

Veilig financieel ouder worden begint lokaal

De coronacrisis legt pijnlijk bloot hoe kwetsbaar ouderen zijn, ook als het gaat om financiële uitbuiting. Banken werken samen met andere private en publieke partijen in een groeiend aantal lokale allianties. “Met veel disciplines dicht op de doelgroep: dat werkt goed.”

Naar schatting zijn per jaar dertigduizend ouderen slachtoffer van financieel misbruik. Vaak begint het onschuldig, zegt Marianne van der Krans, projectsecretaris van de landelijke netwerkorganisatie Veilig Thuis. “Een dochter stelt voor een en/of-rekening te openen met het argument dat ze het geld voor de boodschappen dan niet hoeft voor te schieten. Of als het slechter met moeder gaat ze de financiën makkelijker kan overnemen. Als ze zelf wat krap zit, is het verleidelijk af en toe wat geld van moeders rekening over te schrijven.” De zelf opgenomen bedragen worden sluipenderwijs hoger totdat de rekening zo is geplunderd dat moeder de huur niet meer kan betalen en de woningbouwvereniging aan de bel trekt. Veilig Thuis zet zich in tegen huiselijk geweld en mishandeling, waaronder ook financiële uitbuiting van ouderen valt. Ons land telt 26 regionale Veilig-Thuisorganisaties ook die met elkaar voortdurend werken aan verbetering van de kwaliteit van hun werk. Daartoe hebben zij zich verenigd in het Landelijk Netwerk Veilig Thuis. Zowel slachtoffers, plegers als professionals kunnen contact opnemen met Veilig Thuis.

Slachtoffers van financiële uitbuiting zijn meestal vrouw, ouder dan 80 jaar, alleenwonend en hebben vaak een klein netwerk. De plegers zijn meestal mantelzorgers, vaak familieleden. De afhankelijke relatie maakt bestrijding van financieel misbruik lastig, zegt Van der Krans. “Slachtoffers schamen zich dat ze

niks in de gaten hadden. Of ze praten het goed: mijn zoon kan wel een extraatje gebruiken nu hij zoveel voor mij doet, mijn dochter heeft het al zo moeilijk.” En bovendien: wat gebeurt er als er echt een zaak van wordt gemaakt? Valt de zo welkome ondersteuning voor de oudere dan weg? Het gevolg is dat slachtoffers er vaak niet mee naar buiten willen treden en liever een oogje toeknippen. Totdat de gevolgen soms niet meer te overzien zijn. Soms is een eerste gesprek een wake up-call, is de ervaring van Van der Krans. Dan ontkent iemand aanvankelijk dat er iets aan de hand is, maar melden zich een half jaar later alsnog omdat de schulden zijn opgelopen of beseffen ze dat er inderdaad misbruik van ze wordt gemaakt. Sinds vorig jaar heeft Veilig Thuis een directe lijn met een medewerker van alle grootbanken. Alle organisaties van Veilig Thuis kunnen contact opnemen via dit meldpunt om een geval van mogelijke financiële uitbuiting te bespreken of advies te vragen. Dat gaat op anonieme basis, verzekert Jasper Grotjohann, senior Business Expert van ABN AMRO. “Zo kwam er vanuit Veilig Thuis onlangs een vraag of het mogelijk is op een betaalpas pinacties te blokkeren omdat men financieel misbruik vermoedde. De naam van de rekeninghouder wordt dan niet genoemd.” Een ander voorbeeld: een organisatie van Veilig Thuis geeft, na toestemming, naam en adres van een bankrekeninghouder door aan de bank met de vraag of de bank het ‘niet-pluis-gevoel’ deelt. Grotjohann: “Het enige dat we na onderzoek antwoorden is ‘ja’ of ‘nee’. We geven geen bijzonderheden door over het financieel gedrag van de klant.”

Ook voor bankmedewerkers is het signaleren van financieel misbruik niet eenvoudig, zegt Roxana Faujdar, productmanager wonen van

Rabobank. “Als een oudere klant aan de balie komt met haar zoon voor een volmacht en je vertrouwt het niet. Wat doe je dan? Welke vragen moet je stellen? En wat als je vraagt: plaats bij transacties op een rekening?” Onder de vlag van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) is daarom een e-learning ontwikkeld voor alle bankmedewerkers hoe ze signalen kunnen herkennen en welke stappen ze kunnen ondernemen.

