

# **Communicatieadvies preventie en bestrijding Ouderenmishandeling**

Carla Kolner

# **Communicatieadvies preventie en bestrijding Ouderen- mishandeling**

Amsterdam, 25 april 2005

Carla Kolner

Met medewerking van:

Loes Phoelich

Rick Enklaar

Phoelich en Enklaar Communicatiemanagement

In opdracht van:

Ministerie van VWS

Ministerie van Justitie

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Probleemanalyse ouderenmishandeling</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Strategie 1: Uitgebreid communicatieadvies</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Strategie 2: Verspreiding brochure</b>	<b>15</b>
	<b>Bijlagen</b>	
Bijlage 1	SWOT analyse ouderenmishandeling	26
Bijlage 2	Aanbevelingen	27
Bijlage 3	Deelnemers expertmeeting	29
Bijlage 4	Lijst met afkorting	30

# 1 Inleiding

Kern van deze opdracht van het Ministerie VWS en Justitie is te komen tot een effectieve preventie en bestrijding van ouderenmishandeling.

Onder ouderenmishandeling wordt verstaan:

*'Handelen of nalaten van handelen van iedereen die in een persoonlijke of professionele relatie staat tot een persoon van 55 jaar of ouder, waardoor deze persoon (herhaaldelijk) lichamelijke en/ of psychische en/ of materiële schade lijdt, dan wel vermoedelijk zal lijden en waarbij van de kant van de oudere sprake is van een vorm van gedeeltelijk of volledige afhankelijkheid.'*

Uitgaande van het uitvoeren van een verkenning van goede voorbeelden van een succesvolle aanpak van ouderenmishandeling wil VWS dat een lokale strategie ontwikkeld wordt voor het aanpakken van dit probleem. Deze strategie is in eerste instantie gericht op gemeenten die immers een regierol hebben als het gaat om de aanpak van huiselijk geweld. Daarnaast dient de strategie ook lokale organisaties te betrekken die actief zijn in het signaleren en doorverwijzen van gevallen van ouderenmishandeling (waaronder genoemd: GGZ instellingen, de thuiszorg, maatschappelijk werk, welzijnswerk, de politie, vrouwenopvang).

DSP-groep heeft in september de opdracht van het Ministerie gekregen en (conform offerte) deze als volgt opgevat:

- Het opsporen, inventariseren en beschrijven van succesvolle lokale aanpakken van ouderenmishandeling. Deze werkzaamheden monden uit in een brochure/boekje<sup>1</sup> voor gemeenten.
- Het ontwikkelen van een communicatiestrategie gericht op het sensibiliseren van gemeenten voor het onderwerp ouderenmishandeling.

Beide trajecten zijn oktober 2004 parallel aan elkaar gestart.

Voorliggend advies is de uitwerking van onderdeel twee van de opdracht. Op basis van de probleemanalyse (hoofdstuk 2) is allereerst een uitgebreid communicatieadvies opgesteld dat uitgaat van een gerichte investering om dit onderwerp op de agenda van gemeenten te krijgen (hoofdstuk 3). Omdat vooralsnog onduidelijk is of voldoende middelen gevonden kunnen worden om dit advies uit te werken is op verzoek van het Ministerie daarnaast een beperkter advies opgesteld gericht op de landelijke verspreiding van de brochure ouderenmishandeling (hoofdstuk 4). Dit advies kan beschouwd worden als een zogenaamde nuloptievariant. Uiteraard kunnen bij gunstige financiële ontwikkelingen beide strategieën geïntegreerd worden uitgevoerd.

Achtereenvolgens zijn de volgende stappen ondernomen om te komen tot dit communicatieadvies:

- *Verkennen van de (beleids)context en ondersteuningsstructuur* door middel van bronnenonderzoek en een telefonische inventarisatie onder een aantal landelijke instellingen en sleutelfiguren. Op basis van deze inventarisatie is een probleemanalyse ontwikkeld.

Noot 1 In dit stuk wordt voor de duidelijkheid gesproken over brochure.

- *Expertmeeting met sleutelfiguren en deskundigen (22 deelnemers, zie de bijlagen voor een deelnemerslijst):* deze expertmeeting heeft plaatsgevonden op 29 november 2004. Op basis van deze bijeenkomst zijn aanbevelingen geformuleerd voor het communicatietraject gericht op gemeenten en is een sterkte/zwakte analyse (SWOT) ontwikkeld (zie bijlagen).

## 2 Probleemanalyse ouderenmishandeling

Met het oog op de ontwikkeling van een communicatiestrategie over dit onderwerp en verspreidingsplan van het boekje voor gemeenten zijn de volgende opmerkingen relevant:

- Ouderenmishandeling is een zwaar onderschat probleem waar een taboe op rust. Er is nog onduidelijkheid over de werkelijke aard en omvang van het probleem. Cijfers (Comijn) schatten in dat 5 % van de 65 jarigen met dit probleem te maken krijgen. Er is volgens deskundigen sprake van systematische onderrapportage. Te verwachten is dat het probleem in de nabije toekomst in omvang zal toenemen als gevolg van de vergrijzing en het toenemend aantal thuiswonende ouderen.
- Er is sprake van twee 'categorieën' ouderenmishandeling, te weten: moedwillige ouderenmishandeling en ontspoorde zorg. In het laatste geval gaat het vaak om uit de hand gelopen zorg bij overbelaste mantelzorgers.
- Het herkennen van ouderenmishandeling is moeilijk. De definitie van ouderenmishandeling geeft in onvoldoende mate aan waar de grens ligt tussen toelaatbaar en ontoelaatbaar gedrag. Om deze reden wordt er vaak geen melding of aangifte gedaan (vergelijk met kindermishandeling). Er is een belangrijke rol weggelegd voor intermediairs (hulpverleners e.d) van instellingen als het gaat om signalering en melding van ouderenmishandeling.
- Zowel bij de landelijke overheid als bij de gemeenten staat het onderwerp ouderenmishandeling niet of nauwelijks op de politieke (en beleids-) agenda. Gemeenten zijn zich in onvoldoende mate bewust van het probleem, ook ontbreekt kennis over de mate waarin ouderenmishandeling in de eigen gemeente voorkomt.
- Initiatiefnemers en financiers van aanpakken gericht op de preventie en bestrijding van ouderenmishandeling zijn tot nu toe de provincies en lokale instellingen. Ook in een latere fase van de projecten zijn gemeenten niet of nauwelijks betrokken.
- Gemeenten zijn overwegend van mening dat ouderenmishandeling onder huiselijk geweld valt of moet vallen. De gemeenten hebben ten aanzien van de aanpak van huiselijk geweld een regiefunctie gekregen. Deze zijn zij inmiddels aan het oppakken.
- Ouderenmishandeling vraagt echter wel degelijk om specifieke aandacht en specifiek beleid. Dit kan binnen de aanpak van huiselijk geweld. Echter het probleem wordt niet opgelost door het onderbrengen van het onderwerp binnen de huiselijk geweld aanpak. De aanpak van ouderenmishandeling vergt specifieke deskundigheidsbevordering en wordt opgepakt binnen specifieke netwerken (veelal zorgnetwerken). Daarnaast is er ook sprake van een andere kijk op daders die vaak ook slachtoffer zijn van overbelasting. Naast het inrichten van een frontoffice (via een meldpunt) is specifieke aandacht en deskundigheid nodig voor het effectief inrichten van een sluitende backoffice.

- De vraag waar gemeenten dit beleidsmatig onderbrengen verschilt tevens sterk. De aanpak van huiselijk geweld wordt vaak binnen gemeenten beschouwd als veiligheidsprobleem of welzijns(zorg)probleem. Dit betekent dat de afdeling Openbare Orde en Veiligheid of de afdeling Welzijn of Zorg dit oppakken. Qua netwerk en aard van de problematiek sluiten de afdelingen Welzijn en Zorg beter aan bij aanpak van ouderen-mishandeling. Echter bij Veiligheid is soms meer geld voor dit onderwerp vrij te maken.
- Kansrijk voor een communicatietraject gericht op het probleem ouderen-mishandeling is:
  - landelijke aandacht voor huiselijk geweld (publiciteitscampagne, toolkit);
  - de stimuleringsregeling huiselijk geweld, gericht op de inrichting van advies- en steunpunten voor de 35 Centrumgemeenten;
  - de regierol van gemeenten als het gaat om de aanpak van huiselijk geweld;
  - de toenemende aandacht voor de ondersteuning van mantelzorgers in het kader WMO.
- Belangrijkste bedreigingen zoals deze tijdens de expertmeeting naar voren kwamen zijn:
  - weinig geld, bezuinigingen, in relatie hiermee ook minder geld voor preventie;
  - afkalvende landelijke ondersteuningsstructuur;
  - geen politieke prioriteit, het leeft niet, probleem te weinig zichtbaar (wordt gebagatelliseerd), winst voor gemeenten is moeilijk hard te maken (in geld en cijfers);
  - gemeenten overschatten de functie van een meldpunt;
  - ontbreken van een duidelijk aanspreekpunt binnen gemeenten.

