



# Stappenplan Handelen bij ontspoorde mantelzorg

Een model als aanvulling op de meldcode  
huiselijk geweld en kindermishandeling



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

## Colofon

Auteurs: Oka Storms, Roos Scherpenzeel (Movisie)

Met medewerking van: Annemiek Goes (Movisie)

Eindredactie: afdeling Communicatie (Movisie)

Met dank aan: Greet Kamminga (CMO Flevoland), Maria Hoeffnagel (Prezens - GGZ inGeest), Jolanda Meijerink (gemeente Amsterdam), Karin van Bodegraven (Markant)

Vormgeving: Suggestie & illusie

Downloaden: [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

© Movisie, maart 2014 , herziene uitgave 2015

De voorliggende versie van het stappenplan Handelen bij ontspoorde mantelzorg is aangepast aan de Wet verplichte meldcode die sinds 1 juli 2013 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.

# Inhoudsopgave

<b>Waarom een stappenplan Handelen bij ontspoorde mantelzorg?</b>	<b>4</b>	<b>Bijlagen</b>	
		Bijlage 1 Signaleren ontspoorde mantelzorg	25
<b>Wat is ontspoorde mantelzorg?</b>	<b>8</b>	Bijlage 2 Signalenlijst	26
		Bijlage 3 Tips voor gespreksvoering	28
<b>Stappenplan</b>	<b>12</b>	<b>Bronnen</b>	<b>30</b>
Stap 1 Breng de situatie in kaart	14	<b>Links en info</b>	<b>31</b>
Stap 2 Overleg	16		
Stap 3 Gesprek met de mantelzorger en/of zorgvrager	17		
Stap 4 Wegen van de ontsporing	19		
Stap 5 Beslissen: hulp organiseren of melden	21		
Stap 6 Evaluatie en nazorg	23		
<b>Waar kunt u terecht?</b>	<b>24</b>		

# Waarom een stappenplan Handelen bij ontspoorde mantelzorg?

Maria, vrijwilligerscoördinator 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. 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 geen sprake van opzet of moedwil. Als een dementerende partner bijvoorbeeld voor de tiende keer zegt dat je haar moeder moet zoeken en de mantelzorg is zelf aan het einde van zijn Latijn, dan kan deze wel eens een snauw geven. Dat kan onbedoeld een gewoonte worden. Of de mantelzorg is het zat dat zijn of haar gedragsgestoorde kind steeds wegloopt en grijpt hem net iets te hard bij de arm. Twee simpele voorbeelden die

laten zien dat goede zorg sluipenderwijs om kan slaan in verwaarlozing of verkeerde behandeling.

## De meldcode

Sinds 1 juli 2013 is de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van kracht. Organisaties en (zelfstandige) beroepskrachten in (jeugd)gezondheidszorg, jeugdzorg, onderwijs, kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning en justitie zijn verplicht om met een meldcode te werken. Het basismodel meldcode ([www.meldcode.nl](http://www.meldcode.nl)) is een richtlijn voor het opstellen van een eigen code voor uw organisatie of instelling. De meldcode beschrijft in vijf stappen wat professionals moeten doen bij vermoedens van geweld.

### Stappenplan ontspoorde mantelzorg: aanvulling op de meldcode

Dit stappenplan is een *aanvulling* op het stappenplan van de meldcode voor beroepskrachten in de zorg die achter de voordeur komen. De stappen zijn gelijk. Dit stappenplan geeft verdieping op het gebied van handelen bij (vermoedens van) ontspoorde mantelzorg en kan worden gebruikt om het stappenplan van de meldcode voor de eigen organisatie aan te vullen.

Waarom een stappenplan specifiek voor ontspoorde mantelzorg? Uit de praktijk weten we dat ontsporing van mantelzorg subtiel is. Mantelzorg

wordt uit liefde gedaan waardoor het uitgangspunt anders is dan bij reguliere zorg. Voor een mantelzorger is het moeilijk toegeven dat zorg ontspoord is en voor een beroepskracht bemoeilijkt dit het signaleren.

### Voor wie is dit stappenplan?

- \* Voor instellingen en organisaties in Zorg en Welzijn waar medewerkers in zorgsituaties achter de voordeur komen.
- \* Specifiek voor managers, aandachtsfunctionarissen en beroepskrachten.

### 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 een meldcode te hanteren. Dit heeft tot doel beroepskrachten te ondersteunen in de omgang met signaleren van 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](http://www.meldcode.nl).

### 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. Van individuele beroepskrachten die werkzaam zijn voor een instelling waar een meldcode is vastgesteld, wordt verwacht dat zij het stappenplan van de meldcode volgen als zij huiselijk geweld of kindermishandeling signaleren.

### Melden, wat betekent dat eigenlijk?

Melden is het informeren van de daarvoor aangewezen instantie. Dat is in Nederland Veilig Thuis (het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling).

#### Handelen bij ontspoorde mantelzorg volgens de meldcode

**betekent:** intern en extern overleg over vermoedens en signalen van ontspoorde mantelzorg. Het kan zijn dat u prima in staat bent om binnen de eigen organisatie (eventueel met hulp van andere organisaties) de signalen van ontspoorde mantelzorg op te pakken. Of dat u met alleen een advies van Veilig Thuis al geholpen bent. Niet altijd leidt het handelen volgens het stappenplan uiteindelijk tot een melding. En als u melding maakt van ontspoorde mantelzorg betekent dit zeker niet per definitie dat politie of justitie wordt betrokken. Het gaat erom dat u samen met betrokken organisaties en Veilig Thuis kijkt met welke ondersteuning/ interventie de situatie van de mantelzorger en de verzorgde het meest geholpen is. Het uiteindelijke doel is een veilige zorgsituatie creëren voor de zorgvrager en de mantelzorger. Het stappenplan helpt beroepskrachten bewust en doelgericht te handelen.

