

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 474
van **PETER PERSYN**
datum: 4 mei 2018

aan **JO VANDEURZEN**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Ouderenmis(be)handeling - Meldingsprocedure

In mijn vraag om uitleg nr. 1540 en mijn schriftelijke vraag nr. 355 van 23 februari 2018 vroeg ik naar het aantal meldingen van ouderenmis(be)handeling in 2017, in Vlaanderen. In de commissie kreeg ik heel wat antwoorden op mijn vragen.

Bijkomend heb ik nog enkele vragen over de meldingsprocedure die dient gevolgd te worden.

1. Uit welke verschillende stappen bestaat een standaardprocedure bij melding van ouderenmis(be)handeling?
2. Wat is de gemiddelde duur van een procedure ouderenmis(be)handeling bij VLOCO (Vlaams Ondersteuningscentrum Ouderenmis(be)handeling), 1712 en een CAW (centrum algemeen welzijnswerk)? Hoeveel bedroeg deze gemiddelde duur in 2014, 2015 en 2016?
3. In hoeveel procent van de gevallen was de melding gegrond of ongegrond? In geval van ongegrondheid van de klacht, wat was daarvoor de reden?

ANTWOORD

op vraag nr. 474 van 4 mei 2018

van **PETER PERSYN**

1. VLOCO, het Vlaamse OndersteuningsCentrum Ouderenmis(be)handeling, beantwoordt consultvragen van hulpverleners die ouderenmis(be)handeling vermoeden of vaststellen. VLOCO geeft adviezen met betrekking tot de voorgelegde casussen. Daarbij komen een aantal terugkerende vragen aan bod. In eerste instantie wordt afgetoetst het wel degelijk over ouderenmis(be)handeling gaat. VLOCO bevraagt de reeds ondernomen stappen en gaat dan in op de concrete vragen van de hulpverlener. Er wordt steeds nagegaan in welke mate het slachtoffer kan betrokken worden en welke ondersteuning diensten of de naaste omgeving kunnen bieden. Een basisprincipe dat hierbij gehanteerd wordt het respect voor de wensen en de mogelijkheden van de betrokken oudere. Men tracht ook steeds een zo duidelijk mogelijk beeld van de (vermoedelijke) pleger te krijgen, waarbij bijzondere aandacht gaat naar mogelijk overbelasting in de zorg en de zaken die goed lopen. Het hulpverleningsnetwerk wordt in kaart gebracht en er wordt bekeken of, mits toestemming van de oudere, de bezorgdheden kunnen gedeeld worden en een gezamenlijk plan van aanpak kan opgesteld worden met alle betrokken actoren. Dit kan gaan om o.a. het verlichten van de zorgtaak, het verhogen van sociale controle, het creëren van afstand door activiteiten in te plannen, bijvoorbeeld in een lokaal dienstencentrum of het inschakelen van tijdelijke hulp zoals bijvoorbeeld kortverblijf. In het consult komen ook de mogelijke juridische stappen aan bod zoals klacht neerleggen bij de politie, uithuiszetting, bewindvoering, gedwongen opname, melding bij de procureur des Konings.

Voor wat de werking van 1712 vertrekt men bij een oproep van driestappen: plan luisteren, informeren en toeleiden naar hulpverlening.

In de eerste stap wordt de vraag verhelderd. Daarna wordt gezocht naar een passend antwoord op de vraag waarbij rekening wordt gehouden met het feit dat het al dan niet om een acute noodsituatie gaat, of er al hulpverlening is en of een juridische interventie lopende is. Steeds wordt ook onderzocht of er bepaalde veiligheidsrisico's zijn. Tenslotte kan de oproeper worden toegeleid naar hulpaanbod binnen CAW of naar een ander gespecialiseerd aanbod. Elk gesprek wordt afgerond met een korte evaluatie. Voelt de beller zich gehoord en geholpen? Is er vraag en/of nood aan een hercontactname? Neemt de beller hiertoe initiatief of 1712?

Elke contactname wordt geregistreerd in het e dossier 1712.

