

actueel



Nieuw advies

De vergrijzing staat aan de voordeur van de woningmarkt. Wanneer geeft Vlaanderen thuis?

"Toegang tot de overheid is een basisrecht voor iedereen"



Cover: Anne-Marie Heirbaut

- 3 Goed wonen, goed geholpen
- 4 Wonen op maat van ouderen: naar een toekomstgericht tweesporenbeleid in Vlaanderen
- 7 Dubbelinterview: De vergrijzing staat aan de voordeur van de woningmarkt. Wanneer geeft Vlaanderen thuis?
- 11 "We hoeven niet naar een Summer of Love 2.0 te streven"
- 16 Campagne *Hoe kan ik je helpen?*
- 18 Ouderen geven hun mening over dienstverlening tijdens een denkmoment van *Hoe kan ik je helpen?*
- 23 Vlaamse Ombudsvrouw Myriam Parys pleit voor een toegankelijke publieke dienstverlening op mensenmaat
- 28 Kevin is mobiele ambtenaar en brengt het loket bij de mensen thuis
- 32 Relatiegericht werken in woonzorgcentra



De Vlaamse Ouderenraad is het advies- en inspraakorgaan van ouderen bij de Vlaamse regering.

Actueel is het informatieblad van de Vlaamse Ouderenraad.



Goed wonen, goed geholpen



Marijke Dheedene

Directeur

“ *Samen bouwen we aan een Vlaanderen waarin ouderen kunnen rekenen op de juiste woning op de juiste plaats, met de nodige ondersteuning en dienstverlening in de buurt.* ”

In deze editie van Actueel brengen we onder meer twee belangrijke thema's samen die het leven van ouderen rechtstreeks beïnvloeden: hoe we wonen en hoe publieke dienstverlening ons bereikt.

We stellen ons nieuw advies 'Wonen op maat van ouderen' voor. Daarin pleiten we voor een tweesporenbeleid: bouwen aan het wonen van morgen én ouderen van vandaag doen nadenken én ontzorgen. In dit magazine lees je de mening van experts en ontdek je hoe dat er concreet kan uitzien, met voorbeelden van lokale besturen die nu al inzetten op levensloopbestendige woningen in buurten met winkels, openbaar vervoer en ontmoeting dichtbij. Zij tonen dat ook de omgeving echt het verschil maakt.

Daarnaast focussen we op onze campagne *Hoe kan ik je helpen?*, over dienstverlening. We laten in deze editie zien dat ook publieke dienstverlening nabij en menselijk kan zijn, onder andere via een boeiend interview met de Vlaamse ombudsvrouw en een gesprek met de eerste mobiele ambtenaar van Vlaanderen. Hij gaat in zijn gemeente letterlijk tot bij de mensen. Beide gesprekspartners vertellen ons over het belang van een omgeving en een dienstverlening op maat van mensen, niet omgekeerd.

We zitten vandaag in de laatste rechte lijn van die campagne. Via www.hoekanikjehelpen.be verzamelen we nog tot juni ervaringen van zoveel mogelijk ouderen. En ook jij kan meedoen! Geef je mening over de huisarts, thuiszorg, afspraken maken, loketten, het openbaar vervoer, de bank, abonnementen, winkels, ... Je kiest zelf waarover je iets wilt delen, maar je inzichten zijn broodnodig om het verschil te maken.

Samen maken we impact en bouwen we aan een Vlaanderen waarin ouderen kunnen rekenen op de juiste woning die bovendien op de juiste plaats staat, en beroep kunnen doen op de nodige ondersteuning en dienstverlening in de buurt. Vandaag en morgen.



Wonen op maat van ouderen: naar een toekomstgericht tweesporenbeleid voor Vlaanderen

Ons nieuw advies stimuleert bouwen én sensibiliseren

“Wij verkiezen een spectrum aan woonvormen” klinkt het bij de huidige generaties ouderen. De Vlaamse Ouderenraad ging aan de slag met dat signaal en komt nu met een nieuw advies over wonen op maat van ouderen. Want tussen de klassieke woning en het woonzorgcentrum bestaat er vandaag nagenoeg niets. Ouderen zijn vragende partij voor een breder aanbod om zelfstandig te kunnen wonen. Daar ligt een opdracht voor de Vlaamse overheid. Bovendien zien wij mogelijkheden in het stimuleren van mensen om zélf vroeger na te denken over later. In dit artikel nemen we je mee in deze twee sporen.

Bouw aan het wonen van morgen

Vandaag lijkt Vlaanderen ons slechts drie mogelijke vormen aan te bieden: je huidige woning, een assistentiewoning of een woonzorgcentrum. Het ideale scenario dat de Vlaamse overheid daarbij naar voren schuift, is *Ageing in place*. Daarmee wordt bedoeld dat we allemaal zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen. Maar hoe dat moet geregeld worden? Daar heeft de overheid geen sluitend antwoord op. En dat is toch cruciaal, want uit onderzoek weten we dat nauwelijks 16% van het woonpatrimonium in Vlaanderen levensloopbestendig is. En we weten dat tegen 2040 bijna één op de vier Vlamingen 65-plus zal zijn. Een snelle berekening leert ons dan dat we afstevenen op een mismatch: te weinig levensloopbestendige woningen voor het aantal zelfstandig wonende ouderen.

“ Een snelle berekening leert ons dat we afstevenen op een mismatch.

De Vlaamse Ouderenraad pleit daarom om nu te starten met een plan dat soelaas biedt voor de ouderen van morgen. Wij vragen de Vlaamse overheid om diverse woonvormen te voorzien die én levensloopbestendig zijn én betaalbaar zijn.

“ Er is nood aan een plan dat soelaas biedt voor de ouderen van morgen.

De juiste woning

Maar wat is dat nu, de 'juiste' woning? Daar zien we drie oplossingen. Ten eerste moet het aantal levensloopbestendige meergezinswoningen aanzienlijk de hoogte in. Dat wil zeggen dat er veel meer appartementen zullen moeten gebouwd worden die van bij het begin het *Design for All* principe hanteren. En dan hebben we het niet enkel over de gemeenschappelijke delen, zoals de inkom of de traphal. Die moeten nu in de meeste gevallen al aangepast zijn. Wij vragen dat ook de individuele appartementen in het gebouw levensloopbestendig gebouwd worden. Op die manier kunnen ze in de toekomst, wanneer er bijvoorbeeld zorgnoden optreden, relatief makkelijk en betaalbaar aangepast worden. Wij pleiten voor een verordening die de regels voor levensloopbestendig bouwen uniform maakt voor heel Vlaanderen.

Een tweede oplossing focust op sociale woningen. Daarvan is er nu al een tekort, en er staan veel 65-plussers op de wachtlijst. Een extra aanbod creëren, zorgt ervoor dat de wachtlijsten op termijn verkort kunnen worden. Bovendien biedt het de kans om ze meteen levensloopbestendig te bouwen.

De derde oplossing? Meer alternatieve woonvormen. Want hoewel heel wat ouderen open staan voor initiatieven zoals cohousing, samenhuizen, kleinschalige woonerven of wooncoöperaties, komen die maar moeilijk van de grond. Er is dus zeer weinig keuze. Bovendien botsen ouderen die deze piste willen verkennen, op heel wat juridische of fiscale drempels. Er is geen eenduidig beleidskader voor alternatieve woonvormen.

“ Enkel zorgen voor levensloopbestendige woningen is onvoldoende. Ook de openbare ruimte moet levensloopbestendig ingericht worden.

De juiste voorwaarden

Enkel zorgen voor levensloopbestendige woningen is onvoldoende. Naarmate je ouder wordt, speelt je eigen buurt een veel grotere rol. Dus ook de openbare ruimte moet levensloopbestendig ingericht worden. Dat wil zeggen: interessant ingerichte omgevingen, bereikbaar met openbaar vervoer en dichtbij voorzieningen.

Bovendien moeten mensen vlot toegang hebben tot een zorgaanbod, als dat nodig is. Voor ons is dat zorg die efficiënt, betaalbaar én flexibel inzetbaar is - ongeacht hoe iemand woont.

“ De juiste woning, op de juiste plaats en met de juiste zorg. Dat is ons uitgangspunt.

De juiste woning, op de juiste plaats en met de juiste zorg. Dat is dus ons uitgangspunt. De ultieme voorwaarde om dat geheel op elkaar af te stemmen? Een koppeling tussen de beleidsdomeinen Wonen, Omgeving en Welzijn. Een belangrijke aanbeveling in ons advies is daarom: sloop de muren tussen deze beleidsdomeinen!



Foto: Stefanut Sava

Welke vorm is voor mij het meest geschikt? Wat moet ik daarvoor regelen? Welke instrumenten kunnen me ondersteunen? Hoe vraag ik premies aan? Met welke energiemaatregelen kan ik rekening houden?

Door de versnippering die vandaag bestaat aan te pakken en meer begeleiding te bieden, vallen er heel wat drempels weg voor mensen en zullen ze hun denkproces sneller op gang brengen. Lokale besturen kunnen daarbij zeker ook hun rol spelen.

“ Door de versnippering aan te pakken en meer begeleiding te bieden, vallen er heel wat drempels weg voor mensen. Misschien is het eindelijk tijd voor de WoonShift campagne?

Sensibiliseer

En om dan effectief een mind shift op gang te brengen, moet de Vlaamse overheid sensibiliseren. We kennen allemaal de grootschalige BOB-campagnes. Misschien is het eindelijk tijd voor de WoonShift? Een campagne die ons allemaal doet nadenken over ons woonplan. Succesvolle verhalen kunnen daarin zeker een plek krijgen.



Lees ons advies

Op onze website www.vlaamse-ouderenraad.be kan je het volledige advies raadplegen.



Als deze domeinen de uitdagingen van de vergrijzing vandaag niet structureel én samen aanpakken, zullen ook de ouderen van morgen geconfronteerd worden met een onaangepast aanbod.

“ Sloop de muren tussen de beleidsdomeinen Wonen, Omgeving en Welzijn.

Denk na over het wonen van morgen

Zo'n levensloopbestendig aanbod creëren, zal ervoor zorgen dat de nieuwe generaties ouderen kunnen rekenen op een aantrekkelijk en divers spectrum, goed ontsloten en met toegang tot zorg, indien nodig.

En toch is er nog een belangrijke 'maar'. Want uit recente cijfers van de Koning Boudewijnstichting blijkt

dat 60-plussers nog te weinig bezig zijn met de toekomst en dus met waar en hoe ze willen wonen. Twee op de drie ouderen bereiden zich er niet op voor. En de verhuisbereidheid neemt bij 75-plussers alleen maar af. Gevolg? Maar liefst 86% van de mensen woont in een onaangepaste woning. Bij de eerste zorgnoden installeren we misschien hier en daar een hulpmiddel in huis zodat we 'onze plan' kunnen trekken. Maar drempels wegwerken of draaicirkels vergroten vragen veel inspanningen en zijn een dure onderneming. Echt comfort is dan vaak ver te zoeken. Er ligt dus ook een duidelijke opdracht in het sensibiliseren van mensen en hen een duwtje in de rug te geven om toch eens na te denken over een woonplan.

Ontzorg maximaal

Hoe de Vlaamse overheid dat kan doen? In de eerste plaats door ontzorging. Mensen zitten met heel wat vragen: Waar vind je de juiste informatie? Hoe begin ik aan woningaanpassingen? Welke woonvormen bestaan er allemaal?

De vergrijzing staat aan de voordeur van de woningmarkt. Wanneer geeft Vlaanderen thuis?

Een dubbelinterview met Pascal De Decker en Wout Maddens over wonen voor ouderen

Er zijn steeds meer ouderen, maar de Vlaamse overheid lijkt de kracht van het getal te negeren. Haar mantra *Ageing in Place* dreigt een moeilijk verhaal te worden. Experts waarschuwen dat dit principe alleen niet volstaat. In dit dubbelinterview brengen we professor emeritus **Pascal De Decker**, onafhankelijk deskundige bij de Vlaamse Ouderenraad, en Kortrijks schepenvan stadsontwikkeling **Wout Maddens** samen. Zij gaan in gesprek over wat er écht nodig is om kwaliteitsvol te wonen. Hun boodschap sluit nauw aan bij het nieuwe advies van de Vlaamse Ouderenraad: meer levensloopbestendige woningen, betere omgevingen en een overheid die eindelijk keuzes durft maken.

