



Hoe ouder, hoe wijzer

Vergroot uw eigen veiligheid



Gemeente
Rotterdam

Voorwoord

Ouderen zijn veel minder vaak slachtoffer van criminaliteit dan u misschien denkt. Sterker nog: Nederlanders van 65 jaar en ouder zijn het minst vaak slachtoffer. We weten ook dat ouderen zich soms toch onveilig voelen en daarom hebben we dit boekje gemaakt. Een boekje met handige tips en manieren om uw veiligheid en gevoel van veiligheid te vergroten. Het is altijd verstandig om zelf de juiste voorzorgsmaatregelen te nemen en alert te zijn.

Een hele belangrijke tip die ik extra wil benoemen: als u iets niet vertrouwt, luister goed naar dat gevoel! In dit boekje staat wat u kunt doen in verschillende situaties. Ook zijn er websites die u kunt bekijken voor extra informatie en handige telefoonnummers.

Ik hoop dat u de tips in het boekje goed kunt gebruiken.

André Vervooren

Directeur Directie Veiligheid

Gemeente Rotterdam

Inhoud

Veilig zijn en je veilig voelen

Veilig zijn en je veilig voelen	6
Weerbaarheid	8
Voor uzelf opkomen	10
Omgaan met onveilige situaties	12

Veilig in huis

Een babbeltruc	14
Bescherm uw waardevolle spullen	16

Veilig op straat

Veilig op straat	18
Veilig pinnen	20

Uw administratie en financiën op orde

Uw administratie	22
Uw financiën geregeld	24
Internetbankieren	26

Veilig op internet

Veilig op internet	28
WhatsAppfraude	32
Phishing	34
Helpdeskfraude	36

Belangrijke telefoonnummers	38
------------------------------------	-----------

Veilig zijn en je veilig voelen

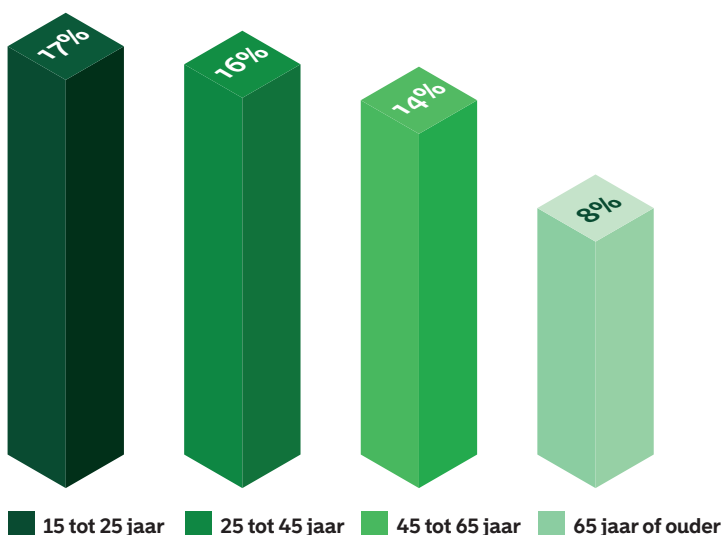
Waarschijnlijk herkent u het beeld van 'het touwtje uit de deur'. Dit was natuurlijk helemaal niet veilig, want niet alleen de kinderen, maar ook inbrekers konden zo naar binnen. Toch deden veel mensen dat en het voelde prettig. Of u zich veilig voelt, kan dus soms helemaal losstaan van de werkelijke veiligheidssituatie.

Allerlei dingen hebben invloed op uw gevoel:

- Persoonlijke factoren als gezondheid, welvaartsniveau, humeur etc.
- 'Onbekend maakt onbemind'. Vaak voelt men zich dichterbij huis veiliger dan verder weg. Een groepje onbekende jongeren kan een onbehaaglijk gevoel geven. Maar groet u hen vriendelijk, dan kan dat een groot effect hebben op de interactie en uw gevoel.
- Media: berichtgeving in de media speelt een belangrijke rol bij uw gevoel van veiligheid en onveiligheid. Sommige incidenten staan in de schijnwerpers, terwijl andere niet of nauwelijks aandacht krijgen.

De werkelijkheid

Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek neemt de totale criminaliteit in Nederland al jaren af. Ouderen zijn minder vaak het slachtoffer van misdrijven dan andere leeftijdsgroepen, blijkt uit onderzoek. Veel criminaliteit vindt plaats bij jongeren onder elkaar. Omdat ouderen vaak thuis zijn, zijn ze minder vaak slachtoffer van woninginbraken; de meeste woninginbraken vinden namelijk overdag en 's avonds plaats en niet 's nachts, zoals velen denken.



Bron: CBS, Slachtofferschap delicten,
https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83096NED#TotaalSlachtoffersExclCybercrime_1

Wat kunt u zelf doen?

Met de tips in dit boekje kunt u uw veiligheid vergroten.

Meer informatie

www.rotterdam.nl/wonen-leven/ouder-worden

Weerbaarheid

U kunt zelf invloed hebben op het verloop van een situatie. Met uw eigen houding en gedrag bepaalt u namelijk veel. In een conflict is de oplossing vaak de manier waarop u reageert. Weerbaar zijn werkt daarom preventief.

Weerbaarheid is:

- Opkomen voor jezelf en, met respect, voor de ander
- Grenzen stellen
- Assertief zijn
- Zelfvertrouwen hebben en uitstralen

Weerbaarheid heeft te maken met:

- Positief beeld hebben van jezelf
- Zich kunnen inleven in de ander
- Weerstand bieden
- Zelfredzaam zijn

Intieme afstand

Persoonlijke afstand

Sociale afstand

Publieke afstand



Wat kunt u zelf doen?

Grenzen aanvoelen en bewaken

Wees u zich bewust van uw eigen gevoel: vindt u iets prettig of niet? We noemen dit 'de gevoelscheck.'

De gevoelscheck ziet er zo uit:

- Vraag aan uzelf: welk rapportcijfer geef ik me vandaag?
- Voelt u zich niet zo goed? Dan is het verstandig om belangrijke zaken uit te stellen of iemand anders te vragen die voor u te doen.
- Zorgt iemand anders ervoor dat u zich niet prettig voelt? Kijk dan of u dit aan diegene kunt zeggen of kunt laten merken.
- Uw gevoel is een belangrijke graadmeter. Vertrouw daarop.