### 3 Strategie 1: Uitgebreid communicatieadvies<sup>2</sup>

#### Grenzen aan de opdracht

In algemene zin geldt dat communicatie een beleidsondersteunend middel is. Communiceren over de ernst en het voorkómen van ouderenmishandeling alléén is niet genoeg om het fenomeen de wereld uit te helpen. Er zullen maatregelen genomen moeten worden, zodat de lokale overheid, organisaties/instellingen en burgers zélf in actie kunnen komen. Er is geen blauwdruk voor een succesvolle aanpak aan te reiken. Wel zijn ingrediënten bekend: protocollen, deskundigheidsbevorderingstrajecten, publieksvoorlichting, etc. Al met al levert dit nog geen kant-en-klaar beleidsplan op inclusief dekking.

De opdracht is dus eigenlijk om gemeenten te vertellen dát ze beleid moeten ontwikkelen, terwijl we hen slechts ten dele kunnen helpen bij het antwoord op de vraag: hóe. Het vraagt hoe dan ook een op maat gesneden aanpak. Dit kan een afbreukrisico vormen.

Uit de probleemanalyse komt naar voren dat vooral gebrek aan politieke prioriteit op nationaal niveau en - daarmee samenhangend - gebrek aan middelen (financieel en personeel) als ernstige belemmeringen worden ervaren voor een succesvolle lokale aanpak. Als er geen zicht wordt geboden op meer geld, mensen en prioriteit, vormt dat een ernstig afbreukrisico.

Communicatie zoals beoogd in de opdracht van VWS kan deze factoren niet alleen beïnvloeden.

#### Doel en doelstelling

*'Gemeenten sensibiliseren met betrekking tot ouderenmishandeling'*. Vertaald in communicatie: houding ten opzichte van ouderenmishandeling beïnvloeden bij relevante sleutelpersonen in gemeentelijk en bestuurlijk apparaat. Om dat te kunnen realiseren is kennisoverdracht en voorlichting nodig.

Het zou de ambitie moeten zijn om te realiseren dat 100% van de gemeenten weet wat ouderenmishandeling is, en hoe het is in te passen in gemeentelijk beleid. Daarnaast stellen we voor een externe kwantificering (vanuit 'klantperspectief') te hanteren: de (lokale) instellingen zijn tevreden over de kwaliteit van het gemeentelijke beleid ter zake.

Noot 2 Dit hoofdstuk is tot stand gekomen in samenwerking met Phoelich en Enklaar, Communicatiemanagement.



## Doelgroep

De doelgroep is te omschrijven als:

*Al die individuen bij Nederlandse gemeenten die beleidsmatig invloed (kunnen) uitoefenen op preventie, hulp en vervolging bij ouderenmishandeling.*

Waarbij we moeten letten op het feit dat 'de gemeenten' geen homogene groep is. Er zijn gemeenten met een voortrekkersrol in huiselijk geweld en een specifiek budget (de centrumgemeenten).

Er zijn gemeenten die nog moeten beginnen met beleid op huiselijk geweld, anderen zijn al een eind op streek. Aandacht voor ouderenmishandeling staat veelal nog in de kinderschoenen. De aanpakken verschillen in ontstaan, financiering en plan van aanpak. Sommige aanpakken zijn ontstaan onder aanvoering van de provincie, terwijl bij anderen het beginpunt juist bij lokale instellingen ligt.

Bij de ene aanpak is ouderenmishandeling stevig tegen 'huiselijk geweld' gepositioneerd, terwijl een andere aanpak beleidsmatig sterk aanleunt tegen 'zorg'.

De doelgroep kan verder benoemd worden:

- burgemeester (openbare orde en veiligheid);
- wethouder zorg/welzijn;
- beleidsambtenaren veiligheid, welzijn, zorg, ouderen, etc.;
- gemeenteraad;
- sleutelpersonen bij lokale/regionale organisaties en gemeentelijke diensten (GGD, politie, OM, GGZ, maatschappelijk werk, welzijninstellingen, etc.);
- sleutelpersonen bij zorgverleners die (mede) onder verantwoordelijkheid/in opdracht van gemeente operen (Thuiszorg, etc.).

Zoals uit de inventarisatie is gebleken laat de doelgroep zich het best clusteren rond de 35 centrumgemeenten. Voor deze gemeenten geldt een specifieke stimuleringsregeling 'Stop huiselijk geweld', waarop door ouderenmishandeling aanspraak gemaakt zou kunnen worden. Verder wordt via de structuur van de centrumgemeenten zoveel mogelijk aangesloten bij bestaande GGD-regio's. Dit neemt niet weg dat in onze optiek in dit communicatietraject elke gemeente individueel moet worden aangesproken.

Andere actoren zijn in feite geen doelgroep, maar kunnen intermediairs zijn in de communicatie (media, andere bestuurslagen, provincies, VNG, organisaties/instellingen en individuen in zorg en welzijn, koepels en belangenbehartigers). Vooral waar het gaat om agenderen en prioriteren kan druk vanuit dit soort groepen nuttig zijn.

Het 'grote publiek' is geen doelgroep, ook niet in intermediaire zin. Enerzijds omdat het binnen redelijke grenzen onmogelijk is die zodanig te mobiliseren dat de gemeentebestuurder en -ambtenaar daardoor gestimuleerd worden aan het werk gaan. Anderzijds omdat dit juist het terrein is waarvan we vinden dat het de gemeente is die daar haar rol moet oppakken als de tijd daarvoor rijp is.

## Kernboodschappen

- Ouderenmishandeling is een serieus probleem dat de komende jaren naar verwachting sterk gaat toenemen en dat evenredige aandacht verdient binnen huiselijk geweld.
- Onder ouderenmishandeling moet verstaan worden: moedwillige ouderenmishandeling én ontspoorde zorg c.q. niet-intentioneel geweld.
- Ouderenmishandeling is een vorm van huiselijk geweld en daarom een zaak van de gemeente (want heeft regierol t.a.v. huiselijk geweld).
- Het onderwerp bestrijkt meerdere beleidsterreinen (welzijn, zorg, veiligheid) en dient daarom bij voorkeur integraal te worden opgepakt.
- De gemeente kan relatief eenvoudig beleid maken op ouderenmishandeling zowel in preventieve als curatieve zin.
- Ouderenmishandeling vraagt nu nog om de specifieke aanpak van een tweesporenbeleid: spoor één vindt aansluiting bij de aanpak van huiselijk geweld; spoor twee voorziet in een aparte benadering van mantel- en andere zorgers. Op lange termijn zal het taboe (hopelijk) verdwenen zijn.

## Strategie

### *Algemeen*

Zoals in de analyse staat vermeld, heeft de doelgroep (gemeenten) over het algemeen gebrekkig kennis van ernst/omvang van het probleem. Opvallend is dat wanneer het probleem bespreekbaar wordt, aanvankelijk de ernst ervan in veel gevallen gebagatelliseerd wordt. Pas bij retrospectie (*'in zo'n situatie zat mijn demente moeder ook'*) valt het kwartje. Kortom: persoonlijke ervaringen spelen een rol in bewustwording. Daar zal in de communicatiestrategie gebruik van gemaakt worden: vanuit het persoonlijke naar het algemene.

We zullen de individuele doelgroepleden op directe, haast persoonlijke wijze moeten aanspreken. De mensen moeten 'tussen de ogen' geraakt worden met een herkenbare boodschap van onvermoed leed. Daarna is men ontvankelijk voor de meer zakelijk informatie van feiten, cijfers en verantwoordelijkheden en oplossingsstrategieën.

De communicatie moet daarom niet het karakter van een campagne krijgen, maar van dienstverlening op maat. Daarmee wordt tevens recht gedaan aan de diversiteit van de gemeenten als het gaat om de mate van ervaring met ouderenmishandeling en huiselijk geweld.

In het licht van het doel, sensibiliseren van de gemeenten, is het van belang om een contactketen op te bouwen. Het onderwerp moet telkens opnieuw onder de aandacht gebracht worden, dan is de kans het grootst dat er iets blijft hangen. Dat vraagt om welbewuste timing van de inzet van middelen gedurende de looptijd van het project. Niet alle brochures en andere middelen in één keer distribueren, maar druppelsgewijs.

