

Voorkomen van financiële uitbuiting ouderen

Deelproject 3.1: Effectieve netwerkvorming rond casuïstiek



Dr. Anja Machielse
Gerben Sanders, MA
Alex Schenkels, MA

Voorkomen van financiële uitbuiting ouderen

Deelproject 3.1: Effectieve netwerkvorming rond casuïstiek

Dr. Anja Machielse
Gerben Sanders MA
Alex Schenkels MA

Onderzoek:

Dr. Anja Machielse
Gerben Sanders MA
Alex Schenkels MA

Opdrachtgever

GGD Rotterdam Rijnmond



Rotterdam-Rijnmond

© December 2014, Universiteit voor Humanistiek

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm, of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Universiteit voor Humanistiek.

Inhoud

1	Inleiding	1
2	Doelstellingen en werkwijze	5
2.1	Doelstelling	5
2.2	Deelnemers	5
2.3	Werkwijze	5
2.4	Resultaten	6
3	Casus 1: Echtpaar met medewerker maaltijdendienst	7
3.1	Wat leren we van deze casus?	8
3.2	Aandachtspunten	8
4	Casus 2: Moeder en dochter	11
4.1	Wat leren we van deze casus?	12
4.2	Aandachtspunten	12
5	Casus 3: Vermogend echtpaar met buurman	15
5.1	Wat leren we van deze casus?	16
5.2	Aandachtspunten	16
6	Casus 4: Persoons Gebonden Budget (PGB)	19
6.1	Wat leren we van deze casus?	20
6.2	Aandachtspunten	20
7	Knelpunten bij het signaleren en aanpakken van financiële uitbuiting	21
7.1	Diversiteit en complexiteit	21
7.2	Signaleren	21
7.3	Handelingsverlegenheid	21
7.4	Samenwerking	22
8	Instrumenten en hulpmiddelen	23
9	Aanbevelingen	27

1 Inleiding

In 2014 is in Rotterdam de *'Pilot Voorkomen Financiële Uitbuiting Rotterdam'* uitgevoerd. Dit plan is opgesteld door de gemeente Rotterdam. Doel van het plan is om samen met maatschappelijke organisaties, bedrijven en (belangen)verenigingen een specifieke aanpak te ontwikkelen voor het signaleren, voorkomen en aanpakken van financiële uitbuiting van ouderen.

Het plan is ingebed in het landelijke *'Actieplan Ouderen in Veilige handen'* van het ministerie van VWS, waarin een project is opgenomen voor het voorkomen van financiële uitbuiting van ouderen. In dit plan werd geconstateerd dat ouderen kwetsbaar zijn voor misbruik en allerlei vormen van financiële uitbuiting door naasten, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals. Tegen deze achtergrond heeft VWS zeven centrumgemeenten gevraagd een pilot uit te voeren om financiële uitbuiting bij ouderen te voorkomen. De gemeente Rotterdam is één van deze centrumgemeenten.

De gemeente Rotterdam kent sinds enkele jaren een Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld (ASHG) met een gespecialiseerd Team Ouderenmishandeling. Uit de meldingen ouderenmishandeling van de laatste jaren bleek financiële uitbuiting een vorm die vaak voorkomt. Het ontwikkelen van een specifieke aanpak ter voorkoming van financiële uitbuiting van ouderen is daarom zeer wenselijk. Doel van de Rotterdamse pilot is via samenwerking met partijen als notarissen, banken en woningcorporaties de mogelijkheden te verkennen om signalen van financiële uitbuiting eerder in beeld te brengen en sneller aan te pakken.

In het kader van deze pilot is een aantal deelprojecten uitgevoerd met specifieke doelstellingen en aandachtspunten. Deze notitie heeft betrekking op *'Deelproject 3.1: Effectieve netwerkvorming rond casuïstiek'*. Dit deelproject was gericht op het achterhalen van knelpunten en mogelijke oplossingen daarvoor in de samenwerking van GGD/ASHG, Rabobank, notariaat en politie bij de aanpak van financiële uitbuiting van ouderen. Het deelproject is uitgevoerd van maart tot en met december 2014.

In deze notitie wordt verslag gedaan van de activiteiten en bevindingen in dit deelproject. In hoofdstuk 2 worden de doelstellingen en de werkwijze van het deelproject beschreven. In de hoofdstukken 3 tot en met 6 volgt een beschrijving van een viertal concrete casussen die in het casuïstiekoverleg zijn besproken. Per casus worden de belangrijkste leerpunten benoemd. In hoofdstuk 7 volgt een overzicht van de knelpunten bij het signaleren en aanpakken van financiële uitbuiting. Hoofdstuk 8 laat zien welke instrumenten en hulpmiddelen beschikbaar zijn bij de aanpak van financiële uitbuiting. In hoofdstuk 9 volgt de conclusie in de vorm een aantal concrete aanbevelingen voor de aanpak van financiële uitbuiting.

2 Doelstellingen en werkwijze

2.1 Doelstelling van deelproject

Doelstelling van het *'Deelproject 3.1: Effectieve netwerkvorming rond casuïstiek'* is het concreet maken van de mogelijkheden tot onderlinge samenwerking tussen partijen in Rotterdam bij de aanpak van financiële uitbuiting. Dit gebeurt door middel van diepgaande besprekingen van concrete casussen, de (mogelijke) aanpak ervan en de wijze waarop partijen gebruik kunnen maken van elkaars expertise en instrumentarium. Aan de hand van de bespreking van meerdere casussen worden aan het eind van de pilot conclusies getrokken over de wijze waarop partijen elkaar kunnen versterken.

2.2 Deelnemers

Bij de uitvoering van het deelproject zijn de volgende personen en partijen betrokken: Maria Cleven (GGD), Elly van Ooijen (ASHG), Saskia Reinders (ASHG), Claudia de Bruijn (Rabobank), Anja Beek (Rabobank), Anne-Marie Snel (notariaat), Jorina Gelderblom (Humanitas), Clementine de Jong (De Rotonde), Deborah Buijze (politie Rijnmond) en Honny de Gucht (B&A).

2.3 Werkwijze

Bij aanvang van het deelproject hebben GGD/ASHG, Rabobank en notariaat elk een aantal casussen van financiële uitbuiting uit hun praktijk geselecteerd. Het ging daarbij nadrukkelijk om casussen waarin samenwerking tussen verschillende partijen van belang kan zijn. De oorspronkelijke bedoeling van het deelproject was dat de deelnemers aan het deelproject samenwerking voor deze casussen zouden zoeken per mail, telefoon of door agendering van de casus voor de vergadering van het maandelijks casuïstiekoverleg van het ASHG Team Ouderenmishandeling. Na de eerste bijeenkomst van het casuïstiekoverleg (16 april 2014) is besloten om vier aparte bijeenkomsten te organiseren om concrete casuïstiek van de deelnemende partijen diepgaander te bespreken.

In de eerste twee bijeenkomsten zijn vier casussen zeer uitvoerig aan de orde geweest. Van elke besproken casus is na afloop een zogenaamde 'rijke beschrijving' gemaakt. Rijke beschrijvingen zijn informatieve, gedetailleerde beschrijvingen die informatie opleveren die gebruikt kan worden om de hulpverlening omtrent een complex vraagstuk te sturen of te verbeteren. Rijke beschrijvingen laten precies zien wat er is gebeurd, wat knelpunten zijn in de aanpak, welke oplossingen verschillende partijen daarvoor hebben bedacht, hoe die uitpakken en welke knelpunten niet zijn opgelost. Het onderzoeken van complexe problematiek door middel van rijke beschrijvingen biedt belangrijke mogelijkheden voor reflectie en professionaliteitsontwikkeling. Hierdoor geven rijke beschrijvingen een stevige impuls tot leren.

De belangrijkste leerpunten uit de casuïstiekbeprekingen zijn vervolgens op een rij gezet en besproken in een derde bijeenkomst. Deze bespreking leverde weer nieuwe inzichten en invalshoeken op. Ook kwam naar voren dat het van belang is een casus te bespreken waarin PGB-

problematiek een rol speelt. In de vierde en laatste bijeenkomst van het casuïstiekoverleg zijn daarom twee casussen die betrekking hebben op PGB-problematiek besproken.

2.4 Resultaten

De gekozen werkwijze levert een aantal concrete resultaten op.