### Wat houdt het stappenplan Handelen bij ontspoorde mantelzorg in?

Het stappenplan Handelen bij ontspoorde mantelzorg volgt de stappen van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Bij het doorlopen van de stappen worden de signalen van ontspoorde mantelzorg in kaart gebracht, wordt gesproken met de mantelzorger en eventueel de zorgvrager. Vervolgens wordt gekeken of er sprake is van ontspoorde mantelzorg. Indien dit het geval is, wordt in de laatste stap beslist of er hulp wordt georganiseerd door uw eigen organisatie, eventueel in samenwerking met andere organisaties. Of dat een melding moet worden gedaan bij Veilig Thuis zodat zij het verdere onderzoek en de organisatie van de hulpverlening over kunnen nemen.

## Veilig Thuis (het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling)



**Bij Veilig Thuis** kunt u advies vragen over een situatie. Advies vragen is geen melding! Voor advies hoeft de naam van de zorgvrager/mantelzorger niet bekend te worden gemaakt. Bij een melding moet dit wel, want alleen dan kan actie ondernomen worden

**Veilig Thuis** geeft informatie, advies en verwijst door, of brengt de hulpverlening op gang. Als uw organisatie zelf niet in staat is adequate hulp te organiseren voor uw cliënt, kunt u ondersteuning vragen van, of een melding doen bij Veilig Thuis bij u in de buurt. Als organisatie blijft u nog steeds betrokken. Veilig Thuis onderneemt de volgende stappen bij complexe casussen:

1. brengt de situatie in kaart
2. schrijft een plan van aanpak
3. overlegt met samenwerkingspartners: wie doet wat?
4. kiest een casemanager.

Veilig Thuis is eventueel tijdelijk de procesmanager.

### Voor vragen en/of meldingen:

- Veilig Thuis (advies en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling) 0800-2000
- [www.vooreenveiligthuis.nl](http://www.vooreenveiligthuis.nl) (adressen en meer informatie)

# Wat is ontspoorde mantelzorg?

## Wat is mantelzorg?

In 2008 waren er volgens het SCP 3,5 miljoen Nederlanders van 18 jaar en ouder die mantelzorg verleenden.<sup>1</sup> Onder mantelzorg verstaan we zorg die mensen vrijwillig en onbetaald verlenen aan mensen met fysieke, verstandelijke of psychische beperkingen of chronische zieken in hun familie, huishouden of sociale netwerk. Het gaat om zorg die meer is dan in een persoonlijke relatie gebruikelijk is. Dat wil zeggen gebruikelijke zorg zoals het huishouden of de zorg voor kinderen.<sup>2</sup>

## Van mantelzorg naar ontspoorde mantelzorg

De meeste mantelzorgers (76%) ervaren veel voldoening bij het verlenen van mantelzorg.<sup>3</sup> 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.<sup>4</sup> Een beetje mantelzorg maakt dus gelukkig, (te)veel daarentegen ongelukkig.<sup>5</sup>

Het aantal mantelzorgers is tussen 2001 en 2008 ongeveer gelijk gebleven. Het aantal zwaar of overbelaste mantelzorgers steeg echter van ongeveer 300.000 tot 450.000. Deze opmerkelijke stijging is onder meer gevolg van het feit dat steeds meer mantelzorgers lang en/of intensief

zorg verlenen. En intensieve zorgverlening leidt tot een hogere belasting van de mantelzorger.<sup>6</sup>

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 zouden willen vertonen. Gebrek aan tijd en emotionele en/of lichamelijke belasting kunnen leiden tot stress, uitputting en overbelasting. Bovendien kan er bij de mantelzorger een gevoel van onmacht ontstaan als degene die hij of zij verzorgt

## 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.



bijvoorbeeld ongeneeslijk ziek is of wanneer er als gevolg van ziekte sprake is van karakterverandering bij de zorgvrager. Ook kan het zijn dat de mantelzorg uit onkunde en onwetendheid de grens van goede zorg overschrijdt. Als de mantelzorg niet over de juiste kennis of vaardigheden beschikt, kan hij of zij de zorgvrager onbewust en onbedoeld verkeerd behandelen. Goede zorg slaat sluipenderwijs om in verwaarlozing of verkeerde behandeling. Een kenmerk van ontspoorde mantelzorg is het ontbreken van opzet.

Ontspoorde mantelzorg kan in alle leeftijdscategorieën voorkomen en in alle lagen van de bevolking. Bovendien gaat het om ontspoorde *mantelzorg*, dus ontspoorde zorg aan een hulpbehoevende die voortvloeit uit de sociale relatie (partner, kinderen, andere familie of huisvrienden). Ontspoorde zorg door professionele zorgverleners is geen ontspoorde mantelzorg.

Ontspoorde mantelzorg kan zich op verschillende manieren uiten:

- \* Psychisch: bijvoorbeeld schelden door overbelasting. Dit is de meest voorkomende vorm.
- \* Lichamelijk: bijvoorbeeld het verkeerd toedienen van medicijnen uit onwetendheid.
- \* Verwaarlozing: zoals niet de juiste voeding geven.
- \* Schending van rechten: de zorgvrager niet meer betrekken bij besluiten over zijn of haar leven.
- \* Financieel: zoals het toe-eigenen van spullen zonder instemming van de betrokkenen.
- \* Seksuele grensoverschrijding: als een mantelzorg onbedoeld over de seksuele grenzen heen gaat, bijvoorbeeld door miscommunicatie.