Tekst: C.B. & V.Q. | Foto: Sien Verstraeten



Ageing in Place versus Moving in Time

Ageing in Place betekent zo lang mogelijk thuis blijven wonen, al dan niet met de nodige ondersteuning. Die ondersteuning kan zowel informeel via mantelzorg, als formeel via bijvoorbeeld thuiszorg.

Bij *Moving in Time* ligt de klemtoon op tijdig en preventief verhuizen naar een meer gepaste woning, rekening houdend met toekomstige noden, zoals zorgnoden en afnemende mobiliteit.

Hoe kijken jullie naar het principe *Ageing in Place*?

De Decker: "Het lijkt vanzelfsprekend dat mensen zo lang mogelijk thuis willen blijven wonen. We gaan er vaak ook vanuit dat we gezond zullen blijven. Maar als je rekening houdt met de afnemende mobiliteit van mensen, dan zie je dat *Ageing in Place* als enige doelstelling gewoonweg niet werkt als er zorgnoden optreden. Want die vragen om gepaste hulp. En dan ligt alle hoop op thuiszorg, maar dat is nu al een knelpuntberoep. Tegen 2050 zullen de 80-plussers met meer dan 800.000 zijn, en dat neemt verder toe naar één miljoen. Dat zijn de cijfers, maar de Vlaamse overheid lijkt die te negeren."

als de omgeving geen voorzieningen zoals bakkers, winkels, apothekers en huisartsen meer heeft."

De Decker: "Uit ons onderzoek - waarbij we zowel zestigers als negentigers interviewden, zowel inwoners van de kust, de Westhoek, de Kempen en in stedelijke gebieden - kunnen we concluderen dat er naast *Ageing in Place* minstens een tweede spoor moet ontwikkeld worden. Een spoor dat wél rekening houdt met zaken zoals mobiliteit, sociale functies, voorzieningen en ruimtelijke ordening."

“ De Decker:
*Landelijke gebieden
zijn vaak, wat ik noem,
service-woestijnen
geworden.*

Waarom is die omgeving minstens even belangrijk?

De Decker: "Er is hier niks meer," getuigen veel ouderen in ons onderzoek, vooral in landelijke gebieden of bij lintbebouwing. Dat zijn vaak, wat ik noem, service-woestijnen geworden, zonder diensten of activiteiten. Als je met de auto rijdt, kan je dat opvangen. Maar als dat moeilijker gaat, ben je aangewezen op het openbaar vervoer. De bus verdwijnt in deze landelijke gebieden. Of ze is onbetrouwbaar. En geen openbaar vervoer? Dat betekent beroep doen op anderen. Maar als je kinderen hebt, zijn die vaak verhuisd omdat er in die landelijke gebieden ook geen jobs zijn. Je komt dus in de problemen. Ik schets hier even een

Design for All en levensloopbestendige woningen

Design for All betekent letterlijk "ontwerpen voor iedereen". Woningen die volgens dit principe worden ontworpen en gebouwd, noemen we levensloopbestendige woningen. Je kan er in elke levensfase zelfstandig wonen, ook wanneer er bijvoorbeeld zorgnoden optreden. Het resultaat? Minder kosten bij mogelijke aanpassingen in de toekomst.

zeer negatief scenario, maar het is wel de realiteit voor een groot deel van de 80-plussers."

Maddens: "Ik volg die redenering. Natuurlijk kan je er - vaak vanuit emotionele redenen - voor kiezen om in je huidige woning te blijven en deze eventueel aan te passen en toegankelijker te maken. Maar wat ben je ermee als je omgeving weinig voorzieningen biedt?"

Het alternatief is verhuizen. Maar daar zijn weinig mensen toe bereid, bleek recent nog uit de nieuwe Barometer 60-Plussers van de Koning Boudewijnstichting. Hoe kunnen we mensen warm maken om de stap te zetten?

Maddens: "Daar ligt zeker een opdracht voor de Vlaamse overheid. Zij moet mensen sensibiliseren. En idealiter doet ze dat bij vijftigers en zestigers. In die levensfase zijn de omstandigheden vaak gunstig: de kinderen zijn het huis uit, een eventuele woonlening is afbetaald en er is een zekere openheid om het leven in perspectief te plaatsen en om investeringen te doen voor de toekomst. Hoe hoger je leeftijd wordt, en wanneer die gezondheidsproblemen kunnen optreden, hoe meer je opziet tegen de praktische kant die komt kijken bij



“ Maddens:
*Je kan niet
verwachten
dat iedereen*

op een

*comfortabele manier in
zijn huis blijft wonen als
dat huis niet aangepast
is, of als de omgeving
geen voorzieningen
heeft.*

Maddens: "Ik ben een liberaal, dus ik respecteer de keuze van mensen. Maar ik ben niet blind voor de realiteit of demografische evoluties. Je kan niet verwachten dat iedereen op een comfortabele manier in zijn huis blijft wonen als dat huis niet aangepast is, of

een verhuis. De boodschap vanuit de overheid moet wel zijn "Denk erover na ..." en "Strookt je woning nog met je realiteit?", niet "Let op!". Als je te veel met het vingertje wijst, dan lopen mensen er van weg en mis je je effect."

“ Maddens: De Vlaamse overheid moet mensen sensibiliseren. En idealiter doet ze dat bij vijftigers en zestigers. In die levensfase zijn de omstandigheden vaak gunstig.

De Decker: "Klopt helemaal, al durf ik het nog wat breder trekken. Dé oudere bestaat niet, maar we weten dat de grote gezondheidsproblemen meestal pas ontstaan na het tachtigste levensjaar. Stel dat je met pensioen gaat op je 67ste, dan heb je eigenlijk nog bijna vijftien jaar de tijd om een andere plek te zoeken. De Vlaamse overheid kan in die leeftijdscategorieën dus heel wat verhuispotentieel benutten. In ons onderzoek kwam dat ook duidelijk naar boven bij ouderen die de stap om te verhuizen wél hebben gezet: "We hadden het veel eerder moeten doen!"



“ De Decker: Stel dat je met pensioen gaat op je 67ste, dan heb je eigenlijk nog bijna vijftien jaar de tijd om een andere plek te zoeken.

Kan de Vlaamse overheid, behalve sensibiliseren, nog iets anders doen?

De Decker: "Absoluut. Wat mij steeds weer verbaast, is het feit dat de verschillende beleidsdomeinen die dit thema als prioriteit zouden moeten vastpakken – welzijn en zorg, ruimtelijke ordening, wonen en mobiliteit – geen gezamenlijke visie uittekenen. Zolang dat niet gebeurt, zijn er geen gunstige omstandigheden om een gedragsverandering bij je bevolking in gang te zetten en om mensen te motiveren om een eventuele verhuis te overwegen. Dus mijn boodschap aan deze domeinen: Werk samen!"

“ Maddens: Voor mij ligt er voor de overheid ook een opdracht in het creëren van een aanbod.

Maddens: "Voor mij ligt er voor de overheid ook een opdracht in het creëren van een aanbod. Zoals ik al zei, is er simpelweg een tekort aan levensloopbestendige woningen. Vlaanderen dient dus zeker ook de bouwsector mee te krijgen in het verhaal. Het zijn zij die uiteindelijk die toegankelijke woningen zullen bouwen. En laat ons eerlijk zijn: veel van hun klanten zijn ouderen die een centje opzij hebben gezet. De bouwsector trekt appartementen op voor hen, maar die zijn niet levensloopbestendig. Eens voorbij de voordeur, bots je letterlijk op drempels, zoals een opstapje naar de douche of het terras en een draaicirkel die nét te klein is om er met een rollator te bewegen. Kijk maar naar al die flats aan de kust. Dat moet ook veranderen. Dus sensibiliseren, maar ook aanbod creëren!"

De Decker: "Ik gaf zelf les aan architectuurstudenten, dus ik spreek misschien tegen mijn winkel. Maar opleidingen zouden daar ook meer aandacht voor moeten hebben: om jonge architecten en vaklui al aan het begin van hun carrière bewust te maken van *Design for All*."

Is een verordening vanuit Vlaanderen een oplossing? Moet de overheid de bouwsector bepaalde eisen opleggen op het vlak van levensloopbestendig bouwen?

Maddens: "Dat is exact wat wij in Kortrijk gedaan hebben, weliswaar op lokaal niveau. We hebben aandachtig naar de demografische prognoses gekeken, en hebben op basis daarvan beslissingen gemaakt. Want analyses zijn belangrijk, maar wat is de oplossing? Voor ons is dat die verordening. Sinds 2025 hebben wij in onze stad verplichte bouwnormen voor de bouwsector. Die zeggen dat appartementen vanaf het concept gebouwd moeten worden volgens het *Design for All* principe."

“ Maddens: Sinds 2025 hebben wij in onze stad verplichte bouwnormen voor de bouwsector.

"Eigenlijk is het vreemd dat we daarmee zo voorlopen op andere lokale besturen. Wij houden gewoon rekening met de realiteit. We wachten niet tot het te laat is. Ik ga niet onder stoelen of banken steken dat dat met enig masseerwerk gepaard ging. De bouwsector was van bij het begin een partner in ons verhaal, maar zij willen natuurlijk bouwen wat ze morgen kunnen verkopen. Dat vraagt om een dialoog in vertrouwen, gedragenheid en houvast – de basiselementen van mijn onderhandelingsmodel. Samen met de sector zijn we eruit geraakt en op iets meer dan een jaar tijd hebben

we al zo'n 100 appartementen met een levensloopbestendige woonkern vergund. Dat wil zeggen: de keuken, de badkamer, de gang en minstens één slaapkamer. Voor mij kadert deze manier van bouwen in onze visie op een toekomstbestendige stad."

"Lossen we alles op met die verordening? Nee. Er blijven inspanningen nodig om ook die omgeving leefbaar te maken. In Kortrijk willen we een 15-minuten-stad zijn waar je binnen het kwartier wandelen of fietsen toegang moet hebben tot zaken zoals winkels, onderwijs, zorg, groen, sport- en cultuurfaciliteiten."

De Decker: "Kortrijk heeft de stap durven zetten en geeft daarmee het goede voorbeeld. Maar het risico blijft bestaan dat elke gemeente iets anders doet. De bouwsector wordt dan geconfronteerd met verschillende regels per gemeente of stad. Dat zorgt voor onduidelijkheid. Lokale besturen kunnen stappen zetten, maar Vlaanderen moet het voortouw nemen. Als de overheid zo'n bouwnorm zou invoeren, en dus uniformiteit creëert, lost ze dat probleem op. En daar moet ze vandaag mee starten. Ik herhaal het: de schaal is gigantisch. Straks gaat het over één miljoen ouderen."

“ De Decker: Kortrijk heeft de stap durven zetten en geeft daarmee het goede voorbeeld. Maar het risico blijft bestaan dat elke gemeente iets anders doet.

Het idee leeft dat levensloopbestendig wonen met een prijskaartje komt. Hoe zorgen we ervoor dat toegankelijk wonen geen luxeproduct is voor *the happy few*?

Maddens: "Dat was inderdaad ook onderwerp van gesprek ter voorbereiding van onze stedelijke verordening, bijvoorbeeld in de Gecoro (Gemeentelijke Commissie voor Ruimtelijke Ordening, red.). Een ontwerp oefening rond levensloopbestendige appartementen toonde aan dat de totale oppervlakte van een appartement met ongeveer 2% toeneemt. In ruil krijg je een slim en aangepast ontwerp met een beter ruimtegevoel. Dat kan een kleine meerprijs betekenen, maar die blijft beperkt. Ik blijf erbij dat het verstandig is om appartementen te bouwen die voor iedereen werken, in elke levensfase. Die investering loont."

