

Wat is ouderenmishandeling?

Circa één op de twintig ouderen (5,6%) heeft te maken met een vorm van ouderenmishandeling in de thuissituatie, zo blijkt uit promotieonderzoek van Comijs.⁹ Chronische verbale agressie komt het meest frequent voor (3,2%), gevolgd door financiële benadeling (1,4%) en fysieke mishandeling (1,2%). In het onderzoek van Comijs komt verwaarlozing het minst vaak voor (0,2%), hetgeen gezien de onderzoeksgroep (zelfstandig wonende, dus nog redelijk zelfredzame ouderen) geen

verbazing wekt. Nader onderzoek onder mantelzorgers die voor een dementerende partner of oudere zorgen wijst uit dat in 10% van de gevallen sprake is van lichamelijk geweld en in 30 procent van verbale agressie.¹⁰ Ook in andere landen zoals Australië, Japan, Canada, Ierland en Frankrijk hebben onderzoekers een soortgelijke omvang vastgesteld. Er is dus geen reden om te twifelen aan de omvang van dit probleem. Ouderenmishandeling is evenwel een verborgen probleem. Vaak wordt het verzwegen door de betrokkene zelf, en niet opgemerkt door de omgeving. En als de signalen wel worden opgevangen, weten mensen niet wat ze ermee aan moeten. Ouderenmishandeling is net als veel relationeel geweld een verschijnsel dat achter de voordeur plaatsvindt. Of het nu gaat om zorgverleners of om omstanders, veel mensen vinden het lastig om te beoordelen of en wanneer gedrag grensoverschrijdend is. Pleegt iemand die zijn partner of een cliënt ruw aankleedt of hardhandig in een rolstoel zet ouderenmishandeling of is dat zijn manier van doen? Als schreeuwen en schelden of grauwen en snauwen al jarenlang deel uitmaakt van een relatie, kunnen we dat dan benoemen als ouderenmishandeling of als een 'normaal' onderdeel van de relatie? Normaal is het zeker niet en het is duidelijk dat we ons hier op het grensgebied bevinden tussen wat normaal en abnormaal is naar onze eigen maatstaven en gevoel. Het is een grijs gebied, waarbij we ons altijd moeten afvragen of het gedrag toelaatbaar en acceptabel is en wat de gevolgen zullen zijn als we er niets aan doen.

Niet alleen uit het onderzoek van Comijs, maar ook uit de meerjarige registratiecijfers van het Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling¹¹ blijkt dat drie vormen van mishandeling het meest voorkomen: lichamelijke mishandeling, psychisch geweld en financiële uitbuiting. Verwaarlozing en schending van elementaire rechten maken ongeveer tussen de 10 en 20% uit van ouderenmishandeling. In ongeveer 2 tot 3% van de gevallen is sprake van seksueel misbruik. De hier genoemde cijfers zijn afkomstig uit onderzoek en uit registraties. Beide bronnen zijn onvolkomen, omdat beroepskrachten, vrijwilligers, familie en andere omstanders het vaak lastig vinden om ouderenmishandeling te herkennen, te signaleren en er actie tegen te ondernemen.

Voorbeelden van ouderenmishandeling

- De weduwe mevrouw De N. (72) leeft sinds zeven jaar met haar enige kind Nico. Hij slaat haar vaak en hard. Nico is verslaafd aan drugs. Hij bedreigt zijn moeder regelmatig met geweld en met de dood, ook in aanwezigheid van de wijkverpleegkundige. Mevrouw De N. weigert aangifte te doen.

