

België - Belgique
P.B.
Leuven 1
BC 4192

Ouderenweek 2004

van 15 tot 21 november

**VEILIGHEID
EEN BASISRECHT!**



Vlaams Ouderen Overleg Komitee vzw
Koningsstraat 136
1000 Brussel

OOK-Actueel
Verantwoordelijke uitgever: Jul Geeroms
Afgiftekantoor Leuven 1
P 209987
Speciaal nummer

Inhoud

Voorwoord	1
(On)veiligheid door de bril van de wetenschap	2
Knelpuntenwandeling	16
Bewoners van serviceflats, rusthuizen en woon-en zorgcentra werken mee aan een veilige omgeving	18
Voorbeeld knelpuntenwandeling	19
Andere mogelijke activiteiten	23
Veilig in het technologisch verkeer: van muurbankieren tot surfen op het net	25
Betaal- en kredietkaarten: liever rijk dan kwijt?	29
Kopen op het internet	31
Tips	34
Nuttige telefoonnummers en adressen	41
De leden van het OOK	42

Voorwoord

De ouderenweek wordt telkens de derde volle week van november ingericht. Het is een traditionele feestweek. Ouderen worden overal in de kijker gezet. Rusthuisbewoners krijgen bloemen. Kinderen en kleinkinderen vieren de grootouders. Ouderenorganisaties zetten evenementen en vieringen op. Het OOK wil van deze week gebruik maken om een beetje verder te gaan. Omdat het een uitdaging is en blijft om een samenleving te scheppen die voor iedereen, jong en oud, de moeite waard is en blijft, wordt een thema gekozen dat een maatschappelijke waarde inhoudt.

Met welgekozen en niet altijd gemakkelijke thema's wil het OOK plaatselijke ouderenverenigingen, adviesraden, OCMW's, dienstencentra, rusthuizen en alle organisaties die voor en met ouderen werken, ertoe aanzetten om tijdens deze week wat langer stil te staan bij hete hangijzers in het ouderenwerk. Het OOK geeft zelf ook voorzetten en suggesties voor plaatselijke initiatieven.

Naar aanleiding van het rapport over de (on)veiligheid van de Koning Boudewijnstichting en omdat veiligheid een thema is dat gevoelig ligt bij ouderen, doordat velen in een fysiek zwakkere positie staan en/of alleenstaande zijn, kozen ook wij voor dit thema met als slogan:

VEILIGHEID, EEN BASISRECHT!

Door kleine maatregelen kan je soms heel wat verbeteren. Door in eerste instantie zelf te proberen iets te ondernemen, kan je de onveiligheid verminderen. De projecten hoeven niet noodzakelijk tot grote acties te leiden. De bedoeling is te sensibiliseren, samen na te denken en kleine acties op touw te zetten. Vele kleine projecten geven samen een groot resultaat. Het gaat er om dingen te doen die het leven aangenaam maken.

Het zich veilig voelen in de buurt waar men woont, kan gewoon liggen aan het opnemen tegen het vandalisme, het sluikestorten en de verloedering. Zo kan men een bijdrage leveren tot een aangename leef- en woonomgeving. Tegelijkertijd wordt de veiligheid positief beïnvloed.

De rol die ouderenorganisaties in deze kunnen vervullen, is niet te onderschatten. Door plaatselijk een goede samenwerking tussen de organisaties en de adviesraden te bewerkstelligen, kan er heel wat tot stand komen.

Zodoende kan ook het OOK, dat steunt op de inbreng van de deelnemende organisaties en instellingen, de stem van de ouderen laten horen.

De Smet Goddie
voorzitter

(On)veiligheid door de bril van de wetenschap

1. Inleiding

Onveiligheid en het gevoel van onveiligheid doorkruisen ons leven op verschillende manieren.

We ervaren dat het drukrazende verkeer de wegen en steden onveilig maakt.

Inbraken in woningen of auto's en diefstal van portefeuilles behoren tot de dagelijkse realiteit. We horen het relaas van overvallen op winkels, banken en postkantoren, homejacking of carjacking.

Met verhalen over vandalisme op parkings of in de straten kunnen dikke boeken volgeschreven worden.

Verloedering zorgt dat mensen zo snel mogelijk achter de bescherming van hun gevel verdwijnen.

Seksueel misplaatst gedrag brengt België in het nieuws en richt bij de betrokkenen levenslange schade aan.

Moderne systemen zorgen voor comfort, maar introduceren ook de computercriminaliteit en de bankkaartfraude.

Een gasontploffing of op kleinere schaal een gaslek, kan heel wat leed teweeg brengen.

Aardbevingen en overstromingen treffen grote bevolkingsgroepen.

Geweld in de familie en op wereldschaal komen als blikvangers in het nieuws.

Afhankelijke ouderen worden gedwee omdat ze bang zijn voor huisgenoten of verzorgers.

Affiches om te waarschuwen tegen gauwdieven, worden aan markten opgehangen. Ook in de stations wordt geïnformeerd als gauwdieven gesignaleerd zijn.

Kranten, radio en TV brengen al dit soort onheilsberichten. Nare gebeurtenissen gaan vlot van mond tot mond. Cijfermateriaal over onveiligheid dat de politici of de politie vrijgeven, stemt niet overeen. We lezen zowel hoera-berichten als owee-berichten.

Moeten we als reactie op dit alles in onze schelp kruipen om niet meer te kunnen genieten van een avondje theater, de auto thuis laten omwille van de verkeersdoden, indrukwekkende en kostelijke veiligheidsmaatregelen nemen in onze privé-woning, enz.?

(On)veiligheid maakt ook het onderwerp uit van wetenschappelijke studies. Het is interessant om na te gaan of de onderzoekers tot dezelfde bevindingen komen als wat de media en de politici verkondigen.

Hieronder brengen we de resultaten van wetenschappelijk onderzoek dat (on)veiligheid vanuit verschillende invalshoeken belicht. Vanuit internationaal en Vlaams onderzoek komen verwachte maar ook verrassende resultaten naar voor.

2. Onveiligheid(sgevoelens): wat ?

Uit een recente literatuurstudie (Universiteit Gent) blijkt dat onveiligheid een complex probleem is, dat bestaat uit verschillende aspecten. Vanuit criminologische hoek wordt een onderscheid gemaakt tussen kleine criminaliteit en overlast, georganiseerde criminaliteit, zware criminaliteit, onveiligheidsgevoelens en rampen.

De literatuurstudie toont aan dat de verschillende aspecten van (on)veiligheid verbonden zijn met specifieke plaatsen. Zo blijken grootsteden meer kleine criminaliteit en overlast te kennen dan kleine steden.

In een eerder gevoerd onderzoek (Lucas K.U.Leuven) naar het voorkomen van geweld bij thuiswonende ouderen, wordt onderscheid gemaakt tussen fysieke mishandeling, seksueel misbruik, psychisch geweld en financieel misbruik. Onveiligheidsgevoelens bij ouderen omvatten alle angstgevoelens die verband houden met misdrijven: de angst om bestolen te worden, de angst om mishandeld te worden,... Het onderzoek onderscheidt persoonsgerichte onveiligheidsgevoelens (het zich lijfelijk door iemand bedreigd voelen) en niet-persoonsgerichte onveiligheidsgevoelens (diefstal of beschadiging van goederen).



POLITIE ARRESTEERT GOED GEORGANISEERDE BENDE RAMKRAKERS

3. Hoe onveilig voelen we ons ?

Voor de 'Veiligheidsmonitor' wordt om de 2 jaar een telefonische enquête gevoerd. 6.000 mensen worden bevraagd over buurtproblemen, onveiligheid, slachtofferschap en contacten met de politiediensten.

De enquête wordt afgenomen bij personen vanaf 15 jaar.

Voor wat betreft de buurtproblemen wordt aan de ondervraagden een aantal situaties voorgelegd. Er wordt gevraagd voor elk van de situaties op een schaal aan te geven in hoeverre ze als probleem in de buurt worden ervaren. Als meest voorkomende buurtproblemen worden genoteerd: een onaangepaste snelheid in het verkeer en agressief rijgedrag naast de inbraken in woningen.

29% van de ondervraagden vindt de onaangepaste snelheid in het verkeer een groot probleem. Inbraak in woningen wordt door 28% van de ondervraagden als groot buurtprobleem aangeduid. Tenslotte geeft 27% het agressief verkeersgedrag aan als een groot buurtprobleem.

Er is wel een verschil aangetoond in functie van het gebied: Wallonië (40%) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (35-40%) lijken vaker met deze 3 voorgaande problemen te kampen te hebben dan Vlaanderen (20%).

Geweld, overlast door jongerenbendes en druggebruik worden zelden (7 à 10%) als problematisch ervaren.

Voor wat betreft het zich onveilig voelen, wordt aan de personen gevraagd op een angstschaal aan te duiden in welke mate men zich onveilig voelt. Het percentage personen dat op de angstschaal 'altijd onveilig' aanduidt, is sedert 1997 niet betekenisvol geëvolueerd (van 3,18% in 1997 naar 2,68% in 2002).

Ook hier blijkt na het invullen van deze schaal, dat men zich in Vlaanderen minder onveilig voelt dan in Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In Wallonië wordt geschat dat de helft van de inwoners zich zelden of nooit onveilig voelt. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gaat deze bewering op voor 46% van de bevraagden. In Vlaanderen voelt 68% zich zelden of nooit onveilig.

Voor wat betreft het slachtofferschap blijven de cijfers gelijklopend, er doet zich geen stijging voor zoals de berichten laten uitschijnen.

De aangiftes van de inbreuken waarbij een PV wordt opgesteld, verschillen wel naar gelang hun aard. Er is een duidelijk verschil tussen het voorkomen van schade aan wagens (39%) en vernieling van woningen (18%) en inbraken (met diefstal) in de woning (7%). De schade aan wagens (24%) en vernielingen (28%) worden nog steeds zelden gemeld aan de politie. Inbraken (90%) worden vaker dan voorheen gemeld aan de politie. Vooral de aangifte van de inbraken (met opstellen van een PV) in de woning is gestegen tussen 2000 (74%) en 2002 (84%).

Een duidelijke meerderheid van de burgers tenslotte is tevreden over de kwaliteit van het werk van de politiediensten. Maar ook hier blijkt een verschil tussen Vlamingen (85%), Walen (80%) en Brusselaars (75%); Vlamingen zijn meer tevreden over het politie-optreden.

Onderzoek van het Centrum voor Bevolkings- en Gezinsstudies bij 2.500 Vlaamse thuiswonende ouderen toont aan dat er een duidelijk verschil is tussen het veiligheidsgevoel overdag en 's avonds. 88 % van de ouderen voelt zich veilig overdag om te wandelen of boodschappen te doen. Dit aantal daalt tot 66% dat zich 's avonds veilig voelt buiten op straat of in de eigen buurt. Volgens dit onderzoek zijn de belangrijkste factoren die dit bepalen: de woonplaats, de leeftijd en het geslacht. In grote steden voelt 78% van de ouderen zich overdag veilig op straat. In steden met minder dan 20.000 inwoners stijgt dit aantal tot 93%. Dezelfde trend merkt men voor het veiligheidsgevoel 's avonds: in grote steden voelt 41% van de ouderen zich veilig op straat. In kleinere steden bedraagt dit percentage 76%.

Ouderen zijn in eerste instantie bang om slachtoffer te worden van een inbraak in hun woning, gevolgd door de angst dat de auto gestolen wordt. Op de derde plaats komt de angst om beroofd te worden van hun portefeuille of handtas. In de laatste vijf jaar was 11% van de ouderen het slachtoffer van inbraak of poging tot inbraak in hun woning. Op de tweede plaats komen de diefstal van de auto of een poging daartoe en de beroving op straat (6 tot 7%).

Uit het boven vernoemde onderzoek bij thuiswonende ouderen blijkt ruim 20% van de ouderen enkel last te hebben van niet-persoonsgerichte onveiligheidsgevoelens, terwijl bijna de helft van de ouderen te kampen heeft met een combinatie van zowel persoonsgerichte als niet-persoonsgerichte onveiligheidsgevoelens. Opmerkelijk hierbij is dat oudere vrouwen angstiger zijn voor misdrijven die tegen hun persoon gericht zijn dan oudere mannen.

4. Voelen ouderen zich onveiliger dan jongeren ?

Uit onderzoek naar de onveiligheidsgevoelens in Vlaanderen (VUB) blijkt dat de gevoelens van onveiligheid toenemen met het ouder worden. Enkele voorbeelden ter illustratie:

Het scherpste verschil tussen jongeren en 75-jarigen zit in de beoordeling van de onveiligheid voor kinderen die zich alleen op de straat bevinden: 8 op 10 van de 75-jarigen vindt het echt te onveilig om kinderen alleen op straat te laten. Mogelijk is het toegenomen verkeer in vergelijking met hun jeugd jaren een beangstigende factor. Ook de verhalen over criminaliteit en misdaad beangstigen de grootouders om hun kleinkinderen alleen op straat te laten lopen.