Gevoelscheck in onprettige situaties is OBH:

- O = OBSERVEREN: wat ziet u?
- B = BEOORDELEN: hoe voelt de situatie?
- H = HANDELEN: wat gaat u doen?
- Als uw gevoel zegt: dit voelt niet prettig of onveilig, handel daar dan ook naar. Ga bijvoorbeeld niet door een steeg, maar loop om.



Voor uzelf opkomen

Herkent u deze situatie: het coronavirus grijpt om zich heen. De overheid adviseert om zo veel mogelijk thuis te blijven en zo min mogelijk mensen te ontmoeten.

Stel dat uw kinderen het daar mee eens zijn, maar zelfs willen dat u het huis helemaal niet meer uit gaat en geen mensen meer ziet. Ze bedoelen het goed, maar u wordt met de dag eenzamer. U wilt graag kijken welk contact er nog wel mogelijk is. Durft u dit te zeggen tegen uw dierbaren?

Assertiviteit

Iemand die weerbaar is, kan voor zichzelf opkomen. Dit betekent dat iemand assertief is. Maar iemand die weerbaar is, houdt óók rekening met de ander. Mensen die goed voor zichzelf kunnen opkomen, reageren snel op situaties en geven goed hun grenzen aan.

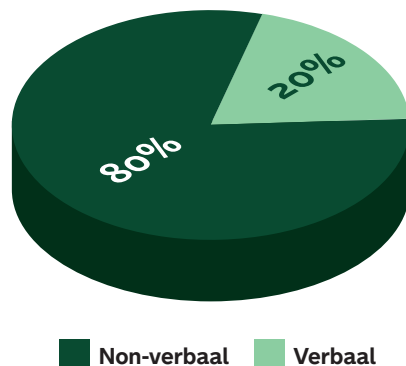
Assertief kun je zijn:

Met woorden:

- Spraak: wat je zegt
- Stem: hoe je het zegt

Zonder woorden:

- Oogcontact
- Lichaamshouding
- Gezichtsuitdrukking



Het is goed om u te realiseren dat mensen 'slechts' 20% van hun boodschap door woorden overbrengen. Het grootste deel is communicatie zonder woorden.

Wat kunt u zelf doen?

Hoe komt u op voor uw eigen grenzen? Dit kan uw lichamelijke grens zijn: iemand staat te dichtbij. Het kan ook uw gevoelsgrens zijn: iemand gedraagt zich onbehoorlijk.

Assertief communiceren

Assertieve communicatie met woorden gaat in vier stappen:

- Stap 1** Benoem het gedrag van de ander in feiten (wat u ziet)
- Stap 2** Geef aan wat dit gedrag met uzelf doet
- Stap 3** Benoem ook uw gevoel
- Stap 4** Geef duidelijk aan wat u wilt

Bijvoorbeeld: in de rij bij de kassa of de pinautomaat kunt u zeggen: "Wanneer u zo dicht achter mij staat als ik aan het pinnen ben, dan heb ik het idee dat iemand met mij meekijkt. Ik voel me daardoor niet veilig. Wilt u een stapje achteruit doen?"

Assertief communiceren zonder woorden

Gaat u over straat, dan is een zelfverzekerde uitstraling van belang. Een vriendelijke en zelfverzekerde uitstraling stoot iemand met kwade bedoelingen af. Criminelen kiezen vaak een slachtoffer uit dat er 'zwak' uitziet.

Omgaan met onveilige situaties

Stel: u bent op pad en haalt bij de winkel op de hoek een tijdschrift dat u straks lekker in de tuin of op uw balkon wilt lezen. Plotseling komt er een jongeman de winkel in die rechtstreeks naar de toonbank loopt. Daar haalt hij een mes uit zijn zak. Hij bedreigt daarmee de dame achter de toonbank. Hij wil dat zij meteen al het geld uit de kassa in de plastic tas doet die hij haar toegooit. De dame doet wat de overvaller vraagt en na een minuut is hij weer verdwenen. Het lijkt wel alsof er niets is gebeurd.

Onveilig situatie

U kunt zich nog zo goed voorbereiden, maar u heeft niet alles in de hand. Komt u toch in een onveilige situatie terecht, dan is uw eigen veiligheid het allerbelangrijkste. Daarom is het nooit verstandig om weerstand te bieden. U kunt daarmee de situatie juist gevaarlijker maken. Weerstand betekent niet alleen letterlijk dat u tegenstand biedt aan iemand die u bedreigt. Ook een gesprek aangaan of om hulp roepen kan de ander als weerstand ervaren. Als u in een onveilige situatie terechtkomt waarin iemand geweld, lichamelijk of in woorden, tegen u gebruikt, dan zijn de zogenaamde 'RAAK-principes' zinvol om toe te passen. RAAK staat voor:

Rustig blijven: probeer niet in paniek te raken

Accepteer de situatie zoals deze is

Afgeven van geld of bezittingen

Kijken hoe de dader eruitziet

Wat kunt u zelf doen?

Tip 1: Bied geen weerstand

In een onveilige situatie kunt u het beste zonder tegenspraak meewerken, hoe onrechtvaardig dit ook voelt. Bedenk u dat uw eigen veiligheid altijd voorop staat. Rustig blijven en proberen uw stem zo overtuigend mogelijk te laten klinken zijn daarbij belangrijk.

Tip 2: Hoe blijft u rustig?

Zorg voor een rustige, diepe ademhaling. Hiermee zorgt u dat uw hartslag naar beneden gaat. Daardoor kunt u 'helder' blijven denken. Adem door uw neus en naar uw buik in plaats van naar de borst.

Tip 3: Waar kunt u op letten?

Wanneer de situatie voorbij is, moet iemand zo snel mogelijk de politie alarmeren. Ook al is het in een stressvolle situatie niet de hoogste prioriteit, u kunt de politie helpen door een goed signalement te geven van de dader. U kunt daarbij letten op:

- **Schoenen:** een dader gooit een jas of tas vaak weg, maar schoenen niet.
- **Lengte:** vergelijk de lengte met uw eigen lengte (was hij korter of langer dan u zelf) of met een deurpost, lantaarnpaal of iets dergelijks.
- Andere **opvallende uiterlijke kenmerken**, zoals tatoeages, oorbel of piercing en dergelijke.