- Meer inzicht in knelpunten bij het signaleren, tegengaan en oplossen van financiële uitbuiting;
- Meer inzicht in de rol die verschillende partijen kunnen spelen bij de aanpak van financiële uitbuiting;
- Meer kennis over instrumenten die beschikbaar zijn voor de aanpak van financiële uitbuiting;
- Meer inzicht in zaken die nadere aandacht behoeven;
- Concrete aanbevelingen voor de samenwerking bij het aanpakken van financiële uitbuiting.

De kennis die in dit deelproject is opgedaan kan anderen die met vergelijkbare problematiek te maken hebben, inspireren bij het oplossen van problemen in de eigen casuïstiek. Door de casussen te beschrijven ontstaat ook een beeld van de variëteit in de problematiek van de doelgroep en het scala aan mogelijke oplossingen en te bereiken resultaten.

3 Casus 1: Echtpaar met medewerker maaltijdservice

Een echtpaar van ongeveer tachtig jaar is sinds enige tijd zorgafhankelijk en krijgt thuiszorg aan huis. Het echtpaar heeft geen kinderen of directe familie. Op een bepaald moment vraagt het echtpaar de verpleegkundige hen te helpen met de financiën omdat er sprake is van een (kleine) huurachterstand. De verpleegkundige krijgt hierdoor inzicht in de bankafschriften van het echtpaar. Op dat moment is er een positief saldo van ca. € 15.000,-.

Een paar maanden later merkt de verpleegkundige op dat het saldo is gedaald tot € 3.500,-. Dit bevreemdt haar omdat het echtpaar geen buitensporige uitgaven heeft gedaan; de afschrijvingen betreffen vooral boodschappen in de buurtsupermarkt en kasopnames. De kasopnames wekken argwaan bij de verpleegkundige omdat het echtpaar aan huis is gekluisterd en nog nauwelijks buiten komt. Daarom schakelt zij het steunpunt ASHG in en er volgt een gesprek met het echtpaar.

In dit gesprek blijkt dat zij gebruik maken van een particuliere maaltijdservice. Meneer, die cognitief niet sterk lijkt, vertelt met schaamte dat hij de pinpas heeft uitgeleend aan de mevrouw van deze maaltijdservice om geld te pinnen voor de maaltijden en voor hemzelf. Hij geeft ook aan dat hij de vrouw van de servicedienst toestemming heeft gegeven wat geld voor zichzelf te pinnen omdat het slecht gaat met haar bedrijf. Hij schrikt echter van de hoogte van de opgenomen bedragen en geeft aan dat dit niet zijn bedoeling was.

Afgesproken is dat het echtpaar aangifte gaat doen bij de politie en er wordt een afspraak gemaakt met de wijkagent. Vóór die afspraak plaatsvindt, wordt meneer onverwacht in het ziekenhuis opgenomen. Mevrouw wordt direct opgenomen in een verpleeghuis omdat ze niet voor zichzelf kan zorgen. Na de ziekenhuisopname van meneer verhuist het echtpaar naar een Humanitas-huis.

Bij Humanitas vindt men de zaak ernstig, maar het echtpaar zelf wil geen aangifte doen. Meneer schaamt zich voor de situatie en de medewerkers van Humanitas vermoeden bovendien dat er sprake is van cognitieve beperkingen, zowel bij meneer als mevrouw. Als ze merken dat de vrouw van de maaltijdservice zich weer als mantelzorger aan het echtpaar heeft opgedrongen en dat er opnieuw voor € 7.000,- is gepind, besluiten ze in de teambespreking dat Humanitas zelf aangifte zal doen. Bij het politiebureau stuit dat echter op weerstand. De dienstdoende agent geeft aan dat Humanitas geen aangifte kan doen zonder machtiging van het echtpaar. Bovendien zou de zaak juridisch niet sterk zijn, omdat het echtpaar zelf hun pas en pincode aan deze mevrouw heeft gegeven.

Via het netwerk van de inbrenger van de casus is vervolgens toch de politie ingeschakeld. Uiteindelijk zijn de pinpassen van het echtpaar geblokkeerd, het slot van de woning is veranderd en de beklaagde heeft een pandverbod voor het Humanitas-huis opgelegd gekregen. Strafrechtelijke vervolging van de eigenaresse van de maaltijdservice is inmiddels in gang gezet via het OM.

Inmiddels is het echtpaar medisch getest. Uit de test is gebleken dat de man van het echtpaar inderdaad cognitieve problemen heeft en niet volledig toerekeningsvatbaar is.

3.1 Wat leren we van deze casus?

Actieve rol signaleerder

Toen de verpleegkundige een vermoeden van financieel misbruik kreeg, heeft ze meteen actie ondernomen. Ze kreeg inzage in de financiële situatie en het uitgavenpatroon van het echtpaar vanwege haar hulp bij de huurachterstand. Toen ze enkele maanden later weer naar de financiële administratie keek, was ze voldoende alert om een groot verschil met het eerdere saldo te constateren. Ze kreeg argwaan en schakelde meteen het meldpunt in. Hierdoor kon de schade beperkt blijven.

3.2 Aandachtspunten

Screenen van servicebedrijven

Het misbruik wordt gepleegd door een servicedienst die op meerdere plaatsen diensten aan ouderen aanbiedt. Dit roept de vraag op welke mogelijkheden er zijn voor het screenen van (externe) services en bedrijven (zoals maaltijdservice, klusbedrijven, etc.)? Wie kan dit doen? Mag door hulpverleners een referentie worden gevraagd aan medewerkers van dergelijke diensten? Op welke gronden zou dat kunnen? En kan de informatie over een bepaalde servicedienst met andere hulpverleners worden gedeeld? Of loopt de hulpverlener dan het gevaar beticht te worden van smaad of vals beschuldigen? Wat kun je als professional doen bij vermoeden van misbruik door aangesloten (eenmans)bedrijven of individuen?

- Organisaties kunnen bij vermoedens van financieel misbruik altijd naar het steunpunt ASHG bellen. Medewerkers van het steunpunt kunnen contact leggen met de oudere(n) en meedenken, advies geven, of bemiddelen tussen hen en betrouwbare zorgleveranciers.
- Zorgmedewerkers met verkeerde bedoelingen gaan vaak van de ene naar de andere organisatie. Het is daarom belangrijk om vermoedens altijd te melden bij de politie, zodat er een aantekening in het systeem van de politie komt.
- Bij vermoeden van misbruik kan de instelling (bank, zorginstelling) altijd op onderzoek gaan en informatie verzamelen.
- Professionals kunnen bij netwerken in de wijk informeren en hun eigen ervaring met dergelijke instanties doorgeven aan collega's en collega-instellingen (face-to-face, telefonisch, per mail).

Aangifte doen

Een belangrijke vraag die uit deze casus naar voren komt is wanneer je aangifte kunt doen bij de politie en hoe je kunt voorkomen dat je iemand ten onrechte beschuldigt? Kun je als organisatie (bijvoorbeeld welzijnsinstelling of verzorgingshuis) aangifte doen als de slachtoffers dat zelf niet kunnen of willen?

- Aangifte doen van vermoeden van misbruik is iets anders dan iemand direct beschuldigen (laster). De politie kan onderzoek doen naar het vermeende misbruik. Het Openbaar Ministerie/de Rechter bepaalt of het bewezen is dat iemand schuldig is aan een strafbaar feit.
- Iedereen (dus ook een instelling) die kennis draagt van een misdrijf kan aangifte doen. Of de zaak wordt opgepakt en verder wordt onderzocht, hangt van diverse factoren af.
- Er kan ook eerst een melding worden gemaakt bij de politie, waarin wordt vastgelegd wat de vermoedens/bevindingen zijn. Daarna kan alsnog worden bekeken of het doen van aangifte zinvol is.

Juridische motivatie

Een andere vraag is wat je kunt doen als het slachtoffer zelf een pas heeft meegegeven aan de verdachte en deze toestemming heeft gegeven om wat voor zichzelf te pinnen? Wie bepaalt hoeveel dat mag zijn? Waar ligt de scheidslijn tussen 'iets' voor zichzelf pinnen en financieel misbruik? En wie bepaalt waar die grens ligt? Wat kun je als hulpverlener doen als je het gevoel hebt dat er teveel wordt gepind?