“ De Decker: De meerprijs die je betaalt voor een kant-en-klare levensloopbestendige woning vertaalt zich in rust in je hoofd.

De Decker: "Je huis renoveren kost ook veel geld, en dan moet je door de malle molen van allerlei vergunningen en andere paperassen. Dat zorgt voor stress. De meerprijs die je betaalt voor een kant-en-klare levensloopbestendige woning vertaalt zich dus ook in rust in je hoofd."

Maddens: "Niemand is verplicht om te verhuizen. Het is nog altijd aan de mensen zelf om te bekijken of dat voor hen een geschikte woonoplossing is. Maar door als lokaal bestuur een aanbod aan levensloopbestendige woningen te creëren, zorgen we alvast voor gunstige omstandigheden."

Die kunnen een duwtje in de rug geven. Voor mij is het bovendien belangrijk dat die nieuwe bouwnormen niet met een stempel komen: wij willen net de boodschap geven dat levensloopbestendig wonen er voor iedereen is. Letterlijk: *Design for All*."

"Als het over betaalbaarheid gaat, weet je wat dan pas écht het goede voorbeeld zou zijn? Dat Vlaanderen in de regelgeving voor sociale woningen niet enkel regels oplegt over zaken zoals het aantal stopcontacten, maar dat ook in die sociale huisvesting van bij het begin het concept van levensloopbestendig wonen mee wordt genomen."

“ De Decker: De Vlaamse overheid moet veel meer over domeinen heen samenwerken.

De Decker: "Klopt, zeker als je weet dat bijna 40% van de sociale huurders 65-plus is. Bovendien is 10% van de gezinnen op de wachtlijst voor een sociale woning ouder dan 65 jaar en 23% is tussen de 50 en de 64 jaar. Het zou evident moeten zijn dat onze beleidsmakers daarop anticiperen. Opnieuw een voorbeeld waarom de Vlaamse overheid veel meer over domeinen heen moet samenwerken."

Advies 'Wonen op maat van ouderen: naar een tweesporenbeleid'

Lees alles over ons nieuw advies op p.4 van deze Actueel.

“We hoeven niet naar een Summer of Love 2.0. te streven”

Een openhartig gesprek met Els Messelis, expert in intimiteit en seksualiteit bij ouderen

Els Messelis is een autoriteit op het gebied van intimiteit en seksualiteit bij ouderen. De expertise die ze als sociaal gerontoloog en schrijfster al 40 jaar opbouwt, op basis van wetenschappelijk onderzoek én verhalen van ouderen, toont dat de behoefte aan nabijheid, tederheid en seksualiteit niet verdwijnt wanneer we ouder worden. Wij spraken met Els over taboes, misvattingen en de stille revolutie die zich vandaag voltrekt.



Tekst: S.H. & V.Q.

Welke misvattingen kom je het vaakst tegen?

“Het grootste vooroordeel is dat seksualiteit stopt na de menopauze of na een bepaalde leeftijd, of dat ouderen asexueel zouden zijn. Uit Belgisch onderzoek blijkt dat meer dan 30% van de oudere volwassenen seksueel actief is. In Nederland zien we dat 40% van de 75-plussers met een partner regelmatig seks heeft. Bij wie geen vaste partner heeft, is dat 7,5%.”

“Tegelijk betekenen die cijfers niet dat seks altijd met penetratie gepaard gaat. Veel oudere koppels geven net aan dat ze op andere manieren willen liefhebben, zonder prestatiedruk. Uit Zweeds onderzoek weten we dat seks een heel brede definitie krijgt bij ouderen: strelingen, liefkozen, orale seks, masturbatie, ... het hele spectrum telt. En dat is ook een belangrijke boodschap die de Wereldgezondheidsorganisatie al jaren geeft.”

“Ik durf te beweren dat de stereotype beeldvorming over ouderen in onze samenleving en de leeftijdsdiscriminatie als resultaat daarvan, het taboe op het thema versterken.”

Waarom rust er dan nog steeds een taboe op intimiteit en seksualiteit op latere leeftijd, ook bij ouderen zelf?

“Omdat seksualiteit nog altijd sterk gelinkt is aan voortplanting. Veel ouderen denken: “Wij kunnen geen kinderen meer krijgen, dus we hoeven het er niet meer over te hebben.” Daarnaast is er schaamte of angst om niet serieus genomen te worden. Ik durf te beweren dat de stereotype beeldvorming over ouderen in onze samenleving en de leeftijdsdiscriminatie als resultaat daarvan, het taboe op het thema versterken.”

“Jong zijn staat nog altijd gelijk aan sexy, krachtig, gezond en aantrekkelijk. Ouder worden staat symbool voor het tegenovergestelde. Dat zorgt ervoor dat we als samenleving een afkeer ontwikkelen van het oudere lichaam. Als ik bijvoorbeeld foto's van oudere koppels toon aan studenten verpleegkunde, vinden ze dat 'schattig'. Als ik beelden toon van naakte oudere lichamen, is er een afkeurende blik. En ook heel wat ouderen zijn dat zelf gaan geloven: dat ze niet mooi zijn, waardoor ze complexen ontwikkelen over hun eigen lichaam, en tot slot identificeren ze zichzelf niet langer als een seksueel wezen.”

“Iets wat we trouwens vaak vergeten in dit debat, is dat wij als samenleving zoveel seksueel grensoverschrijdend gedrag en seksueel geweld meemaken. Sommige jonge vrouwen zijn daardoor bang geworden van oudere mannen, en dat gevoel ondersteunt die negatieve beeldvorming over intimiteit en seksualiteit. Jonge vrouwen zijn geïnteresseerd in het leren aangeven van hun grenzen, maar veel minder in het bespreekbaar maken van het



thema. En natuurlijk moeten we het gesprek over consent of toestemming voeren, maar de slinger mag niet te ver doorslaan richting het doodzwijgen van het seksueel welbevinden van oudere mensen."

“ Jonge vrouwen zijn geïnteresseerd in het leren aangeven van hun grenzen, maar veel minder in het bespreekbaar maken van het thema.

Is het taboe groter wanneer het gaat over ouderen met zorgnoden?

"Ja, dan is de kans groter dat het recht op intimiteit niet gerespecteerd wordt. Denk maar aan bewoners van woonzorgcentra, waar een gebrek aan privacy een grote invloed heeft op het beleven van intimiteit en seksualiteit. Er wordt bijvoorbeeld wel geklopt

op je deur, maar nog voor je iets kan zeggen, gaat de deur al open. Toch heb je als bewoner, net zoals het recht op privacy, seksuele rechten."

"Die noden kunnen heel verschillend zijn, merk ik uit mijn eigen gesprekken met bewoners: sommigen vinden dat anderen daar geen zaken mee hebben, een tweede groep geeft aan dat ze 'de boeken toe gedaan hebben' sinds hun partner overleden is, nog anderen vragen naar vorming en dialoog en een vierde groep geeft expliciet aan dat er een privacy tekort is en dat er geen ruimte is om erover te spreken in het woonzorgcentrum."

En bij ouderen die thuis wonen?

"Er zijn veel mensen die seksueel of intiem eenzaam zijn – ook binnen de relatie kan huidhonger bestaan. Als er dan bij een van de partners zorgnoden optreden, worden die eenzaamheidsgevoelens nog meer versterkt. Je moet het je eens voorstellen: er wordt een ziekenhuisbed in de living geplaatst. Dat zorgt voor heel wat drempels op vlak van intimiteit."

“ Er zijn veel mensen die seksueel of intiem eenzaam zijn – ook binnen de relatie kan huidhonger bestaan.

"Ik heb één tip voor deze koppels: Kom uit de verborgenheid, beste mensen. Communiceer met elkaar en maak het bespreekbaar. En als dat niet lukt, of je botst op drempels om dat te doen, schakel dan professionele hulp in. Relatietherapeuten of seksuologen kunnen je daar echt bij helpen als koppel, zeker ook op latere leeftijd. En wat we ook niet mogen vergeten: elkaar verzorgen kan ook een heel intiem moment zijn. Je kan er bijvoorbeeld voor kiezen om gezinszorg in te schakelen voor zorgkundige en medische zaken, maar om je partner wel zelf te wassen."

Wat hebben zorgmedewerkers nodig om beter met dit thema om te gaan?

"Onderwijs, onderwijs, onderwijs! Het thema komt te weinig aan bod in opleidingen. Als het al gebeurt, is het vaak puur biologisch in het kader van voortplanting, of het gaat over seksuele gezondheid – niet over de beeldvorming of de noden van ouderen. Maar stap voor stap vinden die psychosociale noden ook ingang in verschillende opleidingen. Education is key."

“ Het thema komt te weinig aan bod in opleidingen. Als het al gebeurt, is het vaak puur biologisch in het kader van voortplanting, of het gaat over seksuele gezondheid.

"Dat is bovendien een gedeelde verantwoordelijkheid van beleidsmakers van onderwijs én zorg. Ik hoop dan ook dat zij veel meer uitwisselen en samen een visie uittekenen. Het is voor onze maatschappij belangrijk dat beleidsmakers instemmen met het feit dat we het hierover moeten hebben."

"En in woonzorgcentra? Ik pleit voor een seksualiteitsbeleid in elk woonzorgcentrum. Van bij het begin dat je er woont, moet je je over je noden en wensen kunnen uitspreken. Tenminste, als je dat wilt. Dat betekent niet dat medewerkers er op een directe manier naar moeten vragen bij het eerste gesprek, maar wel dat er een open cultuur is die aandacht heeft voor privacy en de seksuele rechten van bewoners. Het erkennen van hun recht om eigen keuzes te maken, is daarbij cruciaal."

“ Ik pleit voor een seksualiteitsbeleid in elk woonzorgcentrum.

Moeten we pleiten voor een nieuwe seksuele revolutie?

"Zowel jongere als oudere generaties zitten volgens mij niet te wachten op een Summer of Love 2.0. Maar activisme kan op verschillende manieren. De oudere generaties zijn bezig aan een stille revolutie en zijn vragende partij om het hier eindelijk eens over te hebben."

"De zorgsector, ouderenverenigingen en platformen zoals de Vlaamse Ouderenraad, kunnen – met de instemming van onze beleidsmakers – op een respectvolle en professionele manier stappen helpen zetten. In die stille revolutie geloof ik echt, en voor mij moet dat debat intergenerationeel zijn!"

"Waar volgens mij ook nood aan is? Initiatieven die ontmoeting tussen mensen stimuleren, zoals dating apps en speeddating. Maar veiligheid is daar zo'n cruciale factor. Zonder het risico op sociale fraude, zullen mensen veel sneller geneigd zijn om dat eens uit te proberen."

“ De oudere generaties zijn bezig aan een stille revolutie en zijn vragende partij om het hier eindelijk eens over te hebben.

Maken programma's zoals Hotel Romantiek ook deel uit van die stille revolutie?

"Het blijft televisie natuurlijk, en het moet vooral spraakmakende beelden opleveren. Maar zo'n format biedt voor de deelnemers zeker een uitstekende oefening in openstellen. En voor kijkers? Televisie gaat over andere mensen, dat is het voordeel: je hoeft niet over jezelf te vertellen. Maar door de verhalen te volgen, ga je liefde en intimiteit op latere leeftijd wel meer normaliseren. Het programma kan dus zeker iets betekenen op het vlak van beeldvorming."

“ Programma's zoals Hotel Romantiek kunnen zeker iets betekenen op het vlak van beeldvorming.

"Toch wil ik het ook in perspectief plaatsen, want een grote groep – die ook snakt naar liefde en intimiteit, of worstelt met seksualiteit – komt niet in beeld. Het programma is voor mij geslaagd als het die groep helpt om in alle veiligheid en met vertrouwen te spreken, wie weet zich op een datingplatform te wagen of eventueel hulp te zoeken."