Een babbeltruc

Iemand belt aan bij een mevrouw. Mevrouw doet de deur open. Meneer aan de deur heeft een bos bloemen bij zich voor zijn familie, die naast deze mevrouw woont. Maar zijn familie is niet thuis, waardoor hij de bloemen niet kan afgeven. Mevrouw biedt aan de bloemen aan te nemen en nodigt meneer uit om binnen een kopje koffie te drinken. Terwijl mevrouw koffie aan het zetten is, neemt meneer haar waardevolle spullen mee en gaat vervolgens ervandoor.

Wat is een babbeltruc?

Een 'babbeltruc' is een smoes waarmee oplichters proberen om uw waardevolle spullen te stelen. Met een geloofwaardig verhaal proberen ze uw vertrouwen te winnen of u te overrompelen. Meestal gebeurt dit aan de deur, maar het kan ook aan de telefoon, op straat, of bij de pinautomaat. Vaak zijn deze oplichters met zijn tweeën: de één leidt u af en de ander glipt naar binnen of doorzoekt uw spullen. Als ze eenmaal binnen zijn, of uw pincode hebben achterhaald, proberen ze uw geld of waardevolle bezittingen te stelen.

Babbeltrucs vinden niet alleen 's avonds plaats. Blijf daarom ook overdag alert op mensen met verkeerde bedoelingen.

Wat kunt u zelf doen?

Tip 1: Kijk door een raam of gebruik een deurspion

Doe nooit zomaar de deur open. Gebruik een raam of deurspion voordat u de deur opendoet. Zorg dat u de deur op een kier kunt zetten, bijvoorbeeld met een deurketting of kierstandhouder. Doe deze er ook weer af als u de deur dicht doet.

Tip 2: Laat niet zomaar iemand binnen en sluit altijd zelf de deur achter u

Ga niet in op een verzoek van een onbekende die met een smoes binnen wil komen. Bijvoorbeeld voor een glaasje water, het afgeven van bloemen of gebruik maken van het toilet. Sluit ook de deur als u even naar binnengaat om geld te halen voor een collecte.

Tip 3: Geef nooit uw pinpas of pincode af

Uw pas en uw pincode zijn van u. Banken, de politie en andere betrouwbare instanties vragen daar nooit naar. Dus ook niet aan de deur of telefoon! Voor het blokkeren van een rekening zijn uw pinpas en pincode niet nodig. Ook uw eigen bank zal nooit bellen om deze informatie te achterhalen.

Wat kunt u nog meer doen?

- Wees niet te beleefd! Als u het niet vertrouwt, is het niet onbeleefd om de deur weer dicht te doen of om de telefoon op te hangen. Zo laat u zich niet verleiden om meer informatie te geven.
- U mag altijd vragen om een identiteitsbewijs, ook aan de politie.
- Bel eventueel ter controle de politie of de bank.

Meer informatie

www.politie.nl/themas/senioren-en-veiligheid.html

Bescherm uw waardevolle spullen

Elk jaar krijgt u een nieuwe pasfoto van uw kleinkinderen. Die foto's zitten allemaal in uw portemonnee. Zo heeft u altijd uw kleinkinderen bij u. U bewaart ook de ring van uw moeder in uw portemonnee. Die ring heeft u van haar gekregen maar is u veel te groot. Terwijl u een kopje koffie drinkt bij de koffiezaak op de hoek, steelt iemand uw tas, zonder dat u het door heeft. U bent alles kwijt wat in uw tas zat: geld, pinpas, foto's en de onvervangbare ring van uw moeder.

Waardevolle spullen

Alle spullen die voor u van waarde zijn, zijn waardevolle spullen. Het gaat dus niet alleen om goederen die uitgedrukt in geld veel waard zijn. Ook spullen met een grote emotionele waarde voor u zijn waardevol.

Natuurlijk is het belangrijk om uw waardevolle spullen goed op te bergen. Maar er is meer dat u kunt doen om ze te beschermen. Op de volgende pagina leest u verschillende tips.

Wat kunt u zelf doen?

Tip 1: Registreer uw waardevolle spullen of maak foto's

Schrijf het merk en serienummers van waardevolle spullen op of maak er foto's van, bijvoorbeeld van sieraden. Hierdoor is de kans



groter dat u na een inbraak of diefstal uw spullen terugkrijgt. Bovendien helpt dit om daders beter op te sporen. Heeft u een smartphone of iPad? U kunt op deze apparaten de StopHelingApp installeren. In deze app kunt u waardevolle spullen registreren.

Tip 2: Berg uw waardevolle spullen goed op

Zorg dat uw waardevolle spullen niet makkelijk te vinden zijn voor een inbreker. De keukenla of kast in de woonkamer zijn voor de hand liggende plekken en dus niet zo veilig. Gebruik eventueel een kluis.

Tip 3: Ga voorbereid op pad

Wanneer u het huis uit gaat, is het verstandig om niet te veel contant geld mee te nemen en uw waardevolle spullen thuis te laten. Als u pasfoto's in uw portemonnee heeft, zorg dan dat u thuis kopieën of extra afdrukken heeft. En laat originele foto's het liefst thuis.

Dus:

- Gebruik zo min mogelijk contant geld. Pin liever uw boodschappen.
- Laat uw sieraden eventueel thuis of draag ze onder uw kleding.
- Denk aan de gevoelscheck. Als u op een dag niet lekker in uw vel zit, stel dan bijvoorbeeld het pinnen van een groot geldbedrag uit.

Meer informatie

www.stopheling.nl

Veilig op straat

De melk is op, dus u gaat even naar de supermarkt. U pakt uw handtas waarin uw portemonnee zit. U heeft net gepind en daarom heeft u veel geld in uw portemonnee. U legt uw tas in het mandje van uw fiets of van uw rollator en gaat op pad. Opeens voelt u dat er iemand vlak achter u loopt en de tas uit uw mand grist en wegrent. Daar gaat uw tas met geld!

Hoe kan ik veilig over straat?

U heeft op straat natuurlijk niet alles in de hand. Maar er zijn zaken die u kunt beïnvloeden. Eerder in dit boekje, in het hoofdstuk 'Veilig zijn en je veilig voelen', heeft u kunnen lezen hoe u met uw houding en uitstraling invloed kunt uitoefenen op een situatie.