's Avonds is volgens 82% van de ouderen meer voorzichtigheid nodig op straat terwijl slechts 58 % van de adolescenten dit aangeeft. Eenzelfde verschijnsel merkt men bij het beamen van een hogere onveiligheid op straat gedurende de laatste 10 jaar.

7 op 10 van de 75-jarigen vindt een alarmsysteem geen overbodige luxe.

's Avonds of 's nachts doet 3 op 4 van de 75-jarigen de deur niet open als er gebeld wordt.

En de helft van de ouderen durft het huis niet onbewaakt achterlaten als ze met vakantie gaan.

5. Hoe kan dat gevoel van onveiligheid verklaard worden ?

Literatuuronderzoek (Universiteit Gent) toont aan dat de oorzaken van criminaliteit, overlast, misdrijven, ... op verscheidene manieren verklaard kunnen worden. Omdat het om verschillende types en soorten van onveiligheid gaat, is dit eigenlijk niet verwonderlijk.

Kleine criminaliteit en overlast hebben geen eenduidig verband met sociale achterstelling en (kans)armoede. Ook het verband met etnische afkomst is bijzonder omstreken. Verder blijkt dat de georganiseerde criminaliteit opvallend in de kijker gezet wordt maar dat het onderzoek naar de oorzaken ervan flinke hiaten vertoont.

Groepen van vreemde herkomst voelen zich over het algemeen onveiliger dan autochtonen. De verklaring ligt in het feit dat de cultuur, levensstijl en taal voor hen na jaren nog altijd vreemd blijven. Dit brengt ook een beperktere vertrouwdheid met de mensen uit de buurt met zich mee.

Er is een vrij grote consensus over de invloed van soortgenoten, opvoedingspraktijken en eenoudergezinnen i.v.m. kleine criminaliteit en overlast. Zelf weinig vat hebben op de eigen levenssituatie (lage zelfcontrole) en de invloed van de woonomgeving (een verpauperde buurt) hebben geen rechtstreeks verband met kleine criminaliteit en overlast.

Bij zware criminaliteit situeren de meeste verklaringen zich op het niveau van de persoon van de dader.

Bij het onderzoek naar onveiligheidsgevoelens komt de volgende paradox naar voor: wie tot een groep behoort die minder risico loopt slachtoffer te worden, ontwikkelt toch sterke onveiligheidsgevoelens. Vele onderzoeken geven aan dat geslacht en leeftijd de belangrijkste factoren zijn in verband met onveiligheid. Maar ook de media en de woonomgeving beïnvloeden het zich al dan niet onveilig voelen.

Bij rampen moet een onderscheid worden gemaakt tussen de rampen veroorzaakt door een menselijke fout of een natuuroorzaak.

Onderzoekers (VUB) halen verschillende argumenten aan om het gevoel van onveiligheid te verklaren. Hieronder worden deze naast elkaar geplaatst.

Literatuuronderzoek toont aan dat er geen eenduidig verband is tussen slachtofferschap en onveiligheidsgevoelens. Het feit dat men ooit slachtoffer was, heeft enkel een zwak effect op het zich onveilig voelen.

Onveiligheidsgevoelens scoren hoger in verstedelijkte en verloederde buurten waar weinig steun van de politie wordt ervaren.

De sociale samenhang tussen de mensen is doorslaggevend. Dit betekent dat mensen die zich betrokken voelen bij hun buurt en omgeving, minder gevoelens van onveiligheid hebben. Ook de mensen die zich inzetten voor hun buurt en veel contact hebben, voelen zich minder onveilig.

De communicatie, en meer bepaald de informatie vanuit de massamedia (krant, radio en TV), heeft invloed op het ontwikkelen van onveiligheidsgevoelens.

De vraag stelt zich of de gevoelens van onveiligheid niet zozeer een reactie zijn op criminaliteit, maar eerder ingebed zijn in een vaag gevoel van maatschappelijk onbehagen. Onzekerheid over de maatschappelijke evolutie, de eigen plaats niet vinden,

de evolutie niet begrijpen, wordt geprojecteerd op angst en misdaad en zijn zo de bron van onveiligheidsgevoelens.



HET PERSONEEL VAN HET OPENBAAR VERVOER IS ZEER BLIJ
MET DE EXTRA BEVEILIGING.

5.1. Slachtofferschap

In vergelijking met personen die nooit slachtoffer waren, voelen personen die wel ooit slachtoffer waren van een misdaad of een crimineel feit zich nauwelijks meer onveilig. Daartegenover worden de angstgevoelens van de mensen uit de sociale omgeving van een slachtoffer aangewakkerd. Ook informatieverstrekking en het informeel verhaal van mens tot mens werken meer angst in de hand bij de mensen uit het sociaal netwerk. De kwetsbaarheid vergroot tevens als iemand zich identificeert met het slachtoffer, 'het kon ook mij overkomen zijn'.

5.2. Kwetsbaarheid voor misdaad

Hier kunnen we een onderscheid maken tussen fysieke en sociale kwetsbaarheid. Fysieke kwetsbaarheid betekent: niet de kracht, de lenigheid of de snelheid hebben om zich te verdedigen, maar ook een langere genezings- en hersteltijd nodig hebben na een fysiek letsel.

Sociale kwetsbaarheid duidt op het gebrek aan middelen en mensen om bij eventueel slachtofferschap opvang te hebben zodat een aanval moeilijker te boven wordt gekomen.

Drie groepen zijn meer kwetsbaar voor misdaad en hebben daardoor meer onveiligheidsgevoelens, nl. vrouwen, ouderen en kansarmen. Bij ouderen gaat het vooral om fysieke kwetsbaarheid, terwijl kansarmen een hogere sociale kwetsbaarheid kennen.

5.3. Onveiligheidsgevoelens die verband houden met het geslacht brengen een paradox aan het licht: vrouwen voelen zich onveiliger, maar worden minder dan mannen het slachtoffer van een misdaad. Volgens sommige vrouwen zou dit te wijten zijn aan fysieke kenmerken waardoor ze zich minder gemakkelijk kunnen verweren.

Daarnaast wordt ook gewezen op de traditionele beeldvorming en rollen. Vrouwen zijn cultureel gecodeerd als kwetsbaar, mannen als brutaal. De media brengen vrouwen vaker als slachtoffer in beeld, terwijl mannen geportretteerd worden als stoere bandieten. Als vrouwen zich meer zien passen in de categorie van slachtoffer zoals deze o.a. door de TV frequenter wordt aangegeven, ontwikkelen ze meer onveiligheidsgevoelens.

Tenslotte speelt de opvoeding een belangrijke rol. Angst kan aangeleerd worden. Kinderen kunnen voor bepaalde situaties bevreesd zijn omdat ze dat in hun opvoeding geleerd hebben. Ouders treden vooral beschermend op tegenover hun dochters waardoor de meisjes zich van hun kwetsbaarheid bewust worden. Mannen zijn vaker angstvallig bezorgd voor hun vrouw en treden gemakkelijk waarschuwend en beschermend op, wat bij de vrouw een grotere waakzaamheid aanscherpt.

5.4. Naast de vrouwen wordt ook bij oudere mensen de onveiligheidsparadox geconstateerd: zij zijn minder het slachtoffer van misdaden, maar vrezen die meer dan de jongere bevolkingsgroepen.

Door een afname van de kracht en de verweermogelijkheden, een achteruitgang van het zicht en het gehoor, een stroeve bewegingsvrijheid enz. verhoogt de fysieke kwetsbaarheid. Na een eventuele aanval is de genezings- en recuperatietijd langer; de gevolgen wegen dus zwaarder door. Ouderen vrezen ook hun mobiliteit en onafhankelijkheid te verliezen.

Bovendien zijn ouderen ook sociaal kwetsbaar: ze beschikken over minder financiële middelen om zich te beschermen en een eventuele aanval te boven te komen.

In een uitgebreid onderzoek (K. U. Leuven) komt men tot de vaststelling dat ouderen en dan voornamelijk oudere vrouwen zich naar alle waarschijnlijkheid meer zorgen maken over hun veiligheid. Maar ook de ouderen die financieel minder bemiddeld zijn of onlangs slachtoffer werden van één of ander misdrijf kunnen tot deze groep gerekend worden. Tenslotte wijst men ook op het feit dat de ouderen die sociaal geïsoleerd zijn, niet op een netwerk kunnen terugvallen of die de toekomst somber inzien, zich onveiliger voelen.

Evenals bij vrouwen vertalen andere auteurs het voorkomen van onveiligheidsgevoelens bij ouderen als een gevolg van culturele en maatschappelijke codering. Dit fenomeen komt zowel uit de media, als uit de arbeidswereld en de publieke opinie, waarbij men een negatief beeld over ouderen toont omwille van de leeftijd (ageism). Verouderen wordt verbonden met fysiek en geestelijk verval, inactiviteit en vereenzaming. De media brengen een portret van de ouderen in de rol van passieve en kwetsbare slachtoffers. Door deze voortdurende en herhaaldelijke negatieve stereotypering, gaan ouderwordende mensen zich naar dit beeld gedragen. Dit kan zelfs leiden tot de opvatting dat ze in de huidige kennismaatschappij niets meer te bieden hebben. Hierdoor kunnen ouderen het gevoel krijgen dat ze geen controle meer hebben over hun omgeving en deze niet meer begrijpen. Dit op zich kan aanleiding geven tot onzekerheid, machteloosheid en gevoelens van onveiligheid.

5.5. Tengevolge van een hogere sociale kwetsbaarheid zouden ook kansarmen zich onveiliger voelen.

Onderzoekers wijzen er op dat deze sociale kwetsbaarheid uit een samenspel van verschillende factoren volgt. Door een gebrek aan financiële middelen kan men zich minder goed beveiligen of beschikt men niet over een veilige inboedel. Men kan zich minder goed laten verzekeren of laten verzorgen. Sociaal zwakke mensen hebben minder ondersteunende sociale netwerken en wonen vaker in een minder welvarende wijk. Daartegenover veronderstellen de onderzoekers dat mensen die een hoger inkomen hebben meer zekerheid hebben omwille van een hogere status en als doorslaggevend element een hogere opleiding. Zij hebben het gevoel dat ze meer greep hebben op hun leven. Een hogere opleiding geeft meer hoop op een goede toekomst en brengt meer maatschappelijke zekerheid. Deze categorie mensen heeft troeven in handen om zich minder machteloos te voelen. Greep hebben op de eigen situatie werkt als een buffer tegen gevoelens van onveiligheid.

5.6. In welke buurten is de onveiligheid groter?

In de studies over onveiligheid komen buurtkenmerken aan bod. Daarbij worden materiële kenmerken van een buurt gekoppeld aan de sociale samenhang. Stedelijke omgevingen zijn gekenmerkt door meer eenzaamheid en minder sociale controle dan plattelandsgemeenten. De bewoners hebben minder sociale contacten in hun omgeving waardoor er minder binding (sociale cohesie) is met elkaar. Deze situatie geeft aanleiding tot een hogere criminaliteit en tot hogere onveiligheidsgevoelens. Toch blijkt de verstedelijking niet zoveel verschil te maken in onveiligheidsgevoelens bij bewoners van de stad en het platteland. Dit is de consequentie van het meer afgelegen van elkaar wonen in plattelandsgemeenten.

Verloedering of een slecht onderhoud van de buurt speelt een rol in de onveiligheidsgevoelens. Leegstaande huizen, gebroken ramen, graffiti, sluikstorten, e.d. geven aan de buurt een uitdrukking van verval. Anderzijds kenmerken lawaaierige en rondtoerende jongerenbendes, daklozen, bedelaars, enz. een buurt als 'onaangenaam'. Mensen associëren materieel en sociaal verval met criminaliteit waardoor ze zich onveiliger voelen in die buurt. Dit kan ook de eigen buurt zijn. Het geeft een gevoel van onbehagen. Het zich onveilig voelen verschilt naargelang de manier waarop de persoon op de fysieke en sociale toestand focust, met welke bril de situatie bekeken wordt. Een negatieve, klagerige instelling zal zwartgallig de onveiligheid uitvergroten. Een open geest zal meer realistisch kijken en evoluties zien, zowel positief als negatief.

Mensen die ergens graag wonen en tevreden zijn over de buurt waar ze wonen, voelen zich veiliger. Toch is het verschil niet zo groot met mensen die minder tevreden zijn over de woonomgeving.

5.7. Tevredenheid over het politieoptreden in de omgeving waarborgt eveneens een groter gevoel van veiligheid.

Als de politie de buurt bescherming biedt, als er gereageerd wordt in geval zich problemen voordoen, bij een efficiënte aanpak en als de wijkagent een aanspreekpunt is, wordt een goed beeld van de politie gevormd en is er vertrouwen.