### Waar ligt de grens met huiselijk geweld?

Bij ontspoorde mantelzorg kan niet over de mantelzorg als 'dader' en de zorgbehoevende als 'slachtoffer' worden gesproken. Doorgaans zijn zowel de zorgvrager als de mantelzorg slachtoffer van de situatie. 'Mantelzorg' kan op een continuüm worden geplaatst. Aan de ene kant staat 'goede zorg', de zorg die de mantelzorg geeft aan de zorgbehoevende is in balans. Aan de andere kant staat '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.

Wij definiëren het verschil tussen ontspoorde mantelzorg en huiselijk geweld als volgt:

Wanneer de ontsporing van de zorg verergert, de mantelzorg hierop gewezen wordt, er hulp wordt geboden en deze wordt afgehouden en de inadequate zorg duurt voort, wordt de grens van ontsporing overschreden en spreken wij van huiselijk geweld.

## Definities



### Definitie 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. Een kenmerk van ontspoorde mantelzorg is het ontbreken van opzet. Ontspoorde mantelzorg uit zich in de volgende vormen: psychisch, lichamelijk, verwaarlozing, schending van rechten, financieel en seksueel.

### Definitie Huiselijk geweld

Huiselijk geweld en misbruik is geweld dat in de privésfeer plaatsvindt, gepleegd door partners, ouders, kinderen, andere familieleden en huisvrienden. Vormen van huiselijk

geweld die onderscheiden worden, zijn: (ex)partnergeweld, kindermishandeling, ouderenmishandeling, eegerelateerd geweld en huwelijksdwang, mishandeling van ouders door hun kind(eren), genitale verminking, mishandeling van pubers en adolescenten door hun ouders of vriend(innen).

### Definitie Kindermishandeling

Kindermishandeling is elke vorm van voor de 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.<sup>7</sup>



### Wat gebeurt er als er sprake is van huiselijk geweld?

Uit de praktijk weten we dat er soms angst bestaat dat de politie meteen aan de deur staat als er een melding wordt gedaan bij Veilig Thuis. Dit is niet zonder meer het geval, alleen als er sprake is van ernstig huiselijk geweld zal de politie een onderzoek instellen. Daarnaast is de taak van de politie tweeledig:

1. De politie kan optreden bij huiselijk geweld en eventueel de vervolging van daders in gang zetten.
2. De politie richt zich daarnaast op het stoppen van geweld via hulpverlening.

De politie richt zich hierbij niet alleen op de pleger, maar zorgt ook dat er contact komt tussen hulpverlening en slachtoffer en/of kinderen. De politie werkt daarbij nauw samen met Veilig Thuis en verschillende instanties, zoals het openbaar ministerie, de reclassering, daderbehandelaars, vrouwenopvang en gemeenten. Zie voor meer informatie: [www.politie.nl](http://www.politie.nl).

#### TIP



Lees voor meer informatie over ontspoorde mantelzorg de factsheet 'Ontspoorde mantelzorg' ([www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)).

# Stappenplan

## Voorkom ontsporing

Voorkomen is beter dan genezen. Als u ziet dat de mantelzorgsituatie in onbalans raakt, kunt u verschillende acties ondernemen om de mantelzorgsituatie weer in balans te krijgen, afhankelijk van de behoefte van de mantelzorger/zorgvrager of de situatie die u signaleert.

