

Financiële uitbuiting bij ouderen

Uit onderzoek blijkt dat **financieel misbruik bij ouderen de meest gerapporteerde vorm van ouderenmishandeling is** (bron: regioplan 2018). Het gaat dan om het **ongewenst en ongeoorloofd gebruik van geld, goederen of andere bezittingen van een oudere door iemand anders, vaak uit de huiselijke kring**. Banken en notarissen spelen een belangrijke rol in het signaleren en voorkomen van financiële benadeling. Wij gingen hierover in gesprek met een medewerker van Rabobank Noord- en Oost Achterhoek. Zij is werkzaam als adviseur particulieren en heeft zowel telefonisch als op de bankvestiging contact met klanten.

We zien dat ouderen vaak slachtoffer zijn van financiële uitbuiting. Bedragen overmaken naar de eigen rekening, diefstal van waardevolle bezittingen of pinpasfraude zijn voorbeelden die regelmatig voorkomen. Kun je wat meer vertellen over situaties die jullie tegenkomen?

“We hebben helaas wel voorbeelden waarbij er financieel misbruik gemaakt wordt van ouderen. We zien dit soms bij volmachten en dan vooral in een ouder-kind relatie, waar je dit totaal niet verwacht. Zo was er een situatie waarbij zoon een volmacht had gekregen van moeder. Moeder werd door de zoon het inzicht in de bankrekening ontnomen. Ondertussen werden er regelmatig overboekingen gedaan naar de bankrekening van zoon. Doordat de zoon volledig de beschikking en ook het inzicht had over de rekening door online bankieren en moeder hiervan niks meekreeg, werd dit pas veel later (door een ander familielid) ontdekt. Ook zien we dat de pinpas bijvoorbeeld gebruikt wordt door de schoonmaakster, die aanbiedt boodschappen te halen en vervolgens ook zelf nog een bedrag opneemt. We

waarschuwen daarom ook altijd! Geef niet zomaar een pinpas af aan iemand anders. Het is zoals in het geval van de schoonmaakster heel moeilijk te signaleren en te bewijzen dat een opname niet door de pashouder zelf is gedaan.”

Als jullie een vermoeden hebben van financieel misbruik. Hoe pakken jullie dit dan aan?

“We proberen er eerst achter te komen wat er speelt door vragen te stellen aan het slachtoffer als we een vermoeden hebben dat er iets niet klopt of signalen krijgen. Dit is soms best lastig want het misbruik gebeurt meestal relatief geleidelijk. Vaak wordt er in eerste instantie vrijwillig een volmacht aan een familielid gegeven. Ik heb daarom ook wel eens iemand geweigerd voor een volmacht. Het familielid die de volmacht moest krijgen deed het woord en geen enkele vraag die ik stelde aan de volmachtgever kon door haar zelf beantwoord worden. Ja dan voel je meteen, dit klopt niet. We sturen tegenwoordig ook al veel sneller in het proces aan op een notariële volmacht. Hier kan juridisch gezien meer in vastgelegd worden.”

Ik kan me voorstellen dat dit ook wel eens kan escaleren. Dat iemand zich aangevallen voelt en boos wordt.

“Het komt wel eens voor dat er bedreigingen in de bank, maar ook aan de telefoon gedaan worden. Dan kan ook de veiligheid van medewerkers en het slachtoffer in het gedrang komen. In zo’n situatie maar ook bij een “niet pluis” gevoel wordt Veilig Thuis en politie ingeschakeld. Het is fijn dat je dan weet welke stappen er genomen moeten worden. Een aantal jaren geleden hebben we vanuit de lokale bank een workshop gehad van Veilig Thuis. Het doel hiervan was: hoe wordt de weg naar Veilig Thuis makkelijker? De focus van de workshop lag vooral op hoe we misbruik kunnen signaleren en hoe we dit kunnen melden. Doordat klantvragen steeds centraler behandeld worden, ligt er nog wel een uitdaging om deze lijntjes ook Rabobank breed bekend te maken.”

Op welke manier zorgen jullie voor awareness voor ouderen?

“We organiseren samen met politie, gemeente en notarissen regelmatig voorlichtingsbijeenkomsten voor deze doelgroep (voor Corona). Dit gaat dan met name over bankpasfraude en (notariële) volmachten. We willen ouderen bewust maken van de risico’s. We realiseren ons dat we door de beperkte fysieke klantcontacten minder zicht hebben op deze doelgroep, daarom zal er in de toekomst weer meer ingezet worden op klantadvies aan huis. Ook om de signaleringsfunctie, wat juist bij de doelgroep ouderen zo belangrijk is, te behouden.”



**We sturen tegenwoordig
veel eerder aan op een
notariële volmacht.**