5.8. De wisselwerking tussen sociale integratie en (on)veiligheidsgevoelens.

De kenmerken van een buurt, samen met het geïntegreerd zijn in de directe omgeving en de bredere maatschappij drukken de gevoelens van onveiligheid.

Integratie en cohesie in de buurtgemeenschap kan ontstaan door betrokken te zijn in verenigingen, door allerlei netwerken onder burens, door frequente contacten. Sociaal geïntegreerd zijn, geeft een gevoel van vertrouwdheid. Het gevolg van zulke integratie en cohesie is dat de buurtbewoners zich veiliger voelen. Vooral het vrijwilligerswerk binnen een vereniging drukt de onveiligheidsgevoelens. Enkel lidmaatschap blijkt slechts een beperkte invloed te hebben.

Anderzijds voelen de mensen die niet bij hun eigen buurt betrokken zijn, die niet om hun buurt geven, zich onveiliger.

Voor ouderen is het ontmoeten van familieleden een belangrijke factor die de gevoelens van onveiligheid doet dalen. In tegenstelling tot de jongere generaties heeft het contact met vrienden minder invloed.

Vrijtijdsbesteding buitenshuis vermindert eveneens het onbehaaglijk gevoel van onveiligheid. Buiten komen en merken dat men niet steeds geconfronteerd wordt met criminaliteit, zorgt er voor dat de werkelijkheid realistischer wordt ingeschat, waardoor men zich veiliger zal voelen.

Er is dus een wisselwerking tussen integratie en het zich veilig voelen. Wie eenzaam is of weinig sociale contacten onderhoudt, voelt zich onveiliger. Eigenaardig genoeg kan dit ook andersom werken. Mensen die zich onveilig voelen, blijven liever binnenshuis en raken zo geïsoleerd. Door deze afgeslotenheid kan er geen goed beeld gevormd worden van wat in de samenleving gebeurt en nemen de onveiligheidsgevoelens toe.

Nog een andere mogelijkheid is dat via de vele contacten en de betrokkenheid bij de problemen in de buurt de onveiligheidsgevoelens toenemen doordat men allerlei aan de weet komt (indirect slachtofferschap).

Ook hier komen de onderzoekers voor een schijnbare tegenstrijdigheid. Een hogere buurtbetrokkenheid kan samen gaan met hogere onveiligheidsgevoelens. Wanneer men zich zorgen maakt of zich mee verantwoordelijk voelt voor de problemen in de buurt, kan men zich minder veilig voelen. Ook het signaleren van problemen en het helpen bij het oplossen van problemen kan de onveiligheidsgevoelens in de hand werken. Wanneer mensen zich minder veilig voelen, kan dit ertoe leiden dat ze buurtacties opzetten.

Samenvattend kunnen we zeggen dat sociale isolatie leidt tot gevoelens van onveiligheid. Doch, ook een hoge mate van sociaal contact kan in sommige gevallen de onveiligheidsgevoelens aanscherpen.

5.9. De rol van de media

In de studies naar gevoelens van onveiligheid wijst men op de rol van de media. Onveiligheidsgevoelens komen niet alleen voort uit slachtofferervaringen, maar kunnen zich ook verspreiden door erover te praten met familie, vrienden en burens. Daarbij gaat het niet alleen om het praten over hetgeen men zelf als slachtoffer heeft meegemaakt, maar ook over hetgeen men bijvoorbeeld op de televisie gezien heeft.

Vele onderzoekers merken een relatie tussen de massamedia en onveiligheidsgevoelens. Deze relatie kenmerkt zich mogelijk door een zelfaanzwengelend karakter. Mensen die zich niet veilig voelen, blijven meer thuis en kijken meer TV. Doordat zij meer naar misdaaddrama en misdaadnieuws kijken, wakkeren ze de eigen onveiligheidsgevoelens aan.

Het aantal uren TV kijken en radio beluisteren, de commerciële media volgen, het lezen van meer populaire kranten of de roddelpers doen de onveiligheidsgevoelens eveneens toenemen. De voorkeur voor de commerciële media (VTM, VT4, Het Laatste Nieuws, Radio contact, enz.) heeft het sterkst effect op een toename van de onveiligheidsgevoelens. Een meer populaire en sensationele berichtgeving, waarbij mensen meer stereotiep worden voorgesteld (vrouwen en ouderen als hulpeloos en kwetsbaar) draagt bij tot hogere onveiligheidsgevoelens. Zelfs de lokale berichtgeving werkt de onveiligheidsgevoelens in de hand.



5.10. Maatschappelijke onzekerheden

Onveiligheidsgevoelens worden ook wel geduid in de context van de veranderende samenleving. Onze huidige maatschappij wordt gekenmerkt door vooruitgang en een uithollen van traditionele normen. Deze maatschappelijke ontwikkelingen bieden het individu enerzijds meer vrijheid en mogelijkheden, maar anderzijds kunnen ze leiden tot een toenemende en beklemmende onzekerheid. Vooral wie zich niet kan aanpassen aan de maatschappelijke veranderingen voelt zich onzeker. Men heeft het gevoel niet meer mee te kunnen. Dit leidt tot een verlies aan houvast en geeft aanleiding tot bezorgdheid. Men is onzeker over de eigen toekomst; men voelt als het ware de vaste

grond onder de voeten verdwijnen. Onveiligheidsgevoelens kunnen dan gezien worden als een vertaling van een vaag gevoel van onbehagen en onwelzijn in de bredere maatschappelijke context.

6. Aanpak van de onveiligheidsfenomenen – Wat werkt, wat werkt niet.

Uit literatuurstudie (Universiteit Gent) blijkt dat georganiseerde en zware criminaliteit sterk repressief worden aangepakt. De aanpak van georganiseerde criminaliteit is gericht op het feit en op de dader(s). Zware criminaliteit wordt meestal klassiek feitgericht aangepakt. Tegenwoordig wordt voor deze fenomenen een meer integrale en geïntegreerde aanpak bepleit.

Kleine criminaliteit, overlast, onveiligheidsgevoelens en rampen worden in eerste instantie preventief benaderd. Voor wat betreft kleine criminaliteit en overlast zijn er vrij goede bewijzen van het positief effect van de interventies.

6.1. Wat werkt niet of onvoldoende?

Een korte opsluiting in een zwaar beveiligde instelling van een persoon die een crimineel feit pleegde, biedt geen garantie dat de dader na zijn snelle vrijlating geen strafbare feiten meer zal plegen.

Hard optreden tegen ernstige recidivisten (personen die hervallen in hun misdrijfgedrag) levert geen resultaat op.

Resocialisatieprogramma's die niet sterk gestuurd zijn, schieten tekort om het probleem van de delinquent op te lossen.

Intensief gesuperviseerde voorwaardelijke invrijheidstelling blijkt geen of onvoldoende effect te hebben nadien. Huisarrest met elektronisch toezicht blijkt ook niet de gewenste resultaten op te leveren.

Verhoogde bewaking in de buurt van een delinquent lost het probleem niet op.

Een ongenueanceerde vraag naar 'meer blauw op straat' is niet rationeel.

Een uitbreiding van het politiekorps zonder duidelijke taakaanduiding is niet meer dan een financiële aderlating.

Jongeren arresteren voor onbenullige feiten werkt enkel meer weerstand en meer moeilijkheden in de hand.

Buurtwachten blijken helemaal geen oplossend effect te hebben.

De buurtinformatienetwerken (BIN) zijn nog niet wetenschappelijk gecontroleerd op hun resultaten.

Samenvattend kan worden gezegd dat blinde 'harde' maatregelen slechts uitzonderlijk werken.



DE BURGERWACHT VERSCHERPT HAAR POLITIE CONTROLES.

6.2. Wat werkt wel?

Een goed begeleide en een gestructureerde aanpak van mensen die criminele feiten pleegden, heeft een positief effect.

Een gemeenschappelijke therapie met drugsdelinquenten in de gevangenis, met opvolging van de persoon na de invrijheidsstelling is een aanpak met een positief resultaat zowel voor de persoon in kwestie als voor de maatschappij.

Behandeling van (lichte) zedendelinquenten buiten de gevangenis helpt de persoon in kwestie uit zijn probleemgedrag te komen.

Beroepstraining geeft een invullend levensperspectief voor de periode na de gevangentijd en een herwaardering van de eigen persoon als een mens die zichzelf positief kan manifesteren in een vrije maatschappij. Werken buiten de gevangensmuren werpt positieve vruchten af.

Het opsluiten van voortdurende meervoudige delinquenten komt naar voor als een noodzakelijkheid.

Om onveiligheidsgevoelens te verminderen, blijkt een consequent gemeenschapsgericht probleemoplossend politieoptreden op probleemlocaties een noodzaak te zijn. Hoewel de buurtbewoners zich minder onveilig beginnen te voelen, loopt het criminaliteitsniveau niet steeds terug. Het probleem is het blijven aanhouden van de goede aanpak. Dit betekent zoveel als 'een werk van lange adem'.

Het resultaat van programma's voor jongeren, welke geleid worden door vrijwilligers die als rolmodel fungeren, is nog niet gekend.

7. Conclusie

Onveiligheidsgevoelens houden weinig of geen verband met het feit of iemand al dan niet het slachtoffer was van een misdaad of een crimineel feit. Het blijkt zelfs dat criminaliteit in bepaalde gevallen niet eens de hoofdoorzaak is van onveiligheidsgevoelens. Hiervoor kan men ook andere factoren aanhalen als sluikestorten, rondhangende jongeren, dronkemannen, verkrotting en zelfs hondenpoep.

Het bestrijden van misdaad alleen zal de onveiligheidsgevoelens niet doen afnemen. Wellicht biedt een combinatie van verschillende acties de meeste kans op slagen in het verminderen van de onveiligheidsgevoelens.

Op de vraag wie zich onveilig voelt, besluiten onderzoekers (VUB) dat het vooral gaat om personen die één of meer van de volgende kenmerken hebben: fysiek kwetsbaar zijn, weinig vrijetijdsactiviteiten buitenhuis ondernemen, een voorkeur voor commerciële televisie, laaggeschoold zijn, in een buurt wonen die als verloederd wordt ervaren, sociaal geïsoleerd zijn, zich financieel en maatschappelijk onzeker voelen. Verder blijkt ook dat gevallen van geweld nogal eens uitvergroot worden voorgesteld met als gevolg dat de onveiligheidsgevoelens ten onrechte toenemen.

Voor de groep ouderen is het belangrijk rekening te houden met de aangehaalde paradoxen in de gedachtevorming over (on)veiligheid.

Als de onveiligheidsgevoelens bij het ouder worden toenemen, is het goed na te gaan of deze op een realistische basis gestoeld zijn. Indien ja, is een gezamenlijke aanpak door zowel ouderen als overheid een aanrader (zie knelpuntenwandeling).

Veiligheid bouwen we samen op.

Geïntegreerd zijn en engagement nemen in groepen en buurten is een belangrijke pijler van een maatschappij waarin ook ouderen zich op hun gemak voelen.

Ondanks de onderzoeken blijft nog veel onduidelijkheid bestaan. Om de veiligheid beter te kunnen garanderen, om de gevoelens van onveiligheid te verminderen, is het nodig dat meer klaarheid wordt geschapen.

Bibliografie

De Ruyver, B. et al. (2003). Bibliografische synthese "Algemeen verslag over de onveiligheid" in opdracht van de Koning Boudewijnstichting, Faculteit strafrecht en criminologie, Universiteit Gent.

Elchardus, M., De Groof, S. & Smits, W. (2003). Onveiligheidsgevoelens – een literatuurstudie. Studie uitgevoerd in opdracht van de Koning Boudewijnstichting, Onderzoeksgroep TOR, Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

Opdebeeck, S., Vandenberk, A. & Lammertijn, F. (1999). (Angst voor) geweld. Een studie bij thuiswonende ouderen. Uit: Tijdschrift voor welzijnswerk, nr.217, blz. 5-17.

Pauwels, K. & Vanden Boer, L. Huisvesting. Uit: Jacobs, T., L. Vanderleyden & L. Vanden Boer (Red.) (2004). Op latere leeftijd. De leefsituatie van 55-plussers in Vlaanderen. Garant, Antwerpen, CBGS Publicatie, 1, blz. 277-300.

Pleysier, S., Vervaeke, G. & Goethals, J. (2002). De relatie tussen 'angst voor criminaliteit' en 'leeftijd' breedmaatschappelijk bekeken. Uit: Ouderenrechten in de 21ste eeuw: 'Recht op veiligheid'. Tijdschrift voor welzijnswerk. nr.242, blz. 30-43.

Van Den Bogaerde, E. & Gillet, S. o.l.v. Klinckhamers, P. (2004). Veiligheidsmonitor 2002. De grote tendensen van de bevolkingsenquête 2002. Federale Politie, Algemene Directie van de operationele ondersteuning, Brussel.