Voorbeelden van ouderenmishandeling (vervolg)

- Meneer en mevrouw C. verzorgen de dementerende moeder (78) van meneer C. Moeder C. woont bij hen in nu hun kinderen het huis uit zijn. Wanneer ze beiden de deur uit moeten, binden ze moeder C. vast aan haar stoel of bed, omdat zij anders gaat lopen dwalen.
- Meneer B. (70) heeft de ziekte van Huntington, waardoor hij lichamenlijk steeds verder achteruitgaat en er karakterveranderingen zijn opgetreden. Hij valt regelmatig. Omdat zijn vrouw hem niet goed overeind kan hijsen, probeert zij hem zo veel mogelijk zittend of liggend te houden. Meneer B. zeurt en gilt vaak uren achtereen, ook 's nachts. Zijn vrouw verliest dan soms haar geduld en slaat hem of drukt een kussen op zijn mond.
- In een zorgcentrum in het noorden van het land zouden vijf dementerende bewoners een jaar lang ernstig mishandeld zijn door twee verzorgsters en een mannelijke verpleegkundige. De andere teamleden meldden de misstanden aan het management, waarna de desbetreffende medewerkers op non-actief werden gesteld.

Voor veel mensen is het moeilijk voorstelbaar dat ouderen mishandeld worden. Ouderdom associëren we immers met respect en eerbied en soms ook wel met uitgerangeerd en overbodig zijn, maar zeker niet met uitgebuit en mishandeld worden. Bovenstaande voorbeelden illustreren echter een schrijnende werkelijkheid: ouderenmishandeling bestaat. Ouderdom gaat vaak gepaard met zorg en afhankelijkheid. Wanneer de fysieke en psychische gezondheid van ouderen achteruitgaat, worden zij afhankelijk van zorg, en dus van anderen. En dat creëert omstandigheden waarin mishandeling een kans krijgt.

Verschijningsvormen

Ouderenmishandeling is een verschijnsel met vele gezichten. Soms gaat het om criminele (klein)kinderen die welbewust geld wegnemen, soms om kinderen of partners die de zorg voor een oudere niet meer aankunnen en handelen uit wanhoop en frustratie en soms om professionele zorgverleners die op hun tandvlees lopen of onvoldoende toegerust zijn. Alle situaties hebben echter één ding gemeenschappelijk: de grensoverschrijdingen in agressie en bejegening gaan zo ver dat we kunnen spreken van mishandeling. Doorgaans worden de volgende verschijningsvormen van ouderenmishandeling onderscheiden:

- * psychische mishandeling/verbale agressie: treiteren en sarren, dreigen, vals beschuldigen, beledigen of bevelen, maar ook het negeren van de behoefte aan aandacht en liefde;
- * lichamelijke mishandeling: schoppen, bijten, branden, verwonden, slaan, hardhandig duwen of vastbinden aan een stoel of bed;
- * verwaarlozing: het onthouden van voedsel, kleding, onderdak, hulp, aandacht;
- * financiële en materiële uitbuiting: wegnemen of profiteren van bezittingen van de oudere;
- * seksueel misbruik: het tegen de zin verrichten of aanschouwen van seksuele handelingen;
- * schending van rechten: het inperken van de rechten van ouderen, zoals het recht op vrijheid, privacy en zelfbeschikking, bijvoorbeeld door post achter te houden, bezoekers weg te sturen of de oudere verbieden weg te gaan.

Definitie van ouderenmishandeling

Verskillende vormen van mishandeling komen vaak naast elkaar voor. Uit de opsomming van verschijningsvormen blijkt verder dat ouderenmishandeling een breed begrip is, met soms harde en duidelijke vormen van agressie en grensoverschrijding, maar soms ook met minder expliciete en moeilijker te omschrijven vormen van ongewenste of schadelijke bejegening. Over het algemeen omschrijven we de mishandeling van een ouder persoon (iemand van 65 jaar of ouder) als 'het handelen of het nalaten van handelen van al degenen die in een persoonlijke of professionele relatie met de oudere staan waardoor de oudere persoon (herhaaldelijk) lichamelijke en/of psychische en/of materiële schade lijdt, dan wel vermoedelijk lijden zal, en waarbij van de kant van de oudere sprake is van een vorm van gedeeltelijke of volledige afhankelijkheid'.¹² Voor de duidelijkheid zij gezegd dat het bij ouderenmishandeling draait om een relatie tussen een (zorg)afhankelijke oudere en een of meer personen met wie hij/zij persoonlijk of professioneel is verbonden. Het gaat dus niet om straatgeweld, tasjesdiefstal of oplichters en ook niet om zelfverwaarlozing.