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

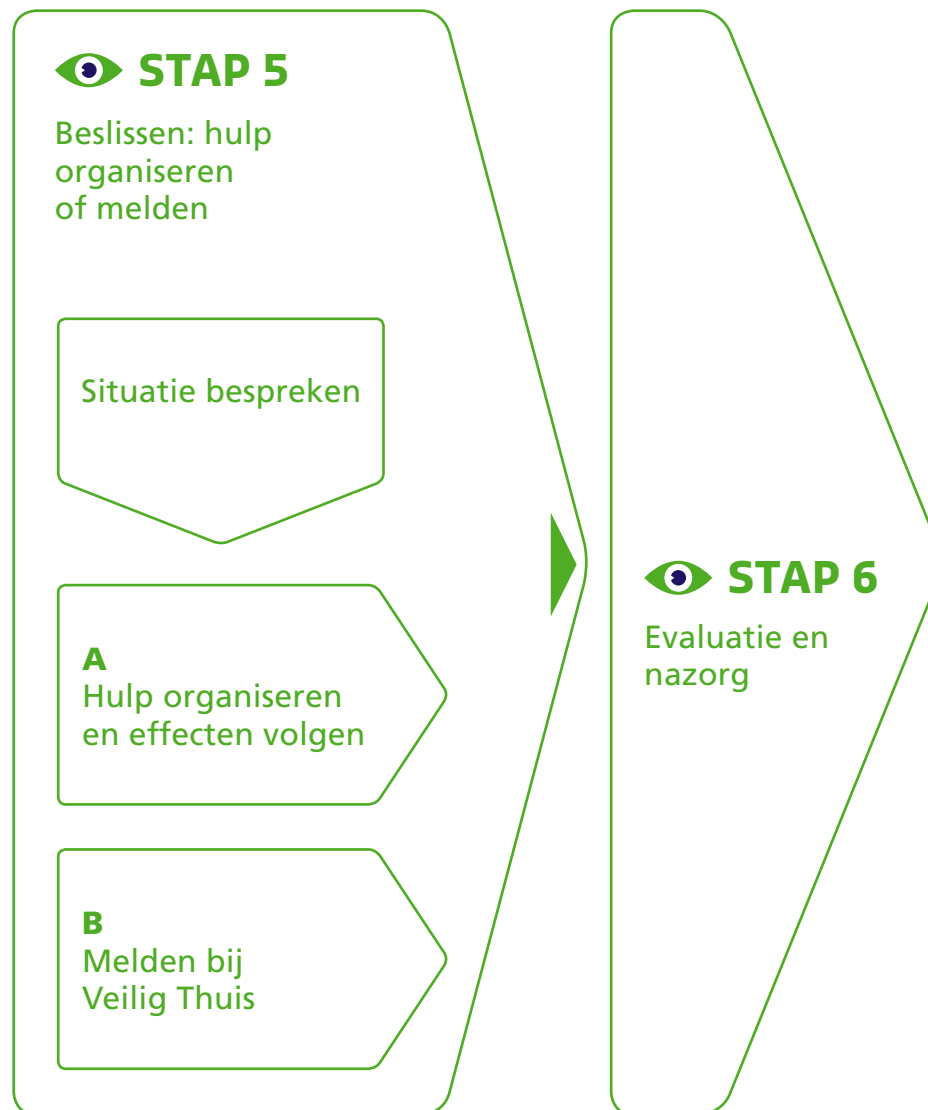
- \* Respijtwijzer: [www.respijtwijzer.nl](http://www.respijtwijzer.nl)
- \* Bouwstenen Mantelzorg: [www.cmo-flevoland.nl](http://www.cmo-flevoland.nl)
- \* De mantelscan: [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)
- \* Een sterk sociaal netwerk: [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)
- \* Natuurlijk, een netwerkcoach: [www.mezzo.nl](http://www.mezzo.nl)
- \* Zwaar belaste mantelzorgers 1 op 1 ondersteunen: [www.mezzo.nl](http://www.mezzo.nl)
- \* Mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid: [www.werkenmantelzorg.nl](http://www.werkenmantelzorg.nl)
- \* Meetinstrument Caregiver Strain Index:  
[www.expertisecentrummantelzorg](http://www.expertisecentrummantelzorg)
- \* Meetinstrument Ervaren druk door informele zorg:  
[www.expertisecentrummantelzorg](http://www.expertisecentrummantelzorg)
- \* Methode familie zorg: [www.expertisecentrumfamiliezorg.nl](http://www.expertisecentrumfamiliezorg.nl)
- \* Maatjes voor mantelzorgers: [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

Signaleert of vermoedt u ontspoorde mantelzorg? Volg de stappen zoals weergegeven in het stroomschema op de volgende pagina. Iedere stap wordt hierna toegelicht.

## TIP

Neem contact op met een organisatie voor mantelzorgondersteuning bij u in de buurt om te kijken welke praktische en emotionele ondersteuning er mogelijk is. Op de website [www.mezzo.nl/steunpuntmantelzorg](http://www.mezzo.nl/steunpuntmantelzorg) kunt u een organisatie bij u in de buurt zoeken.





# Breng de situatie in kaart

Ontspoorde mantelzorg is een moeilijk bespreekbaar onderwerp. Mantelzorg wordt veelal uit liefde gegeven en het ontsporen van deze zorg lijkt hiermee in strijd. 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.

## Breng de situatie in kaart

Leg de signalen vast. Gebruik het protocol of de aanwijzingen van de eigen organisatie, gebaseerd op het basismodel meldcode. U kunt bijlage 1 [Signaleren Ontspoorde mantelzorg](#) gebruiken als leidraad voor de signalering.

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

Observeer de situatie van de mantelzorger en de hulpbehoevende én de situatie in huis. Kijk naar het gedrag, de handelingen en de relatie

tussen de zorgbehoevende en de mantelzorger. 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 en overige signalen. Zie voor voorbeelden de signalenlijst (bijlage 2). Leg ook de stappen die u zet en de besluiten die u neemt vast en vergeet niet de gegevens die de signalen weerspreken.

### B. Het netwerk in kaart

Inventariseer wat u weet over het sociale netwerk en hulpverlening rondom de zorgbehoevende en mantelzorger. Zijn er familieleden, vrienden of burens die betrokken zijn bij de zorg voor de zorgbehoevende? Komen er andere hulpverleners over de vloer en heeft u daar al contact mee? Gebruik hiervoor de [MantelScan](#). Vul in wat u weet, u hoeft (nog) niet met de cliënt zelf te inventariseren.

## TIP

Zoek naar mogelijkheden om uw informatie te delen met andere beroepskrachten die over de vloer komen. Binnen de organisatie kan dit een cliëntdossier of logboek.



## Hoe is dit in uw organisatie geregeld?

Wie binnen de organisatie brengt de situatie in kaart? Bent u dat zelf? Is het de collega die het vaakst over de vloer komt? Of de collega die een vertrouwensrelatie heeft met de cliënt? Dit is vastgelegd in het protocol van uw eigen organisatie, gebaseerd op de meldcode.

### 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, waardoor 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.

## Wie is uw cliënt?

In de setting waarin ontspoorde mantelzorg kan voorkomen zijn er vaak twee 'cliënten'. 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 vrijwillige respijtzorg of in een mantelzorgcafé ontspoorde mantelzorg bij een mantelzorger worden gesignaleerd. Dan is de mantelzorger de cliënt. Dit stappenplan is op beide cliënten gericht.