- In deze casus werd door de eerste politieagent afgeraden om aangifte te doen. Men zou juridisch niet sterk staan omdat het echtpaar zelf de pas en pincode had afgegeven. Later is via een andere agent toch een mutatie vastgelegd en is er aangifte gedaan.
- Aangifte is belangrijk omdat de verdachte altijd op gesprek moet komen bij de politie. Daar gaat vaak al een waarschuwing van uit. Bovendien kan de politie de gangen van de verdachte natrekken om te zien of deze nog andere ouderen bezoekt en beoordelen of op andere plekken vergelijkbare zaken spelen.
- Toen de hulpverlener aan de medewerker van de maaltijdservice vroeg of ze bij meerdere ouderen geld pinde, ontkende ze dit zeer stellig. De politie heeft verschillende mogelijkheden om deze antwoorden op waarheid te checken. Zij kan eventueel ook andere ouderen bevragen.

Pandverbod voor verdachte

Wanneer kan een organisatie een pandverbod of toegangsverbod opleggen en hoe gaat dat in zijn werk?

- In de casus heeft Humanitas het adres van de verdachte opgezocht en hem schriftelijk een pandverbod meegedeeld.
- Belangrijk is een kopie van het pandverbod naar de politie te sturen. Hierdoor begaat de verdachte een strafbaar feit als hij weer binnenkomt. Dat kan afschrikkend werken, vooral voor gelegenheidscriminelen.

Cognitieve vermogens slachtoffer

Een ander punt dat vaak speelt heeft betrekking op de mentale vermogens van de slachtoffers. Hoe kun je erachter komen hoe het staat met de geestelijke, cognitieve vermogens van de slachtoffers? Wat doe je als de vermeende slachtoffers geen screening wensen?

- In de casus heeft de hulpverlener al snel het vermoeden dat meneer een cognitieve beperking heeft, maar het is lastig om dat hard te maken als de persoon niet mee wil werken.

4 Casus 2: Moeder en dochter

Een weduwe van 85 jaar is slecht ter been en komt niet meer buiten. Ze is geestelijk verward en niet in staat om zelf haar financiën te beheren. Sinds het overlijden van haar man doet haar enige dochter de administratie. De thuiszorgmedewerkster constateert regelmatig dat er weinig eten in huis is en vermoedt dat er financiële problemen zijn. Zij schakelt het maatschappelijk werk in.

De maatschappelijk werkster neemt contact op met de dochter en komt er achter dat deze ziekelijk en weinig mobiel is. Hierdoor kan ze haar moeder niet regelmatig bezoeken. Er is wel een kleinzoon die soms boodschappen voor zijn oma doet, maar omdat hij herstellend is van een ernstige ziekte is hij de laatste tijd niet of zeer onregelmatig naar zijn oma gegaan.

De maatschappelijk werkster merkt ook dat er schulden zijn. Moeder en dochter hebben een gezamenlijke rekening. De dochter heeft geen werk en inkomen en maakt (zonder toestemming) gebruik van de AOW van haar moeder. Verder is er een grote hoeveelheid boetes voor een auto die op naam van mevrouw staat. Hoewel mevrouw geen rijbewijs heeft, is ze vanwege deze boetes veroordeeld tot 105 dagen cel. Later blijkt dat de dochter deze auto (na het overlijden van haar vader) aan haar vriend heeft gegeven.

De maatschappelijk werkster loopt vast doordat de dochter niet wil meewerken en benadert uiteindelijk het steunpunt ASGH. Medewerkers van het steunpunt zoeken contact met de dochter en proberen een afspraak met haar te maken om de situatie te bespreken. Omdat de dochter niet uit eigen beweging naar de GGD komt, gaan ze bij haar op huisbezoek. Tijdens dit bezoek blijkt dat de dochter zelf ook financiële problemen heeft en dat meerdere familieleden geld van haar tegoed hebben. De dochter voelt zich door de medewerkers van het steunpunt en door de overige familie neergezet als 'pleger' van de financiële noodsituatie, terwijl ze naar eigen zeggen met de beste bedoelingen heeft gehandeld. De kleinzoon wil alleen praten als zijn moeder erbij is.

Intussen is mevrouw gescreend en is bij haar beginnende dementie vastgesteld. Zij wil graag dat alles goed wordt geregeld en stemt in met bewindvoering. De medewerkers van het steunpunt vragen met spoed bewindvoering aan. Het probleem is dat er niet meteen gehandeld kan worden als de bewindvoering is uitgesproken. Omdat er geen contant geld is, ontstaan praktische problemen met pinnen en boodschappen doen. Eerst moet een beheerrekening worden geopend (waarvoor mevrouw zelf moet tekenen) en het duurt een week voor de bewindvoerder geld op de beheerrekening kan overboeken. Uiteindelijk schiet de thuiszorgorganisatie te hulp. Zij vragen de bewindvoerder geld op hun organisatierekening te storten voor de boodschappen. De bewindvoerder gaat bij uitzondering akkoord, waarna de thuiszorghulp met een persoonlijke pas boodschappen kan doen.

Daarna zijn de financiën van mevrouw op orde gebracht: de gezamenlijke rekening is ondanks tegenwerking van de dochter geblokkeerd, er is geld overgeboekt naar een beheerrekening en er kunnen boodschappen worden gedaan. Dankzij medewerking van de politie staat de auto niet langer op naam van mevrouw en is er een brief naar de koning gestuurd om ontheffing van de boetes te vragen.

Bij nader onderzoek blijkt de dochter een bekende in het zorgdossier. Voor haar is een traject met outreachende hulpverlening in gang gezet.

4.1 Wat leren we van deze casus?

Aandacht voor het hele systeem

In deze casus is het belangrijk om niet alleen aandacht te geven aan het slachtoffer, maar het hele systeem van de slachtoffer bij de hulpverlening te betrekken. Het misbruik is ontstaan omdat de dochter zelf ernstige financiële problemen had en dat probeerde op te lossen met geld van haar moeder. Andere familieleden gingen zich ermee bemoeien, omdat ze ook geld tegoe hadden van de dochter, niet om hulp te bieden. Om de problemen van de vrouw op te lossen was hulp voor de dochter noodzakelijk.

Persoonsgebonden pas voor hulpverleners van de betrokken instelling

Om snel in te kunnen grijpen en te zorgen dat mevrouw weer boodschappen had en kon eten, heeft de zorginstelling een persoonsgebonden pas gebruikt die door de instelling is beheerd. Hierdoor kon de periode tussen het toezeggen van de bewindvoering en de feitelijke regelingen die nodig zijn om het bewind uit te voeren, worden overbrugd zonder dat het slachtoffer nog langer zonder eten zat. Dit veronderstelt overigens wel vertrouwen binnen de instelling en het vaststellen van begrenzingen en controlemechanismen.

4.2 Aandachtspunten

Familie als pleger

In deze casus is het misbruik gepleegd door familieleden. Dat maakt de situatie vaak ingewikkelder. Hulpverleners vinden het lastig om in te grijpen in familiesystemen omdat het niet altijd duidelijk is hoe de relaties precies liggen. Ook is men bang om kwetsbare relaties te beschadigen. Daarnaast zijn hulpverleners meer terughoudend in het overnemen van de regie als er familie is, omdat ze niet graag door familieleden beschuldigd worden van ongewenste inmenging. Hierdoor is het voor hulpverleners lastig om te bepalen in welke mate zij zich met de situatie gaan bemoeien.

- Door het storten van geld naar de rekening van de zorginstelling loopt de zorginstelling het risico om door de familie als frauduleus te worden bestempeld. Dit moet dus goed afgedekt zijn.
- Het is vaak lastiger voor ouderen om zelf aangifte te doen of mee te werken aan een aangifte als de pleger een familielid is. Vaak is er ook sprake van afhankelijkheid en bestaat de angst om het contact kwijt te raken. Het is dan kiezen uit twee kwaden.

Inschakeling steunpunt ASHG

Omdat de maatschappelijk werker geen beweging in de situatie krijgt en de dochter tegen blijft werken, neemt ze contact op met de medewerkers van het steunpunt. Die kunnen meedenken over mogelijkheden om de uitbuiting te stoppen. Ook kunnen ze contact opnemen met de dochter om het

misbruik te bespreken. De samenwerking met het steunpunt levert hier een duidelijke meerwaarde op. Een belangrijke vraag is of banken in dit soort situaties ook het steunpunt kunnen inschakelen.

- Bij de banken is men zeer terughoudend om het steunpunt ASHG in te schakelen vanwege de angst om een verdachte ten onrechte van misbruik te betichten en aansprakelijk te worden gesteld. Bij de Rabobank mag bijvoorbeeld niet zomaar op iemands rekening worden gekeken. Dat kan alleen bij een sterk vermoeden van misbruik of fraude.