Toelichting binnen de Commissie Ouderenweek

vanuit de onderzoeksgroep TOR door Sakia De Groof en Wendy Smits
van de literatuurstudie van de Universiteit Gent door Tom Pieters
van de CBGS-studie door Koen Pauwels

Knelpuntenwandeling

In de ouderenweek willen we starten met het gezamenlijk aanpakken van de onveiligheid in de eigen omgeving en de gevoelens die de onveiligheid teweeg brengt bij elk van ons.

Uit onderzoek blijkt dat ouderen zich onveilig voelen op straat. Omdat het belangrijk is dat ouderen betrokken worden bij de aanpak van deze onveiligheidsgevoelens, stellen we als voornaamste actie **knelpuntenwandelingen** voor.

Het is niet de bedoeling een klaagzang op te zetten over 'de groeiende onveiligheid'. Het is wel de bedoeling om de zaken in de eigen buurt eens nuchter op een rijtje te zetten. Het zou mooi zijn dat u en anderen zich geruster voelen in de eigen omgeving als gevolg van de samenspraak en het inventariseren van de effectieve problemen. We denken daarbij bijvoorbeeld aan losliggende stenen in het voetpad, hoge begroeiing of slechte verlichting. Ook zaken die overlast veroorzaken zoals zwerfvuil, samentochtingen, geparkeerde auto's op de voetpaden, enz. Samen de onveiligheid en alle gevoelens die daarrond leven constructief aanpakken, dat is de bedoeling van deze knelpuntenwandelingen. Veiligheid is een gedeelde verantwoordelijkheid, van ons allen samen met de overheid.

Voor de knelpuntenwandeling spreekt u af met enkele burens, vrienden, leden van uw vereniging, deelnemers van het vormings- of dienstencentrum, leden van de ouderennadvisraad. Samen maakt u een rondgang door een bepaalde wijk om concreet te kijken welke punten de omgeving onveilig maken, welke punten u ongerust maken in die wijk.

Na afloop van de wandeling wordt een **inventaris** gemaakt van de opgesomde knelpunten. Met dezelfde groep wordt dan een **dialog** opgezet over de aanpak van de probleemsituaties. Als ouderengroep kunnen eventueel zelf kleine oplossingen verwezenlijkt worden. Wat kan gesignaleerd worden aan anderen, aan de overheid? Hoe en aan wie? Wat zijn de suggesties voor verbetering?

Als de discussie rond is, worden afspraken gemaakt over een taakverdeling en een timing van de uiteindelijke **acties**. Na verloop van tijd worden de ondernomen acties besproken.

De knelpunten, oplossingen en acties worden genoteerd op de **rapportfiche** welke u als middenkatern in deze brochure vindt.

De knelpuntenwandelingen kunnen op verschillende momenten gebeuren: voormiddag of namiddag, tijdens de spitsuren, 's avonds, en waarom geen nachtwandeling organiseren. Is het niet zo dat vele ouderen 's avonds de deur niet uit durven?

En is het niet goed eens na te kijken wat de redenen zijn van het huisarrest dat men zichzelf oplegt?

Ook zeer verscheiden plaatsen kunnen onder de loupe worden genomen: de eigen straat, het centrum van de gemeente, de winkelbuurt, een park, een speelplein, wijken met goede naam en straten met minder faam.

Alles samen moeten deze wandelingen een beeld geven van het probleem van de onveiligheid naast een pak aanzetten om een verbetering op gang te brengen in de buurt. Het ultieme doel is dat ouderen zich meer op hun gemak voelen en zichzelf geen beperkingen hoeven op te leggen omwille van al of niet vermeende onveiligheid.

Het zou bijzonder leuk zijn als heel Vlaanderen en een stuk van Brussel door groepjes ouderen wordt uitgekamd met een knelpuntenwandeling. We vragen dat elk dienstencentrum, elke plaatselijke afdeling van een ouderenvereniging, elke lokale ouderenadviesraad minimum één knelpuntenwandeling maakt en een rapportfiche opstuurt naar het OOK-secretariaat. In het voorjaar van 2005 wordt een syntheseverslag gemaakt van alle rapporten. Via de nieuwsbrief houden wij u op de hoogte want andere groepen kunnen u allicht inspireren voor een verdere aanpak. Het syntheseverslag wordt eveneens bezorgd aan de Koning Boudewijnstichting voor het veiligheidsrapport.

Het belangrijkste werk voor u allen is de dialoog over het veiligheidsthema en de aanzetten die u en anderen zullen maken voor het basisrecht: onze veiligheid!



Bewoners van serviceflats, rusthuizen en woon- en zorgcentra werken mee aan een veilige omgeving

Uit onderzoek blijkt dat een aantal ouderen naar een rustoord verhuizen omdat ze zich – alleen in hun huis - niet veilig voelen.

Naar aanleiding van de ouderenweek stellen we voor om samen met de bewoners van de rustoorden en serviceflats een **gesprek** te organiseren over de realiteiten en de gevoelens die onveiligheid teweeg brengen.

Voelden de betrokken ouderen zich inderdaad onveilig in hun huis? Had dat te maken met de buurt waarin ze woonden? Of lag de oorzaak in een gevoel van alleen-zijn, van weinig sociale contacten?

Voelen de ouderen zich veilig in het rustoord of de serviceflat en zijn omgeving? Ook rond het rusthuis of in de omgeving van de serviceflats kan een **knelpuntenwandeling** georganiseerd worden. De ouderen kunnen onder begeleiding en in groep een observatiewandeling maken en praten over ervaren problemen in en rond het rustoord of de serviceflat. We denken daarbij bijvoorbeeld aan onvoldoende verlichting en wandelpaden in de tuin. Maar ook de aanwezigheid van rustbanken en de toegankelijkheid van de onmiddellijke omgeving voor rolstoelen kunnen aan bod komen tijdens deze wandeling. Men kan ook oog hebben voor allerlei opstapjes en handvatten, maar ook voor de open deur van het rusthuis en de vele mensen die er komen, enz.

Na afloop van de wandeling wordt een inventaris gemaakt van de knelpunten die de groep heeft opgesomd. Tenslotte kan de groep nagaan welke stappen kunnen ondernomen worden om deze problemen te signaleren, om oplossingen aan te dragen, om zelf een concrete stap te zetten naar meer veiligheid.

De resultaten van de knelpuntenwandeling en de voorstellen worden ter sprake gebracht in de bewonersraad.

De **rapportfiche** kan ingevuld worden door de begeleider van de wandeling en overgemaakt worden aan het OOK-secretariaat. In het voorjaar van 2005 wordt een syntheseverslag gemaakt van deze rapporten. De rusthuizen en serviceflats mogen in dit verslag zeker niet ontbreken.

Voorbeeld knelpuntenwandeling

1. In welke gemeente deed u de observatiewandeling?

Leffertinge

2. In welke wijk ging de observatiewandeling door? Geef een beschrijving.

Grotegriezelwijk

In deze wijk staan drie grote appartementsblokken die hoofdzakelijk door ouderen bewoond worden. Daarrond bevinden zich kleinere appartementsgebouwen. De meerderheid van de woningen zijn eigendom van een sociale huisvestingsmaatschappij.

Tussen de woonblokken zijn graspleinen waar de jeugd vaak komt spelen.

Onder de graspleinen is een ondergrondse garage.

De wijk leunt langs de ene kant aan bij het stadscentrum, langs de andere kant aan de kleine stadsring.

3. Wie nam deel aan de observatiewandeling? (geen namen)

- vrienden
- buren
- leden van een vereniging
- bezoekers van een dienstencentrum
- de ouderenadviesraad
- andere: een aantal personen uit de werkgroep ouderen

4. Vul het aantal personen in die deelnamen aan de wandeling: 7

5. Wat maakt u ongerust in deze buurt?

- onverlichte plaatsen
- wilde kinderen
- kinderen die op het gaanpad rond de appartementen koersen
- de straat en het kruispunt oversteken
- de auto's die in deze woonwijk geen rekening houden met de tragere bewoners
- de avond en de nacht
- de open deuren van de inkom van de appartementsblokken
- de uitwijkmogelijkheden naar de stadskern en naar de binnenring voor onzure figuren

6. Wat stoort u in deze buurt?

- de spelende kinderen
- de kinderen die doen alsof deze omgeving aan hen toebehoort
- het lawaai
- hondenpoep in het gras
- katten die onverwacht voor je voeten springen
- rondslingerend vuil
- het lawaai van de feesten vlakbij

7. Omschrijf de situaties die u onveilig vindt in deze buurt.

- het donkere gapende gat van de ondergrondse parking
- geen zebapaden
- geen aandacht voor de langere oversteektijd van vele buurtbewoners
- een verzakking in het voetpad
- de rommel rondom de glascontainer
- vuilnis op het voetpad waarop je uitglijdt
- een leegstaand, vervallen pand waarbij ramen en deuren openhangen, vrees voor muizen tussen het vuilnis, vrees voor kinderen die de bouwval betreden

8. Wat ziet u als oplossingen voor de situaties die u in de punten 5 – 6 – 7 hebt aangegeven?

- verlichting en afsluiting van de inrit van de parking
- verlichting van doorgang naar de inkomhall van het eerste appartement
- de straatverlichting uitbreiden of versterken
- gesprek en afspraken maken met de spelende jeugd
- snelheidsbeperking: zone 30
- zebapaden die voorrang geven aan de zwakke weggebruiker
- het afgetakelde voetpad herstellen
- de groenbeplanting snoeien
- hondentoilet
- bewoners en bezoekers sensibiliseren geen vuilstort te maken van de buurt
- regelmatig onderhoud van de straat + de vuilnisbakken ledigen
- aan de beheerder van de sociale appartementsblokken voorstellen de inkomhal af te sluiten en voor elke bewoner een sleutel te voorzien
- afbraak van het vervallen pand of minstens de ramen en deuren dichtspijkeren

9. Wie kan deze onveilige of storende situaties verbeteren/oplossen?

- gemeentebestuur
- eigenaar van de ondergrondse parking
- eigenaar van het eerste appartement
- de buurtbewoners
- de beheerder van de sociale appartementen
- de gemeentelijke woondienst

10. Welke stappen kan u zetten met deze deelnemers om samen te werken aan een veiligere en aangenaamere buurt?

- aan het gemeentebestuur voorstellen om de voetpaden te herstellen, zebrapaden aan te leggen, zone 30, verlichting van de ondergrondse parking, zitbanken op de graspleinen, verzorging van de groenbeplanting, uitbreiding onderhoud straten en lediging vuilnisbakken
- enkele bewoners knopen contacten aan met de jeugdgroepjes
- voorstel bespreken met de beheerder van de appartementen
- de omgeving zelf niet vervuilen
- de kinderen en de jeugd aanspreken als ze vuilnis achterlaten, als ze door hun spel ouders onder de voet lopen.



OH NEEN SCHAT, WE ZIJN OMSINGELD...

11. Geef aan wat u concreet hebt aangepakt

- een paar deelnemers hebben een gesprek aangeknoopt met de jongeren die vaak op het plein rondhangen
- gesprek met de burgemeester en schep en van ruimtelijke ordening
- gesprek met de beheerder van de sociale appartementen
- gesprek met de woondienst over de ongerustheid die het vervallen pand geeft en de voorstellen ter verbetering

12. Zijn er resultaten bereikt na uw acties? Zo ja, dewelke?

- De gemeente heeft enkele zitbanken neergezet rond het plein. Iedereen gebruikt ze, maar beschadigt of beklad ze niet.
- De zebrapaden zijn geschilderd.
- De ouderen die gesprek aanknoopten met de jongeren fungeren sindsdien als tussenpersoon. De communicatie tussen de jongeren en de bewoners komt met enige spontaneïteit op gang. Enkele jongeren springen al eens bij, bijvoorbeeld door het dragen van een zware boodschappentas.
- De jongeren letten er meer op dat ze de ouderen niet voor de voeten lopen.
- Om het actieve speelgedrag van de jongeren aan te moedigen wordt een goal en een basketbalring geïnstalleerd.
- Een hoekje van het terrein wordt omgebouwd tot hondentoilet.
- Er worden vuilbakken geplaatst door de gemeente en regelmatige lediging wordt beloofd.
- Met medewerking van de omwonenden wordt het groen beter onderhouden. De kinderen brengen meer respect op en organiseren minder vaak spelletjes tussen de bloemen en struiken.
- In het appartementsgebouw met de kantoren onderaan werd verlichting geplaatst in de donkere doorgang.
- Het bouwvallig pand is voorlopig dichtgespijkerd en onbewoonbaar verklaard.

13. Indien er geen of onvoldoende resultaten zijn bereikt, wat ziet u als de oorzaak daarvan?

- De aanpassingen aan de ingang van de appartementsblokken en van de parkeer-garage is besproken. De beheerders bespreken dat in hun respectievelijke orga-nisaties. Indien gunstig wordt gereageerd, dient de aanpassing nog binnen de begroting opgenomen. Deze functionele ingrepen vragen tijd en middelen.
- Het gemeentebestuur heeft de technische dienst belast met een onderzoek naar de verbetering van de straatverlichting.
- De buurtbewoners hebben nog niet het lef individuele kinderen of vervuilers aan te spreken.

