

De meldcode bij ontspoorde mantelzorg



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Inhoudsopgave

Het verborgene zichtbaar	3	Waar kunt u terecht?	25
Wat is ontspoorde mantelzorg?	7	Bijlagen	
Voorkom ontsporing	11	Bijlage 1 Signaleren ontspoorde mantelzorg	27
De verschillende stappen in de meldcode	13	Bijlage 2 Signalenlijst	28
Stap 1 Signaleren en de situatie in kaart brengen	16	Bijlage 3 Netwerkaart	30
Stap 2 Overleggen	18	Bijlage 4 Tips voor gespreksvoering	31
Stap 3 Gesprek met de mantelzorger en/of zorgvrager	19	Links en info	32
Stap 4 Wegen van de ernst van geweld	21	Colofon	34
Stap 5 Neem twee besluiten	23		
Stap 6 Evaluatie en nazorg	25		

Het verborgene zichtbaar

Maria, coördinator bij de vrijwillige thuishulp, wordt gebeld door mevrouw Beentjes. Zij draagt de zorg voor haar man en wil graag dat er af en toe een vrijwilliger langs komt, zodat zij even boodschappen kan gaan doen. Als Maria langs komt voor de intake, blijkt mijnheer Beentjes hersenletsel te hebben en continu in een kamertje op bed te liggen waar hij door zijn vrouw wordt verzorgd. Slechts één keer per week wordt hij door een fysiotherapeut uit bed gehaald.

Situaties als hierboven beschreven, komen vaker voor. De zorg wordt met de beste bedoelingen gegeven. Maar ondanks die goede wil en hoe begrijpelijk ook, mijnheer Beentjes ontvangt geen adequate zorg en wordt belemmerd in zijn bewegingsvrijheid.

Familie Ramcharan

De elfjarige dochter van de familie Ramcharan heeft een gedragsprobleem. Doordat de dochter alle aandacht opeist, blijft er weinig aandacht over voor haar twee jongere broertjes. Bovendien kunnen de ouders de zorg niet meer goed aan. Ze weten niet meer wat ze met hun dochter aan moeten en zetten haar regelmatig buiten op het balkon om 'af te koelen'.

In dit soort gevallen is er sprake van ontspoorde mantelzorg: goede zorg die sluipenderwijs kan omslaan in verwaarlozing of verkeerde behandeling. Bij ontspoorde mantelzorg is meestal geen sprake van opzet of moedwil. Als een dementerende partner bijvoorbeeld voor de tiende keer zegt dat je haar moeder moet zoeken en de mantelzorger is zelf aan het einde van zijn Latijn, dan kan deze wel eens een snauw geven. Een ander voorbeeld is de mantelzorger die het zat is dat zijn of haar kind, door gedragsproblemen, steeds wegloopt en hem vervolgens net iets te hard bij de arm grijpt en mee naar de auto trekt. Wanneer dit incidenteel plaatsvindt, is er geen sprake van ontspoorde mantelzorg. Maar zodra het structureel wordt en/of in ernst toeneemt, ook wanneer het nog steeds onbedoeld is, wel. Twee voorbeelden die laten zien dat goede zorg om kan slaan in verwaarlozing of een verkeerde behandeling.

De meldcode

Sinds 1 juli 2013 is de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van kracht. Organisaties en (zelfstandige) beroepskrachten zijn verplicht om met een meldcode te werken. De meldcode beschrijft in vijf stappen wat professionals moeten doen bij vermoedens van geweld.

In 2019 is de meldcode aangescherpt. De belangrijkste wijziging is, dat professionals verplicht zijn te melden bij Veilig Thuis bij (een vermoeden van) acute of structurele onveiligheid. Om professionals te ondersteunen

bij de weging van geweld heeft het Ministerie van VWS het Basisdocument afwegingskader in de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling gepubliceerd. Vanuit verschillende beroepsgroepen is het afwegingskader opgesteld. Het afwegingskader helpt professionals om de juiste inschatting van de ernst van het geweld te maken. Het afwegingskader van de verschillende beroepsgroepen is onderdeel van de toolkit huiselijk geweld

Handelen bij ontspoorde mantelzorg: een aanvulling op de meldcode

Dit document is een *aanvulling* op de meldcode. Het geeft meer kennis over ontspoorde mantelzorg. Deze kennis is nodig om de stappen van de meldcode goed te doorlopen als er sprake is van ontspoorde mantelzorg. Uit de praktijk weten we dat ontsporing van mantelzorg subtiel is. Voor een mantelzorger is het moeilijk toegeven dat zorg ontspoord is en voor een beroepskracht maakt dit het moeilijk signaleren. Mantelzorg is iets dat mensen 'overkomt'. Mantelzorg wordt uit liefde gedaan waardoor het uitgangspunt anders is dan bij reguliere zorg. Met dit document willen we specifieke kennis overdragen. Zodat professionals en organisaties beter in staat zijn het probleem te herkennen, te signaleren, te bespreken en beter weten hoe te handelen volgens de meldcode.

Voor wie is dit?

- * Voor instellingen en organisaties in Zorg en Welzijn.
- * Aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld en meldcode.

Wat is de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling?

Sinds 1 juli 2013 is de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van kracht: organisaties en zelfstandige beroepsbeoefenaren zijn verplicht om volgens de meldcode te werken. Dit heeft tot doel beroepskrachten te ondersteunen bij het signaleren en handelen bij huiselijk geweld en kindermishandeling. Onderdeel van een meldcode is een stappenplan dat beroepskrachten stap voor stap door het proces leidt vanaf het moment dat hij signaleert tot aan het moment dat hij eventueel een beslissing neemt over het doen van een melding. Zie voor meer informatie: www.meldcode.nl.

De meldcode is in 2019 aangescherpt. Het is verplicht voor professionals om te melden als er een vermoeden is van acute of structurele onveiligheid. Professionals besluiten daarnaast of zij hulp kunnen bieden of organiseren. Om professionals hierbij te ondersteunen heeft elke beroepsgroep een eigen afwegingskader opgesteld. Dit kader biedt richtlijnen om de ernst van het geweld te wegen. Veilig Thuis krijgt een belangrijke rol bij het monitoren van meldingen. Zie voor meer informatie: [afwegingskader voor verschillende beroepsgroepen](#)

Voor wie is de meldcode?

De verplichting geldt voor de sectoren: (jeugd)gezondheidszorg, jeugdzorg, onderwijs, kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning en justitie (én vrij gevestigde beroepskrachten in de individuele gezondheidszorg). Instellingen hebben de plicht om te beschikken over een meldcode die aan de wettelijke eisen voldoet én om de kennis en het gebruik van de meldcode binnen de eigen organisatie te bevorderen.

Melden, wat betekent dat eigenlijk?

Melden is het informeren van de daarvoor aangewezen instantie. Dat is in Nederland Veilig Thuis. Veilig Thuis is de organisatie waar iedereen terecht kan voor (anoniem) advies en voor het melden (van vermoedens) van huiselijk geweld en kindermishandeling. Zie voor meer informatie van Veilig Thuis: www.veiligthuis.nl Voor meer informatie over de werkwijze van Veilig Thuis: www.veiligthuis.nl/landelijke-afspraken (handelingsprotocol).

Handelen bij ontspoorde mantelzorg

Handelen bij ontspoorde mantelzorg betekent signaleren, vermoedens verzamelen, het niet-pluis gevoel omschrijven, intern en extern overleggen, in gesprek gaan met de cliënt, de ernst van de ontspoorde zorg wegen, bekijken of er hulp georganiseerd kan worden en besluiten of er een melding gedaan moet worden bij Veilig Thuis. Melden bij Veilig Thuis is niet hetzelfde als een melding of aangifte doen bij de politie. Bij een melding bij Veilig Thuis gaat het erom dat samen met betrokken organisaties gekeken wordt met welke hulp de mantelzorger en zorgvrager het beste geholpen is. Het uiteindelijke doel is altijd een veilige zorgsituatie creëren voor de zorgvrager en de mantelzorger.