Een probleem bij de banken is dat het aantal kantoren afneemt en dat medewerkers minder op vaste plaatsen werken. Hierdoor hebben ze veel minder contact met klanten. Vaak kennen ze hen niet persoonlijk en hebben ze minder zicht op misbruik en fraude.

- Vermoedens komen meestal voort uit een tip van een externe instantie. In de meeste gevallen wordt dan eerst contact met de familie gezocht, maar de vraag is of dit handig is als er geen (betrouwbare) familieleden zijn.
- Anderzijds krijgen banken soms ook te maken met mensen die ten onrechte geloven dat ze misbruikt of bestolen worden. Door de wisseling van personeel is ook hier minder zicht op.

Het zou zinvol kunnen zijn om binnen de bank een centraal punt in te stellen waar medewerkers kunnen melden dat ze in een bepaald geval fraude of misbruik vermoeden. Bij dit meldpunt kunnen ook mensen worden gemeld die cognitief minder sterk zijn en bang zijn om bestolen te worden. In feite ontstaat op die manier een klantenvolgsysteem.

Pinnen van geld voor boodschappen

In deze casus is het van belang dat iemand geld kan pinnen en boodschappen kan doen. De vraag is wat een goede oplossing is voor het pinnen van geld voor de boodschappen als er geen (betrouwbare) familieleden of mantelzorgers zijn? Als besloten wordt dat de hulpverlenende instelling (tijdelijk) de financiën overneemt omdat dat beter is voor het slachtoffer, is de vraag wie er dan wel aan het geld kan, wie er gaat pinnen en of het wel veilig is om dat te doen.

- Belangrijk is transparantie binnen de organisatie en vertrouwen van collega's en management.
- Een persoonsgebonden pas met een beperkt budget maakt het makkelijker en veiliger voor de medewerker.

Opstarten bewindvoering

In deze casus heeft de hulpverlener besloten om met spoed bewindvoering aan te vragen. Die bewindvoering is snel toegekend, maar toch duurt het minimaal een week voor er geld op de beheerrekening staat. In die periode moet een oplossing worden gezocht om in de eerste levensbehoeften te kunnen voorzien. In de meeste gevallen duurt onder bewindvoering plaatsen lang, terwijl de hulpverlener snel wil handelen.

- De vraag is of bewindvoerders bij dit soort casussen creatiever mee kunnen denken, en soms wat losser met de regels om kunnen gaan. Zo krijgt de GGD het vaak voor elkaar om een zaak snel voor de rechter te krijgen, terwijl dat bij bewindvoering vaak weken duurt.
- Er is behoefte aan een wettelijk kader om in bepaalde gevallen de regie over te nemen van een slachtoffer dat niet handelingsbekwaam is (vergelijkbaar met IBS in de psychiatrie). Achteraf kan dan worden getoetst of dit terecht is geweest.

Een andere vraag is of het mogelijk is om tijdelijke bewindvoering in te stellen, in afwachting van een screening of een ander onderzoek.

5 Casus 3: Mantelzorger en vermogend echtpaar

Een man komt op een dag een notariskantoor binnenlopen met de vraag of de notaris een volmacht kan regelen voor een ouder echtpaar. Hij is een buurman van het echtpaar en al vele jaren een goede vriend van hen. Meneer en mevrouw hebben allebei kinderen uit een eerder huwelijk maar volgens deze buurman is het contact met de kinderen slecht. Nu het echtpaar ouder wordt, vragen ze hem steeds meer zaken te regelen, ook met betrekking tot hun financiën. Vroeger ging hij dan met hen naar de bank maar dat wordt steeds lastiger. Daarom heeft hij een volmacht nodig.

Meneer en mevrouw zijn met hem meegekomen, maar ze kunnen de trap niet op, ondanks de aanwezigheid van een rolstoellift om het trapje naar het kantoor te omzeilen. De notaris geeft de man te verstaan dat ze niet 'zomaar eventjes' een volmacht kan maken en er wordt een afspraak gemaakt bij het echtpaar thuis. Dezelfde dag nog komt de politie naar het notariskantoor. Die is getipt dat er een afspraak zou zijn met het betreffende echtpaar om een volmacht te tekenen. De politie heeft informatie dat er grote geldbedragen van de rekening van het echtpaar zijn afgeschreven.

De politie is ingeschakeld door de kinderen van het echtpaar. Hoewel zij geen goed contact hebben met hun ouders, maken ze zich wel zorgen. Bij de Rabobank was al enkele keren geld overgemaakt naar de rekening van de buurman, via internet en via de balie. Van de laatste handeling had de baliemedewerkster melding gemaakt bij de politie, wat het bezoek aan het notariskantoor verklaart.

Na het politieoptreden heeft de man de afspraak met de notaris bij het echtpaar thuis afgezegd. De politie heeft met alle partijen gesproken en een officieel onderzoek ingesteld. De 'verdachte' buurman blijkt een mantelzorger te zijn die al ruim tien jaar allerlei klusjes opknapt voor het echtpaar. Het echtpaar is van mening dat hun kinderen genoeg geld, zelfs een groot huis, uit het eerdere huwelijk van meneer hebben gekregen en dat hun mantelzorger de gelegenheid moet krijgen een eigen appartementje te kopen, in plaats van te huren, wat hij op dat moment doet. Daarom heeft het echtpaar besloten hem geld te geven, in totaal bijna € 200.000, -. Het was een diepe wens van het echtpaar dat hun geld bij deze buurman terecht zou komen.

Ondanks de verdachte omstandigheden en het, volgens sommige deelnemers aan het casuïstiekoverleg, 'domme en onhandige' optreden van de mantelzorger, heeft de politie geconcludeerd dat er door alle partijen, waaronder de mantelzorger, te goeder trouw is gehandeld. Hoewel deze casus is 'uit-gerechercheerd', blijft bij de betrokken hulpverleners een vermoeden van misbruik bestaan. Via de huisarts wordt een screening op dementie geregeld. Op grond van die screening wordt bij meneer beginnende dementie vastgesteld en blijkt mevrouw op 'dementieel niveau' te functioneren.

Hoewel de buurman is gezuiverd van alle verdenking, blijkt achteraf dat hij bij verschillende banken op een 'zwarte lijst' is gezet, waardoor hij bepaalde financiële handelingen (zoals het aanvragen van hypotheek, financieringen, etc.) niet meer kan uitvoeren.

5.1 Wat leren we van deze casus?

Samenwerking

In deze casus hebben alle partijen elkaar snel gevonden en goed met elkaar samengewerkt. De kinderen van het echtpaar hebben alarm geslagen, de notaris was alert, de politie is op onderzoek uitgegaan, het steunpunt ASGH was betrokken en BAVO Europoort heeft de medische screening uitgevoerd.

5.2 Aandachtspunten

Vermogensadvies bank

Bij het bespreken van de casus blijkt dat de bank met het echtpaar heeft gebeld over hun vermogen en hen adviseerde om daar iets mee te doen. Het echtpaar kwam hierdoor op het idee het geld te gaan besteden, in dit geval door het te schenken aan de buurman die al jaren behulpzaam is.

- Zo'n bankadvies hoeft natuurlijk niet altijd zo negatief uit te vallen, maar het is lastig voor de bank om te voorzien waar hun advies toe leidt als ze de mensen niet persoonlijk kennen.
- De bank had het echtpaar ook kunnen adviseren om naar een specialist te gaan voor een vermogensadvies.

Beroepsgeheim

Bij de notaris gingen alle alarmbellen rinkelen toen de buurman om een volmacht kwam. Toch is het voor de notaris vanuit haar functie lastig om te besluiten wat zij kan doen. Het enige dat mogelijk is bij vermoedens van misbruik, is een anonieme melding bij de vertrouwensnotaris. Melden bij het steunpunt van de GDD kan niet, zelfs niet anoniem.

- De notaris kan echter wel advies vragen bij het steunpunt en de situatie schetsen.
- De notaris kan ook de cliënt adviseren of vragen of de huisarts of de GGD eens mag komen praten.
- De notaris heeft ook andere mogelijkheden om vermoedens te delen. Zo is een afzonderlijk gesprek met een cliënt mogelijk, mits de protocollen worden gevolgd.
- Onder bepaalde voorwaarden is het ook mogelijk om vanuit een strafrechtelijk onderzoek gegevens te vorderen.