Evident en incidenteel geweld

De ernst en de duur van het geweld verschillen. Hevig en langdurig geweld zijn vormen van evident geweld. Bij hevig geweld gaat het om slaan met een voorwerp, verstikken/wurgen/branden, dreigen of verwonden met een wapen, voortdurend in de gaten houden of stalken, verkrachten en het plegen van andere ongewenste seksuele handelingen. Bij langdurig geweld kan het gaan om voorvallen van 'minder ernstige' aard zoals iemand voortdurend bespotten en kleineren, spullen kapot maken, dreigen lichamelijk pijn te doen, aan het haar trekken, voorwerpen gooien of slaan, schoppen, bijten en stompen. Wat (nog) vaker voorkomt is incidentele

mishandeling, waarbij het geweld voortvloeit uit een heftig conflict, een hevige ruzie of pure wanhoop waarbij ten minste een van de partners zich niet meer kan beheersen en lichamelijk geweld gebruikt. Maar incidentele mishandeling kan zich ook voordoen als de zorgende partner het zorgen boven het hoofd groeit. Zo vertelt in een documentaire van de NCRV een oudere man dat hij 24 uur per dag voor zijn dementerende vrouw zorgt. Ze is rusteloos en af en toe ook agressief. Om haar 'af te stoppen' heeft hij tot zijn spijt geweld gebruikt. De documentaire heet toepasselijk 'En toen gaf ik haar een klap'.

Machteloosheid of moedwil

De achtergronden van ouderenmishandeling kunnen globaal onderscheiden worden in moedwil en onmacht. Daar waar moedwil in het spel is, constateren hulpverleners vaak het motief van materiële of financiële uitbuiting, soms 'kracht bij gezet' met fysieke intimidatie en agressie. Bij opzettelijke mishandeling weten de plegers wat ze doen. Ze handelen uit financieel gewin, desinteresse of wraak. Waar onmacht in het spel is, staat mishandeling vaak in verband met mantelzorg: mensen die voor hun partner, (groot)ouder of ander familielid of goede bekende zorgen. In veel mantelzorgsituaties is niet alleen degene voor wie gezorgd wordt een oudere persoon. Ook de mantelzorger zelf is vaak al op leeftijd. Het zal niemand verbazen dat mantelzorg naast een liefdevolle ook vaak een zware taak is, die veel van mensen vraagt. Voor sommigen is het minder een kwestie van liefde, maar meer een zaak van plichtsbesef. De onmacht en frustratie die ermee gepaard kunnen gaan zijn soms aanleiding tot grensoverschrijdingen en agressie – niet altijd moedwillig, maar desondanks schadelijk.¹³ Er hoeft geen sprake te zijn van opzet; sommige verzorgers beseffen soms niet eens, uit onwetendheid of onkunde, dat ze te ver gaan. De meeste mantelzorgers beseffen het wel wanneer ze ontsporen in hun zorg, maar zien geen alternatief. Hun acties komen voort uit onmacht en zijn te beschouwen als een noodkreet in een situatie die onhoudbaar is geworden.¹⁴

'Hoe ligt ze daar nou in elkaar gekronkeld tussen die dekens en lakens. Je kan niet eens zien waar die kop van haar zit. Het is net zelf een ouwe hond. Weggekropen onder vuil beddegoed. (...) Niets bewoog meer. Onder die vreemde plooiënprop had net zo goed een kei kunnen zitten. Hij voelde de neiging in zich opkomen om met volle kracht met de zware glazen asbak erop te slaan. Er trok een floers voor zijn ogen.'