### *Afzender*

De vraag is of de afzender van zo'n persoonlijke boodschap onverbloemd het Ministerie van VWS moet/kan zijn. Het is immers juist dit Ministerie dat invloed kan uitoefenen op datgene wat door velen als de ernstigste afbreukrisico's wordt gezien: beschikbaarheid van geld/menskracht, politieke prioriteit. Die combinatie kan in de perceptie leiden tot twijfel aan de intentie van

de afzender en dus verwerping van de boodschap. Wij stellen voor om een afzender te creëren die op iets meer afstand (al dan niet virtueel) van het ministerie opereert (projectbureau/taskforce/ werkgroep o.i.d.<sup>3</sup>). Misschien zelfs wel een Commissie.

Bijkomend voordeel is de iets grotere vrijheid om te 'lobbyen' bij parlement, andere departementen en andere bestuurslagen.

### *Kennis*

Kennisoverdracht en voorlichting vormen een belangrijk onderdeel van de strategie. Beleidsmakers willen kunnen sturen op grond van feiten en cijfers, casuïstiek, etc. Er moet instrumentarium aangereikt worden om (lokale) cijfers te genereren. Ook is het belangrijk duidelijkheid te scheppen over de tweeledigheid van het probleem: intentionele mishandeling naast ontspoorde zorg. In beide gevallen hebben we te maken met een mishandelde oudere, maar de dader en het signaleringscircuit beleven het als twee verschillende zaken.

Hier gaat het ook om kennis over het specifieke van de aanpakken van de preventie en bestrijding van ouderenmishandeling. Wat zijn de voorbeelden van goede aanpakken, hoe zit het met de relatie tussen frontoffice en backoffice? Waarom komt ouderenmishandeling lang niet altijd tot z'n recht binnen het kader van het meldpunt huiselijk geweld. Welke argumenten zijn er om te kiezen voor een kleinschalige of juist regionale aanpak?

In voorlichting past ook het bewerken van de 'eigenaar/afzender' van de Toolkit Stop Huiselijk Geweld (i.c. Ministerie van Justitie). Ouderenmishandeling zal explicieter benoemd moeten worden in de middelen in de toolkit: niet bij voorbaat als voorbeeld van een publiekscampagne, maar vooral als achtergrondinfo en voorlichting voor de beleidsmakers ('wat is ouderenmishandeling en hoe past het binnen de huiselijk geweld aanpak?').

### *Houding*

Uiteindelijk gaat het om de beïnvloeding van de houding. De gewenste attitude is: *we (h)erkennen de ernst van ouderenmishandeling, vinden dat we als gemeente daarin een rol hebben en we willen die rol graag oppakken.*

Die positieve houding wordt het best bevorderd door te tonen dat dankzij een beleidsmatige aanpak de ernst van het probleem afneemt. Dat betekent het uitdragen van good practices en resultaten, ervaringen van anderen, modellen om ouderenmishandeling in het bestaande beleid in te bedden, zonder onevenredige extra moeite en kosten! Of juist manieren om op een slimme manier speciale budgetten aan te spreken (aansluiten bij huiselijk geweld bijvoorbeeld).

Ons lijkt push-pull nuttig. Als het gemeentelijk apparaat niet op eigen initiatief in beweging komt, zal er aan getrokken moeten worden door lokale partijen, die de gemeente wijzen op haar verantwoordelijkheid. Binnen het kader van de opdracht stellen we voor om die lokale partijen vooral te informeren over hetgeen de gemeente krijgt aangereikt.

Noot 3 Wellicht kan hierbij worden aangesloten bij de interdepartementale werkgroep Huiselijk Geweld. Ook ligt hier een link voor de hand met de WMO waarin het voorkomen van overbelasting van mantelzorgers een belangrijk aandachtspunt is.

Ze zijn dan een soort meezeer die over de schouder meekijkt. Naast het feit dat op die manier gemeenten direct op hun (gebrek aan) daden worden aangesproken, levert het ook een bewustzijn op van verantwoordingsplicht naar de lokale samenleving.

Een andere soort pull kan ontstaan door nationale agendering. Als nationale instellingen, de landelijke politiek - en mogelijk provincies - het thema ouderenmishandeling een plek op de agenda geven, heeft dat effect op de lokale politiek en beleidsvorming.

#### *Gedrag*

Het daadwerkelijk oppakken van een actieve rol door de gemeente valt buiten het bestek van de opdracht. Toch staan we er even bij stil, omdat de mate waarin de perceptie leeft dat het oppakken van deze rol ook werkelijk mogelijk is, van invloed is op de attitude. Er moet dus zichtbaar en merkbaar gewerkt worden aan tools die de gemeenten helpen ouderenmishandeling op te pakken.

#### *Bestendinging*

Als gemeenten ouderenmishandeling oppakken, is het zaak dat dit structureel in beleid ingebed wordt. In deze fase kunnen ook VNG, LPBO, NIZW en TransAct goed werk verrichten. Activiteiten op elkaar afstemmen lijkt ons cruciaal.

### **Plan van aanpak**

#### *Maak een doelgroepanalyse*

De doelgroep moet gedetailleerd in kaart worden gebracht. We kiezen immers voor communicatie in de vorm van persoonlijke dienstverlening. Mailings moeten dus gepersonaliseerd worden en de doelgroep moet op kernpunten gedifferentieerd kunnen worden (wel/geen centrumgemeente; status beleidsontwikkeling; type aanpak; al meldpunt huiselijk geweld, etc.)

Een database van alle gemeenten met relevante namen en data is het uitgangspunt. Deze moet kunnen worden aangevuld met gegevens over lokaal netwerk.

#### *Creëer een identiteit voor de afzender*

Ontwikkel een naam en een bescheiden huisstijl voor de afzender. Onder de vleugels van het ministerie, maar wel op afstand. De huisstijl moet de basis zijn voor vormgeving van alle middelen. De afzender moet zeer deskundig en betrouwbaar zijn, zonder dat het een zwaar profiel nodig heeft. Er is geen noodzaak voor grote zichtbaarheid, maar doelgroepleden moet de afzender wel gemakkelijk kunnen traceren en benaderen.

#### *Zoek integratie in 'Aanpak huiselijk geweld'*

Het recent gestarte programma 'Aanpak Huiselijk geweld' is erop gericht gemeenten te faciliteren bij het maken van beleid rond dit thema. Voor zover wij het kunnen overzien bestaat dit programma uit:

- Landelijk ondersteuningspunt huiselijk geweld: gaat op 1 januari 2005 in Utrecht van start, ondergebracht bij TransAct.
- Week Zonder Geweld; start van vijf campagnes tegen huiselijk geweld.
- VNG-consulenten bieden gemeenten ondersteuning: expertmeetings, een pool van consulenten en twee ambassadeurs huiselijk geweld.

- Toolkit voor regionale publiekscampagnes: een (digitaal) pakket vol praktische informatie over een publiekscampagne huiselijk geweld.
- Tijdelijke Stimuleringsregeling Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld gericht op 35 centrumgemeenten: wie huiselijk geweld aanpakt kan rekenen op financiële tegemoetkomingen<sup>4</sup>.

Treed met de 'eigenaren' van deze activiteiten in overleg (1:1) en ontwikkel op grond van de bevindingen aanvullende specifieke materialen of instrumenten ouderenmishandeling (documentatie, brochures, trainingen, etc). Sluit hierbij aan bij datgene wat al is ontwikkeld en goed bruikbaar is.

#### *Organiseer een kick-off*

Het is nuttig om een startpunt te markeren, als kapstok voor publiciteit en legitimering voor het benaderen van de doelgroep. Omdat we kiezen voor een persoonlijke benadering past een kleinschalige aanpak. Nodig vertegenwoordigers van alle centrumgemeenten uit op een verrassende, leerzame en feestelijke bijeenkomst. Laat hen allen op ludieke wijze een convenant ondertekenen waarin ze afspreken ouderenmishandeling serieus aan te pakken. Biedt aan met hen samen te werken bij de bewerking van de overige gemeenten.

#### *Organiseer een road-show langs de centrumgemeenten om doelgroepen te betrekken*

Alle doelgroepleden in alle gemeenten moeten op persoonlijke wijze aangesproken worden. De meest effectieve manier is om hen te bezoeken met een op hun lokale situatie toegespitst verhaal. Het is niet realistisch om ieder individu apart te bezoeken. Dus kiezen we voor een aanpak per centrumgemeente. In nauw overleg met de beleidsambtenaar aldaar organiseren we een (of meer, als de genodigdenlijst te groot wordt) lokale bijeenkomst waarvoor omringende gemeenten worden uitgenodigd. Gastheer/vrouw en organisator is de 'landelijke trekker' (onder regie van het ministerie van VWS). Bedoeld voor wethouder en beleidsambtenaar. Centraal moet staan bewustwording van ernst en omvang van het probleem en het inzicht dat de gemeente daarin een belangrijke (regie)rol heeft te vervullen. De bijeenkomst bestaat uit korte inleidingen (zoveel mogelijk met een lokaal sausje), een audiovisuele presentatie, kleine mobiele expositie en uitwisseling van ervaringen en meningen. We stellen voor om inleidingen te laten houden door lokale deskundigen: GGD-arts, directeur Thuiszorg, vertegenwoordiger van de politie, etc.