“Speelsheid en liefde hebben geen houdbaarheidsdatum”

Tekst: S.H. & V.Q. | Foto's: VRT

Het tv-programma **Hotel Romantiek** flirt met humor en lichtheid, maar wij zijn vooral benieuwd naar het verhaal daarachter. We konden deelnemer **Sonia** (65) strikken voor een openhartig gesprek. In dit interview nodigt ze ons uit om anders naar liefde op latere leeftijd te kijken. Ze vertelt over de evolutie van kriebels naar verbinding, je opnieuw openstellen en de manier waarop liefde en seksualiteit met de jaren veranderen. En wat heeft de *paso doble* daarmee te maken?

Waarom besloot je deel te nemen aan Hotel Romantiek?

“Avontuur. Dat was mijn eerste drijfveer. Ik dacht: dan heb ik dat toch maar gehad. Een mooie reis, fijne mensen en plezier maken. En als daar dan ook nog liefde uit zou komen? Fantastisch. Ik had niets te verliezen. En toch ben ik naar huis gekomen met de liefde (*lacht*).”

Wat heeft je het meest verrast tijdens de opnames?

“Hoe heerlijk het was om opnieuw te spelen. Ik had de vorige seizoenen gezien en vond het geweldig hoe mensen zich lieten gaan in de spelletjes. Onze hosts hebben ons

serieus beetgenomen, maar dat moet kunnen. We vergeten als volwassenen soms dat ook wij mogen spelen en een beetje zot mogen doen. Dat zorgt voor verbinding.”

“ Ik had niets te verliezen. En toch ben ik naar huis gekomen met de liefde.

“Weet je wat ik ook heel mooi vond om vast te stellen? Alle deelnemers trachtten zich open te stellen. Natuurlijk heeft iedereen een rugzak, we hebben allemaal zaken meegemaakt. Maar we proberen het verleden los te laten en vooruit te kijken.”

Welk effect hoop je zelf te hebben op kijkers?

“Ik hoop dat ik heb kunnen tonen dat het leven niet stopt op je 65ste. Je moet niet in een zetel gaan zitten omdat je met pensioen bent. Plezier blijft mogelijk. Liefde blijft mogelijk. Jong zijn en spelen kan op elke leeftijd. Mijn kinderen zagen in de afleveringen hoe hard ik ervan genoot.”

Ben jij iemand die opnieuw durft, of iemand die nooit is gestopt met geloven?

“De gedachte dat ik niet alleen ouder wilde worden, was altijd al aanwezig. Ik wilde iemand naast mij, iemand voor wie ik kon zorgen en die voor mij wilde zorgen. Ik ben na mijn scheiding dus blijven geloven. Er is altijd wel iemand die voor jou bestemd is.”

“Doorheen de jaren is mijn kijk op liefde wel veranderd: je wordt beredeneerder. Verliefd worden is niet meer zo simpel als vroeger, toen je snel kriebels in je buik kreeg. Naarmate je leeftijd vordert, ga je meer op zoek naar iemand die op dezelfde golflengte zit. Je ontdekt dat liefde een werkwoord is. Je moet moeite doen om te communiceren, elkaar te begrijpen en in verbinding te gaan met elkaar. Die emotionele band is de basis.”

“ Seksualiteit is voor veel ouderen breder dan ‘de daad’. Het kan ook over een aanraking gaan, dicht bij elkaar liggen en elkaars lichaam voelen.



Verandert seksualiteit ook doorheen de jaren?

“Alles wat lichamelijk volgt op emotionele verbinding, is een meerwaarde en maakt je band alleen maar sterker. Voor mij is seks nog steeds erg belangrijk. Maar seksualiteit is voor veel ouderen breder dan ‘de daad’. Het kan ook over een aanraking gaan, dicht bij elkaar liggen en elkaars lichaam voelen. Die evolutie hoeft zeker geen verlies te zijn. Rust, communicatie en wederzijds respect zijn veel belangrijker geworden.”

We zagen in het Hotel Romantiek dat je van dansen houdt. Als liefde een dansstijl was, welke zou het zijn?

“Daar moet ik niet lang over nadenken (*lacht*). De paso doble! Vurig en emotioneel. Je duwt elkaar weg en trekt elkaar weer aan. Dat moet je kunnen in een relatie: elkaar ruimte geven en elkaar daarna weer vinden. Vertrouwen is daarom enorm belangrijk. In eerdere relaties was dat er niet altijd, maar bij Rony vind ik dat helemaal terug. We zijn allebei zeer actieve mensen en hebben interesses op diverse terreinen. Dan moet je kunnen zeggen: “ga maar!”. Dat geeft jou bovendien de ruimte om quality time voor jezelf te hebben.”

“ Laat het langzaam groeien. Liefde komt niet op één dag. Bouw samen aan nieuwe vormen van intimiteit en seksualiteit.

Wat is jouw boodschap voor mensen die denken dat liefde op latere leeftijd niet meer kan?

“Speelsheid en liefde hebben geen houdbaarheidsdatum. Je kan écht opnieuw beginnen, op elke leeftijd en ook als je partner overleden is! Stel je open. Laat het langzaam groeien. Liefde komt niet op één dag. Bouw samen aan nieuwe vormen van intimiteit en seksualiteit.”

“En aan de samenleving zou ik zeggen: weet dat ouderen vanbinnen nog altijd dezelfde personen als vroeger zijn. We voelen liefde, pijn, verdriet. De buitenkant verandert, maar de binnenkant blijft. En liefde is mooi op elke leeftijd. Daarom ben ik blij dat er ook veel jonge mensen naar Hotel Romantiek kijken.”



HOE KAN IK JE HELPEN

Dienstverlening is meer dan een transactie

Wat is jouw
mening over
dienstverlening?

Doe mee op
hoekanikjehelpen.be



een campagne van de



HOE KAN IK JE HELPEN

Dienstverlening is meer dan een transactie

Dienstverlening verandert. Ze is niet langer een evidentie. Ze wordt afgebouwd. In hoeveelheid, en soms in kwaliteit.

De vraag *Hoe kan ik je helpen?* wordt zeldzaam in contacten met diensten. Heel wat ouderen ondervinden daar hinder van.

Dit moet anders. Van een vriendelijke medewerker en een persoonlijke aanpak tot simpele teksten en digitale toegankelijkheid.

Wat vind jij belangrijk?

Deel je verhaal of idee op
hoekanikjehelpen.be

En werk mee aan nabije en toegankelijke dienstverlening!





HOE KAN IK JE HELPEN

Ouderen geven hun mening over dienstverlening tijdens een denkmoment van *Hoe kan ik je helpen?*

“Ik vind het belangrijk om me te laten horen over wat beter kan in het beleid”

Bij de campagne *Hoe kan ik je helpen?* vragen we niet alleen individuele ouderen om hun ervaringen, bezorgdheden en ideeën over dienstverlening te delen. Ook nodigen we groepen uit om er tijdens een denkmoment samen over in gesprek te gaan. Alle Regionale Platformen Ouderenbeleidsparticipatie organiseren zo'n denkmoment. In regio Leuven waren we erbij en sprokkelden we heel wat reacties, inzichten en ideeën van de deelnemers.

Tijdens de Regionale Platformen Ouderenbeleidsparticipatie (RPO), die de Vlaamse Ouderenraad ondersteunt, komen leden van lokale ouderenraden, seniorenconsulenten en schepenen ouderenbeleid samen. Ze wisselen er ervaringen uit over diverse thema's. Vandaag doen ze dat over nabije en kwaliteitsvolle dienstverlening, het thema van de campagne *Hoe kan ik je helpen?* van de Vlaamse Ouderenraad. De RPO-leden uit regio Leuven verzamelen in een zaaltje vlakbij het station. Op de tafel staan koffie, thee, sinaasappelsap, en schaalpjes met koekjes en croissants – een goed idee om de innerlijke mens te versterken. Want er moet wat denkwerk verzet worden vandaag.

Vanuit de basis

Wie doet er vandaag mee? Naast de deelnemers, die zichzelf kort even voorstellen en uit alle hoeken van regio Leuven komen, is ook Ann aanwezig. Zij is regionaal medewerker ouderenbeleidsparticipatie bij de Vlaamse Ouderenraad en ze leidt vandaag het denkmoment in goede banen. Ann legt kort het thema van de campagne *Hoe kan ik je helpen?* uit en vertelt wat het plan van vandaag is: "Tijdens dit denkmoment willen we horen wat er bij jullie leeft op het vlak van dienstverlening en welke voorstellen jullie zelf hebben. Nadien stappen wij met jullie input naar de beleidsmakers en adviseren we hen", geeft ze aan.

“ De deelnemers kiezen zelf welke thema's ze willen bespreken. Daarbij ligt de focus vooral op oplossingen.

Ann deelt ook de concrete thema's voor de gesprekken straks: openbaar vervoer, burgerzaken, banken, dokters en apotheken, boodschappen,

horeca, klantendiensten en zorg. De deelnemers kiezen zelf welke thema's ze willen bespreken. Daarbij ligt de focus vooral op oplossingen, benadrukt ze. Wat zijn goede ideeën en voorbeelden van dienstverlening die wél werkt? Ze haalt het voorbeeld van de mobiele ambtenaar in Kortenaak aan, die bij mensen die minder mobiel zijn, aan huis komt. Ook vertelt ze over een busknooppunt waarvan ouderen zeiden er niet de bus te durven nemen omdat er geen toiletten waren, en waar die er nu wel geïnstalleerd zijn. "Dat zijn twee ideeën die vanuit de basis kwamen", besluit ze.

Gemengde ervaringen met de bus

De aanwezigen verdelen zich in twee groepen. Ann deelt leuke thematische kaartjes met stellingen uit en verdeelt enkele invulformulieren: het is de bedoeling om bij elk thema een aantal bijhorende stellingen te bespreken en goede voorbeelden te noteren van dienstverlening die werkt.

“ Er moet meer aandacht zijn voor minder mobiele reizigers.

De groep van Leo, Gaby en Lieve buigt zich over openbaar vervoer. De eerste stelling luidt: 'Ik kan makkelijk met het openbaar vervoer ergens geraken en terugkeren.' De ervaringen zijn gemengd. Leo: "Voor mij is de dichtstbijzijnde halte tien minuten lopen. Dat kan ik prima, maar voor veel ouderen is dat niet vanzelfsprekend. Ik kan ook met de auto of fiets naar een andere halte, maar daar is dan weer geen parkeergelegenheid. Lieve beklemtoont de problemen van mensen met een rollator: "Ik ken iemand die de bus niet meer durft te nemen nadat ze bijna klem zat tussen de deuren." Gaby herkent dit: "Het hangt erg af van de chauffeur:

soms wacht die tot iedereen veilig zit, soms sluit de deur al terwijl mensen nog proberen binnen te komen."

Als aanbeveling noteert de groep: 'Meer aandacht voor minder mobiele reizigers, ook door de chauffeur.'

Burgerzaken toegankelijk voor iedereen

Bij groep twee hebben ze inmiddels het thema burgerzaken aangesneden. De stelling waarover ze het gaan hebben: 'Als ik een zaal nodig heb, kan ik daarvoor terecht bij een vereniging, gemeente of stad.' Johan vertelt hoe het in Haacht werkt: "Als je als vereniging bij de gemeente geregistreerd bent, kun je alle zalen digitaal aanvragen, inclusief een drankenlijst." "Dat kan in Bierbeek ook", zegt Pol. "Alleen kun je online niet zien of de zaal vrij is. Je moet een mail sturen en op antwoord wachten." Als advies schrijft Audrey op: 'Kalenders beschikbaar maken via de site.' Vervolgens bespreken ze binnen hetzelfde thema burgerzaken de stelling: 'In mijn regio ken ik voldoende goede voorbeelden.' Pol licht een Bierbeeks initiatief toe. "De gemeente heeft zich een 'kaske' aangeschaft. Dat is een toestel waarmee de burgerdienst bij je thuis komt, als je via een medisch attest aantoonde dat je niet kunt verplaatsen. Zo kan je thuis zaken regelen waarvoor je anders naar het gemeentehuis zou moeten, bijvoorbeeld om je identiteitskaart te vernieuwen. Het 'kaske' wordt volop gebruikt in het psychiatrisch ziekenhuis en in de woonzorgcentra." Audrey noteert het op het formulier als een waardevol idee.

