met iemand die hem kan helpen?
4. Zijn de belangen van de klant die ik wil dienen met mijn spreken zo zwaar dat deze naar mijn oordeel opwegen tegen de belangen die de klant heeft bij mijn zwijgen?
5. Als ik besluit om te spreken aan wie moet ik dan welke informatie verstrekken zodat het geweld of de mishandeling effectief kan worden aangepakt?

De Swon beroepskracht overlegt altijd met de aandachtsfunctionaris in geval dat de klant geen toestemming tot melding wil geven over de te volgen handelwijze.

Melden en vragen over huiselijk geweld

Meldingen worden gedaan uit naam van Swon en moeten worden ingediend bij het Steunpunt Huiselijk Geweld centrumgemeente Nijmegen/ Gelderland Zuid: Telefoon: 0900 126 26 26 (5 cent per minuut). Het Steunpunt neemt het onderzoek naar het huiselijk geweld over van de melder en houdt de melder op de hoogte van de uitkomsten van het onderzoek en de acties die in gang worden gezet. Bij een melding moeten klantgegevens worden verstrekt.

³ Deze werkwijze wordt geschetst in het 'Basismodel meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' welke Swon overneemt.

Protocol Ouderenmishandeling		Swon het seniorennetwerk	
Status:	Vastgesteld	Datum:	1 Juli 2013
Evaluatie:	3-jaarlijks	Versie:	1
Verantwoordelijk:	Manager Staf en Bedrijfsvoering	Auteur:	A.v. Baardewijk



Voor vragen kan ook contact opgenomen worden met het Steunpunt Huiselijk Geweld. Ook op www.huiselijkgeweld.nl, is informatie te vinden.

Meldingen van ouderenmishandeling worden gedaan door de beroepskracht, in overleg met de aandachtsfunctionaris. De leidinggevende wordt van de melding op de hoogte gesteld door de beroepskracht.

7. Documenteren

Tijdens alle stappen is het van belang dat relevante gegevens vastgelegd worden. In gevallen dat er gewerkt wordt met cliëntdossiers, worden gegevens in dit dossier vastgelegd, conform afspraken die gelden voor het aanleggen en bijhouden van een cliëntdossier. Daar waar de veiligheid van het slachtoffer in het geding komt, wordt hierover overlegd met de aandachtsfunctionaris.

In gevallen waar niet gewerkt wordt met cliëntdossiers (bv. bij veel vrijwilligersdiensten van Swon) is de betreffende beroepskracht er voor verantwoordelijk dat gevallen van (het vermoeden van ouderenmishandeling) worden vastgelegd.

Hiertoe worden de aanwijzingen van de aandachtsfunctionaris opgevolgd.

In elk geval wordt vastgelegd:

- Ⓟ de signalen. Onderscheid hierbij vermoedens en feiten. Komen ze van iemand anders dan vastleggen welk signaal van wie afkomstig is;
- Ⓟ andere hulpverleners die bij de casus zijn betrokken en de aard van hun betrokkenheid;
- Ⓟ met wie gesprekken zijn gevoerd over de signalen/feiten;
- Ⓟ de uitkomsten van deze gesprekken;
- Ⓟ de stappen die gezet zijn (al dan niet na overleg met de aandachtsfunctionaris).
- Ⓟ de besluiten die genomen zijn (al dan niet na overleg met de aandachtsfunctionaris).
- Ⓟ

In geval dat er gemeld wordt zonder toestemming van de klant is het van belang dit besluit zorgvuldig vast te leggen, ook in verband met de toetsbaarheid van het besluit achteraf. Niet alleen de melding dient te worden vastgelegd, ook de belangen die zijn afgewogen en de personen die van te voren over het besluit zijn geraadpleegd.

8. Evaluatie

Elke casus van (een vermoeden van) ouderenmishandeling wordt met de betrokkene geëvalueerd door de aandachtsfunctionaris.