Andere mogelijke activiteiten

Vormingssessies

- Van aanval tot zelfverdediging
Stichting ASMA
St.-Bavostraat 2, 2610 Wilrijk
Tel./fax: 03 828 29 23
e-mail: info@asmavzw.com
auteur en lesgever: Alain De Preter - tel.: 0497 50 59 73
- Toelichting bij de inhoudelijke artikels uit deze brochure. Eventueel kunnen de onderzoekers-auteurs worden uitgenodigd.
- Constructief groepsgesprek over de punten die als zwak of onveilig worden ervaren in de gemeente. Waarom is de ervaring zo? Is deze bij iedereen gelijklopend? Is er verschil naargelang het moment van de dag? Hoe stellen we onszelf weerbaar op?
- Een aantal situaties waarbij ouderen slachtoffer worden, zijn omschreven, bijvoorbeeld: de handtas wordt afgepakt, de bankkaart wordt afgenomen tijdens het wachten, een kind fietst een oudere persoon die op het voetpad wandelt omver, er belt iemand aan die zich meldt als controleur, enz.
Er wordt in groep besproken wat betrokkene en omstanders (getuigen) in elk verschillend geval dienen te doen (direct en indirect), o.a. hulpdienst verwittigen, de gekwetste plat leggen, praten met de kinderen, met het gemeentebestuur enkele heikele punten bespreken, een meldingskaart invullen, een voorstel doen aan ..., enz.
- Groepsgesprek: Houden volgende situaties gevaar in, ja of nee? Indien ja, hoe reageren we? Indien nee, waarom niet? Mogelijk weten we het niet, nemen we risico ja of nee?
Bijvoorbeeld:
Onbekende jongeren bieden aan je boodschappentas te dragen.
Uit gastvrijheid open ik mijn voordeur steeds helemaal.
Kinderen tot 8 jaar mogen op het fietspad fietsen.
Een groepje adolescenten houdt zich steeds op aan het station. Ze staan luidruchtig in groep te praten.
Een vrouw van 75 gaat 's avonds in haar eentje naar een concert.
enz.
- Rollenspel waarbij verschillende figuren worden gespeeld, bijvoorbeeld: een persoon met stoere taal en machogedrag, een oudere man die rustig zijn pijpje rookt op een bank in het park, enkele rondhangende jongeren, een vrouw met een kinderwagen, enz. Er wordt een gezamenlijk treffen of confrontatie gespeeld.
Na afloop worden de figuren besproken.
De vraag wordt nadien gesteld aan de spelers hoe zij zich voelen na het debat over hun rol.
De bespreking kan worden verder gezet met een aantal rechtzettingen over de rolfiguren.

Vragen die kunnen besproken worden:
Plakken we niet te snel een etiket?
Is stoerheid gelijk aan agressie?
Hoe kunnen we reageren op gelijkaardige situaties?
enz.

Kennismaking en gesprek met de wijkagent

Wie de wijkagent kent, zal deze persoon gemakkelijker zien als een aanspreekpunt. De groep kan met de wijkagent een ronde maken in de wijk. Ondertussen kunnen de problemen of bezorgdheden besproken worden. De wijkagent heeft ondertussen de gelegenheid een en ander toe te lichten. Deze toer uitwerken als een knelpuntenwandeling, zoals aangegeven wordt in deze brochure, is uiteraard ook mogelijk. Een gewone babbel van de groep met de wijkagent kan ook.

Oefensessies in veilig bankieren, kopen op internet

De seniornetanimatoren uit uw buurt zijn voorbereid op deze praktijkoefeningen. Hun namen zijn te vinden op de website www.seniornet.be. Of je kan contact opnemen met Seniornet, Thierry Aerts – tel.: 016 60 86 86 – e-mail: ta@seniornet.be.



DAG MEVROUW, WILT U MEEWERKEN AAN ONZE ONVEILIGHEIDSENQUÊTE?

Veilig in het technologisch verkeer: van muurbankieren tot surfen op het net

Hoe veilig is het net? Hoe kunnen we zonder veel risico vertrouwvolle gegevens doorgeven via de PC? Hoe veilig is het elektronisch stemmen? Kunnen we met vertrouwen een reis bestellen via het internet?

Op zijn derde Apotheose – 10 juni in Brussel – stelde Seniornet Vlaanderen deze vragen centraal in het debat. We gingen te rade bij erkende specialisten, zoals Joren Gettemans van Netwerk – één van de betere Computermagazines in ons land. Op grond van zijn inzichten en onze eigen ervaringen in de opleiding van senioren, proberen we hier om deze omvangrijke materie in korte lijnen uiteen te zetten, en enkele tips mee te geven.

Bank- en andere automaten

Uit ervaring weten we dat veel senioren eerder wantrouwig staan tegenover “geld halen uit de muur” of “met een bankkaart betalen aan een tankstation”. En dat wantrouwen is er niet ten onrechte. Velen van ons weten nog hoe de kornuiten van de Schalkse Ruiters aantoonde hoe je het kredietkaartnummer van een argeloze gebruiker van een betaalautomaat kon aflezen: via een onzichtbare boven het hoofd van de gebruiker geïnstalleerde camera! Anderzijds blijkt – naar de veiligheidsdiensten van twee grote banken ons meedeelden – dat het nogal meevalt met de beveiliging van bankautomaten. Toch is voorzichtigheid geboden, en dien je wel enkele simpele gebruiksregels in acht te nemen:

- Hou je bank- of protonkaart tot op het laatste moment veilig in je tas of borstzak of (minder goed) in je broekzak
- Als er nog andere klanten te wachten staan, zorg dan dat ze ACHTER je blijven, en niet naast je staan
- Bij het ingeven van je code, ga je VLAK VOOR HET TOESTEL staan, zodat niemand kan meekijken
- Vraag een ticket of uittreksel
- Haal geen al te hoge bedragen uit de muur
- Na gebruik, berg je de kaart én de centen DIRECT op een veilige plaats weg
- Als je de mogelijkheid hebt om deze operaties “binnenshuis” in de bank uit te voeren, doe dat dan eerder dan buiten te werken

En tenslotte nog dit: als je niet direct centen nodig hebt, maar betalingen wil doen of andere transacties verrichten, dan kan je beter kiezen voor het loket of voor online bankieren. We horen u al wel vragen: en hoe veilig is dit dan?

Veilig op het net?

Computer en Internet zijn in de “informatiemaatschappij” op tien jaar tijd een alledaags gegeven geworden, ook voor steeds meer senioren: van de 60-plussers beschikt in 2004 al ongeveer 1 op 5 over een PC, en surft 1 op de 10 regelmatig, d.i. meermaals per week, over het net. Zo rond de eeuwwisseling klonken daarbij vooral HOERA-

geluiden: we beschikken eindelijk over een zee van informatie, we mailen de wereld rond, we halen fotootjes of muziek binnen, we chatten er lustig op los. Hét probleem van toen bleek de PRIJS te zijn: voor veel ouderen leek een computer of laptop een onhaalbare kaart. Intussen zijn de prijzen steeds verder gedaald, en kan je, bijvoorbeeld via Eco PC, een heel goede tweedehandscomputer in huis halen vanaf ca 500 Euro. Eén van dé problemen van nu is wel de BEVEILIGING. Er zijn verschillende KAPERS op de internetkust. Om te beginnen die venijnige programmaatjes die onze PC kunnen besmetten, en die we met een geneeskundige term VIRUSSEN noemen. Daarnaast zijn er nog andere kapers: SPIONNEN of zogenoemde SPYWARE, waardoor een bedrijf vanop afstand bij ons binnenkijkt en allerlei gegevens wegplukt of zelfs de PC overneemt. Vervolgens hebben we ook een groep mensen die we HACKERS noemen, die op de loer zitten en proberen ons surfverkeer af te tappen en vertrouwelijke gegevens te bemachtigen. Kunnen we, als we dit alles horen, niet beter meteen stoppen met alle internetverkeer? Het antwoord is: zeker niet, maar MITS EXTERNE en INTERNE BEVEILIGING.



ALLES IN ORDE, HET IS GEWOON UW ONTSLAGBRIEF!

Externe Beveiliging: antivirus, antispyware, firewall

Vooreerst kunnen we een dankbaar beroep doen op programma's ontwikkeld door bedrijven die de strijd aanbinden tegen indringers van alle slag en soort.

Beginnen we bij virussen en de **antivirus-programma's**. Virussen is een algemene term voor kleine programmaatjes die via e-mail of gewoon via een website worden meegestuurd en, als je ze binnenlaat, allerlei gekke dingen kunnen doen. Zo kregen wij ooit het virus "Yankee Doodle" binnen: om de 30 minuten klonk vrolijk het bekende deuntje, maar bij elke strofe werd een deel van de harde schijf weggevreten. Andere virussen, zoals het bekende "I Love you" of "Bug Bear", richten veel meer schade aan. Op dit moment zijn er zo'n 80.000 bekend. Wat antivirusprogramma's doen is WAAK-HOND spelen, en de indringers ofwel wegjagen, ofwel doodbijten. We noemen de drie op dit moment meest bekende: Norton, Mac Afee en Panda. Je haalt die binnen voor zo'n 50 EURO per jaar. En als je alles goed instelt, dan zorgen deze bedrijven voor een regelmatige UPDATE of bijstelling van de virusbestrijdingslijst.

De basisregel is hier: ga het net niet op zonder zo'n ANTIVIRUSPROGRAMMA – het is GEWOON EEN NOODZAAK.

Een tweede soort van indringers zijn de zogenoemde "**spyware**" of "**spionprogramma's**", die uit verschillende bronnen komen: zogenoemde gratis programma's (bij voorbeeld Gator of Kazaa), betalende programma's die je er niet bij vertellen dat ze je internetverkeer registreren, of soms zelfs Microsoft zelf waar sommige onderdelen mee binnen kijken – alleszins tot Windows 2000. Zo ontdekten we onlangs dat we, na twee weken surfverkeer, niet minder dan 148 zulke spionnen hadden zitten. Hoe kan je dit bestrijden? Er is anti-spyware te koop op de markt, maar je kan ook twee goede programma's GRATIS krijgen – en zij doen zelf niet aan spionage: Ad-aware en Spybot. Ad-aware komt van het bedrijf Lavasoft, en is binnen te halen via www.lavasoft.de

Spybot komt van safer-network, en kan je binnenhalen via <http://www.safer-networking.org/index.php?page=download>

Je kan je computer ook zo instellen, dat hij bij elke opstart, of op gezette tijden, zowel je harde schijf op virussen controleert, én de spionnen opspoort en meteen alle indringers wegveegt.

Bij het e-mailverkeer hebben we nog het bijzondere probleem van de zogenoemde **SPAM**. Spam is een term afkomstig van het Monthly Python programma, waar, onder het praten door, een koortje "SPAM, SPAM" in crescendo zong, en daarbij een doos vlees-in-blik toonde. In 1978 werd voor het eerst in een E-mail door het bedrijf DEC uit California naar zoveel mogelijk adressen een reclame-bericht gestuurd. Intussen blijkt dat in de V.S. meer dan de helft van de e-berichten commercieel zijn. Hier is het belangrijk dat men een anti-spam programma heeft, liefst ingebouwd in het e-mail-programma zelf. Of anders neem je een gratis adres bij bijvoorbeeld YAHOO, en die beschikt over een krachtig anti-spam programma.

Tenslotte zijn er ook de algemene beveiligingsprogramma's die "een brandveilige muur" rond je computer bouwen, en verdachte websites, e-mails of boodschappers tegenhouden. Dit noemen we **FIREWALLS**. Microsoft, dat lang de ogen sloot voor gans deze veiligheidproblematiek, heeft in zijn XP-besturingsprogramma nu zelf dergelijke firewall ingebouwd. Men kan ook nog zelf zo'n programma installeren – bij voorbeeld Zone Alarm via www.zonelabs.com – of een antivirusprogramma nemen dat zo'n firewall mee insluit of aanbiedt.

Online bankieren: behoorlijk veilig, mits je de regels in acht neemt

We hadden het daarnet over het bankieren via de computer. Seniornet Vlaanderen heeft terzake heel wat ervaring en kennis opgedaan, en dit met verschillende banken. Deze ervaring zegt ons dat – op dit ogenblik, en tot nog toe – online bankieren echt veilig is. Eén bepaalde bank meldde ons dat ze op 5 jaar tijd geen enkele inbraak hebben meegemaakt. Het incident met “Red Attack” heeft bij alle banken de gepaste reactie teweeggebracht. MAAR, er zijn ook regels: bewaar je code en je paswoord IN JE HOOFD en zet het niet op papier, geef het nooit aan iemand anders door, en sluit na elke transactie, uw “banking” programma ook af, zodat een nakomer niet lekker in je rekeningen kan frommelen.