#### *Ontwikkel materialen en instrumenten om de doelgroep voor te lichten*

Op dit moment is een brochure (boekje) in ontwikkeling die inzicht verschaft in ouderenmishandeling en de verschillende aanpakken die gehanteerd worden. Deze kan algemeen ingezet worden als behoefte is aan achtergrondinformatie. Daarom stellen we voor om deze brochure pas in te zetten als initieel contact is gelegd.

Naast de brochure moet er een reeks factsheets worden ontwikkeld, waarin per sheet een aspect van ouderenmishandeling wordt behandeld.

Noot 4 Het streven van het kabinet is er op gericht om vóór 2008 in Nederland een sluitend systeem te hebben van lokale of regionale samenwerkingsverbanden onder aansturing van gemeenten. In deze structuur passen herkenbare en goed bereikbare Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld die als *front office* fungeren voor deze samenwerkingsverbanden (*de back office*). Op 20 juli jl. is de Tijdelijke Stimuleringsregeling Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld (GVM/2523489) van kracht geworden.

Elke sheet is zelfstandig inzetbaar. De verzameling sheets groeit en verandert naarmate de tijd vordert.

Het verdient aanbeveling om instrumenten te ontwikkelen waarmee gemeenten eenvoudig aan de slag kunnen om zicht te krijgen op de eigen situatie. Denk daarbij aan:

- meetinstrument dat een globaal inzicht biedt in de lokale cijfers;
- checklist die inventariseert welke maatregelen/voorzieningen in de gemeente aanwezig zijn;
- handleiding regievoering op dit beleidsonderwerp;
- handleiding om het relevante netwerk in kaart te brengen;
- overzicht van manieren om projectgeld en ouderen mishandeling te werven.

#### *Ontwikkel een website (aanpak\_ouderen mishandeling.nl)*

Alle informatie is digitaal te raadplegen en te downloaden als dat relevant is. Een functionele site, zonder veel opsmuk, bedoeld voor lokale overheden. Meelezen door niet-doelgroepleden is vanzelfsprekend toegestaan. Door consequent in alle uitingen het website adres te communiceren, wordt de doelgroep vertrouwd gemaakt met het bestaan van de site. Koppel deze aan de site huiselijk geweld.

#### *Ontwikkel een elektronische- of e-mail nieuwsbrief*

Nieuws en ontwikkelingen worden gecommuniceerd via een e-mail nieuwsbrief. Een strak vormgegeven, geïllustreerde e-mail met korte hyperlinks, waarin je door kunt klikken naar achterliggende stukken of documenten. Tevens is het een platform waarop ervaringen kunnen worden uitgewisseld. Samenwerking kan worden gezocht met onder meer het LPBO, die een rol in deze werkgroep kan vervullen. Dit in principe snelle medium zorgt voor continuïteit en voortgang. Desondanks hoeft de frequentie niet erg hoog te zijn: 6 keer per jaar een reguliere uitgave; extra edities kunnen als daar noodzaak voor is.

Stuur deze e-mail ook naar de lokale en nationale intermediaire groepen: (media, andere bestuurslagen, VNG, organisaties/instellingen en individuen in zorg en welzijn, koepels en belangenbehartigers, etc.)

#### *Ontwikkel een lobbytraject*

Zorg er onder meer voor dat de afzender bij de bestuurlijke commissies van VNG en IPO het thema mag komen toelichten. Organiseer een 'expertmeeting' of lunchbijeenkomst voor Tweede Kamerleden met het onderwerp huiselijk geweld, ouderenbeleid/zorg veiligheid of welzijn in portefeuille.

#### *Maak publiciteit voor nationale agendering*

Door aandacht te genereren voor het probleem van ouderen mishandeling in lokale, regionale en nationale media, komt het onderwerp hoger op de agenda. Zeker als daarbij gewezen wordt op de rol en de mogelijkheden van de gemeente.

## 4 Strategie 2: Verspreiding brochure

Op verzoek van het ministerie van VWS en Justitie wordt in dit hoofdstuk een plan uitgewerkt, gericht op de verspreiding van de brochure ouderenmishandeling onder gemeenten en relevante lokale instellingen. Onderstaand plan van aanpak kan beschouwd worden als een zogenaamde nuloptievariant, aangezien (althans voorlopig) wordt uitgegaan van een minimale investering in geld en andere kosten. We schrijven bewust 'minimale investering' omdat het altijd geld, tijd en moeite kost de brochure onder de aandacht van relevante personen te krijgen. Dat gaat zeker niet vanzelf!

Kortom: Wat is er nodig voor een succesvolle verspreiding van de brochure en bij welke lopende ontwikkelingen kunnen we aanhaken?

Allereerst staan we nog even stil bij de inhoud en doelgroep van de brochure. Vervolgens formuleren we doel, doelgroep en wenselijke resultaten van dit traject: in de verdere uitwerking wordt het doel geoperationaliseerd in concrete doelen/resultaten en activiteiten. Tot slot wordt een aantal aanbevelingen geformuleerd in de richting van het Ministerie van VWS en van Justitie, gericht op het realiseren van deze doelstellingen. We sluiten het hoofdstuk af met het beschrijven van een aantal specifieke kansen en bedreigingen voor dit traject.

### Inhoud en doel van de brochure

De brochure geeft inzage in de problematiek ouderenmishandeling, maakt mensen bewust van de aard en complexiteit van de problematiek en bevordert de kennis over de preventie en bestrijding van ouderenmishandeling.

Doel van de brochure:

- verhogen van het bewustzijn over het vóórkomen, de aard en complexiteit de problematiek ouderenmishandeling;
- vermeerderen van kennis over (succesvolle) aanpakken;
- vermeerderen van kennis over de rollen en taken van verschillende relevante sleutelfiguren en actoren op lokaal en regionaal niveau;
- stimuleren van verschillende partners om de eigen rol op te pakken in de preventie en bestrijding van ouderenmishandeling.

In de brochure wordt ingegaan op:

- de aard en complexiteit van de problematiek ouderenmishandeling;
- de definitie en verschijningsvormen van ouderenmishandeling;
- lokale en regionale voorbeelden van de preventie en bestrijding van ouderenmishandeling;
- het krachtenveld en de ontwikkelingen waarbinnen deze aanpakken worden opgepakt;
- de rollen van betrokken organisaties en instanties zoals: de gemeente, provincie, lokale organisaties en belangengroepen.

In hoofdstuk 3 is duidelijk geworden dat de brochure één van de middelen is in een bredere strategie om het onderwerp ouderenmishandeling hoger op de agenda te zetten. Met het 'op de post gooien' van een brochure alleen ben je er niet.

Zo is het duidelijk dat er allereerst iets moet gebeuren om ervoor te zorgen dat de (juiste) doelgroep van het bestaan van de brochure op de hoogte wordt gebracht. Het is daarvoor noodzakelijk precies te bepalen wie de belangrijkste doelgroepen en intermediaire organisaties en sleutelfiguren zijn. Ten tweede is er gerichte inspanning nodig om ervoor te zorgen dat de brochure ook wordt gelezen. Daarna is het van belang te bevorderen dat mensen ook iets doen met de verworven kennis en inzichten. Er zijn talloze factoren te benoemen die hierop van invloed zijn. Deze factoren kunnen niet worden beïnvloed met het verspreiden van een brochure alleen. We kunnen in dit hoofdstuk slechts aangeven welke factoren volgens ons cruciaal zijn en een bevorderende of belemmerende werking kunnen hebben op de verspreiding en de beoogde effecten ervan.

Hiermee bakenen we de opdracht tot verspreiding van de brochure dan ook duidelijk af.

### **Doel, doelgroepen en resultaten van de communicatie**

#### *Algemeen doel van het communicatietraject (verspreiding+)*

Het onder de aandacht brengen van het onderwerp ouderenmishandeling en het verspreiden<sup>5</sup> van de brochure onder relevante sleutelfiguren van landelijke instellingen, gemeenten, provincies, lokale instellingen en belangengroepen (te beschouwen als eerste stap in het bewustwordingsproces).