Daarnaast kunt u dingen doen om te voorkomen dat u op straat een aantrekkelijk doelwit bent voor zakkenrollers of voor personen die u willen intimideren. Met de volgende tips kunt u goed voorbereid op pad gaan.



Wat kunt u zelf doen?

Tip 1: Doe uw tas dicht en gebruik het liefst een schouderriem

Zorg dat u altijd zicht heeft op uw tas. Zorg er ook voor dat uw tas dicht is. Heeft u een tas met een schouderriem? Draag dan uw tas aan de voorkant, waarbij de schouderriem om uw schouder én nek hangt. Draag bovendien de sluiting van de tas tegen uw lichaam.

Tip 2: Leg uw tas niet los in de mand van uw fiets of rollator

Zorg dat uw tas met een hengsel vastzit aan de mand van uw fiets, uw rollator of een winkelwagentje. Zo voorkomt u dat iemand de tas makkelijk weggrist.

Tip 3: Bekend maakt bemind

Hoe meer mensen u kent op straat, hoe veiliger u zich voelt. Kijk mensen aan en zeg vriendelijk gedag. Groet bijvoorbeeld de jongeren die op het bankje in uw straat zitten. U zult zien dat ze minder eng zijn dan ze lijken. En misschien helpen ze u de volgende keer wel een handje.

Wat kunt u nog meer doen?

- Draag bij voorkeur uw tas aan de zijde waar mensen u niet makkelijk kunnen passeren, zoals aan de kant van de straat waar de winkels zijn of waar een muur is. Dan wordt het moeilijker om de tas te stelen.
- Loop in het zicht. Gaat u 's avonds op pad, loop dan routes waar veel mensen zijn en loop zo veel mogelijk op goed verlichte routes.
- Loopt er iemand achter u en u vertrouwt het niet: blijf even staan en laat degene passeren.

Veilig pinnen

U gaat geld pinnen bij een pinautomaat. Bij de automaat merkt u dat er iemand dicht achter u staat. Toch gaat u verder met pinnen en vervolgens gaat u naar de supermarkt om boodschappen te doen. In de winkel wordt u aangesproken door een jongedame. Ze vraagt u advies over het bakken van een cake. Na een kort gesprek loopt de dame weg. Bij de kassa merkt u dat uw portemonnee weg is. Als u thuiskomt blijkt uw pinpas gestolen en er is ook een groot geldbedrag van uw bankrekening afschreven.

Veilig pinnen

Geld pinnen voelt niet voor iedereen veilig. Sommige ouderen hebben graag contant geld op zak. Toch is pinnen veiliger dan contant geld. Pinnen kan in Nederland bijna overal. Ook in het buitenland kan het op steeds meer plekken:

- **Pinnen in een winkel:** om uw boodschappen te betalen.
- **Pinnen aan de deur:** pakketbezorgers of collectanten hebben soms een mobiel pinapparaat. Let wel op dat u het bedrag in het scherm controleert en geef uw pinpas niet af.
- **Contactloos pinnen:** elke pinpas heeft een chip waarmee u contactloos kunt betalen. Dit betekent dat u geen pincode hoeft in te voeren bij bedragen tot en met € 25,-. Per dag mag u maximaal € 50,- aan contactloze betalingen achter elkaar doen.

Wilt u toch contant geld pinnen? Dat kan ook op deze plekken:

- **Pinnen bij een bank:** in het filiaal bij een pinautomaat.
- **Pinnen in een winkel:** in sommige supermarkten en winkels zijn pinautomaten. Soms kunt u aan de kassa geld bij pinnen.

Wat kunt u zelf doen?

Tip 1: Scherm uw pincode af

Sta dicht op de pinautomaat. Zorg dat er niemand is die achter u kan meekijken terwijl u uw pincode intoetst. Scherm het toetsenbord af met uw hand of portemonnee.

Tip 2: Vraag om privacy

Staat er toch iemand te dicht op u? Vraag diegene dan of hij of zij een stap achteruit wil zetten. Dat is heel normaal en met een vriendelijke toon is het beslist niet onbeleefd. Een rollator of een winkelwagentje kunt u gebruiken om ruimte om u heen te creëren.

Tip 3: Berg uw geld en pinpas meteen op

Stop uw pinpas én uw geld eerst in uw portemonnee voordat u zich omdraait en wegloopt.

Wat kunt u nog meer doen?

- Kijk om u heen voordat u gaat pinnen. Wanneer u zich niet veilig voelt, loop dan weg of laat de persoon achter u voor gaan.
- Bewaar uw pincode niet op dezelfde plaats als uw pinpas.
- Accepteer geen hulp bij het pinnen. Lukt het u zelf niet meer, zorg dan dat u bij de bank geholpen wordt.

Meer informatie

www.politie.nl/themas/senioren-en-veiligheid.html

Uw administratie

U krijgt hulp bij uw administratie, bijvoorbeeld van een vriendelijke jongen die studeert aan de hogeschool. Via een foldertje in de brievenbus bent u met hem in contact gekomen. De student vraagt voor u de huurtoeslag aan en dient uw doktersrekeningen in bij uw zorgverzekering. De aardige jongeman helpt u ook bij het doen van uw belastingaangifte. U geeft hem uw inloggegevens om met uw DigiD de aangifte te doen. Maar weet u zeker dat u de student kunt vertrouwen?

Hoe regelt u uw administratie?

Dit kan een confronterende vraag zijn. Wellicht doet uw man, vrouw of partner al jarenlang uw administratie. Of doet u alles gewoon zelf. Er kan echter een moment komen dat u uw administratie en bankzaken niet meer helemaal zelf kunt doen. U bent dan afhankelijk van de hulp van anderen. In de meeste gevallen zal een bekende u helpen. Gelukkig zijn de meesten te goeder trouw. Helaas komt er ook misbruik voor. Door zaken goed te regelen en vast te leggen is de kans op financieel misbruik een stuk kleiner. De tips hiernaast zijn daarop gericht.

Bij alle hulp die u krijgt bij uw administratie – informeel of professioneel – is het goed dat u zich realiseert dat het om uw privégegevens gaat. Vul voor zover mogelijk altijd zelf uw wachtwoorden of pincode in. Laat u dat aan een ander over, dan kan diegene met uw wachtwoorden of pincode bij uw bank- en spaarrekeningen of andere persoonlijke zaken.