Belangrijke aandachtspunten in de evaluatie zijn:

- Zijn de vermoedens met behulp van derden voldoende onderbouwd?
- Is het stappenplan "op maat" uitgevoerd?
- Hoe verliep de besluitvorming bij de uitvoering van de verschillende stappen?
- Is de oudere zorgvuldig en doortastend benaderd?
- Waren betrokkenen gesprekstechnisch voldoende toegerust?
- Wat waren (in het algemeen) de knelpunten?
- Stilstaan bij de emoties van de medewerker.

Ook als er een redelijke oplossing lijkt te zijn, is het zaak voor de aandachtsfunctionaris om de casus in de gaten te houden. Voor medewerkers moet het duidelijk zijn dat ze weer contact op moeten nemen als het opnieuw mis dreigt te gaan. Met de medewerker wordt besproken of er (sociale) netwerkleden zijn die ook de casus in de gaten kunnen houden en hoe dan afgestemd wordt.

De uitkomsten van de evaluatie worden gebruikt als input voor de jaarlijkse rapportage t.b.v. de systeembeoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Protocol Ouderenmishandeling		Swon het seniorennetwerk	
Status:	Vastgesteld	Datum:	1 Juli 2013
Evaluatie:	3-jaarlijks	Versie:	1
Verantwoordelijk:	Manager Staf en Bedrijfsvoering	Auteur:	A.v. Baardewijk



8 Verwijzing

Dit Protocol Ouderenmishandeling is vastgesteld met inachtneming van:

- de Wet bescherming persoonsgegevens, werkwijze Swon vastgelegd in het [Protocol Privacyreglement klanten/deelnemers/klanten](#)
- De Toolkit vrijwilligers tegen ouderenmishandeling (beschikbaar via Inzicht)
- Basismodel meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (beschikbaar via Inzicht)

Belangrijke websites

www.huiselijkgeweldenberoepsgeheim.nl

www.richtlijnouderenmishandeling.nl

Dit protocol heeft vier bijlagen. Deze zijn tevens opgenomen in het themamenu Ouderenmishandeling op Inzicht.

Bijlage 1: Verschijningsvormen ouderenmishandeling

Bijlage 2: Risicofactoren

Bijlage 3: Signalen

Bijlage 4: Stroomschema ouderenmishandeling

In de eerstvolgende wijziging van de Gedragscode en het Protocol Vrijwilligersbeleid (2014) worden relevante zaken uit dit protocol opgenomen.

Vastgesteld in MT: 11 juli 2013

Instemming cliëntenraad: 15 oktober 2013

Positief advies Ondernemingsraad: 5 september 2013

Protocol Ouderenmishandeling		Swon het seniorennetwerk	
Status:	Vastgesteld	Datum:	1 Juli 2013
Evaluatie:	3-jaarlijks	Versie:	1
Verantwoordelijk:	Manager Staf en Bedrijfsvoering	Auteur:	A.v. Baardewijk



Bijlage 1: Verschijningsvormen ouderenmishandeling

1. Verwaarlozing

Lichamelijke verwaarlozing kan blijken uit ondervoeding, uitdroging, slechte hygiëne of wonden als gevolg van doorliggen. Wanneer de geestelijke behoeften van ouderen worden genegeerd - zoals de behoefte aan aandacht, liefde en ondersteuning – is er sprake van psychische verwaarlozing.

2. Psychische mishandeling

Bij psychische mishandeling is er sprake van treiteren en sarren, dreigen, vals beschuldigen, beledigen of bevelen. Bij de oudere leidt dit tot gevoelens van angst, woede, verdriet, schuchterheid, verwardheid of apathie.

3. Financiële uitbuiting

Bij deze vorm van huiselijk geweld gaat het om het wegnemen of profiteren van bezittingen van de oudere. Te denken valt aan diefstal van geld, juwelen en andere waardevolle spullen, aan verkoop of gebruik van eigendommen zonder toestemming van de ouderen en aan gedwongen testamentverandering. Ook iemand financieel kort houden is een vorm van uitbuiting.

4. Schending van rechten

Hiervan is sprake wanneer de rechten van ouderen - zoals het recht op vrijheid, privacy en zelfbeschikking - worden ingeperkt. Bijvoorbeeld door post achter te houden, bezoekers weg te sturen en de oudere te verhinderen het huis te verlaten.