### TIPS

Denk bij het vastleggen aan:

- \* Houd feiten, vermoedens en conclusies uit elkaar. Zie ook de tips voor gespreksvoering.
- \* Stel vragen en/of uit uw bezorgdheid bij de zorgvrager en/of mantelzorger. Gebruik hierbij het woord 'ontspoorde mantelzorg' niet, maar zeg dat u zich zorgen maakt over de zorgsituatie.
- \* Houd contact met de betrokkenen.
- \* Ga na of de betrokkene wilsbekwaam of wilsonbekwaam is. Dit is van belang voor het vervolg. Neemt de zorgvrager nog zelfstandig beslissingen? Heeft deze persoon een bewindvoerder, mentor of curator. Wie regelt bijvoorbeeld de betalingen?

# Overleg

U heeft het netwerk in kaart gebracht. Om de signalen die u in stap 1 in kaart hebt gebracht goed te kunnen duiden, is het zinvol om in deze tweede stap met anderen af te stemmen. Overleg met een deskundige collega en raadpleeg eventueel Veilig Thuis voor advies.

## Overleg met een collega en win zo nodig advies in

### A. Intern overleg

Bespreek uw vermoedens – aan de hand van de gegevens die u hebt verzameld in stap 1 – met een deskundige collega, uw leidinggevende of de aandachtsfunctionaris binnen uw organisatie. Bent u de aangewezen persoon om de zaak op te pakken? Het kan zijn dat het oppakken van de vermoedens niet binnen uw takenpakket hoort. Beslis wie binnen de organisatie verder gaat met de stappen.

### B. Advies Veilig Thuis

Win zo nodig advies in bij Veilig Thuis. Bij het vragen van advies bij Veilig Thuis hoeft u de naam van uw cliënt niet te noemen. Bovendien: advies vragen is nog geen melding!

## Optioneel: Welke organisatie gaat aan de slag met de vervolgstappen?<sup>8</sup>

### C. Extern overleg: andere organisaties

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

Volgens de meldcode is het mogelijk om een deskundige op het gebied van letselduiding te raadplegen. Zie voor meer informatie de meldcode [www.meldcode.nl](http://www.meldcode.nl).

## TIP

Heeft u een 'niet pluisgevoel' bij de mantelzorg/zorgvrager waar u contact mee heeft? Vermoedens mag u bespreken met uw leidinggevende of Veilig Thuis (geanonimiseerd). U schendt hiermee niet de privacywetgeving.





# Gesprek met de mantelzorger en/of zorgvrager

Een gesprek met de mantelzorger of zorgvrager is de volgende stap. Openheid is de beste manier om de cliënt te ondersteunen.

## Hoe voert u het gesprek?

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

- \* Wat is het doel van het gesprek?
- \* Welke punten wilt u bespreken?
- \* Welke afspraken wilt u maken?

### 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.

- \* Voert u het gesprek alleen of met uw leidinggevende of collega, bijvoorbeeld van een andere organisatie?
- \* Waar voert u het gesprek? Bij de zorgvrager/mantelzorger 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 mantelzorger/zorgvrager om de zorgsituatie te verbeteren.
- \* Beschrijf de feiten en waarnemingen die u hebt vastgesteld en beschreven zoals in stap 1.
- \* Nodig de zorgvrager/mantelzorger uit hierop te reageren.
- \* 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.

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 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. Of wanneer er goede redenen zijn om aan te nemen dat de mantelzorger of zorgvrager door het gesprek het contact met u verbreekt.

Als er acuut gevaar is moet u 112 bellen.

# Het wegen van de ontsporing

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 en eventueel het advies van deskundigen. In deze stap gaat u deze informatie wegen. Hoe schat u het risico op ontsporing van mantelzorg in? Wat is de aard en ernst hiervan?

## Hoe beoordeelt u het risico?

Beschikt uw organisatie over een goede signalenkaart, een screeningsinstrument of een risicotaxatie instrument, dan maakt u hiervan gebruik bij de weging. Zo niet, neem contact op met Veilig Thuis. Zij werken met een risicotaxatie instrument.

## Mogelijke situaties

Er zijn vier verschillende situaties mogelijk:

1. er is geen sprake van ontspoorde mantelzorg,
2. de twijfel over ontspoorde mantelzorg blijft bestaan,
3. er is sprake van ontspoorde mantelzorg, maar betrokkenen willen geen hulp,
4. er is sprake van ontspoorde mantelzorg, en betrokkenen willen hulp.

## Situatie 1: Er is geen sprake van ontspoorde mantelzorg

Kan de situatie worden opgelost door hulp in te schakelen of heeft u in eerste instantie de situatie verkeerd ingeschat? Er is geen sprake van ontspoorde mantelzorg. Het stappenplan stopt in dit geval hier. U kunt in dat geval als volgt handelen:

- \* Schakel – indien noodzakelijk – aanvullende hulp in (bijvoorbeeld ondersteuning in het huishouden).
- \* Houd – indien mogelijk en noodzakelijk – contact met de betrokkenen.
- \* Blijf alert.

## Meneer en mevrouw Bakker

Meneer Bakker zorgt voor zijn echtgenote met dementie. Hij is 85 jaar, zijn vrouw 83 jaar. Mevrouw Bakker weegt 100 kilo. Gisteren heeft hij zijn vrouw geholpen om naar het toilet te gaan. Bij het opstaan lukte het meneer Bakker niet meer om zijn vrouw goed vast te houden. Zij viel en liep verwondingen op.