“ Wanneer stations worden verbouwd, denk dan meteen aan toegankelijke perrons en voldoende liften.



Waardevolle hulp van vrijwilligers

Leo, Gaby en Lieve blijven nog even bij het thema openbaar vervoer. Het gaat nu over de trein en hoe (on)tevreden ze zijn over de dienstverlening daarvan. Vooral de veiligheid komt aan bod. De perrons moeten hoger, vinden ze unaniem, en er mogen meer lage treinen komen zodat instappen makkelijker wordt. Niet alleen voor minder mobiele reizigers, maar ook voor mensen met kinderen of zware koffers. Hun advies aan de NMBS: 'Wanneer stations worden verbouwd, denk dan meteen aan toegankelijke perrons en voldoende liften.'

De groep kijkt ook naar oplossingen voor wie geen gebruik kan maken van het openbaar vervoer. Luc vertelt

over de Minder Mobielen Centrale in zijn gemeente Rotselaar. "Als je naar de dokter, het ziekenhuis of de winkel moet en je bent minder mobiel, dan bel je het lokaal dienstencentrum. Zij brengen je dan in contact met een vrijwilliger van de Minder Mobielen Centrale, die je ernaartoe rijdt." Zo'n initiatief zouden ze in meer gemeenten moeten opzetten, vinden ze alle drie. "Het maakt echt een verschil voor mensen die anders vastzitten thuis."

Lieve noemt nog een voorbeeld uit Oud-Heverlee: de riksja's van de organisatie Wind in de haren. "Als je niet meer met de auto kunt rijden en het openbaar vervoer is geen oplossing, dan kun je je met een fietstaxi oftewel riksja laten vervoeren

door vrijwilligers." Ook dit schrijft de groep op als een goed idee voor andere gemeenten.

“ Het lokaal bestuur kan via ruimtelijke ordening zorgen dat winkels weer dicht bij elkaar liggen.”

Boodschappen doen

Bij de groep van Pol, Johan en Audrey gaat het ondertussen over een ander thema: boodschappen doen. Meer bepaald over online bestellen en thuislevering. Audrey zegt meteen

dat ze dat zelf nooit doet. Ze ziet wel de voordelen - je hoeft de deur niet uit bijvoorbeeld - maar ze mist het gevoel van controle. "In de winkel zie je meteen of een selder nog vers is. Online weet je niet wat je krijgt." Bovendien vindt ze dat er ook iets sociaals verloren gaat. "In mijn supermarkt kom ik altijd wel iemand tegen die een praatje maakt. Dat zou ik missen."

Johan pakt het anders aan. Hij doet liever afzonderlijke boodschappen bij de bakker, slager en groentewinkel. "Maar ja," oppert hij, "er zijn er niet zo veel meer." En bovendien liggen ze vaak niet vlak bij elkaar, zoals de producten in een supermarkt. "Je bent er dus wel wat langer mee bezig." Dat

brengt Pol op een idee: waarom bij de ontwikkeling van dorpskernen niet opnieuw inzetten op buurtwinkels? "Het lokaal bestuur kan via ruimtelijke ordening zorgen dat die winkels weer dicht bij elkaar liggen." Hij schrijft het voorstel meteen op het formulier.

“ De oplossingen tonen stuk voor stuk hoe dienstverlening ook anders kan, dichterbij de mensen.

Terugblik op de ochtend

Tijd om af te ronden. Tijdens een laatste gezamenlijk rondje komt naar boven dat de deelnemers veel hadden aan dit denkmoment. De oplossingen tonen stuk voor stuk hoe dienstverlening ook anders kan, dichterbij de mensen, zeggen de deelnemers. Ann bedankt de aanwezigen: "Hartelijk dank om hier te zijn en het beste van jezelf te geven. Het was een leerrijke ochtend en wij nemen jullie input mee naar beleidsmakers. Da's beloofd."

Leo en Lieve waren erbij op het denkmoment in Leuven

We spraken met **Leo Lambeens**, bestuurslid van NEOS Rotselaar, en **Lieve Debraekeleer**, vrijwilliger bij OKRA en lid van de kerngroep van de seniorenraad in Oud-Heverlee.

Leo

Wat brengt jou vandaag naar het denkmoment?

"De thema's van de campagne *Hoe kan ik je helpen?* spreken me aan. Voor veel senioren is de digitalisering van dienstverlening een probleem. De bus nemen of je bankzaken regelen: bijna alles moet via een computer of smartphone. Maar niet iedereen kan daarmee overweg. Hier kan ik mijn stem laten horen, en dat vind ik belangrijk. We worden te vaak vergeten."

Wat neem je mee naar huis?

"In Rotselaar, waar ik woon, werkt de gemeente momenteel aan een meerjarenplan rond het lokale ouderenbeleid. Ook de toekomst van de lokale ouderenraad maakt daar deel van uit. Zo'n denkmoment als methodiek vind ik heel interessant om toe te passen. Ik denk er dus aan om die manier van werken te promoten in de seniorenraad."

Lieve

Wat brengt jou vandaag naar het denkmoment?

"Ik kom vooral om ideeën uit te wisselen, te luisteren naar anderen en van elkaar te leren. Ook vind ik het belangrijk om kritisch te zijn en je te laten horen over wat beter kan in het beleid."

Wat neem je mee naar huis?

"Ik hoor dat er veel drempels zijn bij de publieke dienstverlening. Door besparingen moet alles steeds digitaler. Veel mensen, ook ik soms, vinden dat moeilijk. Gelukkig heb ik kinderen die me kunnen helpen. Maar niet iedereen durft erover spreken als ze drempels ervaren. Het is dus heel prettig dat we dat hier open kunnen bespreken."



Zelf je mening geven over dienstverlening?

Wat loopt er volgens jou mis bij openbare, financiële, medische of commerciële diensten? Wat werkt wél? En hoe zou jij willen dat dienstverlening eruitziet? Waar droom jij van?

Laat het ons weten! Dat kan op twee manieren:

- ➔ Ouderen kunnen een online vragenlijst invullen.
- 💬 Organisaties kunnen een live denkmoment organiseren met ouderen, op basis van onze kant-en-klare methodiek met leuke kaartjes.

Alle info op www.hoekanikjehelpen.be

Ook een denkmoment organiseren?

Met de campagne *Hoe kan ik je helpen?* kaart de Vlaamse Ouderenraad de afbouw van dienstverlening in Vlaanderen aan. En ook jij kan meedoen! We nodigen ouderenraden, ouderenverenigingen, lokale dienstencentra, middenveldorganisaties, steden en gemeenten, ... uit om een denkmoment te organiseren.

Via een kant-en-klare methodiek gaat je groep in gesprek: Hoe kijken jullie naar commerciële, medische, financiële en openbare diensten? Wat vindt jouw vereniging, ouderenraad of andere organisatie belangrijk? Wat loopt goed? En wat kan er beter? Een gratis handleiding neemt je stap voor stap mee om wensen en ideeën te formuleren.

➔ Doe mee op www.hoekanikjehelpen.be



Vlaamse Ombudsvrouw Myriam Parys pleit voor een toegankelijke publieke dienstverlening op mensenmaat

“Toegang tot de overheid is een basisrecht voor iedereen”



Met de campagne *Hoe kan ik je helpen?* pleit de Vlaamse Ouderenraad voor nabije en kwaliteitsvolle dienstverlening. Maar wat betekent dat vandaag écht? Voor **Myriam Parys** is het geen theoretisch debat.

Als Vlaamse Ombudsvrouw hoort ze dagelijks verhalen van burgers, vaak ouderen, die botsen op drempels in hun contact met de overheid. Die bijvoorbeeld moeite hebben met de toegenomen digitalisering van de publieke diensten. Geen toeval dus dat Myriam mee haar schouders zet onder de campagne *Hoe kan ik je helpen?*. Een gesprek over inclusieve publieke dienstverlening en het belang van menselijk contact.

Wat doet de Vlaamse Ombudsdienst?

De Vlaamse Ombudsdienst behandelt klachten over Vlaamse overheidsdiensten, zoals de Vlaamse overheid, De Lijn, VDAB, Vlaamse Belastingdienst en Kind en Gezin. Ze werkt als tweedelijnsdienst, wat betekent dat je eerst naar de klachtendienst van de betrokken dienst gaat. Lukt het daar niet, dan kun je je klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst indienen. Klachten kunnen gaan over procedures, mogelijke fouten, communicatie of bejegening. Over beleidskeuzes kan de Vlaamse Ombudsdienst niet oordelen.

Surf naar www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst of bel naar het gratis nummer 1700.

Je was er tijdens de Ouderenweek bij, toen we in bibliotheek Utopia in Aalst de aftrap gaven voor de campagne Hoe kan ik je helpen?. Wat maakt dat je hier voluit jouw steun aan wilt geven?

"Ik ben nu bijna twee jaar Vlaams Ombudsvrouw en in die tijd is het me duidelijk geworden dat sommige mensen moeite hebben met toegang tot de overheid – niet alleen oudere personen. De Vlaamse overheid investeert volop in digitalisering. Die biedt veel voordelen, bijvoorbeeld snel en buiten de kantooruren administratieve zaken regelen. Tegelijk is er een aanzienlijke groep mensen die niet mee kan. Iets waar beleidsmakers zich vaak onvoldoende van bewust zijn. Voor mij is toegang tot de overheid een basisrecht: iedereen moet bij de overheid terechtkunnen, ongeacht digitale vaardigheden, opleiding of leeftijd. Daarom heb ik meteen ja gezegd toen de Vlaamse Ouderenraad me vroeg om deze campagne te ondersteunen."

“ Voor mij is toegang tot de overheid een basisrecht: iedereen moet er terechtkunnen, ongeacht digitale vaardigheden, opleiding of leeftijd.

Als Vlaamse Ombudsvrouw hoor je dagelijks klachten. Wat raakt jou persoonlijk het meeste in verhalen over dienstverlening?

"De verhalen van mensen die echt ten einde raad zijn, raken me. We leven in een complex land, en ik krijg regelmatig berichten van mensen die al op talloze deuren hebben geklopt en van het kastje naar de muur gestuurd worden, telkens met de boodschap dat een andere instantie bevoegd is. Mensen weten dan niet meer van

welk hout pijlen te maken. Soms is het onderwerp van zo'n mail: "help!"

"Ik vind het ook erg wanneer mensen geld verliezen door digitale procedures. Ik denk bijvoorbeeld aan een man van in de zeventig die de zogenaamde Tesla-premie wilde aanvragen, een premie van 5000 euro om elektrisch rijden te stimuleren. De procedure was volledig digitaal. Hij was trots dat hij het allemaal zelf kon doen: hij vulde alles netjes in en uploadde alle documenten. Maandenlang hoorde hij niets. Uiteindelijk bleek dat hij niet op 'verzenden' gedrukt had. Zo misliep hij die premie, terwijl hij die al had ingepland in zijn afbetalingen. Hij vroeg ons om te bemiddelen, maar wij konden niets doen want technisch gesproken had hij nooit een aanvraag ingediend. Dit had helemaal anders kunnen lopen als er een analoge alternatief was geweest."

Welke problemen rond publieke dienstverlening komen vandaag het vaakst terug bij de Vlaamse Ombudsdienst?

"Er is een top drie in terugkerende problemen. Ten eerste is er de institutionele complexiteit, waar ik het zonet over had. Mensen weten vaak niet welke instantie bevoegd is voor hun vraag. Pensioenen en spoorwegen zijn bijvoorbeeld federale bevoegdheden, maar burgers kloppen soms bij Vlaamse diensten aan en worden dan van de ene instantie naar de andere gestuurd."