Wat kunt u zelf doen?

Tip 1: Leer zelf hoe u de administratie moet doen

Heeft u een partner die de administratie doet? Zorg dan dat u niet onmiddellijk afhankelijk bent van anderen als uw partner de administratie niet meer kan doen.

Tip 2: Vier ogen zien meer

Wanneer u hulp inschakelt, zorg dan dat u zelf toezicht houdt op de administratie, zolang u dit kunt. Bent u daartoe niet meer in staat, zorg dan voor een tweede persoon. Vier ogen zien meer dan twee. Het is dan verstandig om niet uw zoon én zijn vrouw te vragen, maar uw zoon en bijvoorbeeld een andere schoondochter of -zoon.

Tip 3: Leg zaken vast bij een notaris

Overweeg of een notariële volmacht iets voor u is. Hierin regelt u uw financiële zaken voor als u dat zelf niet meer kunt. Dat kan ook van pas komen als u dit tijdelijk niet meer kunt.

Wat kunt u nog meer doen?

- Bespreek met uw kinderen wat u wel en niet wilt. Dat kan gaan over financiële wensen, maar ook over andere persoonlijke wensen. Als u dat wilt, kunt u dit in een levenstestament laten vastleggen bij de notaris.
- U kunt bijvoorbeeld bij de bibliotheek of de Unie Van Vrijwilligers Rotterdam hulp krijgen bij uw administratie of de belastingaangifte.

Meer informatie

www.notaris.nl/levenstestament/levenstestament-en-volmacht

Uw financiën geregeld

Uw kleinzoon doet elke week voor u boodschappen. Hij haalt voor u altijd de zware boodschappen in huis. U geeft hem dan uw bankpas en pincode mee. Na een half jaar ontdekt u dat hij elke week extra geld van uw rekening heeft gepind.

Uw bankzaken op orde

Als u hulp krijgt van anderen, is het goed om tijdig een aantal zaken met uw bank te regelen. Op die manier verkleint u de mogelijkheid dat anderen misbruik kunnen maken van uw financiën.

Het voorbeeld van de kleinzoon die ongevraagd steeds extra geld van uw rekening pint, is een vorm van financieel misbruik. Het komt helaas met enige regelmaat voor. Andere vormen van financieel misbruik zijn het stelen van geld of kostbare spullen uit uw huis door iemand die uw huishouding doet. Of een bekende die 'helpt' om het huis op orde te krijgen en tegen de wil van iemand goederen aanschaf in huis.

Risicofactoren voor financieel misbruik:

- Toegenomen afhankelijkheid. Het gaat bijvoorbeeld om afhankelijkheid van zorg door lichamelijke en geestelijke achteruitgang, of om financiële of emotionele afhankelijkheid.
- Sociaal isolement: wanneer iemand weinig sociale contacten heeft, is er ook weinig sociale controle. Dat maakt iemand kwetsbaar voor misbruik.

Wat kunt u zelf doen?

Regel met uw bank een aantal zaken om misbruik en betalingsachterstanden te voorkomen:

Tip 1: Regel alles goed samen met uw bank

Stel voor uw betalingen automatische incasso's in. U betaalt de rekeningen dan steeds op tijd. Ook kunt u via de bank een ander machtigen om betalingen voor u te doen. De ander heeft dan uw bankgegevens niet nodig.

Tip 2: Probeer zicht te houden op uw rekeningen

Doet iemand anders uw financiën? Probeer dan bij te houden wat er op uw rekening gebeurt.

Tip 3: Zorg voor een extra betaalpas

Doet iemand voor u de boodschappen? Zorg dan voor een extra pas. Dan hoeft u niet uw eigen pas en pincode mee te geven. Zeg tegen uw bank dat u op deze extra pas een lage daglimiet wilt instellen. Degene die deze pas gebruikt, kan dan niet in één keer een groot bedrag pinnen.

Wat kunt u nog meer doen?

- Blokkeer het rood staan op uw rekening. Dit regelt u met uw bank.
- Zorg voor een niet te hoog saldo op uw betaalrekening. Boek geregeld geld over naar uw spaarrekening als het saldo te hoog wordt.
- Verlaag de daglimiet op uw pas. Vaak staat dit limiet standaard op € 1.250,-. U kunt dit bedrag altijd tijdelijk verhogen als dat nodig is.

Meer informatie

<https://veiligthuisrr.nl/>

Internetbankieren

Een meneer van de bank belt u op. Hij vertelt dat de politie iemand heeft aangehouden die in het bezit was van uw bankgegevens. De aangehouden man heeft bovendien € 1.000 van uw rekening afgeschreven. Om te voorkomen dat meer geld wordt afgeschreven, kan de bank uw rekeningnummer blokkeren. De meneer van de bank kan dat voor u regelen. U hoeft alleen uw pincode te geven en uw bankpas af te geven aan iemand van de bank die hiervoor bij u langskomt.

Wat is internetbankieren?

Bijna alle bankzaken kunt u via internet regelen. Uit een onderzoek van de ANBO (Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen) blijkt dat twee derde van de ouderen wel eens via internet een betaling doet. Internetbankieren kan via de computer met een speciale inlogcode. Het kan ook via de mobielbankierenapp op uw telefoon of tablet. Iedere bank heeft zijn eigen manier van internetbankieren. Medewerkers van uw bank kunnen u hierover uitleg geven.

Bankieren via internet is niet verplicht. Als u liever uw bankzaken bij een vestiging van de bank regelt, is dat altijd mogelijk. Hoewel de laatste tien jaar steeds meer filialen zijn gesloten, hebben veel banken voor ouderen een speciale service. Neem telefonisch contact op met uw bank om te overleggen wat uw bank voor u kan doen.

Wat kunt u zelf doen?

Via de website van uw bank of met de mobielbankierenapp van uw bank kunt u veilig uw bankzaken regelen. Enkele tips:

Tip 1: Houd pincode en toegangscode geheim

Voor internetbankieren heeft u naast de pincode van uw betaalpas nog een toegangscode nodig. Hierdoor is internetbankieren extra beveiligd. Meestal kiest u zelf de toegangscode. Gebruik daarvoor niet een voor de hand liggende cijfercombinatie, zoals uw geboortedatum.

