

Actieplan Lokale Alliantie Utrecht

Financiële Veiligheid Senioren



Inleiding

In opdracht van VWS is in 2011 het programma gestart 'ouderen in veilige handen'. Één van de onderdelen van het programma betrof de aanpak van financieel misbruik, dat als een veel voorkomende maar onderbelichte verschijningsvorm werd beschouwd (bron: rapportage Regioplan, 2109, in opdracht van VWS).

In 2015 is de (landelijke) Brede Alliantie Financieel Veilig Ouder Worden opgericht, met als doel een integrale aanpak van financieel misbruik te realiseren door onder meer samenwerking tussen organisaties in de publieke en private sector tot stand te brengen. Het samenvoegen en combineren van expertise van elk van de partijen blijkt in de praktijk meerwaarde te hebben. Het vergroot het bereik onder de doelgroep ouderen, en biedt onder andere meer handvatten voor bijvoorbeeld succesvolle preventie van financieel misbruik.

In navolging van de landelijk werkende 'Brede Alliantie', zijn vanaf 2015 Lokale allianties gestart. Lokale allianties zijn opgezet als informele netwerken en kenmerken zich door een samenwerkingscultuur. De samenwerking is niet verplicht maar ook niet vrijblijvend.

Het was destijds de bedoeling van het ministerie dat in enkele jaren 352 Lokale allianties 'Veilig financieel ouder worden', gericht op het tegen gaan van financieel misbruik in Nederland, actief zouden zijn. In 2022 zijn er in totaal 75 allianties actief.

In 2021 heeft de Utrechtse gemeenteraad een motie aangenomen: 'Start Alliantie tegen financiële ouderen mishandeling'. Op 8 juli 2021 hebben hierover gesprekken met de Raad plaatsgevonden en bij Raadsbrief van 10 maart 2022 is de gemeente erover geïnformeerd dat de Alliantie zou gaan (op)starten.

Achtergrond

Ouderen zijn steeds vaker de dupe van uitbuiting, waarom wordt dat maar amper gesignaleerd?

In Nederland zijn naar schatting jaarlijks 30.000 ouderen het slachtoffer van financieel misbruik of financiële uitbuiting (bronnen: Gezondheidsmonitor, CBS). Het werkelijke aantal ligt waarschijnlijk hoger. Financiële mishandeling van ouderen is de meest voorkomende vorm van misbruik van ouderen. In 85% van de gevallen is de pleger een familielid. Veel mensen denken dat het niet gebeurt: het is immers niet te zien, het wordt niet gemeld en blijft daardoor vaak onder de radar.

De laatste jaren neemt het aantal meldingen toe. Dat komt mede door de digitalisering. Om die reden besteden ouderen hun financiën en administratie steeds vaker uit aan (klein)kinderen en mantelzorgers. Kortom: mensen die ze vertrouwen. Maar dat loopt niet altijd goed af, veel mensen gaan niet eerlijk met deze verantwoordelijkheid om.

Veel ouderen doen geen aangifte van misbruik. Soms omdat ze niet merken dat ze worden opgelicht, maar ook omdat ze zich schamen of omdat ze afhankelijk zijn van de oplichter. Om die reden bestaat de indruk dat het werkelijke aantal gevallen van financieel misbruik hoger ligt.

Het gaat hier niet alleen om een simpel boodschapje met de pas van oma. Het kan ernstiger vormen aannemen. Er zijn situaties bekend dat ouderen hun huis kwijtraakten: de familie had het geld opgemaakt en de huur niet meer betaald.

Ook zijn ouderen significant vaker slachtoffer van 'bammeltrucs': per jaar wordt 1.000 keer aangifte gedaan (bron: Politie Midden Nederland). De politie schat dat het werkelijke aantal veel hoger ligt, namelijk ongeveer 5.000. En verwacht voorts dat er jaarlijks 3.000 tot 5.000 pogingen worden gedaan die niet als zodanig worden herkend. Bammeltrucs komen weliswaar minder vaak voor dan andere vormen van financieel misbruik, maar de schade – in euro's – is gemiddeld veel hoger.

Positionering en organisatie

De lokale alliantie 'Financieel Veilig Ouder Worden' moet gezien worden als een netwerk van partijen dat zich bezighoudt met de preventie van financieel misbruik van ouderen uit de gemeente Utrecht.