"Ten tweede zijn de procedures en regelgeving voor premies en subsidies vaak ingewikkeld en veranderen ze frequent. De renovatiepremie is bijvoorbeeld in een jaar tijd drie keer fundamenteel gewijzigd. Het gebeurt dat mensen hun dossier opmaken voor een premie waar ze intussen geen recht meer op hebben."

"En dan is er het punt van toegang en toegankelijkheid. Fysieke loketten verdwijnen, telefoonnummers zijn soms nergens te vinden op websites,

en enkel een contactformulier blijft over. Mensen sturen via die weg hun vraag en krijgen pas twee maanden later een cryptisch antwoord terug. Via een 'no reply' e-mailadres, waar je dus niet op kunt antwoorden."

“ Ik krijg regelmatig berichten van mensen die van het kastje naar de muur gestuurd worden, telkens met de boodschap dat een andere instantie bevoegd is.

Zie je een verschil tussen wat beleidsmakers denken wat efficiënt is inzake dienstverlening, en hoe ouderen dat ervaren?

"Absoluut. Neem de vermindering van fysieke loketten. Wanneer ik pleit voor meer loketten, hoor ik vanuit de politiek vaak: "Maar weet je hoe duur die dienstverlening is?" Ze hebben daarin gelijk, maar dan stel ik de tegenvraag: "Weet je wat slechte dienstverlening kost?" Want dienstverlening terugschroeven heeft ook een hoge kostprijs. Mensen haken af en doen de moeite niet meer om toelagen of voordelen aan te vragen, 'non-take-up' heet dat. Daarnaast zie je dat mensen ontgoocheld raken en hun vertrouwen verliezen in de overheid. Ik vind dat een hoge prijs om te betalen, die niet opweegt tegen die van een toegankelijke overheid met fysieke loketten en die mensen telefonisch te woord staat."

"Fluvius bijvoorbeeld heeft dat goed begrepen. Het zette eerst sterk in op digitalisering, maar heeft nu zijn telefonische bereikbaarheid weer opgetrokken. Omdat ze zagen dat ze daarmee al 30 procent van de klachten konden oplossen."

“ Vanuit de politiek hoor ik vaak: “Maar weet je hoe duur die dienstverlening is?” Maar dan stel ik de tegenvraag: “Weet je wat slechte dienstverlening kost?”

Wij horen van ouderen veel signalen over tram en bus. Hoe sta jij daarin?

“Ook bij de Vlaamse Ombudsdienst krijgen we veel meldingen over De Lijn, zoals te weinig bussen, geschrapte haltes en overvolle voertuigen. We oordelen niet over de beleidskeuzes zelf, maar we geven die klachten wél door en vragen om bij te sturen. Het mooie is dat dat echt effect kan hebben: op basis van klachten heeft De Lijn al meer dan vierhonderd

aanpassingen doorgevoerd. Een concreet voorbeeld is het proefproject waarbij papieren dienstregelingen werden afgeschaft en reizigers alles via de app moesten volgen. Dat stuitte op veel protest, vooral van ouderen. Uiteindelijk heeft De Lijn beslist om dat project te stoppen. Dat toont dat het loont om je stem te laten horen.”

Komen er ook klachten binnen over complexe of moeilijk begrijpbare taal van overheidsdiensten, bijvoorbeeld in brieven of betalingsuitnodigingen?

“Jazeker. We krijgen regelmatig meldingen van mensen die worstelen met onduidelijke of complexe brieven. De Vlaamse overheid zet via het project ‘Heerlijk Helder’ al langer in op duidelijke taal, maar het blijft een aandachtspunt. Zo ontvingen we onlangs via een klacht een brief van de Vlaamse Belastingdienst die zelfs onze fiscaliteitsexpert niet begreep. Dan gaan we in gesprek met de administratie en vragen we om de teksten te herschrijven. Zo vroegen we bij de renovatiepremie dat mensen

concreet zouden te weten komen waarom hun aanvraag werd afgekeurd, in plaats van enkel te verwijzen naar een bepaald wetsartikel. Ook hier geldt dus: het loont om ons een signaal te geven.”

Even terug naar digitalisering, een belangrijk thema van de campagne. Voor wie werkt digitalisering vandaag echt, en voor wie niet?

“Laat me eerst duidelijk zeggen: wij staan positief tegenover digitalisering. Voor veel mensen is het een enorme vooruitgang. Ze kunnen snel en eenvoudig zaken regelen, zonder bijvoorbeeld verlof te moeten nemen voor een attest. Zelf had ik vorige week een bewijs van woonst nodig van de stad Leuven, en binnen een minuut zat het al in mijn mailbox. Dat is fantastisch.”

“ Voor veel mensen is digitalisering een enorme vooruitgang. Maar helaas zijn er ook groepen die moeilijk meekunnen, zich uitgesloten voelen, en soms zelfs afzien van zaken waar ze recht op hebben.

“Maar helaas zijn er ook groepen die moeilijk meekunnen, zich uitgesloten voelen, en soms zelfs afzien van zaken waar ze recht op hebben. Vaak gaat het om ouderen, mensen die anderstalig zijn of kortgeschoolden, al zijn zij zeker niet de enigen. Onlangs gaf ik een gastcollege aan de Universiteit Gent, en ook jonge studenten vertelden dat ze soms worstelen met de digitale procedures van de overheid.”



Wat bedoel je concreet met 'worstelen'? Waar lopen mensen precies tegenaan?

"Dat verschilt sterk. Soms begint het al bij de identificatie: mensen hebben geen itsme®, geen digitale kaartlezer, of weten niet hoe beide werken. Daarnaast is er het uploaden van documenten, bijvoorbeeld voor de renovatiepremie. Via die weg moet je attesten van aannemers, foto's van de werken en ander bewijs doorsturen. Voor sommige mensen is dat een hele opgave."

"Anderen lopen vast op de formulieren zelf: pagina's die ze niet kunnen navigeren, stappen die ze niet kunnen terugdraaien. Het gaat dus niet alleen om digitale vaardigheden, maar ook om administratieve. De studenten van de Universiteit Gent waar ik het over had, zijn bijvoorbeeld meesters in scrollen en swipen, maar hadden moeite met de administratieve logica."

“ Ik vind dat de overheid ook een menselijk gezicht moet hebben, en niet enkel een anonieme mailbox. ”

Waarom vind je een campagne zoals 'Hoe kan ik je helpen?' noodzakelijk?

"Voor mij is het heel eenvoudig: toegang tot de overheid is een basisrecht voor iedereen. Het is onze overheid, we betalen er allemaal belastingen voor, en iedereen moet erop kunnen rekenen dat hij of zij gehoord wordt. Daarom moeten er naast een digitaal aanbod nog steeds fysieke alternatieven worden gegarandeerd. Dat is soms efficiënter, in een gesprek kun je makkelijker een dossier uitleggen dan via vijftien keer heen en weer mailen. Ook vind ik dat de overheid een menselijk gezicht moet hebben, en niet enkel een anonieme mailbox. Ik pleit dus voor een overheid op mensenmaat, niet enkel gericht op besparingen of efficiëntie. Een overheid moet begrip tonen, inspelen op de noden van mensen en hen daadwerkelijk verder helpen."

Je noemde eerder Fluvius als voorbeeld van inclusieve dienstverlening. Zie je nog andere goede praktijken?

"Op Vlaams niveau gebeurt heel veel goeds. Fluvius, maar ook Agentschap Uitbetaling Groeipakket, zet bijvoorbeeld in op schermdelen om mensen digitaal te begeleiden. Kom je ergens vast te zitten, dan kan

een medewerker meekijken en samen met jou het probleem oplossen. Ook de kinderbijslag opent opnieuw meer fysieke loketten, wat een positieve ontwikkeling is. En we kijken vol spanning uit naar de vernieuwde app van De Lijn: een basisversie met enkel de noodzakelijke functionaliteiten, speciaal voor mensen die minder digitaal geletterd zijn."

"Wat ik bovendien bijzonder belangrijk vind, en gelukkig steeds vaker zie, is dat diensten hun werking ontwikkelen samen met gebruikers. Niet over de hoofden van bijvoorbeeld ouderen heen, maar mét hen. Feedback van gebruikers wordt actief meegenomen. Vlaanderen won daarvoor zelfs onlangs de prestigieuze World Smart City Award, met een project waarbij veertien Vlaamse steden samenwerkten met gebruikers om de publieke digitale diensten te vernieuwen en gebruiksvriendelijker te maken voor iedereen. Dat is iets wat eigenlijk elke administratie zou moeten doen."

Tot slot, hoe sta je tegenover automatische rechtentoekenning?

"Wij zijn daar een grote voorstander van. Het voordeel is dat mensen zelf niets meer hoeven te doen: overheden spreken met elkaar, wisselen gegevens uit, en premies of subsidies worden automatisch op je rekening gestort. Zo lopen mensen geen voordelen mis. Het is klantvriendelijk, burgervriendelijk, en naar mijn mening absoluut de toekomst. Ik was dan ook blij dat de nieuwe Vlaamse Regering dit expliciet opnam in haar regeerakkoord. Op lokaal niveau gebeurt het al, bijvoorbeeld in Gent. Ik hoop dat er nog veel meer op wordt ingezet."



Kevin is mobiele ambtenaar en brengt het loket bij de mensen thuis

HOE
KAN IK
JE HELPEN

Wat doet een mobiele ambtenaar?

De mobiele ambtenaar gaat langs bij inwoners die zich moeilijk kunnen verplaatsen en ondersteuning nodig hebben bij sociale aanvragen. Het gaat onder meer om het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden, een inkomensvervangende of integratietegemoetkoming, de parkeerkaart voor personen met een handicap en andere rechten.

De ondersteuning werkt op vraag van inwoners of wanneer er signalen binnenkomen via vrijwilligers of burens. Indien nodig verwijst de mobiele ambtenaar door naar diensten, zoals de sociale dienst, de thuisdiensten van het OCMW, de VREG of de federale overheidsdienst.

Kortenaken, in Vlaams-Brabant, is de eerste gemeente in België die zo'n ambtenaar structureel aanbiedt. Intussen zijn ook andere gemeenten geïnteresseerd in de aanpak en bekijken ze hoe ze een gelijkaardige dienstverlening kunnen uitrollen.

“Bij elk huisbezoek stap ik in een andere setting en een ander verhaal”

In onze campagne *Hoe kan ik je helpen?* pleiten we onder andere voor nabije dienstverlening. In Kortenaken klopt het OCMW letterlijk aan de deur. Want bij wie minder mobiel is of vastloopt in administratie, komt mobiele ambtenaar **Kevin Soenens** langs. Met tijd, uitleg en aandacht helpt hij inwoners bij vragen over premies, zorgbudgetten of een parkeerkaart. Een uniek project dat toont hoe warm en nabij dienstverlening kan zijn.



Van huis tot huis

"Ik startte vijf jaar geleden als mobiele ambtenaar. De functie ontstond na een onderzoek naar de behoeften van ouderen. Daaruit bleek dat heel wat oudere mensen moeite hadden om administratieve zaken te regelen of te slecht ter been waren om zich naar het OCMW of de gemeente te verplaatsen. Ik werkte op de dienst Vrije Tijd in Tervuren toen ik de vacature zag, en het sociale aspect van deze functie sprak me meteen aan."

“ De kern van mijn job is de afstand tussen het OCMW en de inwoners zo klein mogelijk maken. En dat doe ik dus vooral via huisbezoeken.

"De kern van mijn job is de afstand tussen het OCMW en de inwoners zo klein mogelijk maken. En dat doe ik dus vooral via huisbezoeken. Ik help bij het aanvragen van zorgbudgetten en parkeerkaarten, maar ook bij allerlei andere tegemoetkomingen en premies: gemeentelijke, Vlaamse en federale. Daarnaast begeleid ik mensen bij dossiers voor een integratietegemoetkoming of een tegemoetkoming voor personen met een handicap. Het is heel breed, maar altijd met hetzelfde doel: zorgen dat mensen krijgen waar ze recht op hebben."