## TIP



Oplossingen voor ondersteuning: organisaties voor mantelzorgondersteuning in uw regio kunnen met u meedenken! Kijk op [www.mezzo.nl](http://www.mezzo.nl) voor de contactgegevens.

### Situatie 2: De twijfel over ontspoorde mantelzorg blijft bestaan

Het 'niet-pluis gevoel' blijft bestaan maar tijdens het doorlopen van de stappen kunt u niet achterhalen waar dit gevoel vandaan komt. Wellicht is het vals alarm, maar misschien is er toch iets mis in de zorgrelatie tussen de mantelzorger en de zorgvrager.

\* Volgens de meldcode bent u bij twijfel *verplicht* Veilig Thuis te raadplegen.

### Situatie 3: Er is sprake van ontspoorde mantelzorg, maar betrokkenen willen geen hulp

De mantelzorger kan hulp weigeren, maar ook zorgvragers kunnen dat doen. Zij zijn vrijwel altijd afhankelijk van de mantelzorger. Dat maakt de aanpak vaak lastig. In stap 5 beslist u of u hulp organiseert of een melding maakt.

### Situatie 4: Er is sprake van ontspoorde mantelzorg, en betrokkenen willen hulp

De mantelzorger en de zorgvrager zien in dat de situatie onhoudbaar is geworden en er moet worden ingegrepen. Dit is een goed uitgangspunt om actie te ondernemen. In stap 5 beslist u of u zelf voldoende effectieve hulp kunt bieden of organiseren, of dat u een melding moet doen bij Veilig Thuis.

## 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 is altijd actief, maar in de loop van de tijd begint hij vergeetachtig 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. Moeder Franssen begrijpt niet wat er aan de hand is met haar echtgenoot. Het is een jarenlang proces waarna uiteindelijk Alzheimer wordt geconstateerd. Ondertussen is mevrouw Franssen aan het einde van haar Latijn. Ze kan niet goed omgaan met de ziekte van haar man en alle veranderingen die het met zich meebrengt. Ze is kortaf, snauwt haar man af en verwaarloost het huishouden en de kinderen.

# Beslissen: hulp organiseren of melden

Na de weging in stap 4 komt u in deze stap tot een besluit: zelf hulp organiseren of een melding doen.

## Bespreken

Stel uzelf bij de beslissing de volgende vragen.

- \* Kunt u zelf in voldoende mate effectieve hulp bieden of organiseren?
- \* Past dit binnen uw verantwoordelijkheden en taken?
- \* Past dit binnen uw professionele grenzen?
- \* Raadpleeg de meldcode van uw organisatie.

## Familie Amrani



De oudste zoon van de Marokkaans Nederlandse familie 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.

Bespreek met uw leidinggevende en/of Veilig Thuis welke vervolgstap u neemt: zelf hulp organiseren en effecten volgen, óf melden. Kunt u zelf hulp organiseren en effecten volgen? Leest u verder bij A.

In alle gevallen waarin u dit niet of slechts gedeeltelijk kan, doet u een melding. Leest u verder bij B.

## A. Hulp organiseren en effecten volgen

Kunt u en uw organisatie de zorgvrager en mantelzorg ondersteunen of ondersteuning organiseren zo voldoende bescherming bieden?

Onderneem de volgende acties.

- \* Bied of organiseer de noodzakelijke hulp. Indien mogelijk kan uw organisatie zelf ondersteuning bieden, ga anders op zoek naar andere organisaties. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de Thuiszorg, maatschappelijk werk en vrijwilligersorganisaties. Geef een telefoonnummer dat - dag en nacht - bereikbaar is. Informeer ook, met toestemming, de huisarts zodat deze ook alert is.
- \* Blijf contact houden en volg de effecten van de geboden ondersteuning.
- \* Doe alsnog een melding als de situatie niet verbetert en wanneer uw organisatie niet in staat is de juiste hulp te bieden, of organiseren, om de ontsporing te stoppen.

## B. Melden

Als u en uw organisatie niet in staat zijn om voldoende hulp te organiseren om de zorgvrager en mantelzorg te ondersteunen en beschermen, kunt u het volgende doen.

- \* Bespreek uw voornemen om een melding te maken met de zorgvrager/mantelzorg. Lees meer onder 'Waar kunt u terecht?' (pagina 24).
- \* Meld uw vermoeden 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 het onderzoek en de acties die in gang worden gezet.

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 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.

### TIP

Zie [bijlage 4](#) voor gesprekstips.



# 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.

## Familie van Leeuwen



De elfjarige dochter van de familie van Leeuwen heeft een gedragsstoornis. 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 soms buiten neer om 'af te koelen'.

# Waar kunt u terecht?

## Veilig Thuis, advies en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling

Veilig Thuis is een laagdrempelige organisatie waar iedereen, dus professionals, slachtoffers, omstanders en ook plegers, hulp en advies kunnen krijgen. Zij zorgt ook voor opvang of doorverwijzing naar passende hulpverlening. Het doel van Veilig Thuis is om alle partijen die met huiselijk geweld te maken krijgen, goed met elkaar te laten samenwerken, het huiselijk geweld te stoppen en de veiligheid te herstellen.

Veilig Thuis heeft een landelijk telefoonnummer: 0800-2000 (gratis). Wie het nummer belt en de woonplaats inspreekt komt terecht bij Veilig Thuis in de eigen regio.