Interne beveiliging: de veiligheid begint bij het eigen huis

Al wat we hierboven zegden betreft in hoofdzaak het AANBOD of de HULP die van buitenaf wordt aangeboden. 100% beveiliging bestaat echter niet. Daarom moet de gebruiker ook een VEILIG GEDRAG vertonen. Hier volgen een aantal tips voor zelfgestuurde beveiliging, naast wat we over telebankieren zegden:

- Open alleen e-mails van afzenders die je kent of meent te kunnen vertrouwen
- En dan nog: je kan e-mails krijgen van bekenden, met alleen een korte boodschap als “dank voor uw bevestiging”, “ziehier wat u vroeg”, “zie ons nieuw aanbod”. In zo’n gevallen: weg ermee!
- Zorg voor regelmatige backups: minstens uw basisgegevens (“systeemgegevens”) regelmatig opslaan op een schijfje, een cd-rom, een andere computer
- Denk tweemaal na vooraleer je “freeware” of “gratis programma’s” binnenhaalt
- Lees of raadpleeg goede magazines zoals Netwerk, Clickx, PC-magazine, PC World of bezoek ze op het net
- Als je veiligheidsvragen hebt, surf dan naar www.seniornet.be/forum/Default.asp
- Laat derden niet zonder uw toelating of in uw aanwezigheid op uw computer werken

Het veiligheidsverhaal is eigenlijk goed te vergelijken met het gezondheidsverhaal: je moet je tegen computerziektes wapenen, de nodige medicatie in huis of bereikbaar hebben, en je moet vooral proberen om zelf gezond te leven!

Walter Leirman
voorzitter Seniornet Vlaanderen

Betaal- en kredietkaarten: liever rijk dan kwijt?

We bezitten allemaal tientallen (plastic)kaarten, voor niks gekregen of betaald, soms met een tegoed, soms voorafbetaald, soms om krediet te krijgen.

Kaarten waarmee we toegang krijgen tot gebouwen, ons (verzekering)recht bewijzen, onze belasting aangeven, punten verzamelen, boeken ontlenen, de bus betalen of gratis mogen meerijden, vermindering krijgen in cultuurtempels, onze identiteit bewijzen, geld uit de muur halen, onze bankverrichtingen doen, betalen voor goederen of diensten langs internet, beveiligde telefoonlijnen of cash (proton), mee telefoneren, bewijzen dat we lid zijn van een vereniging....

Dat allemaal en nog veel meer kan met een klein kaartje. Bijna vanzelfsprekend vergroot onze collectie alle dagen en de eerste pogingen om een aantal kaartjes samen te voegen komen eraan. Er bestaan goud of zilverkleurige en gewone kaarten afhankelijk van je solvabiliteit, betrokkenheid of functie. Er bestaan kaarten met magneetstrip, al dan niet zichtbaar, met chip of ingegoten draad.

Je kunt niet meer zonder. Het is een sleutelbos geworden waar al de sleutels aanhangen die ons hele hebben en houden, zowel privé als openbaar, bevatten en beschermen, of het toch zouden moeten doen.

Deze kaartjes-sleutelbos dienen we dan ook met de nodige omzichtigheid te behandelen omdat ze heel wat gegevens bevatten over ons privé doen en laten. Deze gegevens worden verstuurd, vergeleken, op echtheid gecontroleerd en bijna altijd ergens zijn ze of worden ze opgeslagen. Het versturen kan langs (internet) telefoonlijnen, de (glasvezel)kabel of draadloos, soms beveiligd, dikwijls niet.

Omdat niets gratis is in deze wereld, moeten we voor een aantal faciliteiten ook betalen. Zo kunnen we geld uit de muur halen in het buitenland, maar dit is nooit gratis en tegenover krediet krijgen staat garantie.

Iedereen promoot het gebruik van deze nieuwe vorm van communiceren met instellingen, banken, grootwarenhuizen, mutualiteiten, enz. Men kan zo ons koopgedrag bestuderen, informatie verzamelen over wat we doen en wie we zijn, maar ook zorgen dat we automatisch rechten verkrijgen b.v. met onze sis-kaart.

80 % van de gebruikers ervaren het omgaan met al deze kaarten als veilig.

20 %, zij die niet meedoen, beschouwen het als onveilig en gaan voor een aantal verrichtingen nog steeds een kantoor binnen, betalen cash en beperken het aantal kaarten tot het strikt noodzakelijke en hopen zo meer privacy te hebben. Wat waarschijnlijk ook een illusie is.

Door het gebruik van de kaarten werken we steeds meer en meer zonder cash geld zodat het kan gebeuren dat ons loon of pensioen op is vooraleer we er iets van gezien hebben.

Hierdoor gaan wij ook onze bankverrichtingen op een andere manier doen: we bankieren via het internet of we halen geld uit (muur)automaten.

Het is en blijft echter een menselijke activiteit die van de kant van de banken een zeer grote beveiliging meegekregen heeft. Een veiligheidsaspect is bijvoorbeeld de gebruikslimiet. Met een kaart kan slechts een maximumbedrag per dag worden afgehaald. Ongewild onder nul gaan, kan niet.

Uiteraard zijn wij zelf ook verantwoordelijk voor de beveiliging; wanneer je je sleutelbos aan een nagel naast de deur aan de muur hangt, zal ook geen enkele beveiliging helpen.

Bank-, krediet- en nog heel wat andere kaarten bevatten een deel van je privé-leven en van je portemonnee, of maken dat privé-deel of dat geld bereikbaar; handel er dus ook naar.

Geef nooit telefonische informatie over je kaarten of codes want telefoon en GSM kunnen immers probleemloos afgeluisterd worden.

Aandachtspunten om veilig te bankieren

- Geef je bank- of kredietkaart nooit aan mensen die je niet kent of in een omgeving die onbekend is.
- Verander regelmatig je code, zes cijfers of letters of een combinatie van beide is veiliger dan vier. Gebruik geen code die in je handtas of portefeuille bij je kaarten zit: geboortedatum, huisnummer, telefoonnummer, enz. Schrijf je code nooit op een briefje of wat nog onveiliger is: op je kaart. Om je code gemakkelijk te kunnen onthouden kan je gebruik maken van een eenvoudige zin of een woord, een rijmpje of je stopwoord en een aantal letters door cijfers vervangen. Leer je code van buiten.
- Je haalt veiliger geld af overdag wanneer er mensen op straat zijn of in drukke buurten.
Even kijken of de omgeving veilig is, kan nooit kwaad.
- Zorg dat je kaart binnen handbereik is zodat je niet moet zoeken in handtas of portefeuille als je voor het toestel staat.
- Kijk uit voor eventuele veranderingen aan de automaat: staat er bijvoorbeeld geen extra invoergleuf of opzetstuk, hangt er geen stukje draad uit?. Wanneer je kaart niet terugkomt ga onmiddellijk het bijhorende of dichtstbijzijnde bankkantoor binnen en laat desgevallend je kaart blokkeren.
- Kijk ook uit voor eventuele veranderingen aan deuren die je met je kaart opent: extra toestellen bevestigd boven de bestaande, kunnen je kaart lezen en de informatie langs het internet in enkele seconden naar andere landen doorsturen.
- Dek met de ene hand de andere af bij het intikken van je geheime code. Er bestaan minuscule camera's die bijna onzichtbaar kunnen aangebracht worden en beelden van je bewerkingen tot 100 meter ver doorsturen.
- Neem een rekeninguittreksel mee in plaats van het weg te gooien want er staat heel wat informatie op.
- Vergeet je bankkaart en natuurlijk je geld niet in de automaat.
- Steek het afgehaalde geld veilig weg zodat men het niet uit je hand of je geopende handtas kan trekken, ook al staat de wagen dichtbij.

Kaart kwijt, verloren, gestolen, bel 070 344 344 eender waar je bent en zo vlug mogelijk

Wanneer er een automaat staat in een omgeving die je niet veilig acht, meld het. Het vraagt wat van onze aandacht om veilig om te gaan met de nieuwe technologie. Het is een ontwikkeling in onze maatschappij die niet meer te stoppen is. Wanneer we wat aandacht schenken aan het bewaren en het gebruik, geven deze kaartjes ons heel wat comfort en laten ze ons toe ons leven gemakkelijker te organiseren.

Frans Motmans

Kopen op het internet

Een kat in een zak of voordeliger met de muis?

Wist u dat het internet u als consument tal van voordelen kan bieden? Toch is kopen op afstand voor velen niet zo vanzelfsprekend. Zijn de producten van goede kwaliteit? En is de verkoper wel te vertrouwen? En hoe kan ik veilig betalen? Wij deden voor u twee tests.

Test 1: een digitaal fotoapparaat

Voor de aankoop van een digitaal fotoapparaat, startten we onze zoektocht in Brussel. In een fotozaak vonden we een van de laatste snuffjes op het vlak van digitale fotografie. Het bijhorende prijsetiket vormde echter een probleem. Een zoektocht op het internet leverde het identieke toestel op maar dan 300 euro goedkoper geprijsd. Het fotoapparaat werd in een virtueel winkelkarretje gestopt en de aankoop werd door enkele muisklikken bevestigd. De betaling werd uitgevoerd met een kredietkaart in de hand. De verbazing was groot omdat reeds de dag erop het foto-toestel thuis afgeleverd werd door een pakjesdienst. De betaling verliep netjes en zonder problemen en het toestel voldeed ruimschoots aan de verwachtingen.

Test 2: het vliegtuigticket

Voor een kampeervakantie zouden we met de auto naar Zuid-Zweden trekken. Om professionele activiteiten moesten enkelen vroeger terugkeren. Het internet bood ons de mogelijkheid om de prijzen van de vliegtuigtickets te vergelijken. De prijzen die we voorgeschoteld kregen varieerden van 50 euro tot 500 euro voor hetzelfde vliegtraject! U begrijpt dat we niet lang hoefden na te denken over de keuze van de vliegtuigmaatschappij. De nodige gegevens werden ingevoerd en de betaling verliep ook hier via de kredietkaart. Enkele ogenblikken later ontvingen we een e-mail met alle vluchtgegevens en een identificatienummer, waarmee we ons samen met onze identiteitskaart moesten aanbieden bij de incheckbalie op de luchthaven. De vlucht verliep vlekkeloos en wel en de boeking scheelde vele telefoontjes naar boekingsmaatschappijen of reisbureaus.

Wettelijke bescherming

De twee bovenstaande voorbeelden tonen dat het kopen op het internet snel en goedkoper kan dan de klassieke manier van kopen. Het internet biedt de Europese consument een wereldwijde keuze aan. Wie als consument goed geïnformeerd is over zijn rechten, kan hier zijn voordeel halen. Doch, waakzaamheid is steeds geboden. Om u als consument te beschermen heeft de wetgever de verkopen op afstand geregeld. De belangrijkste maatregelen die de wetgever aan de consumenten biedt zijn de informatieverplichting voor de verkoper en het verzakingsrecht voor de koper.

De informatieverplichting bestaat er in dat op de website alle belangrijke gegevens duidelijk aangegeven worden. Zo dient de verkoper zijn identiteit en zijn adres (geen postbus) aan te geven. De belangrijkste kenmerken van het product moeten op de

website staan, evenals de volledige prijs, levering en handelingskosten inbegrepen.

Ook de wijze van betaling dient duidelijk aangegeven te zijn. De verkoper mag u niet verplichten te betalen voor de levering, hij mag het u wel voorstellen. De kredietkaart is de meest gebruikte betaalwijze op het internet. Wordt uw kaart frauduleus gebruikt bij betaling op afstand, dan moet de kredietkaartuitgever dit bedrag terugstorten. U dient de kredietkaartuitgever daarvan zo vlug mogelijk per brief op de hoogte te stellen.

Tenslotte dient de wijze van levering, evenals de geldigheidsduur van het aanbod duidelijk vermeld te staan. De levering dient plaats te vinden binnen de 30 dagen nadat de verkoper uw bestelling heeft ontvangen.



SCHRIK NIET VADER, IK HEB IETS GEKOCHT VIA HET INTERNET!

Verzakingsrecht

Voldoet het product dat u besteld hebt toch niet aan uw verwachtingen, dan hebt u het recht om ook na de levering nog van uw koop af te zien. Hierbij is het goed om weten dat de verkoper verplicht is u in te lichten over uw recht om uw aankoop te herroepen binnen een termijn van 7 werkdagen.

Doet hij dit niet, dan heeft u volgens de Belgische wet het recht om het product te houden zonder het te betalen. Om van uw koop af te zien, hoeft u geen enkele verantwoording te geven, ook niet als het u gevraagd wordt. Hierbij is het van belang dat u de verkoper op de hoogte brengt (per brief, fax of e-mail) voor het einde van de bedenktijd. De retourkosten moet u zelf betalen, dit geldt niet wanneer het geleverde product niet overeenstemt met uw bestelling. Binnen de 30 dagen na ontvangst van uw kennisgeving van verzaking, dient de verkoper uw geld terug te storten. Het verzakingsrecht is niet van toepassing voor producten op maat vervaardigd, bederfbare waren, CD's waarvan de verpakking werd geopend en bij tijdschriften, loterijbiljetten of diensten waarvan u onmiddellijk wil genieten. Ook bij reservatie van een hotel, vliegbiljet of theaterticket geniet u niet van de bescherming van de wet.