Melden of niet?

Deze vraag speelt bij alle professionals. Hoe ver gaat het beroepsgeheim? Wat mag je melden en wat niet? Mag je iets melden als het welzijn van anderen in gevaar komt? Veel hulpverleners zijn terughoudend met het uiten van vermoedens omdat ze niet goed weten wat wel en niet mag.

- Er zou een aandachtsfunctionaris voor financiële uitbuiting moeten komen. Die kan hulpverleners helpen als ze willen melden en niet weten waar dat moet of wat ze mogen.
- Een andere mogelijkheid is het opzetten van een netwerk met experts binnen een beroepsgroep. Die weten waar je als bankmedewerker of notaris terecht kan.

Cognitieve screening van slachtoffers

In dit geval is de cognitieve screening snel geregeld, via BAVO Europoort. In eerste instantie werd geconstateerd dat mevrouw last had van beginnende dementie en dat bij meneer alleen sprake was van lichte problematiek. Later is de diagnose bijgesteld en blijkt ook meneer beginnende dementie te hebben, terwijl mevrouw functioneert op dementieel niveau en waarschijnlijk verstandelijk beperkt is.

- Hoewel de verdachte gezuiverd is van alle verdenkingen roept dit bij de hulpverleners toch nieuwe vraagtekens op. In hoeverre is het echtpaar toerekeningsvatbaar en zijn ze in staat om zelf goed te beoordelen of ze inderdaad zoveel geld aan de buurman willen geven?
- Het voorbeeld maakt ook duidelijk dat de screening vaak veel tijd kost en dat het lastig is om dit soepel en snel te regelen, zeker als de personen zelf niet willen meewerken.

Impact van het politieoptreden

In deze casus hebben alle partijen ervaren dat de impact van politieoptreden enorm groot is. Als de politie op de bank of op het notariskantoor komt informeren, ontstaat meteen het gevoel dat er iets ernstigs aan de hand is.

Achteraf aangifte doen

Vanuit het onderzoek bij de politie is in overleg met het OM bepaald dat er te weinig bewijs is om de buurman als verdachte te kunnen blijven aanmerken. Toch hebben betrokkenen het gevoel dat er iets niet klopt. De vraag die hierbij opkomt is of je opnieuw aangifte kunt doen als in een later stadium blijkt dat de mantelzorger toch niet te goeder trouw heeft gehandeld en bijvoorbeeld nooit meer komt opdagen bij het echtpaar, als hij de twee ton binnen heeft en een eigen woning heeft gekocht?

- Indien er nieuwe feiten zijn die wijzen op financieel misbruik kan dit alsnog worden gemeld bij de politie. Dan kan opnieuw naar de zaak worden gekeken.
- In soortgelijke zaken zal toekomstige jurisprudentie een belangrijke rol kunnen spelen.

6 Casus 4: Persoons Gebonden Budget (PGB)

Een alleenstaande vrouw van tachtig jaar heeft één zoon, met wie zij weinig contact heeft. Wanneer zij problemen gaat ervaren met haar geheugen, krijgt ze via de huisarts een hulpverlener toegewezen: een wijkverpleegkundige/maatschappelijk werkster (ZZP-er), met wie de huisarts nauw samenwerkt. Hij verwijst regelmatig cliënten door naar deze hulpverlener.

De hulpverlener in kwestie bezoekt mevrouw en concludeert dat zij praktische ondersteuning nodig heeft. Een goede kennis van mevrouw is bereid om deze steun te gaan bieden: boodschappen doen, huishoudelijk werk, administratie, begeleiding bij uitstapjes, enzovoorts. De hulpverlener vraagt een PGB aan voor de bejaarde dame en laat haar hiervoor tekenen. Er wordt een hoog PGB toegekend. De kennis gaat zorg verlenen en de hulpverlener laat het hier verder bij.

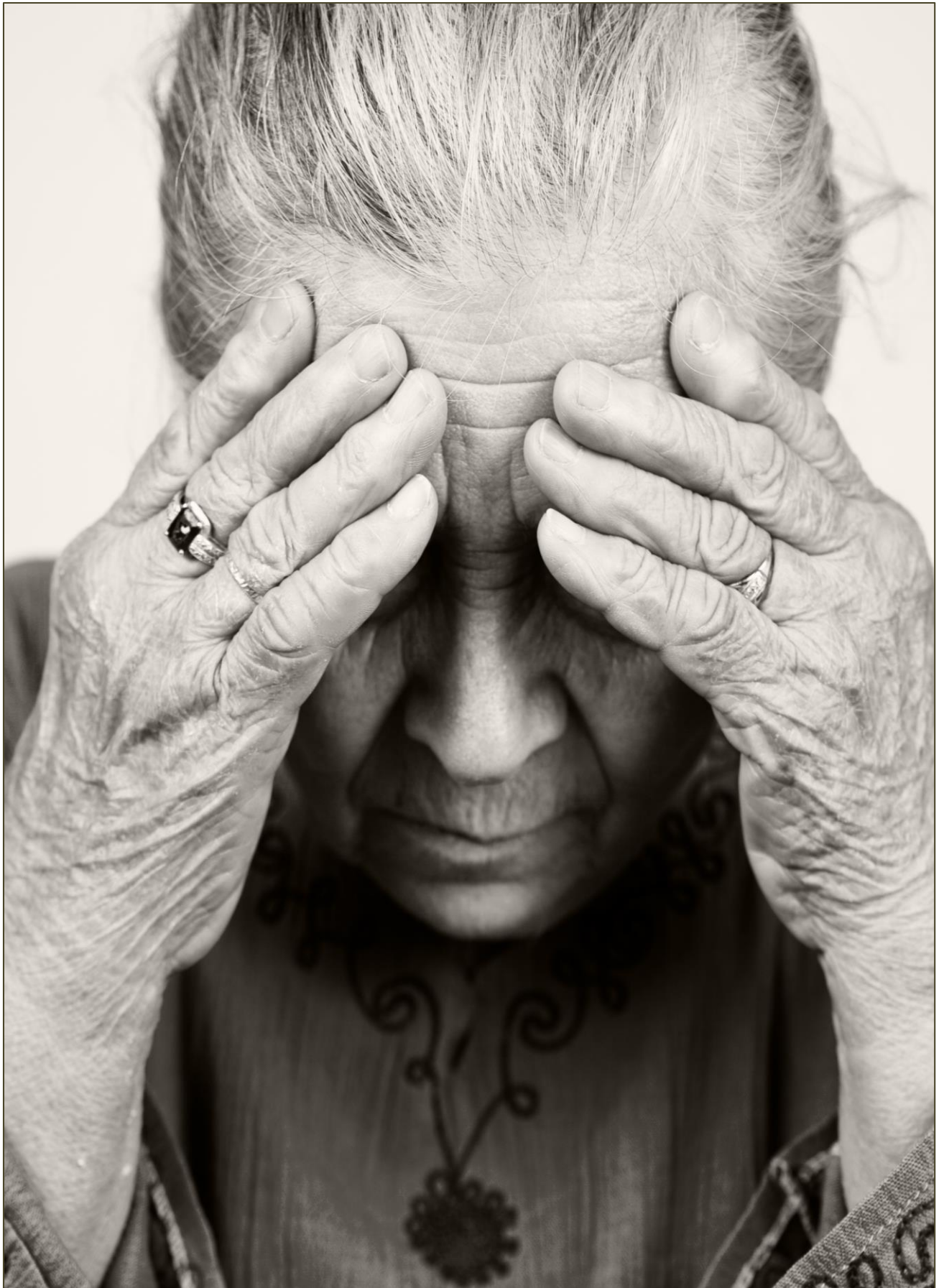
De zoon van de bejaarde dame komt na verloop van tijd weer bij zijn moeder over de vloer. Het contact tussen hen trekt aan en hij constateert dat zijn moeder geestelijk sterk achteruit is gegaan. Na een screening krijgt mevrouw de diagnose 'dementie'.

Na een jaar blijkt dat de dame een PGB schuld heeft van € 12.000,-, die moet worden terugbetaald omdat het PGB onvoldoende is verantwoord door mevrouw (de budgethouder). Door haar mentale conditie was ze niet in staat om de verplichte financiële administratie bij te houden en kon ze het ontvangen PGB administratief niet verantwoorden. De hulpverlener was in gebreke gebleven door de administratieve verantwoording niet te begeleiden en externe hulp in te schakelen voor mevrouw.