Uit onderzoek naar allianties die al functioneren, blijkt dat de Alliantie het beste functioneert als deze bestaat uit 'kopparters' en 'schilpartners'. De kopparters trekken de alliantie, hebben zeker maandelijks overleg. Bij voorkeur bestaat deze kopgroep uit 5 partners, meer dan 9 partners blijkt moeilijk werkbaar.

De 'schilpartners' vervullen niet zo zeer een trekkende rol maar hebben zich Gecommitteerd aan de missie en doelstellingen van de lokale alliantie. In die zin dat zij alert zijn op signalen van financieel misbruik, en de alliantie informeren over opgevangen signalen. Schilpartners zijn wel aanwezig bij voorlichtingsbijeenkomsten van de alliantie. Meer dan 35 schilpartners blijkt niet werkbaar.

Van belang is dat de alliantie bestaat uit zowel publieke als private partijen. Publieke partijen zijn bijvoorbeeld gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties. Wat private partijen betreft is de deelname van onder andere banken en notarissen van betekenis. De samenwerking tussen publieke en private partijen is relevant voor de meerwaarde van de alliantie en vooral voor het tijdig signaleren en aanpakken van financieel misbruik.

Belangrijk is ook dat de alliantie voor zichzelf en vooral voor alle stakeholders het doel omschrijft. Voor de Utrechtse alliantie kan dat doel als volgt worden omschreven:

De alliantie tegen financieel misbruik van ouderen in de gemeente Utrecht is een professioneel netwerk met als doel financiële ouderen mishandeling te voorkomen en indien het zich toch voordoet, aan te pakken.

Kernfuncties van de lokale alliantie gemeente Utrecht

1. Netwerkfunctie

De netwerkfunctie is het fundament van deze lokale alliantie. De netwerkfunctie is eigenlijk meer een middel dan een doel, en een belangrijke voorwaarde voor het vervullen van de (overige) functies van de alliantie, zoals voorlichting en casuïstiek. De netwerkfunctie 'voedt' de lokale alliantie en enthousiasmeert de partners. De netwerkfunctie zorgt ook voor korte lijnen tussen de partners zodat zij elkaar snel weten te vinden, en kunnen handelen in situaties waarin dat nodig is. Bij de netwerkfunctie zijn vooral de kopparters maar zeker ook de schilpartners betrokken.

Belangrijke elementen voor de netwerkfunctie zijn:

- Korte lijnen,
- Onderling vertrouwen, elkaar persoonlijk kennen,
- Snelle ontsluiting van (aanvullende) expertise,
- Grotere slagkracht van de interne organisatie van de aangesloten partners.

2. Voorlichtingsfunctie

De voorlichtingsfunctie van de lokale alliantie Utrecht kan zich richten op de ouderen zelf of hun naasten en mantelzorgers. Daarnaast op professionals in zorg en ondersteuning, private partijen zoals banken, notarissen, maar ook op een specifieke groep zoals kassamedewerkers van supermarkten.

Bij verschillende partners die aangesloten zijn bij de Utrechtse alliantie is al ervaring met voorlichting en is voorlichtingsmateriaal beschikbaar.

Belangrijke elementen van de voorlichtingsfunctie zijn:

- Groter bereik doelgroepen via de lokale alliantie,
- Inbreng specifieke kennis, vanuit de publieke en private partijen,
- Kennisuitwisseling tussen publieke en private partijen.

3. De (vroeg)signaleringsfunctie

In de praktijk van de al functionerende allianties, blijkt de (vroeg)signaleringsfunctie van toegevoegde waarde te zijn. De publieke partijen die deel uitmaken van de lokale alliantie zijn wettelijk verplicht om de zogenaamde 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' te hanteren. Deze verplichting strekt zich (nog) niet uit naar alle private partijen. Dit terwijl juist de private partijen, bijvoorbeeld een bank, in een vroeg stadium financieel misbruik kunnen signaleren, in een domein waar publieke organisaties vaak geen zicht op hebben.

Dit geeft aan hoe publieke en private partners in de lokale alliantie Utrecht elkaar kunnen versterken.