#### *Einddoelgroep*

De einddoelgroep van het traject zijn medewerkers op het niveau van beleid en uitvoering van:

- gemeenten: beleidsambtenaren, hoofden van afdelingen, burgemeester en wethouders, raadsleden. Het betreft vooral betrokkenen binnen de driehoek: veiligheid, lokaal gezondheids(zorg)beleid en welzijnsbeleid;
- provincies: beleidsmedewerkers op de terreinen welzijn, gezondheid(szorg) en veiligheid;
- lokale en regionale instellingen: het gaat hier om relevante medewerkers van GGD-en, GGZ-instellingen, thuiszorg, welzijnsorganisaties/ ouderenadviseurs, algemeen maatschappelijk werk, huisartsen, ziekenhuizen, verzorgings- en verpleegtehuizen, steunpunten voor mantelzorg/informele zorg, politie, vrijwilligersorganisaties;
- belangengroepen: hier worden vooral bedoeld ouderenbonden, seniorenraden, seniorenvoorlichters, patiënten en consumentenorganisaties, RPCP's en multiculturele zelforganisaties.

#### *Intermediaire doelgroep*

Hieronder worden verstaan die intermediaire instellingen en sleutelorganisaties die als kruiwagen kunnen fungeren voor de einddoelgroep en dus een belangrijke rol kunnen spelen bij de verspreiding en het onder de aandacht brengen van het boekje (en dus het onderwerp).

Noot 5 We spreken in dit stuk verder over verspreiden plus (+): hiermee bedoelen we dat er naast het verspreiden ook aandacht voor het onderwerp wordt gevraagd.



Ook hier gaat het weer om zowel het uitvoerende als het beleidsniveau.

- Ministerie van Justitie en VWS (Lokaal Beleid);
- Inspectie(s) voor de volksgezondheid;
- Politieke sleutelfiguren (leden 2<sup>de</sup> kamer, fracties);
- Landelijke instellingen; NIZW (LPBO), VNG, Transact, GGD-Nederland, GGZ Nederland, NIGZ, AVVV, LOT, X-zorg, LVT, IPO, Forum, Trimbos, LHV, NHG, KNMG, CCV, LCO;
- Alle advies- en steunpunten Huiselijk Geweld;
- Kenniscentra ouderen (NIZW, Odyssee);
- Landelijke vrijwilligersorganisaties zoals CIVIQ, Rode Kruis, Zonnebloem en het Leger des Heils;
- Opleidingen: politieacademies, ROC's, opleidingen voor sociaal pedagogisch werk en hulpverlening/Algemeen Maatschappelijk Werk;
- Training- en adviesbureaus die ouderen mishandeling als werkterrein hebben (zoals: In Concreto);
- Organisaties voor autochtone en allochtone vrouwenopvang en slachtofferhulp: zoals slachtofferhulp Nederland; federatie Vrouwenopvang;
- Landelijke belangenclubs voor ouderen en vrouwen: ouderenbonden: KBO, ANBO, PCOB, NISBO, stichting Kezban, allochtone ouderenkoepeles, vrouwenorganisaties, seniorenraden;
- Fondsen: Oranjefonds, VSB-fonds, Sluyterman Van Loo fonds, OGGZ fonds, nationaal fonds ouderenhulp, Stichting Fonds PGO;
- Relevante websites voor ouderen zoals Seniorweb en websites van de Ministeries en landelijke, regionale en lokale organisaties en belangengroepen;
- Relevante radio- en tv programma's (tv: Rondom 10, Gezondheidsplein, Radio: 1 op de middag (enzovoorts), tijdschriften en gezondheidsmagazines (diversen).

### *Resultaat*

Het gewenste resultaat van dit traject is als volgt:

Ten aanzien van einddoelgroepen:

- 1 Minstens 50%<sup>6</sup> van de einddoelgroepen is eind 2005 op hoogte van het bestaan van de brochure;
- 2 Minstens 25 % van de relevante einddoelgroepen heeft de brochure besteld en gelezen;
- 3 Alle centrumgemeenten (100%) die een Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld en vrouwenopvang hebben kennen de brochure en verspreiden deze actief in omliggende gemeenten.

Ten aanzien van intermediaire doelgroepen:

- 4 Sleutelfiguren in alle relevante landelijke instellingen (hier moet nog een selectie uit gemaakt worden) die een belangrijke ondersteunende rol kunnen spelen in dit traject weten van het bestaan van (100%) het boekje, hebben voorbeeldexemplaren in hun bezit (80%), nemen kennis van de inhoud (60%) hebben een positieve houding t.a.v. het actief verspreiden van het boekje (50%) en brengen het daadwerkelijk onder de aandacht van hun achterban (30 tot 40%).

Noot 6 De percentages zijn een globale inschatting. Het is alleen zinvol percentages te noemen indien wordt geëvalueerd.

- 5 Een aantal nader te noemen instellingen werkt en voert concrete activiteiten uit om het onderwerp ouderenmishandeling binnen de eigen netwerken te agenderen en het boekje te verspreiden.

## Randvoorwaarden

Om de brochure onder de aandacht te brengen en te laten landen op de juiste plaatsen binnen gemeenten en lokale instellingen is het nodig dat:

- er bewustzijn en draagvlak is onder landelijke instellingen en politieke organen voor wat betreft de ernst en complexiteit van het probleem ouderenmishandeling. Vooral landelijke organisaties als de VNG, NIZW (LP-BO), NIGZ, GGD-Nederland, GGZ Nederland, LHV, Transact, LVT, kunnen een ondersteunende rol spelen door het onderwerp op te nemen in hun beleid en door de brochure te verspreiden binnen het eigen netwerk.
- het onderwerp ouderenmishandeling zo veel mogelijk - gratis - aandacht krijgt binnen de daarvoor reeds bestemde kanalen en media die een hoog bereik hebben tot genoemde (eind)doelgroepen.

Het vervullen van deze randvoorwaarden is ons inziens in eerste instantie een verantwoordelijkheid van de beide Ministeries van VWS en Justitie en kan door middel van de hier beschreven strategie worden bevorderd. Diverse organisaties kunnen hierbij een ondersteunende en uitvoerende rol spelen.

## Strategie

Uitgaande van het feit dat er weinig geld is en zoveel mogelijk moet worden meegelift op bestaande netwerken en reeds lopende activiteiten, wordt de volgende strategie voor het verspreiding+ traject voorgesteld:

- 1 VWS en Justitie benoemen één organisatie met voldoende deskundigheid als kartrekker en coördinator van het implementatietraject. Dit is noodzakelijk om er zodoende van verzekerd te zijn dat het traject goed verloopt, er een goede taakverdeling is tussen de instellingen en de gang van zaken wordt gevolgd (*brengt wel kosten met zich mee*).  
Randvoorwaarden voor de kartrekker: voldoende deskundigheid in huis, beschikt over een landelijk en deskundig netwerk en biedt continuïteit.
- 2 Het onder de aandacht brengen van het onderwerp en de brochure verloopt primair via de intermediaire doelgroepen. De belangrijkste daarvan zijn de centrumgemeenten (Vrouwenopvang) en een aantal - nog nader te benoemen - intermediaire organisaties en sleutelfiguren daarbinnen. De centrumgemeenten, de intermediaire organisaties en sleutelfiguren krijgen de brochure (**product 1**) gratis toegestuurd met een brandbrief (**product 2**) van de beide Ministeries en een verzoek om omliggende gemeenten cq. hun achterban (einddoelgroepen) op de hoogte te stellen van het belang van het onderwerp en het bestaan van de brochure. Dit wordt hun heel gemakkelijk gemaakt omdat naast de brochure met de brief, ook een (opvallende) E-mail (**product 3**) aan hen wordt verstuurd die ze kunnen doorsturen naar hun eigen achterban, eventueel vergezeld met een eigen aanvullende tekst en links naar relevante websites. Op deze wijze hopen we het bericht over de brochure vrij snel en zonder hoge kosten verspreid te hebben onder de belangrijkste personen en organisaties (*kosten miniem*).

- 3 Aan de belangrijkste organisaties wordt naast het onder de aandacht brengen en verspreiden van de brochure gevraagd mogelijk zelf andere initiatieven te nemen om dit onderwerp hoger op de agenda te zetten bij de eigen achterban of bij provincies en gemeenten en andere lokale instellingen. Bijvoorbeeld door hier themamiddagen voor te organiseren of het onderwerp op reeds geplande studiedagen te agenderen. De coördinerende organisatie registreert deze initiatieven (*kosten voor de coördinerende organisatie*).
- 4 Daarnaast worden speciale maatregelen genomen om de brochure aan te kondigen en te verspreiden via een aantal bestaande netwerken, reeds lopende initiatieven en informatiekkanalen en tevens aandacht te vragen voor het onderwerp door de brochure te verspreiden onder radio- en tv-stations alsook aan een aantal relevante tijdschriften en bladen (*free publicity*).
- 5 Vanuit de coördinerende organisatie worden de bestellingen bijgehouden en een lijst aangemaakt van alle (nieuwe) bestellers. Dit zijn mogelijk ook contactpersonen voor advies op maat en andere producten en diensten met betrekking tot dit onderwerp. Ook wordt contact gehouden met de intermediaire organisaties en indien nodig ondersteuning geboden bij het uitvoeren van extra activiteiten (*extra kosten kartrekker*).
- 6 Bij voorkeur worden de resultaten van de verspreiding (plus) onderzocht door een extern bureau zodat eind 2005 een goed beeld beschikbaar is van het verloop van het proces en de effecten ervan. Deze resultaten worden teruggekoppeld naar beide Ministeries (*kosten Ministerie*).