Een alleenstaande vrouw heeft verpleeghuiszorg nodig en is opgenomen in een privéhuis, een kleine zorginstelling voor de opvang van ouderen met een niet-westerse achtergrond. De dochter van mevrouw is niet tevreden over de gang van zaken in de instelling. Allerlei belangrijke zaken, zoals de huur van het huis van mevrouw, zijn buiten mevrouw om geregeld. Ook de zorg laat volgens de dochter te wensen over. Daarom vindt de dochter dat haar moeder hier niet op de juiste plaats is.

De dochter wil haar moeder graag overbrengen naar een andere zorginstelling die beter bij haar past en waar beter voor haar wordt gezorgd. Ze wordt daarin tegengewerkt door het privéhuis. Het vermoeden ontstaat dat de instelling hier financiële motieven voor heeft. De instelling ontvangt namelijk tussen de 80.000 en 100.000 euro per jaar voor een bewoner met een PGB voor verpleeghuiszorg.

Het steunpunt ASHG komt tussenbeide om de mogelijkheden te verkennen.



6.1 Wat leren we van deze casussen?

Verantwoordelijkheid budgethouder

De casussen maken duidelijk dat cliënten met een PGB in eerste instantie zelf verantwoordelijk zijn voor het bijhouden en verantwoorden van de uitgaven die met het PGB worden betaald. Dit betekent dat de hulpverlener niet alleen een rol heeft bij de indicatie en de aanvraag van het PGB, maar ook bij het regelen van de administratieve verantwoording die daarna komt. Ouderen met cognitieve beperkingen zijn vaak niet in staat om dat zelf te organiseren. Hierdoor zijn ze extra vatbaar voor financiële uitbuiting en kwaadwillende personen die op PGB-fraude uit zijn.

De tweede casus maakt duidelijk dat PGB niet alleen aantrekkelijk kan zijn voor personen die misbruik willen maken van kwetsbare ouderen, maar dat ook instellingen belangen kunnen hebben die tegengesteld zijn aan de belangen van de ouderen die het PGB ontvangen.

6.2 Aandachtspunten

Nieuwe regeling per 1 januari 2015

In 2015 verandert de wetgeving rondom de PGB. Er komen dan vier verschillende PGB-regelingen, waardoor de administratie (nog) ingewikkelder wordt. In veel gevallen zal het PGB niet direct worden overgemaakt op de rekening van de budgethouder, maar moet de budgethouder maandelijks facturen indienen, die daarna worden betaald. Waar in de huidige regeling wordt doorbetaald, ook als geen nota wordt ingediend, zal dat in de nieuwe regeling niet meer zo zijn. CIZ wordt verantwoordelijk voor de aanvraag en de indicatiestelling; het zorgkantoor voor de uitbetaling.

Kwetsbaar voor verkeerde bedoelingen

De complexiteit van de regelgeving is voor veel cliënten een probleem. Zeker als het gaat om mensen die dementerend of cognitief beperkt zijn. Als deze ouderen niet worden beschermd, kunnen ze gemakkelijk worden uitgebuit door personen met verkeerde bedoelingen en instellingen met andere belangen. Daarom zou er naast de zorgvrager een medeverantwoordelijke moeten zijn, die het PGB-proces monitort en kwetsbare ouderen behoedt voor fraude met PGB door zorgverleners, instellingen of bedrijven. De casemanager dementie kan hier een belangrijke rol in spelen.

Weinig kennis over PGB-fraude bij hulpverleners

Vee professionals hebben (te) weinig kennis over PGB-fraude en financiële uitbuiting van (eenzame) ouderen. Een belangrijk aandachtspunt is dan ook de kennisontwikkeling en scholing van hulpverleners die ouderen met een PGB als cliënt of patiënt hebben, zoals huisartsen. Belangrijke middelen zijn het verspreiden van folders over de PGB-regelgeving, het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten voor casemanagers van kwetsbare ouderen (bv. casemanagers dementie), en het instellen van een meldpunt voor PGB-fraude bij de Sociale Verzekeringsbank.

7 Knelpunten bij het signaleren en aanpakken van financiële uitbuiting

7.1 Diversiteit en complexiteit

De casussen laten zien dat financiële uitbuiting zeer verschillende verschijningsvormen kan hebben. Het kan gaan om misbruik van machtigingen of pinpassen, het gebruik van geld voor eigen doeleinden, of het vasthouden van een cliënt om financiële redenen. De plegers van het misbruik zijn zeer verschillend; in de casussen zagen we een medewerker van een servicedienst die veel voor ouderen werkt, een familielid (dochter), een buurman die tevens mantelzorger is, een hulpverlener die in gebreke blijft, of een instelling die de PGB-betalingen hard nodig heeft om zelf te overleven. De motieven van de daders zijn ook divers. Soms is het misbruik uit nood ontstaan, zoals bij de dochter die het geld van haar moeder gebruikte om haar eigen problemen op te lossen.

Hoewel de diversiteit groot is, maken de casussen ook duidelijk dat de slachtoffers in veel gevallen afhankelijk zijn van de dader. De mevrouw van de maaltijdservice voorziet in een belangrijke levensbehoefte van het echtpaar, de moeder wil het contact met haar dochter en kleinzoon niet verliezen, het vermogende echtpaar heeft de praktische hulp van de buurman hard nodig om het te redden, de vrouw met de PGB-schuld was afhankelijk van de hulpverlener die de PGB voor haar regelde en de vrouw in de privé-instelling is aangewezen op de verpleeghuiszorg van de instelling waar ze verblijft. Deze afhankelijkheid maakt financiële uitbuiting tot een zeer complex probleem dat moeilijk aan te pakken is.

Vaak doen de slachtoffers zelf geen aangifte: vanwege sociaal isolement of afhankelijkheid van de dader, of vanwege cognitieve of mentale beperkingen die een helder oordeel over de situatie onmogelijk maken. Ook schaamte of angst voor represailles kunnen een reden zijn om het misbruik niet te willen melden. Dit alles maakt het noodzakelijk dat hulpverleners voorzichtig en tactvol optreden bij vermoedens van misbruik en uitbuiting. De complexiteit en relatieve onzichtbaarheid van de problematiek vraagt bovendien een nauwe samenwerking tussen veel verschillende partijen.

7.2 Signaleren

Bij aanvang van het deelproject is geconstateerd dat er grote verschillen bestaan wat het signaleren van financiële uitbuiting betreft. Voor de meeste professionals van organisaties voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening is dit thema al langer een aandachtspunt; het signaleren van dergelijke problemen vormt een vast onderdeel van hun werk en zij weten de weg naar het Steunpunt Ouderenmishandeling goed te vinden. Voor medewerkers van de banken en het notariaat ligt dit anders. Zij komen wel in aanraking met ouderen die te maken hebben met financieel misbruik of uitbuiting, maar weten vaak minder goed wat ze met deze signalen kunnen doen.

7.3 Handelingsverlegenheid

Een belangrijk knelpunt bij het signaleren is de zogenaamde ‘handelingsverlegenheid’, dat wil zeggen dat de professional zorgen heeft over een persoon maar niet weet hoe te handelen. Veel hulpverleners zijn terughoudend met het uiten van vermoedens omdat ze niet goed weten wat wel

en niet mag. Ze zijn bang om iemand vals te beschuldigen en weten vaak niet op welke gronden ze kunnen ingrijpen of de regie over iemands financiën mogen overnemen. Toch hebben veel hulpverleners een ‘onderbuikgevoel’ of intuïtie dat er iets mis is. Soms melden hulpverleners dit bij hun manager en bepalen ze samen welke vervolgstappen worden gezet. In andere gevallen besluiten de hulpverleners om hun vermoedens met het vermeende slachtoffer te bespreken; dat is vaak ingewikkeld, zeker als er sprake is van een afhankelijkheidsrelatie tussen slachtoffer en vermeende dader. In een enkel geval gaat de professional een gesprek aan met de verdachte. Het gevaar daarbij is dat de verdachte wantrouwend wordt, bewijsmateriaal verwijdert en daardoor een eventueel opsporingsonderzoek in de weg staat.