Tip 2: Betalen via iDEAL

Bij webshops kunt u meestal via iDEAL betalen. De website van de webshop leidt u naar de betaalpagina van uw bank. Daar logt u in zoals u altijd bij uw bank inlogt. Betalen via iDEAL is een veilige manier van betalen op internet.

Tip 3: Tikkie of online betaalverzoek is veilig

U kunt via whatsapp of een sms een betaalverzoek ontvangen. Deze diensten zijn veilig, maar wees alert: oplichters kunnen misbruik maken van deze diensten. Klik daarom nooit zomaar op een link met een betaalverzoek. Doe dat alleen als u zeker weet dat het verzoek komt van een betrouwbaar iemand. Vertrouwt u het niet? Maak het geld dan over via uw eigen internetbankierenapp, of log in op de site van uw bank.

Meer informatie

Informeer bij uw eigen bank naar services voor ouderen.

Veilig op internet

Tegenwoordig moet je op veel sites inloggen met een wachtwoord. Het is makkelijk om overal hetzelfde wachtwoord te gebruiken, maar dat is niet veilig. Het is belangrijk om verschillende wachtwoorden te gebruiken. Als u overal hetzelfde wachtwoord gebruikt, kan iemand die uw wachtwoord weet, inloggen onder uw naam op alle websites die u bezoekt.

Inloggen, accounts en wachtwoorden

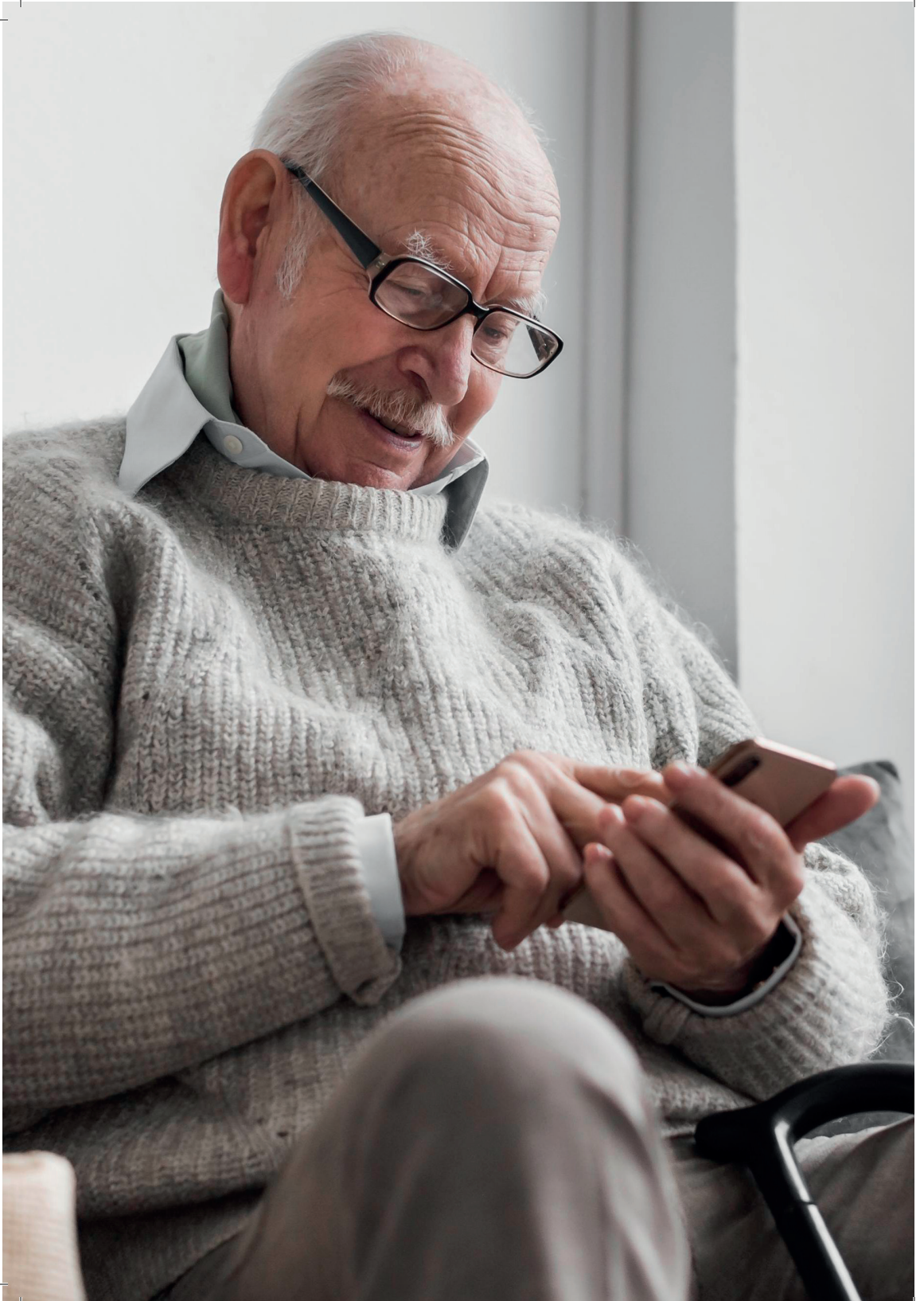
Veel zaken kunt u via internet regelen. Van het doen van onlineaankopen en het afsluiten van een abonnement, tot het doen van uw belastingaangifte en het indienen van nota's bij de zorgverzekering, bijna alles is mogelijk. Vaak gaat het via internet sneller. Bovendien is het in sommige gevallen niet eens meer mogelijk om zaken schriftelijk of via de telefoon te regelen.

In de meeste gevallen heeft u voor het regelen van dingen op een website een account nodig. De website herkent dat u een klant bent. Uw account geeft u toegang tot het deel op de site waar uw persoonlijke gegevens staan, zoals uw naam, adres en dergelijke. Een account bestaat uit een gebruikersnaam en wachtwoord. Deze gegevens tezamen geven u toegang tot de webpagina waar uw persoonlijke gegevens staan.

Waar kunt u hulp krijgen?