En hoe zit het met de privacy?

Wanneer u een bestelling plaatst op het internet, dan geeft u minstens uw naam en e-mailadres door. Bedrijven kunnen uw gegevens zelf gebruiken of doorverkopen voor commerciële doeleinden. Zo kan het gebeuren dat uw mailbox overstelpt geraakt met reclameberichten. Bent u daar geen liefhebber van, dan kunt u best op de site aankruisen dat uw adres niet mag doorgegeven worden.

Hebt u toch problemen ondervonden, dan kan u voor raad en hulp terecht bij het Europees Centrum voor de Consument (ECC). Gratis juridisch advies is te verkrijgen op dinsdag, donderdag en vrijdag van 9.30 tot 12.30 uur op het nummer 070 22 25 20.

6 tips voor aankopen via het internet

- Print altijd uw bestelbon uit. Nog beter: print ook de algemene verkoopsvoorwaarden uit, zodat u alles kan nalezen voor u bestelt.
- Koop alleen op sites die de verplichte informatie geven. Vooral het geografisch adres en het telefoonnummer zijn belangrijk.
- Bevestig uw bestelling nooit voordat u zeker weet dat u de volledige prijs werd meegedeeld, dus ook de verzendkosten en eventuele behandelingskosten.
- U dient te weten dat u niet op voorhand hoeft te betalen, dat kan ook bij of na de levering. Indien dit niet mogelijk is (wat strijdig is met de Belgische wet), kies dan voor betaling met kredietkaart indien u er een bezit.
- Kijk op de site welke waarborgen de verkoper biedt en hoe u van een eventuele dienst na verkoop kunt genieten.
- Logo's en het algemeen uitzicht van een website geven niet altijd de zekerheid dat de verkoopsite te vertrouwen is. Logo's kunnen gekopieerd worden of men kan zelf indrukwekkende labels creëren. Officiële sites van bekende merken of verkoopketens zijn in principe te vertrouwen.

TIPS

100 procent veiligheid bestaat niet. Een woning kan nooit volledig inbraakvrij worden gemaakt, ook al tover je ze om tot een versterkte burcht. Op gedrag en de mens kunnen we proberen ingrijpen, maar natuurfenomenen zijn niet te beïnvloeden en kunnen onze veiligheid onverwacht of onvermijdelijk aantasten. Denken we maar aan een plotselinge mistbank die in het verkeer zowel blikshade als gekwetsten kan veroorzaken.

De manier waarop je best reageert op eender welke situatie kan niet voorgeschreven worden. Er bestaat geen altijd werkende manier om je uit een of andere geweldsituatie te redden.

Veiligheid is in de eerste plaats ieders eigen verantwoordelijkheid. De politie heeft enkel een bijkomende en ondersteunende rol.

Veiligheid heeft ook een verschillende betekenis voor verschillende mensen.

Zo betekent het voor sommigen de deur op slot draaien 's avonds, voor anderen is het alert zijn als je 's nachts in een onbewaakte parkeergarage je auto gaat ophalen.

Hieronder geven we enkele basisregels aan.

Algemeen

Je intuïtie, je lichaam zegt je soms dat er iets niet klopt. Best loop je daar niet aan voorbij.

Verzet je niet tegen je angst. Bekijk de ernst van de gevolgen om te beslissen wat je best doet: de situatie vermijden of de confrontatie aangaan. Als je angst je leven laat beheersen, maakt die angst je het leven onaangenaam en beperkt deze angst je activiteiten.

In een probleemsituatie doe je er steeds best aan enkele keren diep adem te halen. Dit helpt om de situatie aan te kunnen.

Aanvallers zoeken vaak mensen uit die de aandacht op iets bepaald richten, bijvoorbeeld bij het uitladen van de boodschappen, of die een onzekere indruk geven. Alert zijn, rechtop lopen en zelfvertrouwen uitstralen is een houding die minder uitnodigend is.

Laat je niet leiden door uiterlijke kenmerken om iemand te beoordelen want zowel een man in maatpak als iemand met lang haar en tatoeages kan gevaarlijk zijn. Probeer eerder een inschatting te maken op basis van het gedrag.

Wie zich niet kan of wil verdedigen, kan toch iets bereiken door te roepen, met alles binnen handbereik te gooien of te trappen.

Achtervolg de aanvaller nooit.

Loop weg als je jezelf daardoor niet in gevaar brengt.

Als je de kans hebt een situatie te vermijden, doe dat dan. Zo ga je een gevecht uit de weg.

Het leren/beoefenen van een gevechtssport geeft meer zelfvertrouwen waardoor je minder gemakkelijk wordt lastig gevallen. Door enkele simpele bewegingen kan je

een aanval doeltreffend ontwijken en zelfs gepaster reageren.

Zeg of roep 'neen' als je iets niet wil.

Wapens zijn voorwerpen die als doel hebben te verwonden of te doden. Haal ze niet in huis, zo verkom je ongelukken. Als een aanvaller jouw wapen afneemt, is het wapen meer nadelig dan een voordeel voor jezelf. Vaak geeft een wapen een (vals) gevoel van veiligheid waardoor de bezitter minder attent wordt en de signalen van gevaar mist. Het bezit van een wapen vraagt trouwens de nodige verantwoordelijkheid en deskundigheid.

Op belangrijke momenten is extra aandacht aan te raden. Bijvoorbeeld met familiebijeenkomsten (huwelijk, begrafenis, enz.) of andere gebeurtenissen (geboorte, opname in het ziekenhuis, enz.) is het bekend dat de bewoners afwezig zijn. Adressen op geboortekaartjes in de kraamkliniek of op doodsberichten in het raam van de begrafenisondernemer worden best met zwarte stift doorgehaald.

Als je onzeker bent over wie aanbelt, kijk dan eerst door het spionnetje of open de deur enkel op kierstand.

Mensen die voor de gas-, elektriciteits- of telefoonmaatschappij werken en politieagenten hebben steeds een herkenningskaart bij zich. Ga niet enkel af op het uniform.

Lokale hulpdiensten en wachtdiensten worden wekelijks of maandelijks vermeld in de Streekkrant en het Gemeentelijk infoblad. Het is een handige gewoonte om het laatste nummer bij de telefoon te bewaren.

Noodhulp

Zorg dat je huisnummer goed zichtbaar is zodat hulpdiensten in geval van nood geen tijd verliezen.

Bewaar noodnummers bij de telefoon.

Inbraak

Buitenverlichting met sensor (40 watt minimum) en kiezels schrikken inbrekers af.

Sluit ramen en deuren als je weggaat, ook al is het maar voor eventjes.

Cilindersloten die geen veiligheidsrozet bezitten, mogen niet uit de deur steken.

Laat nooit sleutels in het slot zitten.

Hang nooit een naam- en adreskaartje aan je sleutelbos.

Verstop geen reservesleutels op overbekende plaatsen zoals onder de mat, in een bloempot. Vertrouw eventueel een sleutel toe aan burens, familie of vrienden.

Laat geen materiaal rondom je huis liggen dat tot hulp kan dienen van een inbreker, bijvoorbeeld een ladder, gereedschap.

Dure spullen achter het raam trekken de aandacht.

Voorzie rolluiken van grendels zodat de rolluiken niet kunnen worden opgetild.

Als je bij thuiskomst vermoedt dat er een inbreker aanwezig is, wandel dan je huis voorbij en bel bij de burens. Zoek vandaar een uitkijkpunt en bel naar de politie indien uw vermoeden bevestigd wordt of in geval van onzekerheid.

Als je thuiskomt en er is ingebroken, bel onmiddellijk de politie. Raak niets aan. Wacht best buiten.

Als je 's nachts meent een inbreker te horen, blijf best op je kamer en bel de politie.



TERRORISTEN KUNNEN OVERAL OPDUIKEN ...

Gerust op vakantie

Laat geen boodschappen achter waaruit blijkt dat je afwezig bent, bijvoorbeeld op het antwoordapparaat, een briefje aan de deur om de bakker tijdens je vakantie niets te laten bestellen, enz.

Bij een langere afwezigheid zorg je er voor dat je huis een bewoonde indruk geeft door iemand de brievenbus te laten lichten, de rolluiken op te trekken, af en toe een licht aan te steken, ramen te openen voor verluchting, de vuilnisbak buiten te zetten, enz.

Geef je vakantieadres door aan een contactpersoon.

Je kan de politie vragen om afwezigheidstoezicht te houden.

Wie naalden nodig heeft om zichzelf medicijnen toe te dienen, neemt best een schriftelijke verklaring van de arts mee. Voorkom misverstanden door de veiligheidsdienst op de luchthaven in te lichten.

Voorzie elke koffer van een label met naam en adres, maar hang jouw gegevens niet zichtbaar voor anderen.

Op de website van het ministerie van Buitenlandse zaken wordt reisadvies over alle landen gegeven met betrekking tot veiligheid.

Neem steeds het adres van de ambassade of het consulaat mee. Alle informatie is te vinden in de brochure 'Reis wijs' die op het gemeentehuis te verkrijgen is.

Neem steeds je World Assistance Card van de mutualiteit mee.

Neem kopies van je bankkaart en visakaart, je identiteitskaart en reispas mee.

Speel op veilig tegen gauwdieven

Neem enkel het hoogst noodzakelijke cash geld mee. Betaal zoveel mogelijk met betaalkaarten, zeker in winkels.

Sluit je handtas steeds.

Laat je handtas niet in het winkelkarretje staan ook als je slechts één stap verwijderd.

Draag je handtas vooraan. Laat je handtas niet aan je schouder of op je rug slingeren.

Let op als een onbekende je aandacht afleidt (truc) of terwijl je naar een uitstalraam staat te kijken.

Gauwdieven gedragen zich onopvallend en opereren soms met meerdere mensen. Dit maakt dat we geen argwaan krijgen. Door naar de geldbeugel te tasten bij een signaal voor gauwdieven, wijzen we hen de weg.

Overvallen op straat

Draag je handtas steeds langs de kant van de huizen waardoor de kans op het wegritsen door een voorbijrijdende brommer wordt verkleind. Laat je handtas niet bengelen, hou ze vast tegen je lichaam.

Materiële spullen verdedig je beter niet, dat verkleint het risico op fysiek letsel.

Gebruik bankautomaten best op klaarlichte dag.

Als mensen in de buurt van de bankautomaat je een onbehaaglijk gevoel geven, stel het afhalen van geld dan uit of ga naar een andere automaat.

Het cardstopnummer om bankkaarten te blokkeren kan best in de GSM worden opgeslagen zodat snel kan gehandeld worden na diefstal of verlies van de kaart.

Zowel in net onderhouden buurten als in minder aangename wijken kan je overvallen worden. Wees dus overal op je hoede.

Indien er problemen zijn of je hebt een vermoeden, stap dan het politiekantoor, het ziekenhuis, de nachtwinkel of een café binnen en vraag hulp.

's Avonds buiten

Vermijd dicht begroeide straten, donkere gangetjes, parkings en lege gebouwen omdat ze een ideale uitvalsbasis vormen voor personen met slechte bedoelingen. Vermijd ook buurten die als onveilig bestempeld worden.

Wees oplettend.

Als je tegen het verkeer in loopt, zal je vreemd gedrag van een bestuurder gemakkelijker opmerken.