7.4 Samenwerking

Het casuïstiekoverleg heeft duidelijk gemaakt dat veel verschillende partijen signalen van misbruik of uitbuiting kunnen opvangen. Maatschappelijk werkers, thuiszorgmedewerkers, huisartsen, wijkverpleegkundigen, banken, notarissen, bewindvoerders, zorgverzekeraars en de sociale verzekeringsbank. Professionals uit zorg en welzijn zijn van oudsher meer gewend om met elkaar samen te werken als zij zorgen hebben over een bepaalde persoon. Voor professionals van banken en notariaat is dat niet gebruikelijk. Zij hebben (nog) geen vanzelfsprekende samenwerkingsrelaties met welzijnsinstellingen of het steunpunt ouderenmishandeling.

8 Instrumenten en hulpmiddelen

Signaleringskaart ouderenmishandeling

Een belangrijk instrument bij het signaleren van financiële uitbuiting is de 'Signaleringskaart ouderenmishandeling' van de GGD Rotterdam-Rijnmond. Deze kaart biedt op een heldere, toegankelijke manier informatie over verschillende soorten ouderenmishandeling. Ook worden signalen genoemd die kunnen wijzen op financiële uitbuiting, zoals plotselinge of onverklaarbare geldopnames bij de bank, het verdwijnen van waardevolle spullen uit huis, een onverklaarbaar tekort aan geld, het ontstaan van schulden of een huurachterstand, grote belangstelling van familie voor geld of bezittingen van de ouderen, of het weigeren van informatie over de financiële situatie.

Deze signaleringskaart is vooral van belang voor professionals die niet werkzaam zijn in zorg en welzijn. De signaleringskaart helpt professionals uit diverse doelgroepen om signalen van financiële uitbuiting te herkennen. Hij geeft tevens aan waar vermoedens kunnen worden gemeld, en waar advies kan worden gevraagd.

Volmachten

Wanneer een oudere zijn of haar bankzaken met behulp van iemand anders wil regelen, kan dat door middel van een volmacht. Daarmee geeft de oudere iemand het recht om namens hem te handelen. Om behalve de bankzaken ook andere zaken goed te regelen, is een *notariële* volmacht mogelijk. Informatie hierover is verkrijgbaar bij banken en notarissen.

Zakgeldrekening

Ouderen die merken dat zij zelf of hun partner minder goed in staat zijn om hun financiën te regelen, omdat ze bijvoorbeeld vergeten zijn waarvoor ze wel of niet hebben betaald of vreemde aankopen of schenkingen doen, kunnen ervoor kiezen een zogenaamde 'zakgeldrekening' te openen. Op deze rekening kan een bepaald bedrag worden gestort waardoor de eigenaar zelfstandig geld kan uitgeven, maar binnen een bepaalde limiet. Hierdoor wordt het risico op onbedoelde bedragen beperkt.

Mantelzorgerspas/servicepas/persoonsgebonden medewerkerspas

Er zijn verschillende mogelijkheden om de risico's op financiële uitbuiting te beperken als ouderen zelf niet goed meer in staat zijn om geld te pinnen en daar de hulp van anderen bij nodig hebben. Verschillende banken hebben de mogelijkheid om een zogenaamde 'Mantelzorgpas' af te geven aan mensen die zorg verlenen aan een kwetsbare oudere en bijvoorbeeld regelmatig boodschappen voor die oudere doen. Het gaat om passen met een beperkte limiet die gemakkelijk kunnen worden ingetrokken.

De Rabobank biedt de mogelijkheid van een 'Servicepas' waarmee een medewerker van de bank gemachtigd is om voor een oudere te pinnen.

Zorginstellingen kunnen een ‘Persoonsgebonden medewerkerspas’ regelen voor ouderen die zelf fysiek/mentaal niet in staat zijn om te pinnen, maar wel behoefte hebben aan boodschappen. In dit geval krijgt een medewerker een pas om voor de betreffende oudere te pinnen. De pas staat op naam en heeft een beperkte limiet. Vooraf wordt de medewerker gescreend (op financiële achtergrond) en het gebruik wordt gevolgd door een controlesysteem (administratie, afschriften, bonnetjes etc.). Verder kunnen er allerlei beperkingen worden vastgelegd: zo kan het pinnen plaats- of regiogebonden zijn (bv. alleen in Rotterdam), of kan bepaald worden dat boodschappen alleen bij een vaste supermarkt kunnen worden gedaan.

Levenstestament

Een belangrijk middel dat bescherming kan bieden tegen financiële uitbuiting is een levenstestament dat wordt opgemaakt door een notaris. In het levenstestament staan iemands wensen voor de situatie waarin hij of zij zelf door ziekte of ongeval niet meer in staat is om zaken zelf te regelen. Het is een combinatie van een notariële volmacht en een overzicht van persoonlijke wensen, bijvoorbeeld op het gebied van geldzaken.

In een levenstestament wordt een volmacht gegeven aan een vertrouwenspersoon die gemachtigd is om namens iemand te handelen. Daarbij wordt precies vastgelegd welke taken die vertrouwenspersoon krijgt, wanneer het levenstestament van kracht wordt en hoe de vertrouwenspersoon verantwoording moet afleggen voor zijn handelingen.

Een levenstestament kan veel verschillende vormen hebben en variëren van heel eenvoudig tot heel uitgebreid en gedetailleerd. Een basis levenstestament kost ca. 350 euro. Zorginstellingen kunnen nagaan of iemand een levenstestament heeft opgesteld, via het Centraal Levenstestamentenregister (CLTR) (<http://www.notaris.nl/levenstestament>).

Bewindvoering

Als mensen niet goed voor zichzelf kunnen zorgen of hun financiële zaken niet (meer) kunnen regelen (bijvoorbeeld vanwege dementie, psychiatrische problemen, een verstandelijke beperking of een verslaving) kan de kantonrechter een *curator*, *bewindvoerder* of *mentor* benoemen. Deze persoon neemt financiële beslissingen voor de betrokkene of beslissingen over de zorg aan de betrokkene. Curatele, bewind en mentorschap zijn verschillende maatregelen om mensen te beschermen die zelf geen goede beslissingen kunnen nemen.

Een *curator* neemt beslissingen over geld, verzorging, verpleging, behandeling of begeleiding van de betrokkene. Iemand die onder curatele staat, is *handelingsonbekwaam*. Dit betekent dat hij zonder toestemming van de curator geen rechtshandelingen kan verrichten die niet kunnen worden teruggedraaid. Bijvoorbeeld het kopen van een huis. Alle lopende ondercuratelestellingen staan in het curatele- en bewindregister.

Een *bewindvoerder* neemt beslissingen over het geld en de goederen van de betrokkene. Wie onder bewind staat, blijft *handelingsbekwaam*. Hij mag dus nog wel zelfstandig rechtshandelingen verrichten. Sinds 1 januari 2014 is het mogelijk dat een bewind wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden wordt uitgesproken. Dergelijke bewinden worden gepubliceerd in het openbare curatele- en bewindregister.

Mentorschap gaat over het nemen van beslissingen over de verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding van de betrokkene (<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/curatele-bewind-en-mentorschap>).

Schriftelijk pandverbod

In bepaalde gevallen is het mogelijk een verdachte van financieel misbruik een pand- of toegangsverbod op te leggen, bijvoorbeeld in een verpleeghuis of een verzorgingshuis. Hierdoor kan de verdachte niet langer in contact komen met de oudere die wordt uitgebuit. Een pandverbod wordt schriftelijk meegedeeld en naar het huisadres van de verdachte gestuurd. Het is raadzaam om een kopie van het pandverbod naar de politie te sturen. Hierdoor begaat iemand een strafbaar feit als hij toch het pand betreedt.

9 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk doen we een aantal aanbevelingen om het signaleren en aanpakken van financiële uitbuiting te verbeteren.

Signaleringskaarten

Instellingen kunnen een signaleringskaart maken die op specifieke situaties in de eigen organisatie is toegespitst. Met behulp van deze kaart geven ze hun medewerkers de belangrijkste informatie voor het herkennen van financiële uitbuiting. De kaart moet tevens informatie bevatten over vervolgstappen die medewerkers kunnen zetten als ze een signaal opvangen, en verwijzen naar een meld- of adviespunt waar ze terecht kunnen. De signaleringskaart kan ook de vorm hebben van een handout of een factsheet waarin de gewenste werkwijze bij vermoedens van financiële uitbuiting is beschreven.