### **Sporen en netwerken om bij aan te haken (en gewenste deelresultaten)**

Uitgaande van bovengenoemde strategie wordt in het bijzonder ingezet op het onder de aandacht brengen van het onderwerp en verspreiden van de brochure via een aantal bestaande netwerken en initiatieven. Hieronder worden de belangrijkste sporen genoemd en per spoor de gewenste resultaten uitgewerkt.

#### *Traject 'netwerk en toolkit huiselijk geweld'*

Het is evident dat een onderwerp als ouderenmishandeling thuishoort in de aanpak Huiselijk Geweld (zie pagina 10 voor een overzicht van de aanpak huiselijk geweld). Immers, bij alle gevallen van ouderenmishandeling (moedwillig of niet) is sprake van geweld achter de voordeur. Aanhaken bij de aanpak Huiselijk Geweld is in onze optiek daarom van groot belang voor het serieus nemen van het onderwerp ouderenmishandeling.

Voor wat betreft het aanhaken bij de aanpak Huiselijk Geweld is het ons inziens van belang dat alle betrokkenen binnen gemeenten (in het bijzonder betrokkenen in en rondom de 35 centrumgemeenten Vrouwenopvang) weten *in welk mate en op welke wijze* ouderenmishandeling onderdeel zou kunnen en moeten zijn van de aanpak huiselijk geweld. Daarnaast is het noodzakelijk dat alle betrokkenen van landelijke en regionale instellingen die een rol hebben bij de aanpak en bestrijding van huiselijk geweld de brochure kennen en bij hun achterban onder de aandacht brengen.

De gewenste resultaten van de verspreiding+ via het 'Traject Huiselijk Geweld' zijn minimaal:

- Eind 2005 hebben alle 35 centrumgemeenten vrouwenopvang (die een advies- en steunpunt Huiselijk Geweld hebben ingericht) de brochure ouderenmishandeling in bezit. Ook weten zij waar de brochure besteld kan worden.
- Alle centrumgemeenten hebben ouderenmishandeling als onderwerp opgenomen in het plan van aanpak Huiselijk Geweld.
- Alle betrokken landelijke en regionale organisaties en steunfuncties voor wat betreft Huiselijk Geweld krijgen de brochure gratis toegestuurd (zie hierboven) en kunnen via een E-mail 'ketting' hun achterban eenvoudig op de hoogte stellen van het bestaan ervan en de bestelmogelijkheden.
- De brochure ouderenmishandeling wordt zichtbaar onderdeel van de toolkit Huiselijk Geweld en kan via deze site worden gedownload.
- Alle gemeenten ontvangen via de bestaande informatiekanaal (via nieuwsbrief Huiselijk Geweld Justitie, VNG nieuwsbrieven WMO) informatie over het bestaan van de brochure en de bestel- en downloadmogelijkheden via de website.
- Consulents die in het (SGB0) traject 'Huiselijk geweld' gemeenten adviseren over de inrichting van Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld brengen de brochure onder de aandacht bij relevante sleutelfiguren.
- De brochure wordt via Transact meegenomen in het project ouderenmishandeling. En in het ondersteuningsaanbod voor gemeenten (VNG, huiselijk geweld project), projectleiders huiselijk geweld (intervisieaanbod van TransAct, 2 x per jaar) en projectleiders ASHG's (ondersteuningsaanbod TransAct rond de opzet en/of uitbreiding van Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld). De brochure zal via de websites [www.huiselijkgeweld.nl](http://www.huiselijkgeweld.nl), [www.aanpakhuiselijkgeweld.nl](http://www.aanpakhuiselijkgeweld.nl) en [www.transact.nl](http://www.transact.nl) gedownload kunnen worden en daardoor breed toegankelijk zijn.

#### *Ondersteuning via LPBO*

Het Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling is een platform van beleidsmakers en uitvoerders die betrokken zijn bij het ontwikkelen en uitvoeren van activiteiten ter bestrijding van ouderenmishandeling. Het LPBO is ondergebracht bij en wordt ondersteund door het NIZW en stelt zich ten doel om ouderenmishandeling te voorkomen, te signaleren en te bestrijden. Dit doet zij onder andere door samenwerking te bevorderen tussen instellingen, best practices op te sporen en te verspreiden, hiaten in de zorg te signaleren, producten te ontwikkelen en te werken aan deskundigheidsbevordering. Bij het LPBO zijn ruim 50 aangesloten leden die via werkgroepen op diverse fronten actief zijn en verantwoording afleggen aan een coördinatiecommissie.

Aangezien het LPBO een breed netwerk heeft van deskundige functionarissen van diverse instellingen en sectoren die actief zijn op dit terrein is dit platform een belangrijk kanaal voor het verspreiden en onder de aandacht brengen van de brochure. Knelpunt echter is dat het LPBO in haar bestaan wordt bedreigd door aangekondigde bezuinigingen bij het NIZW.

De gewenste en mogelijke resultaten van het traject LPBO zijn:

- Het LPBO brengt de brochure onder de aandacht van haar leden via de reguliere voorlichtingskanalen (via nieuwsbrief, e-mail oproep aan leden om de brochure te bestellen, bijeenkomsten e.d.).

- Via de website van het LPBO is het mogelijk de brochure te downloaden (of wordt naar de juiste website verwezen) en te bestellen.
- Via ambassadeurs van het netwerk LPBO wordt de brochure verspreid en actief onder de aandacht gebracht binnen die gemeenten waar het onderwerp nog niet op de agenda staat<sup>7\*</sup>.
- Het LPBO speelt (mogelijk) een coördinerende en actieve rol in het onder de aandacht brengen en verspreiden van de brochure onder de andere genoemde intermediaire groepen\*.
- Via LPBO wordt (in samenwerking met andere organisaties bijvoorbeeld Transact) een factsheet voor gemeenten ontwikkeld met overtuigende cijfers en feiten over ouderenmishandeling (voor wethouders, raadsleden).\* Deze factsheet kan zowel met de brochure of via de e-mail brief verspreid worden.

#### *Netwerk Senioren en Veiligheid*

Er is een netwerk Senioren en Veiligheid waar (op 4 korpsen na) alle politiekorpsen in Nederland bij zijn aangesloten. Via het netwerk en de beoogde website wordt informatie vertrekt en uitgewisseld over wat ouderen zelf, onderling en samen met maatschappelijke instellingen en de lokale overheid kunnen doen om de (beleving van) veiligheid van ouderen te vergroten. Het thema ouderenmishandeling past bij dit veiligheidsthema en hoort daarom zeker via dit netwerk aandacht te krijgen.

Interessant is dat voor oktober/november 2005 in samenwerking met BZK een landelijk seminar staat gepland voor de interne en externe relaties van de politie. Ouderenmishandeling zal daar één van de thema's worden.

Gewenste resultaten netwerk senioren en veiligheid:

- De brochure wordt actief onder de aandacht gebracht van alle contactpersonen binnen het netwerk. In het bijzonder van de secretaris van de Raad van Hoofdcommissarissen die dit onderwerp in portefeuille heeft.
- Het onderwerp ouderenmishandeling krijgt een zichtbare plaats binnen de beoogde website van het netwerk Senioren en Veiligheid ([www.politie.nl](http://www.politie.nl) en politie kennisnet).
- Via het netwerk wordt ook het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid benaderd om extra aandacht te besteden aan dit onderwerp en het onder andere een zichtbare plek te geven binnen hun website.
- Idem voor wat betreft het benaderen van Slachtofferhulp Nederland.
- Idem voor wat betreft sleutelfiguren van opleidingen voor de politie (via Nederlandse Politieacademie).
- Brochure krijgt plek in trainingen/ bijscholing voor politieagenten.
- Onderwerp ouderenmishandeling (en brochure) zal één van de onderwerpen zijn op het seminar Senioren en Veiligheid, dat eind dit jaar staat gepland.