Belangrijke elementen in (vroeg)signalering:

- Verschillende signalen oppakken door de alliantie partners,
- Signalen combineren en daardoor eerder risicosituaties te herkennen,
- Onderling afspraken te maken door wie een bepaald signaal het beste kan worden opgepakt.

4. De consultatiefunctie

Onder de consultatiefunctie van de lokale alliantie Utrecht verstaan we dat de alliantiepartners elkaar raadplegen en door externe partijen kunnen worden geraadpleegd bij een 'niet-pluisgevoel'. Het kan daarbij gaan om een specifieke casus maar ook om het verkrijgen van meer algemene informatie over financieel misbruik. De consultatiefunctie en de signaleringsfunctie hangen sterk samen, en kunnen elkaar versterken. Het maakt van de alliantie ook een lerende organisatie.

Belangrijke elementen in de consultatiefunctie zijn:

- Bereikbaarheid, zowel via de website als mail, en eventueel telefonisch,
- Ervoor zorgen dat de consultatiefunctie bekendheid krijgt,
- In staat zijn snel te reageren,
- Lerend vermogen genereren door adviesaanvragen en verstrekte adviezen te analyseren.

5. De casuïstiekfunctie

Het bespreken van casuïstiek vloeit voort uit de signalerings- en consultatiefunctie. Het bespreken van casuïstiek in de lokale alliantie gebeurt uiteraard geanonimiseerd. Belangrijke doelstellingen zijn wel dat door bespreking en interpretatie de signalen worden verrijkt, adequaat worden beoordeeld en leiden tot de juiste vervolgacties. Een andere vorm van de casuïstiekfunctie betreft de bespreking van complexe situaties die partners op het gebied van financieel misbruik in hun eigen praktijk hebben meegemaakt. Dit raakt aan de netwerk- en consultatiefunctie en draagt bij aan kennisontwikkeling binnen de lokale alliantie Utrecht.

Belangrijk elementen in de casuïstiekfunctie zijn:

- Centraal meldpunt voor casuïstiek,
- In staat zijn snel te reageren,
- Korte lijnen met Veilig Thuis.

Situatie in Utrecht

In Utrecht is de alliantie in 2022 gestart. De alliantie is nog in ontwikkeling. Tijdens de bijeenkomsten is vooral gesproken over welke functies belangrijk zijn, waarbij de netwerkfunctie als essentieel wordt gezien. Tegelijk wordt waarde gehecht aan het bespreken van casuïstiek, om suggesties voor oplossingen van andere partners te horen en expertise en ervaring te versterken.

In de bijeenkomsten bleek dat binnen de lokale alliantie Utrecht ook al het een en ander aan kennis en concrete 'producten' bestaat. Hieronder volgt een overzicht van hetgeen ons op dit moment bekend is:

Politie

- De politie heeft onderzoek gedaan naar babbeltrucs en phishing, en daarover een factsheet gemaakt. Deze is begin oktober 2022 getoetst. Hierbij waren van de politie onder andere verschillende wijkagenten aanwezig, en netwerkpartners onder andere uit de alliantie.
- Babbeltrucs en phishing komen minder vaak voor dan andere vormen van financieel misbruik, maar leiden per situatie over het algemeen tot grotere financiële schade. De politie wil vol inzetten op preventie, maar dat kan alleen als financieel misbruik wordt gemeld of liever: aangifte wordt gedaan. De politie wil zich met name richten op ouderen die minder digitaal vaardig zijn: vaak migranten, mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) en laaggeletterden.

Oog voor Utrecht (NW)

- Deze stichting organiseert bijeenkomsten en legt de focus op een zeer laag-drempelige aanpak: in een huiskamersetting, terwijl gezellig thee wordt gedronken, praten over wat er allemaal fout kan gaan met je geld. Zij hebben ondersteuning van het ICT bedrijf Capgemini.
- Oog voor Utrecht heeft ervaren dat de boodschap goed kan aankomen met een juiste 'verpakking'. Als de sfeer gemoedelijk en intiem is, is de voorlichting niet beangstigend en komt de boodschap beter over.

Axioncontinu

- Deze grote ouderenzorg organisatie in Utrecht (en omgeving) heeft een eigen interne procedure gemaakt voor (financieel) misbruik van hun cliënten. Daar hoort bij dat actief wordt gemeld.
- Daarbij wil Axioncontinu niet alleen de cliënt maar ook de medewerker beschermen. Daarom worden alle meldingen gedaan door een (centrale) medewerker.