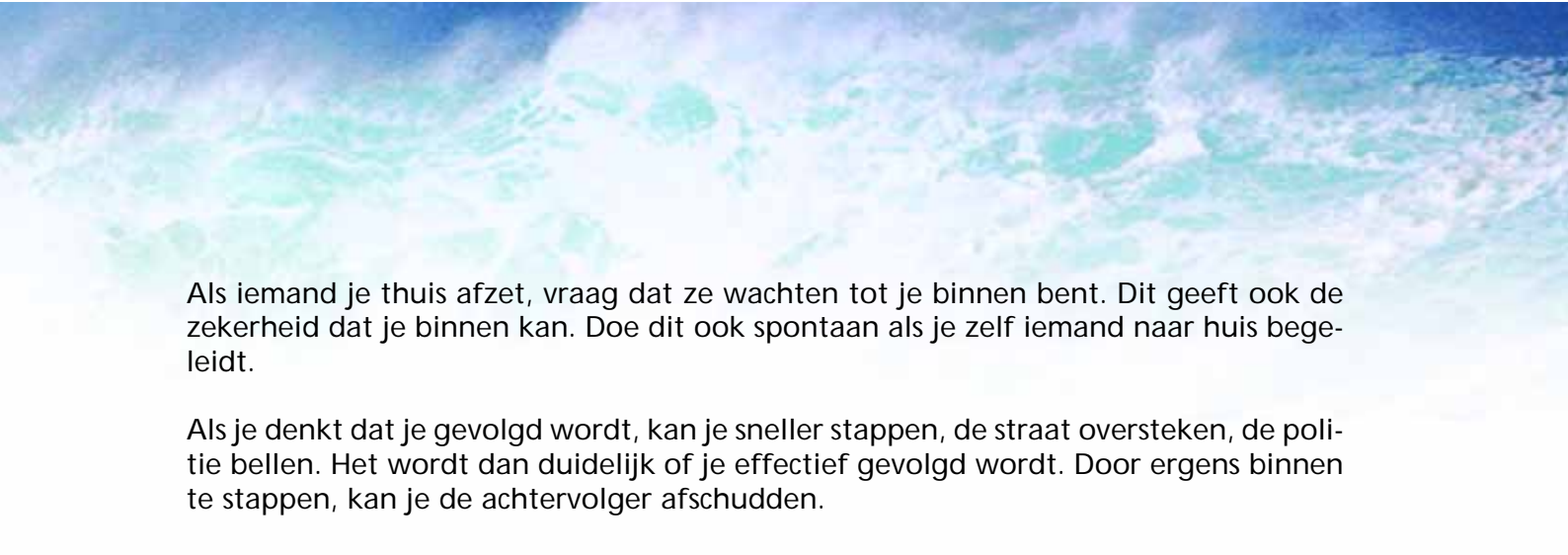
Loop langs de kant met straatverlichting als slechts één kant verlicht is.

Gebruik zoveel mogelijk de goed verlichte straten en plaatsen waar mensen aanwezig zijn.

Roep 'brand' bij een noodgeval in de plaats van 'help'. Op dit signaal komen veel meer mensen kijken.

Hou iets bij de hand waarmee je je kan verdedigen, bijvoorbeeld een paraplu, een tijdschrift. Anderzijds kan je je moeilijker verdedigen of uit de voeten maken als je overladen bent met tassen.

Het is goed je huissleutel bij de hand te hebben als je je huis nadert zodat je niet op snelheid wordt gepakt.



Als iemand je thuis afzet, vraag dat ze wachten tot je binnen bent. Dit geeft ook de zekerheid dat je binnen kan. Doe dit ook spontaan als je zelf iemand naar huis begeleidt.

Als je denkt dat je gevolgd wordt, kan je sneller stappen, de straat oversteken, de politie bellen. Het wordt dan duidelijk of je effectief gevolgd wordt. Door ergens binnen te stappen, kan je de achtervolger afschudden.

Lifters laat je best naast je plaats nemen, dat geeft je meer controle.

Openbaar vervoer

Kies goed verlichte opstapplaatsen waar nog andere mensen staan te wachten.

Als je wordt lastig gevallen, kom dan voor jezelf op met een hoorbare 'Laat me met rust' of 'Handen thuis'. Indien nodig druk je de alarmknop of roep je de bestuurder van bus of tram.

De auto

Controleer steeds of alle portieren gesloten zijn.

Een zichtbaar extra slot op het stuur, de versnellingsbak of de pedalen weerhoudt autodieven.

Draai de wielen naar de stoep en zet het stuurslot op.

Neem de autodocumenten mee binnenshuis als je de auto voor langere tijd niet gebruikt. Je kan best kopies in de auto leggen voor het geval je de officiële documenten eens zou vergeten hebben.

Laat geen waardevolle spullen achter in de auto. Als het niet anders kan, leg ze dan in de kofferruimte zodat ze niet zichtbaar zijn.

Hang je huissleutels en autosleutels nooit samen aan één sleutelbos.

Laat nooit de motor draaien terwijl je een ogenblik de auto verlaat.

Plaats je auto steeds op een goed verlichte plaats. Zowel jij als de auto worden dan goed gezien.

Gebaseerd op: 'Van aanval tot zelfverdediging. 250 tips voor je eigen veiligheid en die van je kinderen', Alain De Preter, Uitgeverij Van Halewijck, Leuven, 2003



DE MEESTE MENSEN VOELEN ZICH VEILIGER
DANKZIJ EEN ANTIRAKETSCHILD.

Nuttige telefoonnummers en adressen

Antigifcentrum

tel.: 070 245 245

website: www.antigifcentrum.be

Brandweer

tel.: 100

Brandwondencentrum

tel.: 02 268 62 00

Cardstop

tel.: 070 344 344

tel. buitenland: 00 32 70 344 344

Centraal Meldpunt Ouderenmis(be)handeling (enkel voor thuiswonende ouderen)

tel.: 078 15 15 70

Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding

(enkel klachten rond discriminatie)

tel.: 02 212 30 00 en 0800 173 64

Child Focus

tel.: 110

website: www.childfocus.org

De Druglijn

tel.: 078 15 10 20

website: www.druglijn.be

EuroCross

tel vanuit België: 02 272 09 00

tel. buitenland: 00 32 272 09 00

Kinder- en jongerentelefoon

tel.: 103 of 078 15 14 13

website: www.kjt.org

Medische spoeddienst

tel.: 100

Meldingskaart

U kan allerlei concrete problemen melden aan de gemeente. Raadpleeg hiervoor de website van uw gemeente of maak gebruik van de papieren versie van de meldingskaart.

Ongeval – Agressie

Algemeen Europees oproepnummer: 112

website: www.112sos.be

Politie

tel.: 101

website: www.fedpol.be

Niet dringende politiehulp = Blauwe lijn

tel.: 0800 123 12

Rode Kruis – Vlaanderen

(hulpverlening bij rampen en onheil)

tel.: 105

website: www.rodekruis.be

Rusthuis Infofoon (enkel voor de residentiële ouderensector – bereikbaar elke werkdagen van 9.00 tot 12.00 uur)

tel.: 078 15 25 25

SASAM vzw

Stichting Anti-Stalking Anti-Mobbing (klachten i.v.m. pesterijen)

tel.: 0900 100 33

website: www.sasam.be

Steunpunt Algemeen Welzijnswerk

Dienst Slachtofferhulp

tel.: 03 366 15 40 of 03 366 11 58

website: www.caw.be

Tele-Onthaal

tel.: 106

website: www.tele-onthaal.be

Vertrouwenscentra Kindermishandeling

tel.: 09 216 73 30

Vlaams Kruis

tel.: 03 226 25 45

Vlaamse wegentelefoon

tel.: 0800 122 66

Wachtdienst apothekers

tel.: 0900 10 500

website: www.apotheek.be

Zelfmoordlijn

tel.: 0800 32 123

Zelfmoordpreventie

tel.: 02 649 95 55 en 0800 321 23

De leden van het OOK

ABVV-Senioren

Hoogstraat 42
1000 Brussel
tel.: 02 289 01 30
fax: 02 289 01 89
e-mail: senioren@vlaams.abvv.be

ACLVB-Senioren

Koning Albertlaan 95
9000 Gent
tel.: 09 222 57 51
fax: 09 221 04 74
e-mail: senioren@aclvb.be
website: www.aclvb.be

CD&V-Senioren

Wetstraat 89
1040 Brussel
tel.: 02 238 38 13
fax: 02 238 38 21
e-mail: senioren@cdenv.be
website: www.cdenv.be

CRM, Clubs voor Rustenden uit de Middengroepen

Twekerkenstraat 29
1000 Brussel
tel.: 02 238 04 91
fax: 02 238 04 95
e-mail: crm@kmonet.org
website: www.start60.be

DE GRIJZE PANTERS

Karel Oomstraat 11 bus 9
2018 Antwerpen
tel.: 03 216 23 31
e-mail: josee.vanwetter@antwerpen.be

GOSA, Grootouders- en Seniorenactie Gezinsbond

Troonstraat 125
1050 Brussel
tel.: 02 507 89 45
fax: 02 507 89 49
e-mail: gosa@gezinsbond.be
website: www.gezinsbond.be

GROEN!PLUS

Sergeant De Bruynestraat 78-82
1070 Anderlecht
tel.: 02 219 19 19
fax.: 02 223 10 90
info@groen.be
www.groen.be

IMPACT vzw

(Regionale Volkshogeschool Limburg)
Maastrichtersteenweg 254
3500 Hasselt
tel.: 011 23 68 28
fax: 011 23 67 80
e-mail: info@impact-svv.com

KBG, Kristelijke Beweging van Gepensioneerden

Haachtsesteenweg 579
1031 Brussel
tel.: 02 246 44 41
fax: 02 246 44 42
e-mail: secretariaat@kbg.be
website: www.kbg.be

LEEF TIJD, Stichting Lodewijk De Raet

Liedtsstraat 27-29
1030 Brussel
tel.: 02 240 95 03
fax: 02 242 26 10
e-mail: joceline@stichtingderaet.be
website: www.stichtingderaet.be

LBV, Liberale Beweging voor volksontwikkeling

Livornostraat 25
1050 Brussel
tel.: 02 538 59 05
fax: 02 538 20 82
e-mail: lbv@lbv.mut400.be
website: www.lbvzv.mut400.be

NLDL, Neutrale Landsbond van de Derde Leeftijd

*Steenweg op Charleroi 145
1060 Brussel
tel.: 02 538 83 00
fax: 02 538 50 18
e-mail: cderanter@antwerpen.be
website: www.neutrale-ziekenfondsen.be*

SENIORENCESTRUM (Brussel)

*Leopoldstraat 25
1000 Brussel
tel.: 02 210 04 60
fax: 02 210 04 70
e-mail: info@seniorencentrum-brussel.be
website: www.seniorencentrum-brussel.be*

SENIOREN-IN-BEWEGING

*Floralienlaan 485
2610 Wilrijk
tel./fax: 03 239 28 07*

SENIORENRAAD LANDELIJKE BEWEGING

*Remylaan 4B
3018 Wijgmaal
tel.: 016 24 39 56
fax: 016 24 39 09
e-mail: ivermeire@kvlv.be
Koen_Van_Den_Broeck@Boerenbond.Be
website: www.landelijkegilden.be
www.kvlv.be*

S-PLUS

*Sint-Jansstraat 32
1000 Brussel.
tel.: 02 515 02 56
fax: 02 514 22 05
e-mail: info@s-plusvzw.be
website: www.s-plusvzw.be*

**VVDC,
Vereniging van Vlaamse Dienstencentra**

*Breestraat 109
9200 Dendermonde
tel.: 052 25 19 30
e-mail:
Ann.vandervreken@ocmw.dendermonde.be
website: www.dienstencentra.org*

VvS, Verbond van Senioren

*Warmoesstraat 13
1210 Brussel
tel.: 02 218 27 19
fax: 02 219 98 43
e-mail: vvs@belgacom.net*

VVVG, Vlaams Verbond voor Gepensioneerden

*Carnotstraat 47 bus 1
2060 Antwerpen
tel.: 03 233 50 72
fax: 03 234 22 11
e-mail: senior.vvvg@skynet.be
website: www.vvvg.be*

**WOAS, West-Vlaams Overleg
Adviesraden van Senioren**

*Koning Leopold III-laan 41
8200 Sint-Andries
tel.: 050 40 33 13
fax: 050 40 31 07
e-mail: ingrid.vyvey@west-vlaanderen.be
michel.dewit@west-vlaanderen.be*

Commissie ouderenweek

Hilda Beeckmans
Hugo Beerten
Jac De Bruyn
Xavier Decremer
Tom Deleu
Jean-Marie de Munck
Lieve Desender
Goddie De Smet
Georgette De Wit
Frederik Fluyt
Anne Hanssens
Leny Harding
Hélène Hoste
Jaak Kusters
Laurens Lemmens
Rik Lodewijckx
Raoul Maelstaf
Mie Moerenhout
Frans Motmans
Ward Opdebeeck
Guido Ryckmans
Marieke Sels
Laurent Stalpaert
Marcel Van den Bergh
Gilbert Van de Neucker
Irène Van Humbeeck
Luk Vannerum
Louis Van Nuland
Pieter Van Parys
Anny Vernimmen
Maria Werbrouck



De brochure van de ouderenweek is een uitgave van het Vlaams Ouderen Overleg Komitee vzw.

Redactie:

Frie Hermans
Mie Moerenhout

Lay-out:

Drukkerij Lamine, Filip Verschuere

Cartoons:

Pièce unique, Steve Michiels

Deze brochure werd gerealiseerd met de steun van de Koning Boudewijnstichting.

Bibliotheken of rusthuizen die de nieuwsbrief OOK-ACTUEEL regelmatig wensen te ontvangen, delen het adres en de naam van de contactpersoon schriftelijk (brief, fax, e-mail) mee aan het OOK-secretariaat.

Secretariaat OOK



*Koningsstraat 136, 1000 Brussel
Tel.: 02-209 34 51, 02-209 34 52 of 0472 445 313
Fax: 02-209 34 53
E-mail: mie.moerenhout@vlaams-ook.be
frie.hermans@vlaams-ook.be
Website: www.seniornet.be*