Wilt u graag hulp bij gebruik van uw computer, tablet of smartphone, dan kunt u contact opnemen met bijvoorbeeld:

- Bibliotheek: de bibliotheek biedt diverse activiteiten om digitale vaardigheden te verbeteren, zoals cursussen, hulp bij de belastingaangifte en digi-inloopsprekuren. Ook kunt u hier meer informatie krijgen over veilig internet gebruik;
- Unie Van Vrijwilligers Rotterdam (UVV): de UVV heeft onder meer het project Digi Maatje;
- SeniorWeb: via de website www.seniorweb.nl biedt SeniorWeb verschillende vormen van hulp, waaronder hulp aan huis bij digitale vragen.



Wat kunt u zelf doen?

Tip 1: Veilige wachtwoorden

Zorg voor een veilig wachtwoord of liever een wachtzin. Een lang wachtwoord of zin is veiliger dan een kort wachtwoord. Gebruik geen makkelijk te raden informatie, zoals een naam of geboortedatum. Gebruik het liefst voor elke website een ander wachtwoord.

Tip 2: Gebruik geen openbare wifi-netwerken

Wifi-netwerken in openbare gelegenheden zijn niet veilig. U weet niet wie er nog meer van het wifinetwerk gebruik maakt en aan wie u mogelijk onopgemerkt toegang tot uw computer geeft.

Tip 3: Maak gebruik van een wachtwoordkluis

Een wachtwoordkluis of wachtwoordmanager is een plek op internet waar u wachtwoorden kunt bewaren. De kluis is beveiligd met één veilig hoofdwachtwoord. Dit is het enige wachtwoord dat u hoeft te onthouden. Bovendien kan een wachtwoordmanager zelf veilige en unieke wachtwoorden aan u voorstellen. Enkele gratis en goede wachtwoordmanagers: Bitwarden, LastPass en KeePass.

Wat kunt u nog meer doen?

- Plak de camera op uw iPad of computer af als u de camera niet gebruikt.
- Zorg ervoor dat u updates van programma's en apps altijd installeert. Dit kunt u automatisch laten doen. Denk daarbij ook aan de laatste versie van uw virusscanner op de computer.

Meer informatie

<https://www.webwijzer.nl>

WhatsAppfraude

U krijgt een bericht via WhatsApp van een nummer dat u niet kent. Het blijkt het nieuwe nummer van uw dochter te zijn. U ziet ook haar foto boven in beeld. Ze schrijft dat ze net op het werk haar telefoon in de wc heeft laten vallen en daarom een nieuwe telefoon heeft. Ze kan nog niet internetbankieren op haar telefoon, maar moet wel vandaag de huur overmaken. Ze vraagt: "Wil jij dat doen? Dan maak ik het vanavond meteen over. Met deze link kun je betalen."

Wat is WhatsAppfraude?

De vorm van fraude in het voorbeeld heet 'vriend-in-noodfraude'. Bij vriend-in-noodfraude doet een oplichter zich voor als een bekende, vaak een zoon of dochter. Die zogenaamde zoon of dochter vraagt met een smoes om geld. Het bericht is vaak afkomstig van een onbekend 06-nummer, maar de naam en profielfoto kloppen wel. De 'bekende' stuurt het bericht vanaf een onbekend nummer, omdat zogenaamd zijn of haar telefoon kapot is of van provider is gewisseld. Deze 'bekende' vraagt om een rekening voor te schieten. Meestal is er haast bij. Vervolgens stuurt hij of zij een betaalverzoek of een link. Klikte u daarop, dan geeft u - ongewild - toegang tot uw betaalgegevens of andere privégegevens op uw computer of telefoon.

Niets om voor te schamen

Bent u slachtoffer van 'vriend-in-noodfraude'? Dan is dat om te beginnen niets om u voor te schamen. Oplichters steken veel tijd in het zoeken naar informatie over u en uw naasten om het bericht zo echt mogelijk te laten lijken. Dat doen ze bijvoorbeeld door informatie van uw Facebookprofiel te achterhalen.

Wat kunt u zelf doen?

Tip 1: Neem eerst contact op met de persoon

Bel de persoon van wie het bericht afkomstig lijkt om te controleren of het verhaal klopt. Bel niet naar het nummer waarvan het bericht komt, maar naar het nummer dat bij u bekend is. Een alternatief is even langsgaan of videobellen met deze persoon.

Tip 2: Klik nooit zomaar op een link of betaalverzoek

Hoe echt een bericht ook lijkt, klik nooit zomaar op een link met een betaalverzoek. Controleer eerst of de link van een betrouwbaar iemand komt. In het hoofdstuk 'Internetbankieren' staan tips over hoe u veilig geld kunt overmaken.

Tip 3: Sla nooit zomaar een onbekend nummer op

Krijgt u een sms of een WhatsApp van een nummer dat niet in uw contactenlijst staat? Sla dat nummer dan niet zomaar op. Doet u dat wel, dan lijkt het de volgende keer dat iemand u met dit nummer belt, alsof het een betrouwbaar nummer is, omdat er een naam bij staat.

Wat kunt u nog meer doen?

Spreek met uw vrienden en familieleden af om elkaar nooit via WhatsApp, sms-bericht of sociale media om geld te vragen.

Meer informatie

www.politie.nl/themas/whatsappfraude-vriend-in-noodfraude.html

Phishing

U ontvangt per mail een aanmaning van het Centraal Justitieel Incassobureau. In het bericht staat dat u een openstaande boete heeft en dat de betalingstermijn bijna verloopt. Om te voorkomen dat de hoogte van de boete verdubbelt, kunt u snel via de link betalen.

Wat is phishing?

Ontvangt u wel eens een valse aanmaning per sms-bericht of WhatsApp van de Belastingdienst of het Centraal Justitieel Incassobureau? Of een mailtje waarin uw bank meedeelt dat uw betaalpas bijna verloopt en u vraagt via de meegestuurde link snel een nieuwe aan te vragen? Dit zijn allemaal vormen van phishing.

Phishing is fraude waarbij oplichters 'vissen' in de digitale vijver met uw persoonlijke gegevens. Via een nepmail, WhatsApp of sms-bericht proberen zij uw gegevens te verkrijgen. Ze 'vermommen' zich als betrouwbare instanties, zoals een bank of gemeente, en vragen om persoonlijke gegevens. Als u op een link klikt of inlogt, kan de oplichter zonder dat u het merkt gegevens van uw computer of telefoon stelen.