Veilig Thuis

- Veilig Thuis heeft twee compacte folders die het onderwerp financieel misbruik inzichtelijk beschrijven en ook handvatten geven om signalen die op financiële onveiligheid kunnen wijzen, te herkennen. Aanvullend daarop, is ook een signaleringskaart ontwikkeld.
- Daarnaast bestaat een factsheet over ouderenmishandeling (nog niet helemaal afgerond).
- Deze documenten bij elkaar geven een goede beschrijving van financiële onveiligheid, de mate waarin het plaatsvindt, de gradaties er van, mogelijke oorzaken en 'plegers', en hoe financiële onveiligheid te herkennen.

Careyn

- Careyn, naast Axioncontinu ook sterk aanwezig in Utrecht met verpleeghuizen en thuiszorg, is attent op financieel misbruik en past de meldcode en de procedures toe.

Partners alliantie financiële veiligheid senioren Utrecht

- Axioncontinu
- Adviescommissie Ouderenbeleid (ACO) gemeente Utrecht
- Bonnerman & Partners, Bewindvoerders
- Careyn
- COSBO-stad-Utrecht
- Gemeente Utrecht (portefeuille ouderenbeleid)
- Stichting Gezondheidscentra Utrecht (samenwerkende eerstelijnsvoorzieningen Utrecht)
- NOOM (Netwerk van Organisaties voor Oudere Migranten), Utrecht
- P. van Mastwijk, Buurtteams Utrecht
- Politie Midden-Nederland
- Rabobank
- SNS Bank, Finance Centre Utrecht
- Van Grafhorst Notarissen
- Veilig Thuis
- ZEKER Financiële Zorgverlening (Bewindvoerders)

Actiepunten Alliantie 2023

De Alliantie heeft voor 2023 de volgende speerpunten geformeerd:

Netwerkfunctie

- De bij de Alliantie aangesloten partners willen investeren in het versterken van de netwerkfunctie,
- Zorgen voor korte lijnen binnen de Alliantie en kennis van elkaars werkgebied en deskundigheid,
- De Alliantie komt in 2023 minimaal 6 keer bijeen,
- De Alliantie bepaalt in 2023 welke partners de koppartners zijn, en welke partners de schilpartners.

Voorlichtingsfunctie

- De Alliantie zet zich ervoor in dat de al ontwikkelde kennis en producten, bijvoorbeeld bij Veilig Thuis en de Politie Midden-Nederland, meer bekendheid krijgen en verder wordt verspreid,
- Daarnaast zal de Alliantie onderzoeken of er een beknopte e-learning module kan worden ontwikkeld, die geraadpleegd kan worden door medewerkers in zorg en welzijn, veiligheid, en ook door mantelzorgers en ouderen zelf. Deze module beschrijft de signalen van financiële onveiligheid en hoe daarmee om te gaan.

Consultatiefunctie

- De Alliantie zal bekendheid geven aan de consultatiefunctie, zodat medewerkers in zorg en welzijn, veiligheid (Politie), mantelzorgers en ouderen zelf, weten dat zij in een vroeg stadium – in een veilige setting – contact op kunnen nemen met partners van de Alliantie om advies in te winnen over hoe zij met de situatie om kunnen gaan,
- Daarbij zal de Alliantie ook de rol van Veilig Thuis benadrukken, zodat vaker in een vroeg stadium met Veilig Thuis contact wordt opgenomen,
- Ook intern – binnen de Alliantie – zal de Alliantie stimuleren dat partners bij elkaar advies inwinnen en elkaar versterken.

Casuïstiekfunctie

- De Alliantie bespreekt in elke bijeenkomst minimaal één (geanonimiseerde) casus, met als doel van elkaar te leren,
- Het bespreken van casuïstiek heeft ook als doelstelling om voor de specifieke casus een (betere) oplossing te vinden, en raakt daarmee aan de signaleringsfunctie.

*Dit actieplan is in samenwerking en overleg met de Alliantiepartners geschreven door ACO (Thérèse van den Hurk)
Contact via: info@aco-utrecht.nl*