Uit: Jan Wolkers, De perzik van onsterfelijkheid

Dat onmacht van mantelzorgers de kans op ontsporing van de zorg vergroot valt tevens af te leiden uit een ander Nederlands onderzoek onder dementerende ouderen.¹⁵ Hieruit blijkt dat dementerende ouderen regelmatig agressief benaderd worden door hun informele verzorgers (zoals partner of kinderen). De omvang van deze verbale agressie bedroeg niet minder dan 30%, die van lichamelijk geweld maar liefst 10%. Mantelzorgorganisaties en deskundigen op het gebied van ouderenmishandeling spreken in zulke situaties liever van ontspoorde zorg dan van mishandeling. De term 'mishandeling' zou te zeer moedwillige daden veronderstellen en daarmee een schuldige en een onschuldige aanwijzen.

Op afdelingen van verzorgings- en verpleeghuizen waar ouderenmishandeling plaatsvindt is vaak sprake van onderbezetting, een hoog ziekteverzuim, veel tijdelijke medewerkers en een achterstand in scholing. De zorgverleners zijn daardoor nauwelijks in staat om de benodigde zorgzaamheid op te brengen. Hun eigen grenzen zijn met voeten getreden, waardoor ze zagezegd op hun tandvlees lopen.¹⁶ Ook spanningen in het privéleven, een recent trauma of een traumatisch verleden kunnen hieraan bijdragen. Door zware emotionele belasting hebben mensen geen toegang meer tot hun gevoelsleven en dat kan tot mishandeling en misbruik leiden.

Multiculturele aspecten

Ouderenmishandeling komt voor in alle lagen van de bevolking, dat is de ervaring van de Utrechtse ouderenadviseur Martin Quaak: 'In mijn werkgebied zit ook een goeie buurt, daar gebeurt het en datzelfde geldt voor allochtone families.'

Quaak schat dat 10 tot 25% van de Berberse oudere vrouwen, waar hij in zijn werk mee te maken krijgt, geconfronteerd wordt met huiselijk geweld.

Sahir Adsiz herkent de bevindingen van Quaak. Hij werkt als zorgconsulent bij verschillende huisartsenpraktijken. Hij ondersteunt als tolk en intermediair de medische, verpleegkundige en diëtistensprekuren en houdt daarnaast zelfstandig spreekuur, waarin voorlichting en vraagverheldering plaatsvindt. En verder organiseert hij groepsvoorlichting over allerlei gezondheidsvraagstukken. Adsiz vertelt: 'Ik werk vooral met mensen van Turkse afkomst en kom spanningen en geweld regelmatig tegen.' Onder allochtonen neemt ouderenmishandeling vaak de vorm aan van psychische mishandeling. Zo zetten de kinderen hun ouders onder geestelijke druk, maar ook relatiegeweld tussen partners komt regelmatig voor. Adsiz noemt een voorbeeld: 'De man verbiedt zijn vrouw om haar familieleden te bezoeken of hen te ontvangen. Of de vrouw krijgt geen geld of mag geen uitgaven doen.'

Over de omvang van ouderenmishandeling in allochtone families kan geen uitspraak gedaan worden, maar het verschijnsel komt in alle allochtone kringen voor. Specifiek onderzoek ontbreekt en waar algemeen onderzoek gedaan is naar huiselijk geweld

en ouderenmishandeling is zeer waarschijnlijk sprake van onderrapportage. Aan de ene kant heeft dat te maken met verschillen in perceptie van wat huiselijk geweld is, met een schaamtecultuur, met een lagere meldingsbereidheid¹⁷ en met het gesloten karakter van deze groepen. In culturen waar mannen vrouwen domineren is de acceptatie van huiselijk geweld groter. Aan de andere kant maken allochtone gezinnen veel minder gebruik van zorgvoorzieningen en lossen ze de zorg vaak in eigen kring op. Dat kan resulteren in overbelasting, die relaties in de huiselijke kring onder spanning kan zetten. Niet alleen is ouderenmishandeling onder Nieuwe Nederlanders een groot taboe, overbelasting is dat eveneens. Dat bemoeilijkt het gesprek erover nog eens extra. Hoewel er geen indicaties zijn dat ouderenmishandeling bij allochtonen een grotere omvang heeft dan bij autochtonen, is de aanpak van ouderenmishandeling bij allochtonen wel gecompliceerder:

- * De verscheidenheid onder groepen Nieuwe Nederlanders is groot. Zo telt een stad als Rotterdam 169 nationaliteiten. Elke nationaliteit heeft een eigen cultuur, omgangsvormen, historische achtergronden en genderspecifieke en intergeneratieve verhoudingen.
- * De soms gebrekkige taalbeheersing speelt ook een belangrijke rol. Hierdoor bereik preventieve activiteiten en de reguliere zorgverlening veel groepen Nieuwe Nederlanders niet of nauwelijks.
- * De financiële positie van veel oudere migranten is zwak. Velen onder hen hebben te weinig pensioenjaren en ontvangen slechts een gedeeltelijke AOW.

Wie zijn de plegers?

Bij ouderenmishandeling gaat het niet over mensen die met een vlotte babbel ouderen aan de voordeur geld of goederen afhandig maken of over tasje-dieven die op straat oudere vrouwen belagen. Bij ouderenmishandeling is altijd sprake van een persoonlijke band. Daarbij zijn er steeds twee elementen aanwezig. Het eerste element is dat het slachtoffer afhankelijk is van zorg en kwetsbaar is. Het tweede element is dat de plegger uit de directe omgeving van het slachtoffer komt en een band met hem heeft. Soms is er meer dan één plegger, zoals een zoon met zijn partner die zijn moeder in huis hebben genomen of een groepje zorgverleners dat verpleeghuisbewoners hardhandig bejegen. Als er één plegger en één slachtoffer is, dan heeft de mishandeling een structuur van een *dyade* ofwel tweetal. Zijn er meer plegers, dan heeft de mishandeling de structuur van een *coalitie* ofwel een verbond tussen twee of meer partijen. Voor interventies door hulpverleners is dat onderscheid van belang. Bij een dyadische structuur is het tweetal vaak op afstand gekomen van hun sociale omgeving, terwijl bij een coalitie er vaak nog enkele lijntjes met de buitenwereld lopen. Dit onderscheid neemt niet weg dat ze beide deel uitmaken van een systemisch verband en dat interventies altijd systemisch van aard dienen te zijn. Met systemisch

doelen we op het familiesysteem of soms breder: het systeem van het sociale netwerk van slachtoffer en pleger. In de volgende paragrafen lichten we dat toe.

Vier clusters

De meeste plegers van ouderenmishandeling komen uit het familieverband.^{18 19} Andere plegers hebben op de een of andere manier een (zorg)relatie met het slachtoffer. Het gaat dan om buren, vrienden of een inwonende. En in een kleiner aantal gevallen gaat het om beroepskrachten en vrijwilligers. Plegers kunnen uit dezelfde generatie dan wel tot verschillende generaties behoren als het slachtoffer. In onderstaande tabel is dat onderscheid aangebracht. Deze tabel geeft aan dat ouderenmishandeling een gevarieerd patroon kan hebben.

	Intergenerationeel	Generationeel
Familie	(klein)kinderen, neven en nichten	(ex)partner
Niet-familie	Beroepskrachten en vrijwilligers	vrienden, buren

In de volgende hoofdstukken komen de verschillende relaties tussen slachtoffer en pleger uitgebreid aan de orde. In de hierna volgende paragraaf gaan we alleen in op mishandeling door beroepskrachten.