Centraal meldpunt

Het project heeft duidelijk gemaakt dat er veel behoefte is aan het instellen van een centraal meldpunt waar professionals, familieleden, burens of slachtoffers vermoedens van financiële uitbuiting kunnen melden. Het gaat dan bijvoorbeeld om het melden van niet-familiaire mantelzorgers of dubieuze hulpverleners (ZZP'ers, servicediensten, etc.). Veel vermoedens worden nu niet gemeld omdat de signaleerders bang zijn iemand vals te beschuldigen. Ook willen ze de naam van hun organisatie niet beschadigen. Door een meldpunt als tussenstation in te stellen, kan deze angst worden weggenomen. Dit meldpunt zou gekoppeld kunnen worden aan het ASHG/steunpunt Ouderenmishandeling.

Waarschuwingsregister

Het '*Waarschuwingsregister Zorg en Welzijn*' is gericht op het melden van zorgmedewerkers (werknemers, uitzendkrachten, vrijwilligers of stagiaires) die zich schuldig maken aan ontoelaatbare praktijken zoals diefstal of mishandeling van cliënten. Nadat aangifte is gedaan en de medewerker is ontslagen, gebeurt het maar al te vaak dat deze medewerker ergens anders solliciteert, daar wordt aangenomen en vervolgens ongestoord de ontoelaatbare praktijken op 'de oude voet' kan voortzetten. Het waarschuwingsregister wil deze praktijken terugdringen door zich aan de ene kant te richten op preventie: medewerkers worden op de hoogte gesteld dat strafbaar gedrag kan leiden tot uitsluiting van werk in zorg en welzijn voor een bepaalde periode (2 of 4 jaar). En aan de andere kant op het voorkomen van recidive door als zorg- en welzijnsorganisatie te kunnen beschikken over gegevens van personen die zich aantoonbaar schuldig hebben gemaakt aan een vorm van strafbaar gedrag jegens cliënten. Deze gegevens kunnen onder strikte voorwaarden met andere organisaties worden gedeeld. (<http://www.waarschuwingsregisterzorgenwelzijn.nl>)

Aandachtsfunctionaris bij banken

Banken zouden een aandachtsfunctionaris financiële uitbuiting kunnen benoemen, die andere professionals kan adviseren als ze vermoedens van uitbuiting willen melden en niet weten waar dat moet en wat mogelijk is. De aandachtsfunctionaris heeft korte lijnen naar professionals van andere instellingen en naar het steunpunt ASHG.

Een aandachtsfunctionaris heeft een overzicht van personen over wie vermoedens van misbruik bestaan, en van personen die door cognitieve beperkingen of mentale achteruitgang fraudewanen krijgen en vaak bij de bank komen omdat ze bang zijn hun geld kwijt te raken. Een centrale persoon die deze signalen bijhoudt, kan een consulterende rol vervullen voor andere medewerkers die de klanten minder goed kennen. Bij vermoedens of onraad kunnen zij contact opnemen met deze aandachtsfunctionaris die toegespitst is op deze doelgroep.

Bewindvoering

Er is veel behoefte aan vormen van bewindvoering die direct ingesteld kunnen worden bij vermoedens van financiële uitbuiting. Samenwerking met bewindvoerders is noodzakelijk om creatieve oplossingen te zoeken voor situaties waarin snel handelen nodig is.

Voorlichting over nieuwe regelgeving PGB

Op 1 januari 2015 verandert de regelgeving omtrent het persoonsgebonden budget (PGB). Het is voor organisaties raadzaam om contact op te nemen met de belangenvereniging van budgethouders van PGB: *'Per Saldo'*.

Ook is het van belang dat veel partijen en beroepsgroepen kennis nemen van de nieuwe regelgeving. Het gaat dan bijvoorbeeld om huisartsen (via huisartsenvereniging), casemanagers dementie, wijkverpleegkundigen/Zichtbare Schakels, spellen (Even Buurten) en zorgverzekeraars.

Politie inschakelen bij melding van financiële uitbuiting

Er is veel schroom om vermoedens van financieel misbruik bij de politie te melden, onder meer vanwege de angst om valse aangifte te doen en daarmee de naam van de instelling of organisatie schade te doen. Belangrijk is dat het melden van een vermoeden niet hetzelfde is als aangifte doen. Na melding van een vermoeden zal de politie zorgvuldig te werk gaan. Ze zal in eerste instantie informatie verzamelen en een onderzoek uitvoeren. Indien gewenst kan alsnog aangifte worden opgenomen. Voor slachtoffers die aangifte willen doen, maar moeilijk zelf naar de politie kunnen gaan, bestaat de mogelijkheid dat de politie aan huis komt.

De politie benadrukt dat het belangrijk is om vermoedens snel te melden. Hierdoor kan de politie een dossier opbouwen (= mutatie opmaken) van acties van een verdachte of melding maken van een verdachte situatie. Eventueel kan een verkennend onderzoek worden ingesteld, bijvoorbeeld door de wijkagent. De mogelijkheden lopen uiteen van aangifte doen, onderzoek doen naar een verdachte, tot strafvervolgning van de verdachte persoon.

Aangifte doen is ook belangrijk bij veel voorkomende zaken als fraude met het aansluiten van telefoonabonnementen of ‘babbeltrucs’. Als deze zaken worden gemeld, kan de politie bewijslast verzamelen.

De politie raadt ook aan om altijd snel aangifte te doen als geld is gepind met een gestolen pinpas. Dan zijn er misschien nog beelden beschikbaar en kan de verdachte aan de transactie worden gekoppeld. Binnen een week zijn beelden meestal gewist. Ook zorginstellingen moeten in zo’n geval snel handelen; bijvoorbeeld door contact op te nemen met de betreffende winkel waar is gepind, zodat beelden bewaard kunnen worden.

Door vroegtijdige melding bij de politie kan worden voorkomen dat de verdachte nieuwe slachtoffers maakt. Bovendien wordt een signaal afgeven aan potentiële daders. Ook draagt het bij aan de kennis bij de politie en het OM over het versterken van de aanpak financiële uitbuiting. De politie-eenheid Rotterdam is bezig om beter toegerust te zijn op meldingen van financieel misbruik. Vanuit de eenheid Rotterdam wordt ook samenwerking met het OM gezocht. Ook daar is uitbreiding van expertise nodig. Voor advies kan men terecht bij het project Senioren & Veiligheid, Deborah Buijze.

Samenwerking en netwerkvorming

Het *‘Deelproject 3.1: Effectieve netwerkvorming rond casuïstiek’* heeft veel informatie opgeleverd over de aanpak van financiële uitbuiting bij ouderen. Er is meer inzicht ontstaan in knelpunten bij het signaleren, tegengaan en oplossen van financiële uitbuiting, er is nieuwe kennis verkregen over de rol die verschillende organisaties en partijen daarbij kunnen vervullen, en over de hulpmiddelen en instrumenten die hen daarbij ter beschikking staan.

De gezamenlijke bespreking van concrete casussen heeft ertoe geleid dat de deelnemende organisaties ook inzicht hebben gekregen in elkaars specifieke expertise als het gaat om het signaleren en aanpakken van financiële uitbuiting. Hierdoor hebben ze elkaar ook buiten de vergaderingen gevonden om te overleggen over concrete casussen.

Voor de toekomst is het belangrijk deze samenwerking vast te houden, zodat de lijnen kort blijven en snel en adequaat ingrijpen mogelijk is. Gedacht wordt aan een netwerk met experts vanuit verschillende beroepsgroepen (banken, notariaat, zorg en welzijn, politie) die weten waar signaleerders terecht kunnen. Het netwerk kan ook nieuwe kennis ontwikkelen en preventieve activiteiten in gang zetten. In het netwerk is een persoon nodig die als ‘linking pin’ kan fungeren en zo nodig contacten tussen betrokkenen en experts legt. Deze persoon moet weten hoe de betrokken organisaties werken en informatie daarover kunnen bieden.

Het netwerk kan het beste worden geformeerd rondom het ASHG-team. Vaste partners in het netwerk zijn partijen als Humanitas, BAVO, Laurens en politie. Voor banken en notarissen is het niet haalbaar om structureel bij dit overleg aanwezig te zijn, maar zij kunnen op afstand betrokken blijven als buitenring van het netwerk. Hierdoor kunnen zij in het overleg worden betrokken als zij partij zijn in een bepaalde casus.

Een belangrijke taak van het netwerk is voorlichting over preventie en melding van financiële uitbuiting aan diverse relevante partijen, zoals banken, notariaten en politie. Medewerkers van het steunpunt ASHG willen hier graag aan meewerken.