Veilig Thuis

Veilig Thuis is er voor advies en/of het **melden van** een zorgelijke situatie. Voor advies hoeft de naam van de zorgvrager/mantelzorger niet bekend te worden gemaakt aan Veilig Thuis. Bij een melding moet dit wel.

Als er sprake is van acute of structurele onveiligheid zijn professionals verplicht een melding te maken 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 hulpverleners een melding bij Veilig Thuis.

Het doel van Veilig Thuis is om veiligheid te herstellen en geweld te stoppen. Er zijn landelijke afspraken gemaakt wat Veilig Thuis doet bij een adviesvraag en/of een melding.

Veilig Thuis informeert altijd de melder over het verloop van de melding.

Voor vragen, advies of meldingen:

- kunt u bellen met: 0800 – 2000
- of naar de website gaan: www.vooreenveiligthuis.nl

Wat is ontspoorde mantelzorg?

Voordat we ingaan op ontspoorde mantelzorg, willen we eerst iets vertellen over mantelzorg in Nederland en wat we onder mantelzorg verstaan.

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.

Familie Franssen

Familie Franssen bestaat uit vader en moeder van begin veertig en drie kinderen in de leeftijd van 5 tot 10 jaar oud. Vader Franssen begint steeds vergeetachtiger te worden. Terwijl hij het altijd zo leuk vond om met zijn kinderen activiteiten te ondernemen, kan hij nu hun aanwezigheid niet meer verdragen en snauwt hen af. Mevrouw Franssen begrijpt niet goed wat er met haar man aan de hand is. Ze kan niet goed omgaan met zijn gedrag. Ze wordt kortaf en kleineert haar man met zijn vergeetachtigheid. Na een lang proces wordt uiteindelijk Alzheimer geconstateerd.

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 2016 zijn ook de mantelzorgers tussen 16 en 18 jaar meegerekend. 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 mantelzorg.

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).

Ontspoorde mantelzorg

Als mantelzorgers de zorg voor hun naaste niet meer aan kunnen, lopen ze het risico om te ontsporen in gedrag dat ze zelf liever niet willen vertonen. Gebrek aan tijd en emotionele en/of lichamelijke belasting (ook op

andere gebieden) kunnen leiden tot stress, uitputting en overbelasting. Bovendien kan een mantelzorger een gevoel van onmacht ervaren als degene die hij of zij verzorgt bijvoorbeeld ongeneeslijk ziek is of wanneer er als gevolg van ziekte sprake is van karakterverandering bij de zorgvrager. Ook kan het zijn dat de mantelzorger uit onkunde en onwetendheid de grens van goede zorg overschrijdt. Als een mantelzorger niet over de juiste kennis of vaardigheden beschikt, kan hij of zij de zorgvrager onbewust en onbedoeld verkeerd behandelen. Goede zorg slaat sluipeerwijs om in verwaarlozing of een verkeerde behandeling.

Ontspoorde mantelzorg kan in alle leeftijdscategorieën voorkomen en in alle lagen van de bevolking. Ontspoorde mantelzorg kan zich op verschillende manieren uiten:

- * Psychisch: bijvoorbeeld schelden. Dit is de meest voorkomende vorm.
- * Lichamelijk: bijvoorbeeld het verkeerd toedienen van medicijnen uit onwetendheid; de ander herhaaldelijk hardhandig beetpakken of vastbinden.
- * Verwaarlozing: zoals onvoldoende zorg bieden; niet de juiste voeding geven; afhouden van noodzakelijke professionele hulp.
- * Financieel: geld zonder toestemming voor eigen gebruik uitgeven; opgelicht worden; geen of verkeerde betalingen doen.
- * Seksuele grensoverschrijding: als een mantelzorger over de seksuele grenzen heen gaat, bijvoorbeeld door verkeerde interpretatie van 'uitnodigend' gedrag van een dementerende.

Van goede zorg naar schadelijke zorg

Bij ontspoorde mantelzorg kan niet zo gemakkelijk over een 'pleger' en 'slachtoffer' worden gesproken. Doorgaans zijn zowel de zorgvrager als de mantelzorger slachtoffer van de situatie. Mantelzorg kan op een continuum worden geplaatst. Aan de ene kant staat 'goede zorg'. Dan is er balans tussen de zorgvraag en de zorg die gegeven wordt. Aan de andere kant staat schadelijke zorg. Dan is er sprake van huiselijk geweld. Tussen deze twee uitersten bestaat een groot grijs gebied. Door overbelasting, onmacht, onwetendheid, onkunde of compassiemoeheid kan de zorg uit balans raken en resulteren in ontspoorde mantelzorg. Dit kan vrij onschuldig beginnen. Of éénmalig zijn. Maar het kan ook steeds ernstiger worden. En zelfs structureel. Onder ontspoorde mantelzorg wordt verstaan: 'situaties waarin de mantelzorger de grenzen van goede zorg overschrijdt'¹. Met andere woorden: er is bij mantelzorg een gebied van toenemende ontsporing tussen goede zorg (groen) en schadelijk zorg (rood).

Ontspoorde Mantelzorg



¹ Bakker, H., Morée M. en Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (2001). Ontspoorde zorg: overbelasting en ontsporing in mantelzorg voor ouderen. Utrecht: NIZW

Ontspoorde mantelzorg



Bij ontspoorde mantelzorg overschrijdt de mantelzorger de grens van goede zorg. Door overbelasting, onmacht, onkunde of onwetendheid. Goede zorg slaat sluipenderwijs om in verwaarlozing, verkeerde behandeling of compassiemoeheid. Ontspoorde mantelzorg uit zich in de volgende vormen: psychisch, lichamelijk, verwaarlozing, financieel en seksueel.

Huiselijk en seksueel geweld

Huiselijk geweld en seksuele grensoverschrijding vindt plaats in de privésfeer, gepleegd door partners, ouders, kinderen, andere familieleden en huisvrienden. De relaties waarin huiselijk geweld voorkomt zijn: die tussen (ex)partners, ouders en kinderen, mantelzorgers en zorgvragers, gezinnen waarin de familie-eer belangrijk is, kinderen en ouders, verkeringsrelaties tussen pubers en adolescenten.

Kindermishandeling

Kindermishandeling staat in de Jeugdwet uit 2015 beschreven als 'elke vorm van voor een minderjarige bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard, die de ouders of andere personen ten opzichte van wie de minderjarige in een relatie van afhankelijkheid of van onvrijheid staat, actief of passief opdringen, waardoor ernstige schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend aan de minderjarige in de vorm van fysiek of psychisch letsel'.

Ontwikkelingen in de samenleving

De verwachting is dat de vraag naar mantelzorg door verschillende maatschappelijke ontwikkelingen verder toeneemt.