Met deze gegevens kunnen zij vervolgens op uw naam zaken regelen, en vaak betalingen naar zichzelf overmaken.

Enkele jaren geleden vond phishing vooral via e-mail plaats. Tegenwoordig gebeurt dit steeds vaker via de smartphone. Ook worden de verhalen steeds geraffineerder.

Wat kunt u zelf doen?

Tip 1: Wees alert met geven van persoonsgegevens!

Vraagt iemand om persoonlijke gegevens? Wees dan meteen alert. Een bank zal alleen op de eigen pagina om uw inloggegevens vragen. Zij sturen nooit een link waarop u moet klikken!
En: de bank vraagt u nooit om uw pincode!

Tip 2: Wordt er meteen om actie van u gevraagd?

Bij phishing speelt de oplichter vaak in op iemands angst. U moet bijvoorbeeld snel een boete betalen om verhoging te voorkomen. Of u moet binnen enkele dagen een nieuw abonnement afsluiten om te voorkomen dat u binnenkort afgesloten wordt. Trap er niet in en neem de tijd om te beoordelen of het verzoek echt is, of vals.

Tip 3: Klik niet op een link in verdachte e-mails of sms-berichten

Klik nooit zomaar op een link in een e-mail of sms-bericht. Reageer ook niet naar de afzender. Verwijder het bericht uit uw postvak. Heeft u toch een nepmail geopend? Voer dan een virusscan uit, of laat dit doen. En informeer uw bank zo snel mogelijk.

Wat kunt u nog meer doen?

- Let op het e-mailadres: meestal lijkt de afzender echt, maar vaak is het e-mailadres onduidelijk.
- Bent u klant bij het bedrijf? Zo niet, dan is het bericht waarschijnlijk vals. Bent u wel klant, maar twijfelt u? Bel dan met het bedrijf of de instantie en vraag of het bedrijf de e-mail heeft gestuurd.
- Stuur een verdachte e-mail of bericht door naar de juiste instantie en naar de politie of de Fraudehulpdesk (valse-email@fraudehulpdesk.nl)

Meer informatie

www.fraudehulpdesk.nl

Helpdeskfraude

Een medewerker van Microsoft belt u op. Deze vriendelijke medewerker vertelt dat u een probleem heeft met uw computer. Er is namelijk een virus op terecht gekomen. Maar geen vrees; hij kan u op afstand helpen. Hij noemt een website waar u naartoe moet gaan. Daar kunt u software downloaden om het 'probleem' te verhelpen.

Wat is helpdeskfraude?

Helpdeskfraude is een vorm van oplichting via een telefonische nephelpdesk. U wordt gebeld door iemand die zich voordoeft als een medewerker van een bedrijf. Deze 'medewerker' zegt dat er een probleem met uw computer is. Veel voorkomende smoezen zijn: uw computer bevat fouten, er zit een virus op uw computer, u heeft geen officiële/legale versie van Windows, of u bent gehackt.

Een variant van deze vorm van fraude is dat u zelf belt naar een nephelpdesk. Via Google heeft u het telefoonnummer gevonden van een bedrijf dat u nodig denkt te hebben, en u heeft een nephelpdesk getroffen. U belt dan naar een oplichter zonder dat u het door heeft. Ze komen behulpzaam over, maar zijn uit op uw geld of persoonlijke gegevens.

De oplichters bieden allerlei oplossingen aan. Ze laten u bijvoorbeeld naar een bepaalde website gaan om software te downloaden. Als u hierop ingaat, hebben de oplichters toegang tot uw computer en uw online bankomgeving.

Wat kunt u zelf doen?

Tip 1: Helpdesks bellen nooit zelf op

Belt iemand van bijvoorbeeld Microsoft u op, dan heeft u te maken met een oplichter. Microsoft belt namelijk nooit op. Heeft u een nephelpdesk aan de telefoon? Hang dan meteen op.

Tip 2: Controleer altijd de contactgegevens

Het kan ook zijn dat u via internet het telefoonnummer heeft gevonden van een 'Nederlandse klantenservice', zogenaamd van Dell, Gmail, Yahoo of een ander groot bedrijf. Of u ziet op uw computer plotseling een 'pop-up'-scherm waarop staat dat u met een klantenservice moet bellen. Ook dan kunt u met oplichters te maken hebben.

Tip 3: Vraagt een onbekende je iets te downloaden?

Download nooit zomaar iets op uw computer of tablet als iemand die u niet kent dat vraagt.

Wat kunt u nog meer doen?

Vertrouwt u het niet? Als u denkt dat u toegang heeft gegeven aan een helpdeskoplichter, zet dan de besmette computer uit en neem direct contact op met uw bank en met de politie. En meld het bij de Fraudehelpdesk.

Meer informatie

<https://www.politie.nl/aangifte-of-melding-doen/aangifte-van-helpdeskfraude.html>

<https://www.fraudehelpdesk.nl/campagnes/campagne-nephelpdesks/>

<https://decyberwacht.nl/oplichting-fraude-blogs/helpdeskfraude-in-praktijk/>

Belangrijke telefoonnummers

Politie, Ambulance en Brandweer	
<ul style="list-style-type: none">▪ Spoed▪ Voor doven en slechthorende	112 0900-8112
<ul style="list-style-type: none">▪ Geen spoed of melding doen bij politie▪ Voor doven en slechthorende	0900-8844 0900-1844
<ul style="list-style-type: none">▪ Meld Misdad Anoniem om anoniem te melden of aangifte te doen	0800-7000
Fraudehelpdesk	
<ul style="list-style-type: none">▪ Voor advies of melden bij een vermoeden van oplichting	088-7867372
Bankpas blokkeren	
<ul style="list-style-type: none">▪ Bankpassen Meldcentrale (algemeen nummer)▪ Uit buitenland▪ Of rechtstreeks via uw eigen bank (noteer hier het telefoonnummer van uw bank)	0800-0313 0031 88-3855372
Veilig thuis	
<ul style="list-style-type: none">▪ Voor advies en hulp bij een vermoeden van financieel misbruik of mishandeling	0800-2000

Uitgave van:
Gemeente Rotterdam, Directie Veiligheid

Publicatiedatum:
maart 2021

Meer informatie:
www.rotterdam.nl/wonen-leven/ouder-worden

Telefoonnummer:
14010