Nederlandse banken hebben de afgelopen jaren verschillende stappen gezet om financiële uitbuiting van ouderen terug te dringen. In 2018 sloten de NVB en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), een convenant over veilig financieel ouder worden. De banken spraken af te zorgen voor duurzame borging van kennis binnen hun organisatie en medewerkers te trainen in het herkennen van signalen. De e-learning is daarvan onder andere het resultaat. In voorlichting aan klanten wordt gewezen op maatregelen die financieel misbruik helpen te voorkomen. Zoals het openen van een huishoudrekening, het verlagen van de paslimiet en bij overschrijvingen een gemachtigde laten meekijken: het ‘vier-ogen-principe’. Een doorslaand succes is de Informatiebox Financieel Veilig Ouder Worden, gemaakt in samenwerking met het ministerie van VWS. Door de grote vraag tijdelijk alleen online te raadplegen. Landelijk werken de banken samen met externe partners in de Brede Alliantie Veilig Financieel Ouder worden, in 2015 opgericht op initiatief van het ministerie van VWS. Op lokaal niveau zijn de banken een belangrijke partner in het groeiende aantal lokale allianties. Private en publieke partijen zoals politie, notarissen, wijkverpleegkundigen, Veilig Thuis, ouderenbonden, gemeente en de banken trekken daarin gezamenlijk op

Veilig financieel ouder worden

RONDETAFLGESPREK

en weten elkaar door de korte lijntjes snel te vinden. “Verschillende disciplines en dicht op de doelgroep: dat werkt goed”, weet Roxana Faujdar. “Op basis van casussen wisselen we ervaringen uit, signaleren we financiële uitbuiting en ondernemen we actie.” Zelf is ze aangesloten bij de lokale alliantie in haar woonplaats Zoetermeer. Daar ziet ze de resultaten. “We hebben financieel misbruik onder patiënten van een huisartsenpraktijk gemonitord. In drie kwartalen zijn daar 35 casussen opgelost.” Grotjohann beaamt de kracht van lokale samenwerking vanuit zijn ervaringen in zijn woonplaats Alphen aan de Rijn. “Daar heeft de politie onze e-learning voor financieel misbruik gedeeld met wijkagenten, die daardoor veel alerter zijn op het thema. Kennisvergroting van professionals zoals hier draagt bij aan het oplossen van het probleem.” Banken leren overigens ook van professionals in het veld,

voegt hij daaraan toe. “Dat er gevoelens van schaamte spelen bijvoorbeeld, of hoe mistig een gezinsstructuur kan zijn. Het delen van die ervaring en kennis helpt ons beleid te maken.” De coronacrisis legt pijnlijk bloot hoe kwetsbaar ouderen zijn, ook als het gaat om financieel misbruik. Van der Krans: “Het gaat vooral mis bij mensen met weinig contacten. Als je drie hoog op een flatje zit ben je al lang blij dat de buurvrouw aanbiedt iets voor je mee te nemen van de supermarkt. Je geeft dan net wat makkelijker je pasje mee, ook omdat veel winkels geen contant geld meer accepteren.” Grotjohann oppert te onderzoeken of er alternatieven zijn voor een betaalpas. “Een wijze van betalen op een wettige manier die voor iedereen veilig is. Daar zouden we mee aan de slag moeten”. Hij glimlacht. “Het is een groot pluspunt dat zoveel partijen nu samenwerken, maar er is nog veel te winnen.” —



Marianne van der Krans, Jasper Grotjohann en Roxana Faujdar

WAT DOEN DE BANKEN?

RABOBANK

- » Seniorenadviseurs bezoeken ouderen, visueel beperkte en laaggeletterde klanten.
- » Platform ikwoonleefzorg met artikelen over financieel misbruik: <https://www.ikwoonleefzorg.nl/financien/wat-kunt-u-doen-aan-financieel-misbruik>
- » Deelname aan 76 lokale allianties om ook lokaal financieel misbruik bij ouderen te voorkomen. Voor meer informatie zie: https://www.youtube.com/watch?v=nD-MY6x_99WU&t=18s

ABN AMRO

- » Financiële zorgcoaches gaan langs bij klanten die niet mobiel zijn om te ondersteunen bij dagelijkse bankzaken. Een laagdrempelige manier om ook te adviseren over voorkomen van financieel misbruik.
- » Met steeds minder klantcontacten op kantoor wint de seniorenlijn aan belang. Klanten bellen de bank en de bank belt de klanten. “Een mooie bijkomstigheid van het bellen is dat de ouderen even een praatje kunnen maken, waardoor zij zich op dat moment minder eenzaam voelen,” vertelt Nery Anderson, directeur Dagelijkse Bankzaken bij ABN AMRO. “Dat wordt door de klanten zeer gewaardeerd”.

DE VOLKSBANK

- » Proactief contact opnemen met de oudere klanten en deze klanten bellen om te toetsen of er hulp nodig is bij de dagelijkse bankzaken.
- » Workshop Webwijs.
- » Workshop Veilig Online Bankieren.