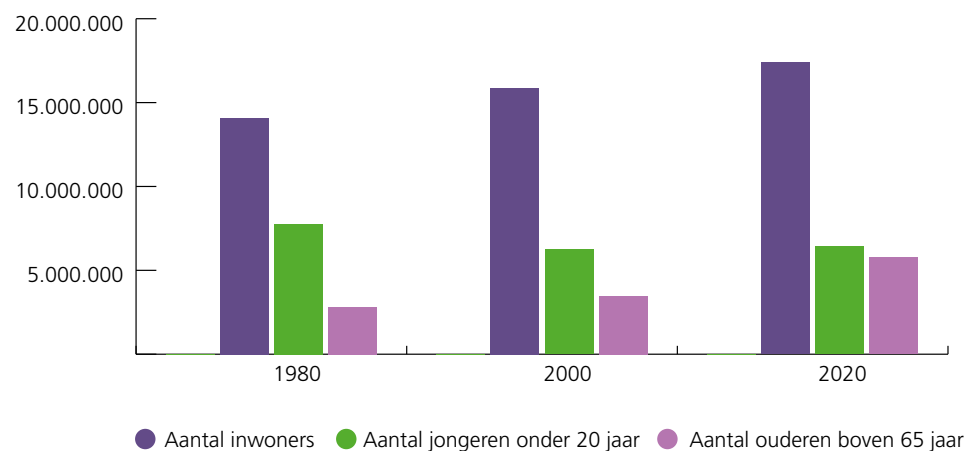
Aan de ene kant zien we dat zorgvragers, zowel jongeren, volwassenen als ouderen, een groter beroep moeten doen op hulp vanuit hun omgeving voordat ze in aanmerking komen voor professionele ondersteuning. In overheidsbeleid ligt de nadruk steeds meer op de eigen verantwoordelijkheid van burgers. De trend in Nederland is dus dat men voor zorg eerst in eigen kring een oplossing zoekt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een familielid of buur (mantelzorg).

Meneer en mevrouw Peters

Meneer en mevrouw Peters zijn allebei bijna tachtig jaar oud en zelfstandig wonend. Meneer Peters is de laatste tijd verward. Bovendien is hij niet meer zo goed ter been en valt hij regelmatig in huis. Mevrouw Peters heeft een dagtaak aan het verzorgen van meneer Peters. Zo nu en dan moet ze even naar buiten om boodschappen te doen. Omdat ze bang is dat haar echtgenoot door het huis gaat wandelen en zich bezeert als zij weg is, bindt ze hem vast aan bed. Terwijl zij weg is probeert hij zich uit alle macht los te wurmen. Daarbij loopt hij schaafwonden en striemen op.



Tegelijkertijd zien we dat in Nederland steeds meer ouderen wonen. Onderstaande tabel geeft inzicht in de vergrijzing² van Nederland. In 1980 was 20 % van de Nederlandse bevolking ouder dan 65 jaar. In 2020 is dit gegroeid naar 33,1 %.



Ook ouderen blijven steeds langer zelfstandig wonen en moeten veel zelfstandig regelen. Als dat steeds moeilijker wordt, worden ze daarbij steeds vaker afhankelijk van de zorg van anderen. Juist deze groep loopt een groot risico om slachtoffer te worden van misbruik en ontspoorde mantelzorg.

² CBS, bevolking; kerncijfers, gewijzigd op 30-10-2020, gedownload op 5 november 2020

Voorkom ontsporing

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

Om de mantelzorgsituatie weer in balans te brengen zijn er diverse tools ontwikkeld. Een greep uit het aanbod:

- * Kijk op de website www.mantelzorg.nl voor informatie over [respijtzorg](#).
- * Kijk voor ondersteuning van zwaar belaste mantelzorgers: [vervangende zorg](#)
- * Voor begeleiding van families vindt u informatie op: www.expertisecentrumfamiliezorg.nl
- * Op de website van Movisie vindt u meer informatie over de [mantelscan](#).
- * Meer informatie over een [sterk sociaal netwerk](#) vindt u op de website van Movisie
- * De training [Natuurlijk, een netwerkcoach](#) is voor organisaties die vrijwilligers opleiden tot coach

- * Informatie over mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid vindt u op: 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 ontspoorde mantelzorg en vrijwilligers

De meldcode geldt voor betaalde beroepskrachten, niet voor vrijwilligers. Maar ook vrijwilligers kunnen in hun werk te maken krijgen met ontspoorde mantelzorg. 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

De betaalde beroepskracht is aan zet als vrijwilligers zich zorgen maken. Vrijwilligers moeten weten bij wie ze terecht kunnen als ze zich zorgen maken. Besteed als beroepskracht hier in de communicatie ook regelmatig aandacht aan. De meldcode gaat ervan uit dat beroepskrachten handelen.

Trainingen

Op de website van Movisie is de online training 'Veilig Ouder Worden' voor vrijwilligers. Hierin is ook aandacht voor ontspoorde mantelzorg.

Meneer en mevrouw Bosch

Mevrouw Bosch was altijd actief. Plotseling wordt ze ziek en heeft ze veel verschillende medicijnen nodig. Meneer Bosch neemt de zorg op zich omdat mevrouw Bosch niet door vreemden wil worden verzorgd. Meneer Bosch is ook al op leeftijd en alle medicijnen die zijn vrouw nodig heeft, zijn verwarrend. Hij geeft haar vaak verkeerde of teveel medicijnen waardoor mevrouw Bosch regelmatig versuft is.

De verschillende stappen in de meldcode

Hoe is de meldcode geregeld?

Wie binnen de organisatie is waar voor verantwoordelijk? Wie brengt de situatie in kaart? En wie bespreekt de zorgen met de cliënten? In het protocol van de organisatie is vastgelegd wie waar voor verantwoordelijk is. Er wordt daarbij een onderscheid gemaakt tussen signaleren, bespreken en handelen.

Wie is de cliënt?

Ontspoorde mantelzorg kan door hulpverleners, artsen of anderen bij de zorgvrager worden gesignaleerd. In dit geval is de zorgvrager de cliënt. Ook kan een mantelzorgconsulent ontspoorde mantelzorg bij een mantelzorgger signaleren. Dan is de mantelzorgger de cliënt. Dit stappenplan is op beide cliënten gericht.

Zicht op veiligheid

Tijdens alle stappen van de meldcode is zicht op veiligheid belangrijk. Als er een spoedeisend karakter ontstaat doordat er acute dreiging van geweld is, dan is *direct telefonisch* contact met 112 het belangrijkste. In alle overige gevallen waarin er gevaar kan ontstaan, is contact met Veilig Thuis belangrijk.

Wat is acute onveiligheid?

Onder acute onveiligheid verstaan we situaties waarbij de zorgvrager direct fysiek in gevaar is. De veiligheid is de komende dagen niet gegarandeerd en hij of zij 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 en geweld. Dit is bijvoorbeeld 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.

Familie El Amrani

De oudste zoon van de familie El Amrani heeft schizofrenie. Moeder en vader denken echter dat hij door *djinns* (geesten) is bezeten en willen hem zo snel mogelijk laten genezen. Ze sluiten hem op in zijn slaapkamer, geven hem eten en laten een Korangeleerde komen om hun zoon van de geesten te bevrijden.

Volg de stappen zoals weergegeven in het stroomschema bij een vermoeden van ontspoorde mantelzorg. Iedere stap wordt hierna toegelicht.

STAP 1 Signaleren en de situatie in kaart brengen

STAP 2 Overleggen

STAP 3 Gesprek met de mantelzorg(er) en/of zorgvrager

STAP 4 Wegen van de ernst van geweld

STAP 5

Neem twee besluiten

Besluit 1

Als er sprake is van acute of structurele onveiligheid, dan is melden verplicht.

Besluit 2

Als er sprake is van geweld, dan is melden verplicht als er geen hulp geboden of georganiseerd kan worden. Ook is het verplicht te melden als de hulp niet leidt tot het stoppen van het geweld.

STAP 6

Evaluatie en nazorg

STAP 1 Signaleren en de situatie in kaart brengen

Ontspoorde mantelzorg is een moeilijk bespreekbaar onderwerp. Mantelzorg wordt veelal uit liefde gegeven en het ontsporen van deze zorg lijkt hiermee in strijd. Dat is dan ook een van de belangrijkste redenen dat mensen die mantelzorg ontvangen lange tijd aarzelen, omdat ze niet (zeker) weten of er opzet in het spel is. Mantelzorgers realiseren zich vaak niet dat zij overbelast zijn, omdat het intensiever worden van de zorg zo langzaam gaat. Mantelzorgers en zorgvragers weten zelf niet altijd hoe zij de ontsporing kunnen stoppen. Professionals, vrijwilligers en mensen in de omgeving vermoeden soms wel ontspoorde mantelzorg, maar doen hier in veel gevallen niets mee. Het is dan ook van groot belang dat omstanders en professionals, zowel in de omgeving van de mantelzorger als van de zorgvrager, signalen van ontspoorde mantelzorg herkennen.