Aan de keukentafel hoor je wat er leeft

"Bij elk huisbezoek stap ik in een andere setting en een ander verhaal. Dat maakt mijn job zo boeiend: geen enkele dag is dezelfde. Je komt bij mensen thuis, aan hun keukentafel, en hoort wat er leeft. Dat wordt nooit saai. Integendeel, het geeft me veel voldoening."



"Wat me het meeste bijblijft, is de dankbaarheid van mensen. Ze zeggen hoe blij ze zijn met mijn hulp of ze sturen achteraf een mailtje. En ja, soms brengen ze erna een doosje pralines of een fles wijn naar mijn kantoor. Daar doe ik het natuurlijk niet voor, maar het toont wel hoeveel het voor hen betekent. Het mooiste vind ik wanneer ik echt een verschil kan maken. Als ik bijvoorbeeld een zorgbudget van 140 euro per maand in orde krijg voor iemand met een klein pensioen. Zoiets voelt goed."

Dossiers aanpakken

"Hoe dat concreet verloopt? Mensen maken een afspraak en ik ga bij hen langs. Tijdens een intakegesprek bekijken we samen de situatie. Ik stel vragen over hun mobiliteit en luister naar wat er precies speelt. Tegelijk beantwoord ik ook hun vragen. Van daaruit vertrekken we: vaak gaat het om een zorgbudget of een parkeerkaart. Ik stel vervolgens het dossier op en dien het in bij de bevoegde federale of Vlaamse dienst. Voor het zorgbudget ben ik zelf gemachtigd om zelf een inschaling te doen."

"Door de jaren heen is mijn functie breder geworden. Mensen komen nu met allerlei administratieve vragen. Tijdens de energiecrisis bijvoorbeeld kreeg ik veel vragen

over energiefacturen en tarieven. Ook wie vastloopt in gemeentelijke formulieren, zoals bij renovaties, kan bij mij terecht. Een ander veelbesproken onderwerp is premies. Er bestaan in ons land heel wat tegemoetkomingen, maar je moet ervan weten om ze aan te vragen."

"En soms is doorverwijzen de beste oplossing. Voor vragen over hun pensioen stuur ik mensen door naar de pensioendienst. Hebben mensen persoonlijke problemen, dan is er onze eerstelijnspsycholoog. Ik krijg ook regelmatig vragen over erfenissen, daar kan onze juridische dienst dan weer bij helpen."

“ Soms is doorverwijzen de beste oplossing.

"Hulp na overlijdens is trouwens ook iets wat ik doe. Vorige week was ik bijvoorbeeld op huisbezoek bij een dame van wie de echtgenoot recent overleden was. Zij wist niet wat te doen met de abonnementen die hij afgesloten had, voor telecom en digitale tv. Ik heb dan naar Proximus gebeld en overliep samen met haar

welke abonnementen stopgezet konden worden en welke niet."

Alle Kortenakers welkom

"Ook mijn doelpubliek is door de jaren breder geworden. Oorspronkelijk was het vooral bedoeld voor mensen die slecht ter been zijn of zich door andere gezondheidsproblemen moeilijk kunnen verplaatsen. Maar intussen kunnen alle inwoners van Kortenaken met administratieve vragen bij mij terecht. Wie wel mobiel is, maar bijvoorbeeld niet goed weet hoe renovaties moeten worden aangegeven, mag mij gerust bellen. We wijzen niemand af. Wel zie ik voornamelijk 65-plussers die aan huis gekluisterd zijn, maar ook jongere zorgbehoevende mensen doen een beroep op mij."

"Oudere mensen vragen steeds vaker hulp bij het digitale. Heel wat aanvragen bij de overheid verlopen vandaag uitsluitend online - denk aan pensioendossiers, belastingen of energieleveranciers. Voor mensen die nauwelijks met een computer kunnen werken, geen itsme®-account of digitale identiteitskaartlezer hebben, is dat bijzonder moeilijk. Ik doe het dan in hun plaats of doorloop samen met

hen de stappen, zodat ze het daarna zelf kunnen."

Drie projecten met een hart

"Daarnaast houd ik me bezig met drie bijzondere projecten. Eén ervan is de verjaardagsbezoeken voor 75-plussers. Ik leid dit project en werk met een twintigtal vrijwilligers. Zij krijgen van mij de gegevens van de jarigen en gaan op de verjaardag van de 75-plussers bij hen langs. Ze wensen hen een gelukkige verjaardag en geven een cadeautje af. De achterliggende gedachte daarbij is dat vrijwilligers een oogje in het zeil houden. Als zij tijdens zo'n bezoek merken dat er iets niet klopt of dat iemand met vragen zit, dan geven ze mij een seintje. Ik neem dan contact op of loop zelf eens binnen. Op die manier bereiken we mensen die anders misschien niet zelf om hulp zouden vragen. Veel van mijn dossiers starten met zo'n signaal."

"Het tweede project dat ik lanceerde en uitrolde, is de levensreddende Gele Doos. Het gaat om een doos met een fiche waarop belangrijke medische gegevens staan, die je in de koelkast bewaart. Het idee is eenvoudig: als iemand alleen thuis is, en er gebeurt

iets, weten de hulpverleners waar ze de juiste informatie kunnen terugvinden. Zo weten ze welke medicatie iemand neemt of waarvoor diegene allergisch is. Mensen kunnen de Gele Doos ophalen bij het OCMW of bij de apotheek. Ik ben zelf ook langsgestaan bij inwoners die er nog geen hadden, om er zo voor te zorgen dat niemand uit de boot viel."

"Ten slotte coördineer ik 'Beter een goede buur'. Dat project is gericht op mensen die zorgbehoevende en alleenstaande burens willen helpen. Zij houden in de gaten of mensen hulp nodig hebben. Als het bijvoorbeeld sneeuwt, kan een buur even het trottoir vrijmaken. Of als die persoon merkt dat de rolluiken ongewoon lang dicht blijven, kan hij of zij dat aan ons doorgeven."

Koffie en taart staan klaar

"Mijn job is in de eerste plaats een sociale functie. Daardoor zie ik ook veel eenzaamheid. Soms voel je dat mensen een reden zoeken om mij te laten komen. Dan bellen ze omdat ze een brief hebben gekregen die ze zagezegd niet begrijpen. Ik ga dan op bezoek, bekijk dat document en vaak is het in twee minuten uitgelegd. Maar intussen staat de koffie klaar, soms



zelfs taart of cake. Dan weet je genoeg: ze willen gewoon wat gezelschap, vooral rond de feestdagen merk ik dat. Natuurlijk moet ik daar grenzen in bewaken, want babbels doen is niet mijn hoofdtaak. Maar tegelijk begrijp ik heel goed dat mensen nood hebben aan menselijk contact."

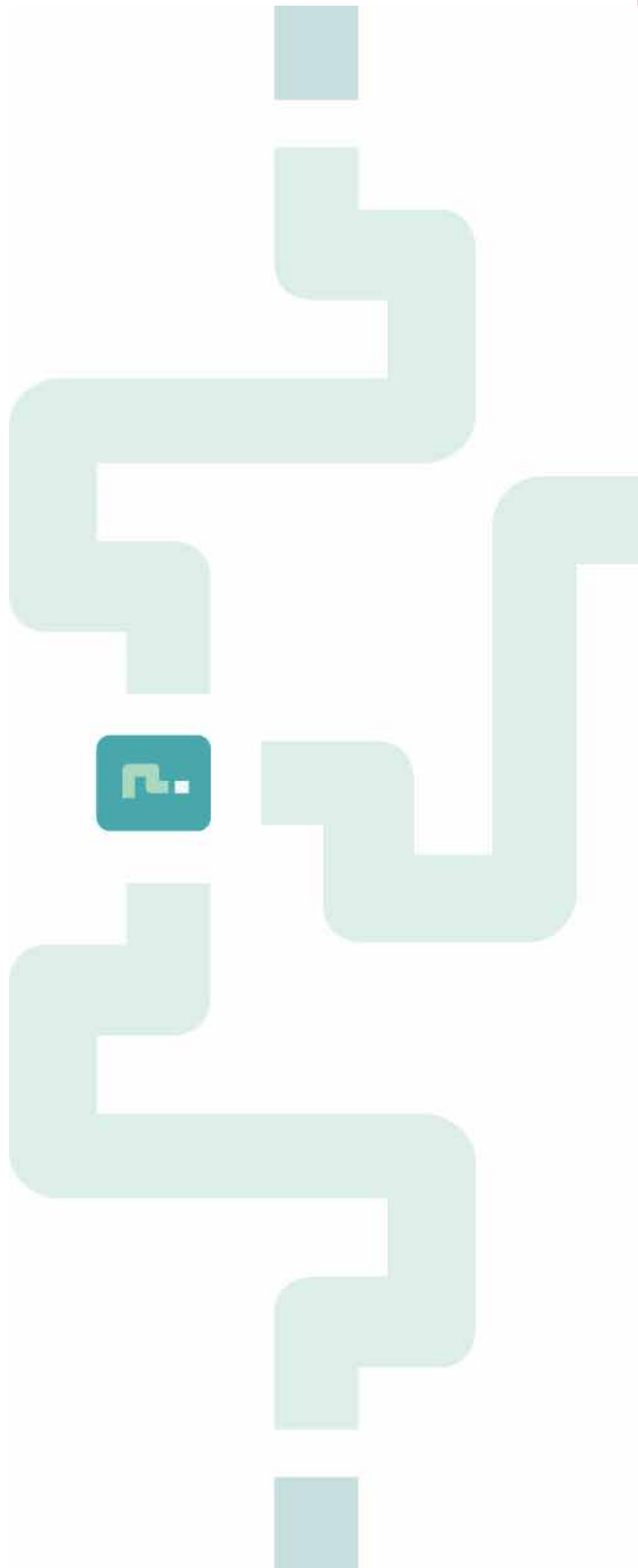
“ Ik zie ook schrijnende situaties, zoals afgeleefde woningen, heel afgelegen of mensen zonder familie.

"Daarnet belde bijvoorbeeld een oudere alleenstaande man met de vraag wanneer ik nog eens langskom. Ik legde uit dat dat niet zomaar kan, maar ik weet intussen hoe dat gaat: binnenkort belt hij met een vraag over energie, en eens bij hem vertelt hij verhalen over vroeger. Het meest gedenkwaardige dat ik daarin meemaakte, was een oudere man die belde omdat hij een brief van een vzw met 'allemaal cijfers' niet begreep. Bleek dat hij het winnende lot van de kersttombola had. Daarvoor moest ik dan uitrukken, dat was zijn excuus voor een babbel. *(lacht)*"

"Ik zie soms ook schrijnende situaties, zoals afgeleefde woningen, heel afgelegen of mensen zonder familie. Soms wonen ze zo geïsoleerd dat burens op honderden meters afstand zitten, waardoor niemand weet wat daar aan de hand is. Vaak komen zulke situaties pas aan het licht via een verjaardagsbezoek van een vrijwilliger. Er zit dan meestal een groter probleem achter, bijvoorbeeld armoede of een verslavingsproblematiek. In zo'n geval schakel ik meteen onze sociale dienst in en bekijken we samen wat we kunnen doen."

Vertrouwen moest groeien

"In het begin was het een uitdaging om het vertrouwen te winnen van de Kortenakers. Er leeft toch wat wantrouwen tegenover overheidsinstanties, ook de vrijwilligers merken dat soms bij de verjaardagsbezoeken. Ook waren mensen eerst argwanend doordat ik uit een andere streek kom, wat ze aan mijn accent hoorden. Maar intussen doe ik dit werk zes jaar en is dat helemaal goedgekomen. Vertrouwen vraagt tijd. Nu word ik bijvoorbeeld uitgenodigd om me op bijeenkomsten van ouderenverenigingen te komen voorstellen. En mensen doen intussen zoveel beroep op me dat mijn aanvankelijk halftijdse job groeide naar een voltijdse. Dat zegt genoeg, denk ik."