Op de website [www.vooreenveiligthuis.nl](http://www.vooreenveiligthuis.nl) is informatie te vinden over huiselijk geweld, waaronder ouderenmishandeling, en over de Veilig Thuis-vestigingen in Nederland. Ervaringen kunnen gedeeld worden op verschillende forums; voor omstanders van huiselijk geweld, voor slachtoffers en voor plegers.

Iedereen – privé of beroepsmatig – die zich zorgen maakt over een kind en denkt aan kindermishandeling kan hierover advies vragen bij Veilig Thuis. Samen met Veilig Thuis overlegt u over de ernst van de situatie,

wat de signalen zijn en wat het vervolgtraject kan zijn binnen uw eigen mogelijkheden. Wanneer uw zorgen te groot zijn of wanneer u zelf het kind en het gezin niet kunt helpen, zal Veilig Thuis een onderzoek starten naar de aard en ernst van de vermoedens.

## Organisaties voor mantelzorgondersteuning

Overall 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 Mezzo kunt u een organisatie bij u in de buurt zoeken: [www.mezzo.nl](http://www.mezzo.nl).



# Bijlage 1 - Signaleren ontspoorde mantelzorg

## Persoonlijke info

Persoonlijke info zorgvrager/mantelzorg:

## Zorgsituatie

Omschrijf de zorgsituatie van de zorgvrager en mantelzorg.

## 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 je ziet. Hoe behandelt bijvoorbeeld de mantelzorg, de zorgvrager fysiek? Hoe ziet het huis eruit?
2. Wat je hoort. Hoe praten de zorgvrager en mantelzorg tegen elkaar? Wat vertelt de mantelzorg/ 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.

### TIP



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

4. Wat u bespreekt. Bespreekt u met de zorgvrager/mantelzorg de zorgsituatie? Noteer dan hier wat u 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 mantelzorg de zorgvrager uitscheldt als hij om hulp vraagt.

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

(3) IK DENK ...

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

## Bijlage 2 - Signalenlijst

Deze signalenlijst is een tool om vermoedens van ontspoorde mantelzorg te toetsen. Maar let op, als één of meerdere signalen overeen komen 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.<sup>9</sup>

### Signalen zorgvrager

- \* De zorgvrager heeft zichtbaar lichamelijk letsel.
- \* De zorgvrager geeft onsamenhangende en tegenstrijdige verklaringen voor lichamelijke verwondingen.
- \* De zorgvrager maakt een depressieve, angstige indruk.
- \* De zorgvrager geeft aan dat er veel mis is, maar wil er niet over praten.
- \* De zorgvrager ziet er onverzorgd uit en/of de huishouding is verwaarloosd.
- \* De zorgvrager weigert hulp en wil het er niet over hebben.
- \* De zorgvrager krijgt geen gelegenheid om alleen met de hulpverlener te praten.
- \* De zorgvrager heeft geen of een zeer klein netwerk.

- \* Het eet- of slaappatroon van de zorgvrager verandert.
- \* De zorgvrager vertoont versuffing en apathie, mogelijk als gevolg van overdosering van medicijnen.
- \* De zorgvrager vertoont verandering in gedrag, zegt plotseling niets meer, vermijdt contact als de mantelzorger binnenkomt.
- \* De zorgvrager doet bedekte toespelingen als de mantelzorger er niet is.
- \* De zorgvrager vertoont diverse psychische signalen.

### Signalen mantelzorger

- \* De mantelzorger geeft onsamenhangende en tegenstrijdige verklaringen voor lichamelijke verwondingen.
- \* De mantelzorger toont zich onverschillig voor het wel en wee van de oudere.
- \* De mantelzorger vertoont verschijnselen van overbelasting, zoals irritatie of oververmoeidheid.
- \* De mantelzorger voelt zich niet erkend.
- \* De mantelzorger heeft gebrek aan kennis van de ziekte of het ziektebeeld.
- \* De mantelzorger overschrijdt de eigen grenzen, heeft geen tijd voor eigen bezigheden.
- \* De mantelzorger vertoont uitputting, frustratie.
- \* De mantelzorger heeft (of ziet) geen alternatief.

- \* De relatie mantelzorg/zorgvrager is scheefgegroeid.
- \* De mantelzorg vertoont tegenwerking of agressie.
- \* Er is sprake van veranderende machtsverhoudingen tussen mantelzorg/zorgvrager.
- \* De spilmantelzorg staat er alleen voor.
- \* De mantelzorg verhuult de problematiek.
- \* De mantelzorg vertoont een onverschillige of uiterst vriendelijke houding.

### Overige signalen

- \* Er wordt gescholden en geschreeuwd in aanwezigheid van arts of hulpverlener.
- \* Er verdwijnen spullen en geld van de zorgvrager.
- \* De betrokkenen proberen de hulpverlener buiten de deur te houden.
- \* Er is een toenemend aantal schuldeisers.
- \* Er is grote wanorde in huis.
- \* De koelkast is leeg of gevuld met ongezond voedsel/drank
- \* Er is onvoldoende geld voor eerste levensbehoeften.
- \* Bezoek wordt geweerd.
- \* Nodige hulp wordt geweigerd.
- \* Buren vertellen dat zij geschreeuw horen of zien dat de zorgvrager ruw behandeld wordt.
- \* De zorgvrager vertoont schichtig en/of teruggetrokken gedrag en blijft angstvallig binnen.

## Bijlage 3 - Tips voor gespreksvoering

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

In welke fase u bij een vermoeden van ontspoorde mantelzorg het best een gesprek kunt voeren met de mantelzorger/zorgvrager is afhankelijk van de situatie en de mate van vertrouwen. 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.