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

Leg de signalen vast

A. Wat zie ik, wat hoor ik? Leg het vast!

Observeer het gedrag, de handelingen en de relatie tussen de zorgvrager en de mantelzorger(s). Hoe is de relatie tussen beiden? Praten ze met

elkaar? Hoe behandelen ze elkaar? Hoe ziet de thuissituatie eruit? Beschrijf de signalen zo neutraal en feitelijk mogelijk. Maak onderscheid tussen signalen van de zorgvrager, mantelzorger(s) en overige signalen. Leg de stappen en de besluiten vast in het dossier en vergeet niet de gegevens die de signalen weerspreken, ook vast te leggen.

Neem met de mantelzorger(s) de mantelcheck door om te zien of er sprake is van (dreigende) overbelasting.

TIP

Als er andere beroepskrachten betrokken zijn, overleg dan met hen. Zorg met elkaar voor onderlinge afstemming vanuit de gedachte 'één gezin - één plan - één hulpverlener'. Een casusregisseur houdt het overzicht. Zorg dat iedereen weet wie de casusregisseur is.

B. Breng de mantelzorg in beeld

Maak met de zorgvrager een inventarisatie van de mantelzorg die zij of hij ontvangt. Denk daarbij ook aan de vraag wie de financiën regelt, wie er boodschappen doet en wie er beschikt over de pincode. De mantelscan brengt dit in kaart.

C. Het netwerk in kaart

Inventariseer wat er bekend is over het sociale netwerk en hulpverlening rondom de zorgvrager en mantelzorger. Zijn er familieleden, vrienden of buren die betrokken zijn bij de zorg voor de zorgvrager? Komen er andere hulpverleners over de vloer? Gebruik hiervoor de netwerkkaart (bijlage 3).

TIPS

Denk bij het vastleggen aan:

- Houd feiten, vermoedens en conclusies uit elkaar. Zie ook de tips voor gespreksvoering.
- Stel vragen uit bezorgdheid. Gebruik hierbij het woord 'ontspoorde mantelzorg' niet, maar zeg dat u zich zorgen maakt over de zorgsituatie.
- 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?

Kindcheck

De wet bepaalt dat de meldcode een kindcheck moet bevatten bij bepaalde volwassen cliënten. Het gaat om cliënten die in een lichamelijke of geestelijke conditie of in andere omstandigheden verkeren waarin ze een risico kunnen vormen voor de veiligheid of de ontwikkeling van kinderen die van hen afhankelijk zijn. Bij de kindcheck vraagt of onderzoekt de beroepskracht of er kinderen zijn die van de cliënt afhankelijk zijn. Is dat het geval, dan legt de beroepskracht het aantal en de leeftijd van deze kinderen vast. Meent de beroepskracht dat de veiligheid of ontwikkeling van kinderen in het geding is, of twijfelt hij daarover, dan zet hij de stappen van de meldcode.

TIP

Er is een handzame [signalenkaart ontspoorde mantelzorg](#) ontwikkeld. Voor meer informatie over ontspoorde mantelzorg kijk op: www.movisie.nl.

STAP 2 Overleggen

Om de signalen die in kaart zijn gebracht goed te kunnen duiden, is er overleg en afstemming met anderen nodig. Overleg met een deskundige collega, bijvoorbeeld de aandachtsfunctionaris huiselijk geweld, raadpleeg eventueel een letselduidingsdeskundige of de deskundigen van Veilig Thuis.

A. Interne consultatie

Bespreek de signalen en interpretaties, aan de hand van de gegevens die zijn verzameld, met een deskundige collega, de leidinggevende of de aandachtsfunctionaris.

Bent u de aangewezen persoon om met de cliënt en/of mantelzorger in gesprek te gaan? Het kan zijn dat het oppakken van de vermoedens niet binnen uw takenpakket hoort. Of dat u dit liever met iemand anders erbij doet. Beslis samen wie het gesprek voert.

B. Advies letselduidingsdeskundige

Als er sprake is van lichamelijk letsel, is het verstandig om – zeker bij twijfel - zo snel mogelijk contact op te nemen met een deskundige op het terrein van letselduiding. Zo iemand kan op basis van uw observaties of een lichamelijk onderzoek vaststellen of het letsel het gevolg zou kunnen zijn van opzettelijke mishandeling.

C. Advies Veilig Thuis

Bij twijfels bent u verplicht advies in te winnen bij Veilig Thuis. Advies vragen kan anoniem zonder de naam van de cliënt te noemen. Advies vragen is niet hetzelfde als een melding.

D. Extern overleg: andere organisaties

Er kunnen meerdere hulpverleners, artsen of anderen bij de zorgvrager en mantelzorger betrokken zijn. Is er al een overleg waar u deel van uitmaakt of waar u bij kunt aansluiten? U doet dit in overleg met de zorgvrager, tenzij dit de veiligheid in gevaar brengt. De vraag is dan welke organisatie aan de slag gaat met de vervolgstappen. Wie heeft het beste contact met de mantelzorger/zorgvrager? Wie komt het vaakst over de vloer? Ook bij deze beslissing kunt u advies inwinnen bij Veilig Thuis.

TIP

Heeft u een 'niet-pluisgevoel' bij de mantelzorger/zorgvrager waar u contact mee heeft? Vermoedens mag u bespreken met uw leidinggevende of Veilig Thuis. U schendt hiermee niet de privacywetgeving. Voor overleg met anderen is wel toestemming nodig. U kunt het beste bij uw leidinggevende vragen naar de afspraken en maatregelen wat betreft privacy binnen uw organisatie.

STAP 3 Gesprek met de mantelzorgverer en/of zorgvrager

Een gesprek met de mantelzorgverer of zorgvrager is de volgende stap. Openheid is de beste manier om de cliënt te ondersteunen. Als u degene bent die dit gesprek gaat voeren, dan is dit hoofdstuk belangrijk voor u.

Hoe voert u het gesprek?

Een gesprek voeren met de zorgvrager/mantelzorgverer vraagt een goede voorbereiding:

- * Wat is het doel van het gesprek?
- * Welke punten wilt u bespreken?
- * Welke afspraken wilt u maken?
- * Voert u het gesprek alleen of met uw leidinggevende of collega, bijvoorbeeld van een andere organisatie?
- * Waar voert u het gesprek? Bij de zorgvrager/mantelzorgverer thuis of bij uw organisatie?
- * Hoe introduceert u het gesprek? De aanpak kan per situatie verschillen. Bespreekt u het tijdens de routine van zorgverlening? Of plant u een apart gesprek over de zorgverlening? In het laatste geval moet u het gespreksonderwerp van te voren aankondigen.
- * Oefen het gesprek van te voren met een collega.

Hier volgt een leidraad voor het gesprek:

- * Begin met uitleggen wat het doel van het gesprek is: U maakt zich zorgen over de zorgsituatie en wil graag in gesprek gaan met de mantelzorgverer/zorgvrager om de zorgsituatie te verbeteren.
- * Beschrijf de feiten en waarnemingen die u hebt gesignaleerd.
- * Nodig de zorgvrager/mantelzorgverer uit hierop te reageren of laat een uitnodigende stilte vallen.
- * Kom pas na deze reactie, zo nodig en zo mogelijk, met een interpretatie van hetgeen u hebt gezien, gehoord en waargenomen.
- * Leg uit welke vervolgstappen u gaat zetten.