5. Lichamelijke mishandeling

Blauwe plekken, schrammen, zwellingen, fracturen of brandplekken: deze symptomen kunnen het gevolg zijn van lichamelijk geweld. Soms worden ouderen vastgebonden aan een stoel of bed. Ze vertonen dan striemen aan polsen of enkels. Een minder zichtbare vorm van lichamelijk geweld is het geven van te weinig of juist te veel medicijnen (bijvoorbeeld slaapmiddelen).

6. Seksueel misbruik

Ouderen kunnen het slachtoffer zijn van seksueel misbruik, zoals exhibitionisme, betasten van het lichaam en verkrachting.

Protocol Ouderenmishandeling		Swon het seniorennetwerk	
Status:	Vastgesteld	Datum:	1 Juli 2013
Evaluatie:	3-jaarlijks	Versie:	1
Verantwoordelijk:	Manager Staf en Bedrijfsvoering	Auteur:	A.v. Baardewijk



Bijlage2: Risicofactoren

Risicofactoren bij de oudere

- ⌚ Toenemende afhankelijkheid van zorg door lichamelijke en geestelijke achteruitgang. De afhankelijkheid kan ook van financiële of van emotionele aard zijn.
- ⌚ Familiegeschiedenis: gewelddadig met elkaar omgaan kan van generatie op generatie worden overgedragen.
- ⌚ Ingrijpende voorvallen: stress ontstaan door een verhuizing, de dood van een geliefd persoon, verlies van een baan of scheiding van een huisgenoot. Er kan sprake zijn van financiële nood.
- ⌚ Isolement: het slachtoffer heeft weinig contact met de buitenwereld.

Risicofactoren bij de pleger

- ⌚ Afhankelijkheid: de pleger kan afhankelijk zijn van het slachtoffer, bijvoorbeeld voor huisvesting, sociale contacten of inkomen.
- ⌚ Overbelasting: de zorg is teveel geworden of de zorgbehoefte is groter dan de mantelzorger of zorgverlener kan bieden. Ook kan de pleger te kampen hebben met langdurige werkloosheid, moeilijkheden op het werk, relatieproblemen of schulden.
- ⌚ Psychische gesteldheid: de pleger kan psychiatrische- of ontwikkelingsstoornissen hebben. Alcoholisme, drugs- en gokverslaving maakt het risico op huiselijk geweld groter.

Protocol Ouderenmishandeling		Swon het seniorennetwerk	
Status:	Vastgesteld	Datum:	1 Juli 2013
Evaluatie:	3-jaarlijks	Versie:	1
Verantwoordelijk:	Manager Staf en Bedrijfsvoering	Auteur:	A.v. Baardewijk



Bijlage 3: Signalen

Er zijn meerdere signalen die *kunnen* wijzen op huiselijk geweld, maar één of enkele van die signalen hoeft zeker niet altijd op geweld te wijzen.

Signalen bij de pleger:

- onverschillig of juist een uiterst vriendelijke houding
- lijkt overbelast, heeft onduidelijke (pijn)klachten, vaak ziek
- schelden, schreeuwen
- afschermen van de oudere voor hulpverleners
- klagen over de oudere
- onverschillige houding naar de oudere

Signalen bij de oudere:

- zichtbaar letsel
- schrikreactie, angstig bij (onverwachte) aanraking
- onsamenhangende verklaringen over verwondingen
- depressieve, angstige indruk
- onverzorgd, verwaarloosd uiterlijk
- spullen die verdwijnen
- weigeren van hulp of gesprekken
- krijgt geen gelegenheid om te praten
- onverklaarbaar geldtekort / niet betalen van rekeningen

Protocol Ouderenmishandeling		Swon het seniorennetwerk	
Status:	Vastgesteld	Datum:	1 Juli 2013
Evaluatie:	3-jaarlijks	Versie:	1
Verantwoordelijk:	Manager Staf en Bedrijfsvoering	Auteur:	A.v. Baardwijk

Bijlage 4: Stroomschema ouderenmishandeling