1712 werkt in alle discretie. Contactnemers kunnen, indien gewenst, anoniem blijven. 1712-hulpverleners zijn gebonden aan het beroepsgeheim. Indien de beller anoniem wenst te blijven, wordt dit als dusdanig geregistreerd.

In een CAW komen vragen via diverse kanalen. Dit kan zijn na een toeleiding of doorverwijzing of rechtstreeks via het onthaal of slachtofferhulp. Een eerste contact vertrekt van een brede vraagverheldering waarbij samen met de cliënt wordt gekeken naar het probleem, welke acties de cliënt zelf al heeft ondernomen en welke mogelijke oplossingen voor handen zijn. Hierbij wordt ook altijd gekeken naar de aanwezige krachtbronnen en steunfiguren in het netwerk van de cliënt. Wanneer een cliënt zelf slachtoffer is, wordt gewerkt met de methodiek van proactief onthaal waarbij de CAW-medewerker proactief contact zoekt met de persoon. Indien wenselijk, wordt ook de context, het netwerk en de pleger betrokken bij de begeleiding. Deze begeleiding kan bestaan uit psychosociale begeleiding,

psychologische ondersteuning en ondersteuning bij het ondernemen van juridische stappen.

2. VLOCO biedt consult en doet dus zelf geen verdere opvolging van casussen. Het gebeurt dat na een eerste contactname met VLOCO nog een aantal contacten zijn met aanvullingen en bijsturing van de casus, maar er is geen langdurige opvolging van een casus vanuit VLOCO.

Bij een oproep naar 1712 is het de bedoeling dat de oproeper binnen één telefonisch contact een zo duidelijk mogelijk beeld krijgt van de handelingsmogelijkheden die er zijn binnen de context van de casus. De 1712-hulpverleners beroepen zich op hun basisexpertise om, indien hier nood aan is, de oproeper toe te leiden naar hiertoe gespecialiseerde hulpverlening.

Voor de begeleiding van het CAW kunnen we een gemiddelde geven, maar casussen en de bijhorende duur van een begeleiding zijn zo divers dat een gemiddelde begeleidingsduur weinig inzicht geeft in begeleidingsduur. Daarom geven we de cijfers in enkele categorieën. Het betreft gegevens van onthaal en begeleiding.

Cijfers 2017

Afgerond binnen de maand	76	62%
Tussen de maand en 1 jaar	34	28%
Tussen 1 en 2 jaar	10	8%
Langer dan 2 jaar	3	2%

Cijfers 2016

Afgerond binnen de maand	50	62%
Tussen de maand en 1 jaar	24	30%
Tussen 1 en 2 jaar	6	7%
Langer dan 2 jaar	1	1%

Cijfers 2015

Afgerond binnen de maand	57	61%
Tussen de maand en 1 jaar	28	30%
Tussen 1 en 2 jaar	5	6%
Langer dan 2 jaar	3	3%

3. Vanuit VLOCO wordt aan de slag gegaan met de casus zoals die door de hulpverlener wordt geduid. Indien een hulpverlener zelf twijfelt of er in een situatie sprake is van ouderenmis(be)handeling, zal VLOCO dit samen met de hulpverlener verder aftoetsen. VLOCO wijst hierbij op dat het belangrijk is om ook de beleving van het slachtoffer te kennen, om vermoedens van ouderenmis(be)handeling te objectiveren door onder andere in communicatie te treden met andere teamleden, en feiten bij te houden. VLOCO doet zelf geen uitspraken doen over de gegrondheid van een melding.

Voor 1712 geldt dat elke oproeper erkenning krijgt. Hulpvragen worden binnen 1712 niet gepercipieerd als ongegrond.

Ook voor het CAW geldt dat elke vraag naar hulp, advies, ondersteuning of ongerustheid als gegrond wordt beschouwd. Vanuit dit vertrekpunt wordt de noden

en behoeften in kaart gebracht. De ongegrondheid van een melding is in eerste instantie niet relevant. Indien nodig is het aan politie en justitie om de gegrondheid van klachten verder na te gaan.