### Enkele tips voor het voeren van een gesprek

#### Goed voorbereiden

- \* Goed voorbereiden/informatie verzamelen.
- \* Ga na of er al hulp is.
- \* Vraag andere betrokken instellingen of het Steunpunt Huiselijk Geweld of het Advies en Meldpunt Kindermishandeling om advies of ondersteuning voor gespreksvoering.
- \* Probeer het gesprek met een collega te oefenen.

#### LSD (Luisteren, Samenvatten, Doorvragen)

##### 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 nieuwsgierig 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 aanwezigen zich 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.

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, afweziger, verdrietiger, boos, geheimzinniger) 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.

# Bronnen

- 1 Oudijk, D., Boer, A. de, Woittiez, I., Timmermans, J., Klerk, M. de (2010). Mantelzorg uit de doeken. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- 2 [www.expertisecentrummantelzorg.nl](http://www.expertisecentrummantelzorg.nl)
- 3 Timmermans, J.M. (2003) Mantelzorg. Over de hulp van en aan mantelzorgers. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- 4 Boer, A. de & Campen, C. van (2007) Informele helper en o zo gelukkig. In: Veel geluk in 2007, SCP-nieuwjaarsuitgave 2007. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, p. 72-76.
- 5 Palmboom, G. en Pols, J. (2008) Wat bezielt de mantelzorger? Den Haag: Nicis instituut.
- 6 Oudijk, D., Boer, A. de, Woittiez, I., Timmermans, J., Klerk, M. de (2010). Mantelzorg uit de doeken. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- 7 [www.vooreenveiligthuis.nl](http://www.vooreenveiligthuis.nl)
- 8 Deze stap staat niet in de meldcode, maar hebben wij zelf toegevoegd.
- 9 Bronnen signalenlijst:
  - \* Veilig oud zijn in Flevoland, basis handelingsprotocol ouderenmishandeling/ontspoorde zorg (2010)
  - \* Ouderenmishandeling signaleren, [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)
  - \* Protocol Ouderen mishandeling Noord-Holland (2009)
  - \* Deelspoor (vermoeden) van ouderenmishandeling en ontspoorde zorg, werkgroep ouderenmishandeling Regio Land van Cuijk (2005)

# 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](http://www.meldcode.nl). Ook is er een gratis Meldcode App ontwikkeld.

## Ontspoorde mantelzorg

[www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

## Ouderenmishandeling

Ook op de website van Movisie is onder het thema ouderenmishandeling veel informatie te vinden over ontspoorde (mantel)zorg: [www.movisie.nl/ouderenmishandeling](http://www.movisie.nl/ouderenmishandeling).

## Trainingen

Op de website van Movisie treft u actuele informatie over trainingen *Ontspoorde mantelzorg* en *Ouderenmishandeling*.

## Veilig Thuis

[www.vooreenveiligthuis.nl](http://www.vooreenveiligthuis.nl)

## Steunpunt Mantelzorg

Zoek via de website van Mezzo een Steunpunt Mantelzorg bij u in de buurt: [www.mezzo.nl](http://www.mezzo.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](http://www.huiselijkgeweld.nl)

[www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

## Beroepsgeheim en huiselijk geweld

Het beroepsgeheim in samenwerkingsverbanden. Een wegwijzer voor professionals. Publicatie te vinden op: [www.ggz nederland.nl](http://www.ggz nederland.nl)

College Bescherming Persoonsgegevens: [www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl)

### DVD 'Je ziet het pas als je het gelooft' (2013)

De DVD 'Je ziet het pas als je het gelooft', over ouderenmishandeling bevat een film over ontspoorde mantelzorg (film 1). Deze film is geschikt om ontspoorde mantelzorg in uw organisatie te bespreken. De DVD is voorzien van een handleiding, met suggesties en tips voor voorlichting aan ouderen en aan vrijwilligers en training van beroepsgroepen.

Bijvoorbeeld: Een mantelzorgster groeit de zorg voor haar moeder boven het hoofd. De zus wil de situatie veranderen, maar hoe?

Bij deze film zijn twee extra films te zien:

1. hoe deze situatie voorkomen had kunnen worden
2. hoe de situatie gestopt kan worden, vooral voor professionals en vrijwilligers.

De DVD is te bestellen via [www.movisie.nl](http://www.movisie.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](http://www.verwey-jonker.nl)

### Werken met een meldcode in de thuis-, instellingen- en gehandicaptenzorg

De cursus 'Werken met een meldcode in de thuis-, instellingen- en gehandicaptenzorg' gaat specifiek over ouderenmishandeling. De cursus is bedoeld voor medewerkers van verpleeg- en verzorgingshuizen, thuiszorg en de gehandicaptenzorg. In deze cursus leert u over verschillende vormen van geweld en vooral over ouderenmishandeling. U leert hoe u het kunt herkennen en ook hoe u moet handelen volgens de Wet meldcode als u vermoedens hebt van geweld. Daarnaast leert u ook wat grensoverschrijdend gedrag door collega's is en hoe u dan handelt. U oefent dit alles actief aan de hand van casuïstiek uit het werkveld. In de bibliotheek vindt u veel achtergrondinformatie die u kunt downloaden. Er is ook een online college over ouderenmishandeling, waarin twee experts (Maria van Bavel en Theo Royers) een korte introductie geven over ouderenmishandeling.

Zie voor meer informatie: [www.thenextpage.nl](http://www.thenextpage.nl)



### 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](http://www.movisie.nl).