Familie van Leeuwen

De dochter van mevrouw van Leeuwen (77) is autistisch. Zij is altijd bij haar moeder blijven wonen. Vanaf het moment dat mevrouw van Leeuwen lichamelijk achteruit gaat en meer zorg nodig heeft, vindt haar dochter dat erg lastig. Ook het feit dat er opeens thuiszorg over de vloer komt, brengt veel onrust voor dochter met zich mee. Ze uit dat door haar moeder uit te schelden en spullen kapot te maken.

Heeft u behoefte aan ondersteuning bij deze stap, dan kunt u advies vragen aan een collega of aan een aandachtsfunctionaris binnen de eigen organisatie en/of aan Veilig thuis.

Gesprek met kinderen en de ouder(s)

Ook als de cliënt nog jong is, kan u met hem of haar in gesprek gaan. Tenzij dit vanwege zijn jeugdige leeftijd echt niet mogelijk of te belastend is. U beoordeelt zelf of een gesprek zinvol en mogelijk is en u kunt natuurlijk advies vragen bij Veilig Thuis. Als het om een minderjarige cliënt gaat, zal er normaal gesproken ook een gesprek met de ouder(s) worden gevoerd.

Wanneer voert u geen gesprek met de zorgvrager/mantelzorger?

Wanneer de veiligheid van één van de betrokkenen, waaronder ook uw eigen veiligheid, in het geding kan komen, is een gesprek met de cliënt geen goed idee. Bijvoorbeeld wanneer u vermoedt dat het risico bestaat dat de mantelzorger zich na het gesprek zal afreageren op de zorgvrager. Dan is het belangrijk eerst veiligheidsmaatregelen te nemen voordat u iets onderneemt.

Veiligheid

Als er acuut gevaar is moet u 112 bellen. In alle overige gevallen waarin er gevaar kan ontstaan, neemt u, of iemand anders van uw organisatie, direct contact op met Veilig Thuis.



STAP 4 Wegen van de ernst van geweld

Drie stappen zijn inmiddels doorlopen en u beschikt nu over redelijk veel informatie: de beschrijving van de signalen, de uitkomsten van het gesprek met de mantelzorger/zorgvrager, informatie uit het overleg, dat heeft plaatsgevonden en eventueel het advies van deskundigen. In deze stap gaat u deze informatie wegen. Hoe ernstig schat u de situatie in? Is er sprake van ontspoorde mantelzorg? Of ander geweld? Zijn er vermoedens dat er sprake is van acute onveiligheid of structurele onveiligheid?

Wat is acute onveiligheid ook alweer?

De veiligheid is de komende dagen niet gegarandeerd en de zorgvrager heeft direct bescherming nodig. Denk bijvoorbeeld aan de afwezigheid van de meest basale verzorging (waaronder eten, drinken, kleding, verzorging en onderdak) maar bijvoorbeeld ook aan het onnodig toedienen of juist nalaten van het toedienen van medicijnen. In deze gevallen moet er bescherming georganiseerd worden. U kunt dit met Veilig Thuis bespreken.

Wat is structurele onveiligheid ook alweer?

Er is sprake van herhaling of het voortduren van een onveilige situaties of geweld.

Hoe beoordeelt u de ernst van de situatie?

Voor het wegen kunt u gebruik maken van het afwegingskader van uw beroepsgroep en het overzicht met signalen, zie bijlage 2. Ook kunt u contact opnemen met Veilig Thuis. Zij werken met een veiligheidstaxatie. Om de (dreigende) ontsporing goed te kunnen wegen is het van belang om na te gaan:

- * Welke situaties van (dreigende) ontsporing er al zijn geweest
- * Welke vorm deze ontsporing aannam
- * Wat de ernst is van de (dreigende) ontsporing
- * Hoe lang de ontsporing al dreigt of gaande is
- * Met welke frequentie de ontsporing dreigt of zich voordoet
- * Is er op dit moment sprake van een ernstige dreiging?

Als blijkt dat er acuut fysiek gevaar is, dan belt u 112.

TIP!

Oplossingen voor ondersteuning: organisaties voor mantelzorgondersteuning in uw regio kunnen met u meedenken! Kijk op www.mantelzorg.nl voor de contactgegevens.

STAP 5 Neem twee besluiten

A. Eerste besluit: is er sprake van acute of structurele onveiligheid?

Het eerste besluit neemt u op basis van 2 vragen:

- * Is er sprake (of een vermoeden) van ontspoorde mantelzorg (of ander geweld)?
- * Is dit acuut of structureel onveilig?

Als er geen vermoeden of sprake is van ontspoorde mantelzorg (of ander huiselijk geweld), dan kunt u de meldcode afsluiten. Het vermoeden van ontspoorde zorg is op basis van de verzamelde informatie weggenomen. Het stappenplan stopt in dit geval hier. U legt alles vast in het dossier en informeert alle betrokkenen over uw besluit. Als het mogelijk en noodzakelijk is, houdt u contact met betrokkenen en blijft u alert.

Als u nog steeds twijfelt of er sprake is van ontspoorde mantelzorg (of ander huiselijk geweld), bent u verplicht om Veilig Thuis om advies te vragen. Veilig Thuis zal de situatie met u bespreken. Veilig Thuis geeft u daarna een advies hoe u het beste kunt handelen. Bespreek dit advies met uw cliënt en leg dit vast in het dossier van uw cliënt.

Als er sprake is van ontspoorde mantelzorg (of ander huiselijk geweld), dan beantwoordt u de vraag of er sprake is van acute of structurele onveiligheid. Hier zijn twee antwoorden mogelijk:

1. Ja, er is sprake van acute of structurele onveiligheid

Als er sprake is van acute of structurele onveiligheid dan *bent u verplicht te melden* bij Veilig Thuis. U bespreekt dit met de cliënt. Bij direct fysiek gevaar belt u 112. Bij acute en structurele onveiligheid moet er een veiligheidsplan opgesteld worden om bescherming te organiseren. U kunt hiervoor contact opnemen met Veilig Thuis. Ook bekijkt u samen met Veilig thuis welke hulpverlening er nodig is en of cliënten open staan voor deze hulp.

2. Nee, er is wel ontspoorde zorg, maar geen sprake van acute of structurele onveiligheid

Als er goede hulp georganiseerd kan worden, is melden niet noodzakelijk bij Veilig Thuis. U doorloopt hiervoor de volgende vragen.

B. Tweede besluit: kan er hulp geboden of georganiseerd worden?

Het tweede besluit neemt u op basis van 3 vragen:

- * Staat de cliënt open voor hulp?
- * Kunt u zelf in voldoende mate effectieve hulp bieden of organiseren?
- * Leidt de hulp tot duurzame veiligheid?



Als u één van deze vraag met nee beantwoordt, dan maakt u een melding bij veilig Thuis.

Als het niet mogelijk is om adequate hulp te bieden of te organiseren, dan doet u een melding bij Veilig Thuis. U bespreekt dit met de betrokkenen.

Als u alle vragen met ja beantwoordt, dan zijn de volgende aandachtspunten van belang:

U doet geen melding bij Veilig Thuis. Maar er is wel hulp nodig. U bespreekt altijd met de cliënt welke hulp noodzakelijk is. Het kan zijn dat u dat zelf kunt bieden. Maar soms is samenwerken met een andere organisatie nodig. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de Thuiszorg, respijtzorg, maatschappelijk werk of een vrijwilligersorganisaties. Het is altijd belangrijk om een veiligheidsplan te maken. Als het nodig is, geeft u een telefoonnummer dat - dag en nacht - bereikbaar is. Informeer ook, met toestemming, de huisarts zodat deze ook alert is. U blijft contact houden en volgt de effecten van de geboden ondersteuning. Als de situatie niet verbetert en niet tot duurzame veiligheid leidt, dan meldt u alsnog bij veilig Thuis.

TIP

Zie [bijlage 4](#) voor gesprekstips.