#### *Wet Maatschappelijke Ondersteuning*

De Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning is in aantocht. Via deze wet worden gemeenten aangespoord de maatschappelijke opvang van kwetsbare groepen in de samenleving te regelen. Voor het onderwerp ouderenmishandeling is deze wet van belang aangezien zowel mantelzorgondersteuning, huiselijk geweld en vrijwilligersbeleid momenteel genoemd worden als prestatievelden.

Noot 7 De zaken waar een sterretje achter staat betreffen zaken die het LPBO met het huidige budget en de middelen niet kan uitvoeren. Zie aanbevelingen.

Dit zijn de onderwerpen waar gemeenten krachtens de WMO beleid op moeten ontwikkelen en verantwoording over moeten afleggen. Vanaf de invoering (gepland in 2006) zullen gemeenten eens in de 4 jaar in een beleidsplan moeten aangeven welke zaken binnen de gemeente op de agenda staan. De prestatievelden zullen daarbij richtinggevend zijn. Het is evident dat de mishandeling van kwetsbare thuiswonende ouderen een item is dat niet mag ontbreken in deze plannen.

In dat kader kunnen als doelstellingen geformuleerd worden:

- Het onderwerp ouderenmishandeling wordt meegenomen in de communicatie vanuit het Ministerie van VWS en de VNG in de richting van gemeenten (denk ook aan websites zoals [www.x-s2.nl](http://www.x-s2.nl), [www.wetmaatschappelijkeondersteuning.nl](http://www.wetmaatschappelijkeondersteuning.nl), WMO dossier VWS en WMO dossier VNG en de diverse nieuwsbrieven).
- In het bijzonder brengt de VNG de brochure onder de aandacht in de Commissie Welzijn en Volksgezondheid (niveau wethouders) en het ambtelijk overleg (beleidsmedewerkers Welzijn en Volksgezondheid)<sup>8</sup>.
- Via de aandacht voor het versterken van de mantelzorg (te verwachten vanuit de Ministeries en in de toekomst ook de VNG – *voeren nu verkennende gesprekken hierover*) wordt aandacht voor het onderwerp gevraagd.
- Via stichting LOT en X-zorg wordt het onderwerp geagendeerd en de brochure verspreid onder de steunpunten mantelzorg en organisaties voor vrijwilliger thuishulp.

## Plan van aanpak verspreiding brochure

### Aanbevelingen

Onderscheid wordt gemaakt tussen korte termijn aanbevelingen en een aantal lange termijn aanbevelingen. Deze aanbevelingen zijn primair gericht op de beide ministeries van VWS en Justitie.

#### *Korte termijn aanbevelingen voor VWS en Justitie:*

- Druk de brochure in een oplage van minstens 5.000 tot 10.000 exemplaren en verspreid de brochure kosteloos volgens de in dit plan beschreven strategie.
- Start een lobby- en informatie traject gericht op het op de agenda zetten van ouderenmishandeling bij landelijke instellingen, genoemde intermediaire doelgroepen en een aantal politieke sleutelfiguren (stel allereerst lijst van op belangrijkste organisaties en sleutelfiguren).
- Verstrek een opdracht aan een coördinerende organisatie (randvoorwaarden: voldoende deskundigheid, continuïteit en draagvlak onder andere partijen) voor het onder de aandacht brengen en verspreiden van de brochure. (Het LPBO zou bijvoorbeeld als coördinatiepunt, contact- en besteladres kunnen fungeren aangezien zij ook overzicht hebben op andere producten, diensten en activiteiten en over een deskundig netwerk beschikken).
- Maak sluitende afspraken met de belangrijkste landelijke instituten en intermediaire organisaties voor wat betreft het onder de aandacht brengen en verspreiden van de brochure.

Noot 8 Overigens blijkt uit het gesprek met de VNG dat dit onderwerp geen prioriteit krijgt als er vanuit het Ministerie niet meer prioriteit aan wordt gegeven en geld voor beschikbaar wordt gesteld.

Leg deze afspraken schriftelijk vast. Communiceer over deze afspraken in de pers (zie volgende punt).

- Stel een persbericht op waarin de brochure en (zei het beperkte) publiciteitscampagne wordt aangekondigd. Zoek een goed moment om dit te versturen, bijvoorbeeld een congres waarin dit onderwerp aandacht krijgt, een convenant ondertekend wordt en de officiële overhandiging van brochure aan de staatssecretaris.
- Schrijf tegelijkertijd de landelijk en lokale radio en tv programma's, relevante tijdschriften en bladen aan met de brochure (zijn immers altijd op zoek naar nieuwsitems).
- Bewaak de uitvoering van de gemaakte afspraken met de instellingen zoals voorgesteld in dit plan.
- Draag zorg van een goede evaluatie en terugkoppeling van het implementatietraject en stippel eind 2005 een vervolgtraject uit.
- Draag zorg voor meer en diepgaande onderzoek naar de aard en het voorkomen van ouderenmishandeling (onder andere door een uniforme registratie van lokale gevallen van ouderenmishandeling van het probleem op landelijk niveau).

#### *Lange termijn aanbevelingen:*

- Vraag aandacht voor het onderwerp ouderenmishandeling binnen de communicatie over de WMO aan gemeenten (o.a. via VNG).
- Benadruk preventieve mogelijkheden om ouderenmishandeling te voorkomen door specifieke aandacht voor de ondersteuning van mantelzorgers maar ook door onderwerpen als eenzaamheidsbestrijding en empowerment van ouderen hoog op de agenda te zetten.
- Blijf binnen de context van Huiselijk Geweld (zie prestatieveld WMO) aandacht vragen voor dit onderwerp.
- Benut zoveel mogelijk de aandacht van landelijke media (radio en TV) als het gaat om de WMO om het onderwerp ouderenmishandeling onder de aandacht te brengen.

### **Slotakkoord: de kansen en bedreigingen**

Om de doelen te realiseren en het plan zoals beoogd ten uitvoer te brengen kunnen tot slot nog een aantal specifieke kansen en bedreigingen genoemd worden.

#### *Kansen*

- Voortgaande samenwerking tussen de ministeries (VWS en Justitie).
- Tevens samenwerking en afstemming met afdeling Lokaal Beleid (waar WMO is ondergebracht).
- Maatschappelijke gebeurtenissen die het onderwerp plotseling in het brandpunt van de aandacht plaatsen. Uiteraard dienen deze zo veel mogelijk benut te worden.

#### *Bedreigingen*

- Niet vervullen van belangrijke randvoorwaarden voor dit traject (creëren draagvlak, benoemen trekker voor dit traject etc).
- Opheffen Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling (zonder dat daar een vergelijkbare voorziening voor in de plaats komt).
- Geen evaluatie van de resultaten van dit traject en op grond daarvan geen aandacht voor vervolg (kans is dan groot dat een en ander verwart).