Mishandeling door beroepskrachten

Hoe vaak beroepskrachten zoals verzorgenden, verpleegkundigen en thuiszorg-medewerkers hun zelfcontrole verliezen is niet bekend. Schattingen in de Verenigde Staten lopen uiteen van 2 tot 10%. Deze gegevens zijn echter niet zomaar naar Nederland te transporteren, vanwege het verschil tussen het Nederlandse en Noord-Amerikaanse zorgsysteem. In Nederland blijkt ruim 40% van de verpleeghuisartsen de afgelopen twee jaar in aanraking gekomen te zijn met ouderenmishandeling.²⁰ Er was vooral sprake van lichamelijke en psychische mishandeling. De meeste meldingen betroffen gevallen op de psychogeriatrische afdeling. Naast familie en medebewoners bleken ook medewerkers over de schreef te gaan. Redenen voor de mishandeling waren persoonlijke problematiek en overbelasting van het verzorgend personeel. Zonder een sfeer van angst voor verpleeg- en verzorgingshuizen te willen oproepen, gebiedt de nuchterheid ons te concluderen dat agressieve bejegening van ouderen door verzorgenden van een intramurale instelling bestaat. Er zijn mensen

die doelbewust de kwetsbare oudere in een verzorgings- en verpleeghuis tot object van uitbuiting of agressie maken. Zij nemen spullen of geld weg van bewoners, uit winstbejag of hebzucht. Ze schelden, slaan of knijpen uit wraak, ergernis of desinteresse. Door gevoelens van onmacht kan een verhoogd prikkelingsniveau ontstaan, waardoor overbelaste medewerkers steeds op hun hoede zijn voor gevaar. Ze kunnen het nauwelijks opbrengen om bescherming en veiligheid te bieden aan mensen die zelf het gevoel hebben in nood te verkeren. Zo lezen we in *In de wachtkamer van de dood*: 'Colette vertelt dat ze onlangs een collega tegen een bewoonster hoorde zeggen: "Als je nou je bek niet houdt, dan doe ik het raam open en gooi ik je naar buiten".' Deze Colette durfde hierover uit angst voor represailles geen melding te doen bij een leidinggevende en ze durfde dat ook bij de persoon zelf niet aan te kaarten.

Leontien knikt: 'Een bewoner die zegt dat hij niet gewassen wil worden, zet ik als eerste onder de douche, onder een lekkere koude douche. Je moet ze leren wie de baas is.'

Uit: Anne Mei Thé, In de wachtkamer van de dood

Onmacht, onkunde, hoge werkdruk, stress en teamsfeer²¹ vormen vaak de achtergrondfactoren bij het ontstaan van ouderenmishandeling in verzorgings- en verpleeghuizen. Mishandeling heeft dan niet zozeer te maken met een criminele of gewetenloze inborst, maar met voorstelbare motieven: ontoereikende kennis, gemis aan praktische vaardigheden, de hoge werkdruk en problemen in de communicatie op de werkvloer. Ook persoonlijke kenmerken van de verzorger kunnen de kwaliteit van het handelen in de omgang met ouderen in een zorgsituatie bepalen. Bijvoorbeeld: is de verzorgende in staat flexibel met bepaalde situaties om te gaan en kan hij adequaat eventuele onvrede over de werksituatie uiten? Tot slot is een goed contact met het management een factor van betekenis. Van belang is dat het personeel zich gesteund en gewaardeerd voelt door leidinggevendenden.

Verzorgenden kunnen hun werk in de alledaagse praktijk als volgt beleven. Zij willen hun werk goed doen: de tijd kunnen nemen voor de bewoners die aan hun zorg zijn toevertrouwd. Dit wordt vaak bemoeilijkt door de hoge werkdruk en de eigen menselijke grenzen. Daarbij komt dat de beperkingen van de bewoners zelf, als gevolg van het ouder worden, belemmerend kunnen werken. Dit kan leiden tot gevoelens van persoonlijke machteloosheid en frustratie. Het is belangrijk dat er een open en veilig klimaat is, waarin werknemers hun onvrede of moeilijke situaties bespreekbaar kunnen maken zonder angst voor sancties.