Melden bij Veilig Thuis

Uit de praktijk blijkt dat een melding bij Veilig Thuis kan leiden tot angst, onzekerheid en/of woede bij uw cliënt. Houd hier rekening mee in uw gesprek. Mocht u een onveilige situatie voor uzelf verwachten, neem dan goede voorzorgsmaatregelen. U kunt bij uw organisatie navragen welke voorzorgsmaatregelen er zijn.

Melden bij Veilig Thuis

- * Bespreek uw voornemen om een melding te maken met de cliënt.
- * Meld uw stappen en afwegingen die u heeft gemaakt bij Veilig Thuis.
- * Sluit bij uw melding zoveel mogelijk aan bij feiten en waarnemingen en geef het duidelijk aan indien de informatie die u meldt (ook) van anderen afkomstig is.
- * Veilig Thuis houdt u, als melder, op de hoogte van de uitkomsten van de melding
- * Ook na de melding blijft u als beroepskracht betrokken bij de cliënt. Van u wordt verwacht, dat u binnen de grenzen van uw gebruikelijke werkzaamheden, de cliënt blijft ondersteunen. Overleg bij het melding met Veilig Thuis wat u na de melding zelf nog kunt doen om uw cliënt en zijn gezinsleden tegen ontspoorde mantelzorg of risico op huiselijk geweld te beschermen.

STAP 6 Evaluatie en nazorg

Evalueer het verloop van het proces na het afsluiten van de casus met collega's en externen. De evaluatie kan van pas komen bij een volgend vermoeden van ontspoorde mantelzorg en kan zo andere collega's in de toekomst handvatten bieden.

Belangrijke aandachtspunten in de evaluatie

- * Zijn de vermoedens met behulp van derden voldoende onderbouwd?
- * Is het stappenplan 'op maat' uitgevoerd?
- * Zijn de stappen goed onderbouwd en vastgelegd in een dossier?
- * Hoe verliep de besluitvorming voor wat betreft de uitvoering van de verschillende stappen?
- * Is de cliënt zorgvuldig en doortastend benaderd?
- * Waren betrokkenen gesprekstechnisch voldoende toegerust?
- * Wat waren de knelpunten?
- * Sta ook stil bij uw emoties.

Meneer en mevrouw Huizinga

Meneer en mevrouw Huizinga zijn beiden 75 jaar en beginnen de ouderdom te merken. Kleine boodschappen kunnen ze nog goed halen. Maar zware boodschappen halen lukt niet meer. Ze zijn dan ook erg blij als een nicht aanbiedt één keer per week de boodschappen voor hen te halen. Elke week komt de nicht gezellig een kop koffie drinken en maken ze samen de boodschappenlijst. Ze zijn erg tevreden over deze gang van zaken en weten niet hoe vaak ze de nicht moeten bedanken. De nicht reageert altijd heel nuchter en vindt het vanzelfsprekend dat ze dit doet voor haar familie. Wel heeft de nicht elke week wat extra weekbudget nodig, omdat de prijzen in de supermarkt aan het stijgen zijn. Als meneer en mevrouw Huizinga met hun burens over de stijgende prijzen in de supermarkten beginnen, reageren die heel verbaasd over de hoogte van het weekbudget van het echtpaar. Dat lijkt op een dubbel weekbudget voor een groot gezin met kinderen, niet voor een ouder echtpaar.

Waar kunt u terecht?

Veilig Thuis

Veilig Thuis heeft laagdrempelige regionale vestigingen waar professionals, slachtoffers, omstanders en ook plegers informatie, advies en hulp kunnen krijgen. Professionals kunnen er tevens terecht voor de wettelijk verplichte meldingen.

Veilig Thuis gaat over alle vormen van huiselijk geweld, inclusief kindermishandeling. Het heeft de wettelijke bevoegdheid om onderzoek te doen naar situaties waarin er serieuze vermoedens bestaan over ernstige vormen van huiselijk geweld.

Veilig Thuis zorgt ook voor doorverwijzing naar passende hulpverlening. Het doel van Veilig Thuis is om met alle partijen die met huiselijk geweld te maken krijgen, samen te werken, het huiselijk geweld te stoppen en de veiligheid te herstellen.

Veilig Thuis heeft een landelijk telefoonnummer: 0800-2000. Wie het nummer belt, komt terecht bij Veilig Thuis in de eigen regio. Het centrale telefoonnummer is gratis en 7 x 24 uur bereikbaar! Ook kunt u chatten met Veilig Thuis op www.veiligthuis.nl

Op de website van Veilig Thuis (www.vooreenveiligthuis.nl) is informatie te vinden over huiselijk geweld. Ervaringen kunnen gedeeld worden op verschillende forums; voor omstanders van huiselijk geweld, voor slachtoffers en voor plegers.

Organisaties voor mantelzorgondersteuning

Overal in het land zijn er lokale en regionale organisaties voor mantelzorgondersteuning. Deze organisaties geven informatie, advies en praktische steun in de buurt. Zij kennen het aanbod van zorg- en hulpinstanties in de omgeving. Bovendien kunnen mantelzorgers er terecht voor een persoonlijk gesprek. De organisaties voor mantelzorgondersteuning organiseren lotgenotencontactgroepen en/of cursussen voor mantelzorgers. Via de website van Mantelzorg NL kunt u een organisatie bij u in de buurt zoeken: www.mantelzorg.nl.

Bijlage 1 Signaleren ontspoorde mantelzorg

Persoonlijke informatie

Persoonlijke informatie over zorgvrager en mantelzorgger.

Zorgsituatie

Omschrijf de zorgsituatie van de zorgvrager en mantelzorgger.

Signalen

Beschrijf de signalen. Het is belangrijk om feiten, vermoedens en meningen uit elkaar te houden. Maak daarom bij het beschrijven van de signalen onderscheid tussen:

1. Wat u ziet. Hoe behandelt bijvoorbeeld de mantelzorgger, de zorgvrager fysiek? Hoe ziet het huis eruit?
2. Wat u hoort. Hoe praten de zorgvrager en mantelzorgger tegen elkaar? Hoe praten ze over elkaar? Wat vertelt de mantelzorgger/ zorgvrager aan u?
3. Wat u denkt. Bij de punten 1 en 2 beschrijft u feitelijk wat u hoort en ziet. Bij dit punt mag u uw vermoedens en meningen opschrijven.
4. Wat u bespreekt. Bespreekt u met de zorgvrager de zorgsituatie? Of met de mantelzorgger? Of met beiden? Noteer dan hier wat u met wie bespreekt en wat de uitkomsten zijn.

Voorbeeld

(1) IK ZIE ...

Dat de zorgvrager maar één keer per week uit bed komt. Dat de zorgvrager veel blauwe plekken heeft.

Dat het huis is verwaarloosd.

(2) IK HOOR ...

Dat de mantelzorgger de zorgvrager uitscheldt als hij om hulp vraagt.

Dat de mantelzorgger geen ondersteunende hulp van anderen (sociale netwerk of professionals) wil.

(3) IK DENK ...

Dat de mantelzorgger overbelast is en de zorg niet meer alleen aankan.

Dat er ondersteunende hulp noodzakelijk is of dat de zorgvrager naar een verzorgingstehuis moet.

(4) IK BESPREEK ...

Met de mantelzorgger de zorgsituatie en de mogelijkheid om meer hulp te organiseren. De mantelzorgger zegt altijd dat zij de zorg prima zelf aan kan.

TIP

- Noteer de datum van de observatie of het gesprek als u het signaal opschrijft.
- Bekijk het signalenoverzicht in bijlage 2.