## Bijlagen



# Bijlage 1 SWOT analyse ouderenmishandeling

Schema B1 SWOT analyse

Sterkten	Zwakten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een goede trekker van het project (enthousiast, energiek en organisatietalent)</li> <li>• Goede netwerken tussen instellingen in de ouderenzorg (drijven op eigen kracht)</li> <li>• Goed in kaart brengen sociale infrastructuur</li> <li>• Aanpak zowel gericht op beleidsontwikkeling (inbedding aanpak) en de aanpak praktisch vormgeven (uitvoeren)</li> <li>• Herkenbare aanpak 'dicht bij huis'</li> <li>• Aansluiten bij bestaande structuren</li> <li>• Aandacht voor deskundigheidsbevordering</li> <li>• Voorbeeldfunctie goede aanpakken</li> <li>• Het onderwerp wordt steeds belangrijker want er komen steeds meer zelfstandig wonende ouderen</li> <li>• Laagdrempeligheid van meldpunt</li> <li>• Kleinschaligheid aanpakken</li> <li>• Meldpunt met een duidelijk gezicht</li> <li>• Goede backoffice (naast frontoffice)</li> <li>• Betrekken doelgroep (waarbij?)</li> <li>• Vroegtijdig gemeenten betrekken (vooral portefeuillehouders)</li> <li>• Betrokkenheid steunpunten mantelzorg (kan ook zwakte zijn als zij niets doen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taboe onderwerp m.a.g. onderrapportage</li> <li>• Te weinig aandacht voor voorlichting en deskundigheidsbevordering</li> <li>• Ontbreken kennis en bewustwording bij gemeenten</li> <li>• Ouderen melden zelf niet</li> <li>• Niet betrekken van doelgroep (waarbij?)</li> <li>• Complexiteit van signalering, registratie en aanpak</li> <li>• Geen eenduidige aanpak van ouderenmishandeling</li> <li>• Aanpakken vaak afhankelijk van personen</li> <li>• Tijdelijkheid van aanpakken (vaak houdt financiering na periode weer op)</li> <li>• Noodzaak voor lang voortraject (ook in verband met deskundigheidsbevordering)</li> <li>• Privacywetgeving (hebben huisartsen en politie mee te maken)</li> <li>• Te veel meldpunten in combinatie met slecht geregelde backoffice (geen goede afstemming front office – back office)</li> <li>• Geen politieke prioriteit</li> <li>• Term 'mishandeling' schrikt af, meldingen bij meldpunten zijn vaak topje van de ijsberg</li> <li>• Ontbreken reële cijfers over het voorkomen van ouderenmishandeling</li> <li>• GGD regio ≠ politie regio</li> </ul>
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Huidige aandacht vanuit VWS</li> <li>• Aandacht voor en communicatietraject huiselijk geweld (toolkit, com.traject)</li> <li>• Stimuleringsregeling huiselijk geweld (aanpak loopt via 35 centrumgemeenten)</li> <li>• WMO/ regierol gemeenten/aandacht voor mantelzorg (preventie)</li> <li>• Invoering vertrouwenspersonen/ ouderenadviseurs</li> <li>• Aantoonbare toename van het probleem in de toekomst (extramuralisering etc)</li> <li>• Landelijke ondersteuningsstructuur (rol LPBO etc, zie ook bedreigingen)</li> <li>• Mobiliseren publieke opinie (communicatie)</li> <li>• Rekening houden met fasen (ontwikkelingsstadium) waarin gemeenten verkeren (communicatie)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Te weinig geld, bezuinigingen binnen gemeenten en instellingen (beperkte financiële middelen, ook voor deskundigheidsbevordering)</li> <li>• Geen politieke prioriteit, het leeft niet, probleem te weinig zichtbaar, winst voor gemeenten is moeilijk hard te maken (in geld en cijfers)</li> <li>• Ontbreken duidelijk aanspreekpunt binnen gemeenten</li> <li>• Gemeenten overschat functie meldpunt</li> <li>• Geen goede inbedding van taken in beleidsplannen van instellingen</li> <li>• WMO (slokt aandacht gemeenten op)</li> <li>• Gemeenten nu vooral bezig met andere doelgroepen huiselijk geweld (kinderen)</li> <li>• Afskalving landelijke ondersteuningsstructuur</li> <li>• Overbelaste mantelzorgers</li> </ul>

## Bijlage 2 Aanbevelingen

### **Aanbevelingen expertmeeting ouderenmishandeling/ontspoorde zorg ten behoeve van communicatietraject.**

#### **1 Kies voor 1 communicatiestrategie met 2 sporen.**

- spoor 1 is bewuste ouderenmishandeling: sluit hierbij aan bij traject huiselijk geweld;
- spoor 2 = ontspoorde zorg, vraagt om aparte aandacht, is ander netwerk etc.

#### **2 Communiceer begrip ouderenmishandeling zodanig dat iedereen begrijpt dat ontspoorde zorg daar ook onder valt.**

- Zorg dat de context 'ontspoorde zorg' goed voor voetlicht wordt gebracht.
- Maak duidelijk wat wel en wat niet onder ouderenmishandeling wordt verstaan.
- Doe iets aan de misverstanden rondom deze term (want die zijn er, waar ligt de grens van het toelaatbare?).

#### **3 Lift mee op traject huiselijk geweld (daar zit het geld).**

- Richt je in eerste instantie op deze 35 centrumgemeenten.
- Benut geld dat er is voor advies en steunpunten binnen 35 centrumgemeenten.
- Beperk je niet tot centrumgemeenten (neem ook andere gemeenten mee).

#### **4 Kies voor een breed en divers communicatietraject: zorg dat boodschap breed wordt opgepakt, zowel binnen als buiten gemeenten. Bewaak continuïteit (pas op voor éénmaligheid).**

- Zorg dat het op de landelijke politieke agenda komt.
- Gemeenten kun je ook sensibel maken door anderen te informeren en tot actie aan te zetten in de richting van de gemeenten.
- Zorg dat binnen gemeente een verantwoordelijke wordt aangewezen. Stimuleren van een werkverband of gedeelde verantwoordelijkheid tussen welzijn, zorg en veiligheid is ook een mogelijkheid (Amsterdam).
- Zorg dat communicatie vanuit meerdere kanten wordt ingezet en meerdere beleidsterreinen bestrijkt. Maak gebruik van diverse methoden, hulpmiddelen en instrumenten.
- Beïnvloed ook de publieke opinie (stimuleer de maatschappelijke discussie, zorg druk vanuit samenleving toeneemt).
- Zoek goed evenwicht tussen uniformiteit enerzijds (via richtlijnen goede aanpakken) en lokaal maatwerk anderzijds (elke regio/gemeente heeft andere mogelijkheden).

- 5 Maak echte probleem zichtbaar aan de hand van beelden, cijfers (zie onderzoeksrapporten Noord Brabant) en concrete casussen (laat zien wat OM is!).**
- 6 Besteed aandacht aan relatie frontoffice en backoffice (backoffice moet op orde zijn voordat er frontoffice aandacht aan wordt gegeven).**
- 7 Spreek VNG aan, en benut relatie met Transact (andere landelijke instellingen?) Daar leeft het onderwerp nog te weinig. Moet wat aan gebeuren.**
- 8 Denk ook aan vele websites die er al zijn (sluit daar bij aan).**

### **Randvoorwaarden**

Benoem cruciale randvoorwaarden en zorg dat deze worden vervuld (is niet onze taak). Dit heeft betrekking op:

- Versterken landelijke ondersteuningsstructuur (LPBO).
- Zorg voor meer geld of stimuleer dat het beschikbaar wordt vanuit andere trajecten (o.a. voor deskundigheidsbevordering via advies en steunpunten HG).
- Pak overbelasting mantelzorgers preventief aan (wacht daar niet mee).

## Bijlage 3 Deelnemers expertmeeting

<b>Naam</b>	<b>Bedrijf</b>
Lucy Aarnink	Ministerie van VWS
Wendy Hazebroek	Ministerie van VWS
Anneke Storm van 's Gravesande	Ministerie van Justitie
Hans Vlaanderen	Gemeente Delft
Charles Snijder	Xzorg
Maria van Bavel	Transact
Gabrielle Parel	Mediant
Wietske Dekkers	In concreto, training en adviesbureau
Jeb Beelen	Amsterdamse Seniorenraad
Annelies Barth	Amsterdamse Seniorenraad
Bert Alessie	Politie Brabant Zuid Oost
Annelies Voornveld	Politie Amsterdam-Amstelland
Neca Corba	Gemeente Amsterdam
Judith Bierens	GGD Zuid Holland (namens GGD Nederland)
Greetje Luif	SOM
Mirjam van Dongen	GGZ De Grote Rivieren Dordrecht
Franske Hart	Thuiszorg Den Haag
Theo Royers	NIZW
Ton Duijvestein	Primo
Josee Jansen	GGD Groningen
Jan Kengen	GGD Maastricht
Helène Meijer	GGD Den Haag
Carla Kolner	DSP-groep
Mirjam Roters	DSP-groep
Loes Phoelich	Phoelich Enklaar Communicatiemanagement
Rik Enklaar	Phoelich Enklaar Communicatiemanagement

## Bijlage 4 Lijst met afkorting

- ANBO Algemeen Nederlandse Bond voor Ouderen
- ASHG Advies- en steunpunt Huiselijk Geweld
- AVVV Landelijke Vereniging voor Verpleegkundigen en Verzorgenden
- CCV Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
- GGD Gemeentelijke Gezondheidsdienst
- GGZ Geestelijke Gezondheidszorg
- IPO Inter Provinciaal Overlegorgaan
- KBO Katholieke Bond voor Ouderen
- KNMG Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst
- LCO Landelijk Centrum Opbouwwerk
- LHV Landelijke Huisartsen Vereniging
- LOT Vereniging voor Mantelzorgers
- LPBO Landelijk Platform Bestrijding ouderenmishandeling
- LVT Landelijke Vereniging voor Thuiszorg
- NHG Nederlands Huisartsen Genootschap
- NIGZ Nederlands Instituut voor Gezondheidsbevordering en Ziektepreventie
- NISBO Nederlandse Bond voor oudere Migranten
- NIZW Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn
- OGGZ Openbare Geestelijke Gezondheidszorg
- PCOB Protestants Christelijke Ouderenbond
- PGO Fonds voor patiënten-, gehandicaptenorganisaties en ouderenbonden
- ROC Regionaal opleidingscentrum
- RPCP Regionaal Patiënten en Consumenten Platform
- VNG Vereniging van Nederlandse Gemeenten
- WMO Wet Maatschappelijke Ondersteuning