Bijlage 2 Signalenlijst

Deze signalenlijst is een tool om vermoedens van ontspoorde mantelzorg te toetsen. Maar let op, als één of meerdere signalen overeenkomen met de onderstaande signalen, betekent dit nog niet dat er sprake is van ontspoorde mantelzorg. Verdere verdieping in de situatie is noodzakelijk, hiervoor kunt u het stappenplan gebruiken. Bovendien zijn de onderstaande signalen practice-based, dat wil zeggen voortgekomen uit praktijkervaringen, het is niet wetenschappelijk bewezen. Aanvullend zijn de signalen afkomstig uit documenten over ouderenmishandeling en/of ontspoorde (mantel)zorg.³

Duidelijke signalen zorgvrager

Verwaarlozing, psychische mishandeling en financiële problemen

- * Zorgvrager is extreem gespannen en/of angstig (t.o.v. bepaalde personen of in het algemeen)
- * Zorgvrager is extreem somber, suffig en/of apathisch
- * Zorgvrager geeft aan dat er veel mis is, maar wil er niet over praten
- * De koelkast is leeg

³ Bron signalenlijst: Ouderenmishandeling in intramurale zorginstellingen (2018); Veilig oud zijn in Flevoland – basis handelingsprotocol ouderenmishandeling/ontspoorde zorg (2010); Ouderenmishandeling signaleren – Movisie website; Protocol Ouderen mishandeling Noord-Holland (2009); Deelspoor (vermoeden van) ouderenmishandeling en ontspoorde zorg – Werkgroep ouderenmishandeling Regio Land van Cuijk (2005).

- * Geen of onvoldoende kleding
- * Geen of onvoldoende verzorgingsproducten
- * Er zijn schulden of uitgaven die buitensporig zijn

Lichamelijke mishandeling

- * Letsel dat niet lijkt te kloppen bij het verhaal
- * Tegelijkertijd oud en nieuw letsel hebben
- * Inconsistente uitleg over ontstaan letsel of klachten

Minder duidelijke signalen zorgvrager

(kunnen ook duiden op ontbreken of weigeren van mantelzorg of op vergeetachtigheid / geestelijke achteruitgang)

- * Onregelmatig medicijngebruik
- * Niet (meer) op afspraken komen (uitstel van melding ziekte of verwonding)
- * Zorgvrager maakt een depressieve en/of angstige indruk (ten opzichte van bepaalde personen omdat zij/hij ze niet meer herkent)
- * Onverzorgd en/of vermagerd uiterlijk
- * Verwaarloosd en vervuild huishouden
- * Problematiek wordt gebagatelliseerd, verhuuld of met 'smoezen weggewuifd'
- * Er is een toenemend aantal schuldeisers
- * Er is grote wanorde in huis.

Duidelijke signalen mantelzorg

- * Mantelzorg geeft signalen dat hij/zij zwaar belast is.
- * De mantelzorg voelt zich niet erkend.
- * De mantelzorg heeft gebrek aan kennis van de ziekte of het ziektebeeld.
- * De mantelzorg overschrijdt de eigen grenzen, heeft geen tijd voor eigen bezigheden.
- * De mantelzorg vertoont uitputting, frustratie.
- * De mantelzorg heeft (of ziet) geen alternatief.
- * Er is sprake van veranderende (machts-)verhoudingen tussen mantelzorg/zorgvrager.
- * Nodige hulp wordt geweigerd.
- * Afwijkend gedrag t.o.v. de zorgvrager:
 - Mantelzorg laat zich negatief of onverschillig uit over de zorgvrager en de situatie
 - Schelden en schreeuwen in aanwezigheid van een professional
 - Te laat hulp erbij roepen
 - De zorgvrager krijgt geen gelegenheid om alleen met een professional te praten
 - Pogingen professionele hulp buiten de deur te houden
 - Problematiek wordt verhuld; de mantelzorg geeft onsamenhangende en tegenstrijdige verklaringen voor lichamelijke verwondingen.

Signalen van derden

- * Buren vertellen dat zij geschreeuw horen
- * Buren hebben gezien dat de zorgvrager ruw behandeld wordt.



Bijlage 3 Netwerkkkaart

WERKBLAD 2B

De netwerkkkaart

Opdracht

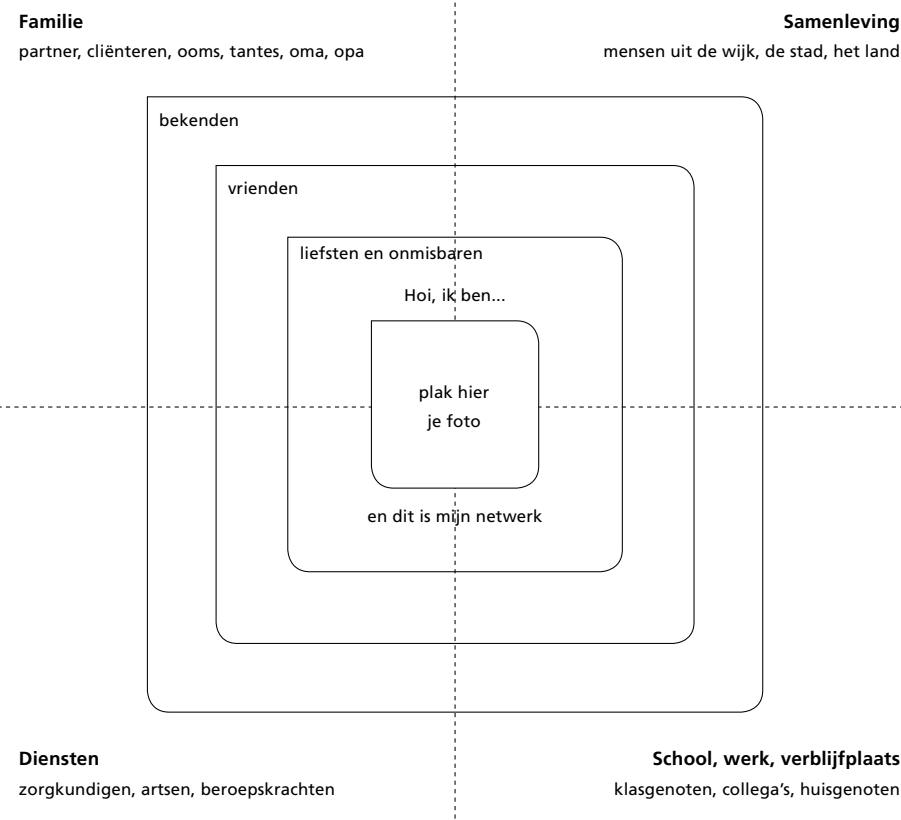
Maak een persoonlijke netwerkkkaart. Maak deze zoveel mogelijk samen met uw cliënt.

Tips

- * Kopieer deze kaart en vergroot hem uit op A3 formaat of groter.
- * Neem er voldoende de tijd voor, het hoeft niet allemaal in één keer klaar te zijn.
- * Leg stap voor stap uit hoe de netwerkkkaart in elkaar zit.
- * Vul de netwerkkkaart ook een keer voor uzelf in, om te oefenen.
- * Begin bij het invullen van de kaart met de makkelijke namen: succes motiveert.
- * Plak plaatjes, maak tekeningen om de hoeken 'buurt, werk, familie en zorg' duidelijk te maken.
- * Maak een fotocollage of ontwerp zelf een betere netwerkkkaart.
- * Nodig eventueel een zeer geliefd persoon uit om mee te helpen. Weet u al iemand?

Bron: Publicatie 'Een sterk sociaal netwerk'

De netwerkkkaart



Bijlage 4 Tips voor gespreksvoering

Algemene tips voor het voeren van een gesprek

Bereid u goed voor:

- * zet op een rijtje wat u wilt bespreken
- * ga na of er al hulp is
- * vraag advies of ondersteuning als dat nodig is
- * kijk of u het gesprek wilt oefenen

Laat uw eigen OMA thuis! (Oordeel, Mening en Advies)

Als u zich zorgen maakt, dan gaat u in gesprek met uw cliënt. Dit kan zowel de zorgvrager als de mantelzorger zijn. Als u beiden kent, dan is het advies om (zoveel mogelijk) beiden *individueel* te spreken. Zo krijgt u een goed compleet beeld van de situatie.

Het is belangrijk om niet te lang te wachten met het uitspreken van uw bezorgdheid en de mantelzorger/ zorgvrager de gelegenheid te geven zijn of haar verhaal te doen. Het is belangrijk om uw oordelen, meningen en adviezen zo lang mogelijk uit te stellen, dan wel helemaal niet te geven.

LSD (Luisteren, Samenvatten, Doorvragen) en wees een OEN (open, Empatisch en Nieuwsgierig)

Een gesprek voeren

- * Maak het doel van het gesprek duidelijk.
- * Deel uw zorgen, zeg concreet wat uw zorg is zonder de term 'ontspoorde mantelzorg' te gebruiken. Zeg bijvoorbeeld dat u zich zorgen maakt over de zorgsituatie.
- * Vraag hoe de betrokkenen de geuite zorgen beleven.
- * Nodig uit om te praten door open vragen te stellen (wie, wat, waar, hoe, wanneer...).
- * Praat vanuit uzelf (ik zie dat ...).
- * Bespreek niet alle problemen in één keer.
- * Accepteer, toon empathie, wees oprecht geïnteresseerd, en oordeel niet.
- * Luister actief en reflecteer.
- * Wanneer de ander helemaal opgaat in de eigen emoties, haal hem/haar dan terug naar het hier en nu, bijvoorbeeld door te vragen of hij/zij nog iets wil drinken.
- * Discussie en weerstand zijn tekenen dat er iets moet veranderen in de communicatie en strategie.
- * Wees eerlijk en open, pas op voor vrijblijvendheid.
- * Als aanwezig zijn dreigend uitlaten (wat uitzonderlijk is), benoem dat de ander dreigt en stop het gesprek.

- * Doe geen toezeggingen die u niet waar kunt maken.
- * Beloof niet te snel geheimhouding!
- * Leg afspraken en besluiten na afloop van het gesprek kort en zakelijk vast en geef de betrokkenen een kopie.

Neem ANNA mee en smeer NIVEA

ANNA staat voor Altijd Navragen, Niet Aannemen en NIVEA voor Niet Invullen Voor Een Ander.

In het gesprek kunt u gebruik maken van 'hulpzinnen'.

Enkele voorbeelden:

Inleidende zinnen

- * Ik wil met u praten over de verandering in het gedrag van uw ...
- * Ik maak me zorgen over u of over ..., omdat ...
- * Er is een verandering ontstaan in uw situatie, sindsdien bent u of is uw ...

De werkelijke boodschap

Vanuit het benoemen van feiten, kan die als volgt luiden:

- * Mij valt op ..., het lijkt of ...
- * Ik merk, ik hoor, ik zie, ik denk ...
- * U bent de laatste tijd wat stiller (onconcentreerder, rumoeriger, drukker, afwezig, verdrietig, boos, geheimzinnig) en daar maak ik me zorgen over.
- * Hoe gaat het bij u thuis?

- * Is er iets gaande in de omgeving (familie, gezondheid, woonsituatie)?
- * Ik merk dat ...

Het vervolg

- * Ik wil graag nog eens met u praten om te kijken of er verandering heeft plaatsgevonden.
- * Het helpt om de beginsituatie een cijfer te geven met een toelichting. Dan kunt u in het gesprek over verandering opnieuw de vraag stellen: 'Als u nu weer een cijfer zou moeten geven aan uw situatie, welk cijfer is dat dan?' En: 'Kunt u uw cijfer ook toelichten?'

Links en info

Meldcode

Op de website van de Rijksoverheid over de meldcode vindt u meer informatie, de toolkit met hulpmiddelen voor het maken en gebruiken van de meldcode: www.meldcode.nl. Ook is er een gratis Meldcode App ontwikkeld.

Ontspoorde mantelzorg

www.movisie.nl

Ouderenmishandeling

Op de website www.aanpak-ouderenmishandeling.nl is veel informatie te vinden over ontspoorde mantelzorg.

Trainingen

Op de website van Movisie is de online training '[Veilig Ouder Worden](#)'. Hierin is ook aandacht voor ontspoorde mantelzorg.

Veilig Thuis

Veilig Thuis is een landelijk bereikbaar netwerk van regionale organisaties. www.vooreenveiligthuis.nl en 7 x 24 uur gratis bereikbaar via 0800-2000.

Steunpunt Mantelzorg

Zoek via de website van Steunpunt Mantelzorg voor hulp en praktische steun bij u in de buurt: www.mantelzorg.nl.

Politie

- * voor noodsituaties: bel met de politie op het landelijke alarmnummer 112;
- * voor minder ernstige situaties: bel politienummer 0900-8844 (lokaal tarief);
- * u kunt ook bellen met Meld Misdaad Anoniem: 0800-7000.

Huiselijk geweld

www.huiselijkgeweld.nl

www.movisie.nl

Beroepsgeheim en huiselijk geweld

www.cbpweb.nl



Toolkit Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling (2012)

Er zijn drie pakketten *Vrijwilligers tegen Ouderenmishandeling* ontwikkeld, bestemd voor vrijwilligersorganisaties, zorgorganisaties, ouderenbonden en welzijnsinstellingen die ouderen helpen, zorg bieden of opvangen. Het is de bedoeling dat vrijwilligers én vrijwilligerscoördinatoren ermee aan de slag gaan. Zij kunnen ouderenmishandeling met deze handreiking beter signaleren en tegengaan. Daarnaast is het materiaal bedoeld voor lokale besturen van vrijwilligersorganisaties, ouderenbonden en voor MT's die op hun locatie(s) veel vrijwilligers mobiliseren rond ouderen. Die besturen en MT's moeten ervoor zorgen dat hun vrijwilligers geen plegers zijn van ouderenmishandeling. Het is ook hun verantwoordelijkheid dat vrijwilligers (en professionals) op de locatie weten wat ze moeten doen als ze ouderenmishandeling vermoeden of willen melden.

Zie voor meer informatie: www.verwey-jonker.nl

Steunpunten jonge mantelzorgers

Ook minderjarige kinderen en jongeren kunnen mantelzorger zijn in hun gezin. Bijvoorbeeld als er een gezinslid is met een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking. Vaak is dit heel zwaar en slaan ze een deel van hun puberteit over. In verschillende steden, waaronder Utrecht is er een steunpunt jonge mantelzorgers.

Colofon

Auteurs: Nelleke Westerveld (Movisie)

Met medewerking van: Annette van Delft (Movisie) en
Wilma Schakenraad (Movisie)

Eindredactie: Communicatie (Movisie)

Met dank aan: Oka Storms, Roos Scherpenzeel, Nico van Oosten (Movisie)
voor de eerder verschenen versies (2014, 2015, 2019).

Vormgeving: Suggestie & illusie

Downloaden: www.movisie.nl

© Movisie, maart 2014, herziene uitgave 2015, herziene uitgave 2020

De voorliggende versie is aangepast aan de aangescherpte meldcode die
sinds 1 januari 2019 van kracht is. Er is door diverse beroepskrachten in het
veld feedback gegeven op eerdere versies.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

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

Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare
kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken
op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid.
Onze activiteiten zijn georganiseerd in vijf actuele programma's:
effectiviteit en vakmanschap, participatie en actief burgerschap, sociale
zorg, huiselijk en seksueel geweld en gebiedsgericht werken.

We investeren in de kracht en de onderlinge verbinding van burgers. We
doen dit door maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk
betrokken bedrijven en burgerinitiatieven te ondersteunen, te adviseren
én met hen samen te werken. Lokaal of landelijk, toegesneden op
het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun
professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.