SAVE THE DATE

WOE 7 OKTOBER 2026

Wintercircus - Gent

de
GOLDEN
blik

zet spotlight op correcte
beeldvorming over ouderen

STUDIEDAG & AWARDUITREIKING

Meer info via www.vlaamse-ouderenraad.be/goudenblik

Een initiatief van ouderenverenigingen Cultuurvuur, Neos vzw, OKRA, S-Plus, Vief, Vl@as, de Vlaamse Ouderenraad en Caroline Genez, Vlaams minister van Welzijn en Armoedebestrijding, Cultuur en Gelijke Kansen



Vlaanderen
verbeelding werkt

"Ons verhaal is nog niet uitverteld"

Relatiegericht werken in woonzorgcentra

Tekst: S.H. & V.Q. | Foto: Lien Arits

Bewoners die samen met familieleden en medewerkers bouwen aan het leven van alledag. Dat is Trialoog. De afgelopen vijf jaar stond daarmee een sterke relatiegerichte samenwerking in woonzorgcentra centraal. Nu het traject ten einde is, gaan wij in gesprek met projectcoördinator **Annemie Vanden Bussche**. Hoe blikt zij terug op de afgelopen jaren? En wat zijn haar verwachtingen voor de toekomst?



Wat is Trialoog?

Je kan maar goed wonen en leven als je zelf betrokken bent, als je verbonden voelt, en als je aanvoelt dat wát er gebeurt - zinvol is. Via Trialoog krijgen woonzorgcentra kennis en nieuwe werkvormen aangereikt om tot (nog) meer gedeeld eigenaarschap te komen in hun huis. En dat in 'trialoog' met drie partners: bewoners, familie en medewerkers.

Je was er vanaf dag één bij. Hoe is Trialoog ontstaan?

"Eigenlijk bestaat de beweging al sinds 2015. De voormalige animatiefunctie (nu begeleider wonen en leven, red.) in woonzorgcentra bestond dan 30 jaar en het toenmalige kabinet van de minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin vroeg een evaluatie van die functie. Daaruit bleek dat die animatiefunctie mocht verbreden naar 'goed wonen en leven'."

"Dat betekende dat woonzorgcentra zouden evolueren van vraag- en aanbodgestuurd werken naar relatiegericht en co-creatief werken. Met andere woorden: we wilden dat uitspraken, zoals "Nu is ons moeder binnen en we hebben niks meer te zeggen" verleden tijd werden. Het doel was uitspraken te horen, zoals "We bouwen samen aan wonen, leven en zorg op maat van mama."

"In relatiegericht werken krijg je als betrokken partij een actieve rol in plaats van een consumentenrol. Onze taak was om kaders te ontwikkelen die woonzorgcentra begeleiden in die cultuurverandering."

“ In relatiegericht werken krijg je als betrokken partij een actieve rol in plaats van een consumentenrol. ”

En is dat gelukt?

"We zijn er zeker in geslaagd om die kaders te creëren. En om die samen met geïnteresseerde woonzorgcentra te realiseren. Eén op de acht woonzorgcentra in Vlaanderen is mee in ons traject gestapt. Er bestaan bovendien nog

andere modellen van relatiegericht werken, zoals Tubbe, dat ook zeer veel woonzorgcentra helpt in het relatiegericht werken. Je kan er niet meer naast kijken, dus ons doel is geslaagd."

"En wat ook heel motiverend is? Het hoger onderwijs, zoals de opleiding verpleegkunde, zet nu stappen om te bekijken hoe relatiegericht werken meer verweven kan worden in de opleiding. Zo zijn mensen die in de sector stappen, al helemaal overtuigd van het concept."

Wat houdt woonzorgcentra tegen om relatiegericht te werken?

"Waar het soms op botst, zijn de omstandigheden. In tijden van personeelsschaarste is ruimte vrijmaken voor een verandertraject niet evident. Mijn antwoord daar is dat relatiegericht werken net een grond biedt om om te gaan met die moeilijke omstandigheden. Op de middellange termijn zal het z'n effect dus zeker niet missen."

Het zijn vooral de woonzorgcentra zelf die het moeten waarmaken?

"Inderdaad. En dat start bij de directie. De sleutel tot succes is een directie die overtuigd is van het idee en samen met het team wil streven naar de implementatie ervan in het huis. Als zij eigenlijk niet weten waar het over gaat, en geen mandaat geven aan medewerkers om écht relatiegericht te werken, dan staan deze medewerkers eenzaam in een hoekje."

"Daarom startten we altijd met een introductiedag waar zowel twee medewerkers, vaak een kwaliteitscoördinator en een andere collega, als de directie naartoe komen. Als ze besluiten dat ze verder willen gaan met Trialoog, engageren de twee medewerkers zich voor een masterclass."



"Vanaf dan zijn zij verantwoordelijk om het idee van Trialoog te ontwikkelen in hun woonzorgcentrum. Dat vraagt visie en doorzettingsvermogen, want dat regel je niet van de ene dag op de andere. Bovendien gaat het niet om een technisch draaiboek dat je volgt en daarmee is de kous af. Nee. Als trekker moet je je collega's constant voeden en ondersteunen. Het voordeel van die aanpak is dat je echt op maat van het woonzorgcentrum kan werken."

“ In tijden van personeelsschaarste is ruimte vrijmaken voor een verandertraject niet evident.

"Wat ik misschien anders zou gedaan hebben? De drempel nog iets meer verhogen. Bijvoorbeeld via intakegesprekken. De instap moet toegankelijk blijven, maar er moet wel een goede intrinsieke motivatie zijn bij de deelnemende woonzorgcentra. Daar hadden we soms niet zo'n goed zicht op."

Laat ons even kijken naar de geslaagde trajecten. Heb je een voorbeeld dat je altijd zal bijblijven?

"Er was een woonzorgcentrum dat meer participatief wou werken. Hun eerste test was het kindvriendelijker

maken van de cafetaria. Enkele medewerkers hadden daarom een werkgroepje opgericht en ze zorgden voor speelgoed en wat meubels voor kinderen. Klaar, dachten ze. Maar bij de bewoners en de bezoekers van de cafetaria ontstonden ook ideeën. Zij hadden nog wat spullen die mooi pasten in die hoek. Ze brachten die mee en voor de medewerkers het goed en wel beseften, evolueerde het project van een minimaal iets vóór de bezoekers naar co-creatie samen mét de bezoekers."

"De medewerkers hadden nog niet veel ervaring met participatie. Ze wilden het 'veilig' houden en zagen het klein. Vragen die ze zichzelf stelden: "Kunnen we wel een engagement vragen van familie?" en "Willen we wel een inkijk geven in de backoffice van ons huis?" Die werkten als belemmerende factor. Maar door het gewoon te doen, merk je dat je die zaken niet voor een ander in hoeft te vullen. Door samen aan de slag te gaan, zal wel duidelijk worden wie welke rol wil en kan opnemen."

“ Het kriebelt nog steeds en ik voel ook dat er veel steun en enthousiasme is. Ons verhaal is nog niet uitverteld.

Trialoog wordt sinds begin dit jaar niet langer verdergezet. Wat doet dat met jou als coördinator?

"We hebben geen nieuwe projectfinanciering aangevraagd voor het model zoals het nu bestaat, omdat je op een bepaald moment dat projectmatige moet kunnen overstijgen. We nemen onze tijd om te bekijken wat er verder nodig is om relatiegericht werken structureel te kunnen maken. Wat is het ideale model daarvoor? En hoe kunnen we nog meer huizen meenemen in het verhaal? En wie weet kunnen we relatiegericht werken ook meer toepassen in andere sectoren, zoals de thuiszorg."

"We staan dus open voor ideeën en ik ben zeker bereid om daar opnieuw een coördinerende rol te spelen. Noteer dat maar als een open sollicitatie (*lacht*). Het kriebelt nog steeds en ik voel ook dat er veel steun en enthousiasme is. Ons verhaal is nog niet uitverteld."

"We hebben zaadjes geplant en die beweging zal blijven groeien. Dat moet ook, want nog niet elk woonzorgcentrum is doordrongen van het idee. Maar de koepels van de woonzorgcentra zijn daar naar mijn gevoel wel van overtuigd. Dus zij gaan die manier van werken niet zomaar loslaten, denk ik. Bij Trialoog werkten de drie koepels trouwens stevig samen. Ik hoop dat ze de smaak te pakken hebben om elkaar te blijven vinden, want ze doen dat echt goed!"

Trialoog als motor voor duurzame co-creatie in De Samaritaan

Toen De Samaritaan merkte dat initiatieven om participatie te versterken vaak verwaterden, besloot het woonzorgcentrum uit Maarkedal meer in te zetten op relatiegericht werken. Met Trialoog als leidraad en met ruimte voor elke stem – van bewoners en familie tot medewerkers – groeide een nieuwe manier van samenwerken. “Vandaag is participatie geen project meer, maar een vanzelfsprekend onderdeel van het beleid”, vertelt kwaliteitscoördinator **Vicky Saveyn**.



“Ons woonzorgcentrum werkte reeds in trialoog op het individuele niveau van bewoners, zij kregen bijvoorbeeld al maximaal inspraak in hun woonzorgplan (persoonlijke wensen en afspraken rond zorg, wonen en welzijn, red.). Maar we wilden die relatiegerichte manier van werken ook nog meer integreren bij strategische beleidskeuzes in ons huis. Bovendien wilden we te weten komen hoe we trialoog structureel en duurzaam konden inbouwen in onze werking, want eerdere pogingen verwaterden na een tijdje en gingen verloren. We zochten naar een manier om onze cultuur te veranderen.”

“Zo’n grote verandering vraagt een stapsgewijze aanpak. Samen met het diensthoofd van ons woonleefteam volgde ik eerst de Masterclass van Trialoog. Zo leerden we de basiselementen kennen. Vervolgens kregen we ruimte én ondersteuning om van bij het begin elke partij in ons woonzorgcentrum te betrekken in het verhaal. We zorgden voor inhoudelijke momenten met alle diensthoofden, kick-off momenten voor alle medewerkers én trialoogsessies met de bewoners, familie en vrijwilligers. Al die momenten leverden enorm veel waardevolle informatie op om samen verder te gaan.”

“ Waar we vroeger beleidsmatige beslissingen namen met een selecte groep van medewerkers, doen we dat nu samen met alle betrokkenen partijen. Dat is een automatische reflex geworden.

“Toen we alle informatie samenbrachten, merkten we dat er vijf centrale thema’s onze kapstok werden, en we gingen aan de slag in vijf werkgroepen: maaltijdbeleving, zinvolle tijdsinvulling, betrekken van familie en externen, herkenbaarheid van de medewerkers en cafetariawerking. Maar daar bleef het niet bij: we startten met een familieraad én een bewonersparlement. In dat laatste platform komen bewoners die dat willen samen om allerlei zaken in het woonzorgcentrum te bespreken. Voor andere bewoners voorzien we een individueel gesprek en bewoners met dementie participeren via een aangepaste bevraging. Iedereen kan op een waardevolle manier partner zijn bij het uittekenen van het beleid in ons

woonzorgcentrum. En we organiseren tussentijds ervaringsmetingen.”

“Ook startten we een medewerkersparlement en we organiseren jaarlijks workshops om de collega’s op een creatieve manier uit te dagen om mee na te denken over ons beleid. Voor die workshops halen we trouwens veel inspiratie uit de tools en methodieken van Trialoog. En we blijven ervaringen uitwisselen met andere woonzorgcentra.”

“Waar we vroeger beleidsmatige beslissingen namen met een selecte groep van medewerkers, doen we dat nu samen met alle betrokkenen partijen. Dat is een automatische reflex geworden. En het heeft heel wat voordelen, want door hun stem te horen, kunnen wij een stuk makkelijker overgaan tot een gedragen beslissing.”

“Het is nu aan ons om ervoor te zorgen dat het relatiegericht werken verder blijft leven in ons huis, ook in ons beleid. Door de sterke basis en de grote betrokkenheid van de diensthoofden, zijn we ervan overtuigd dat we op dit elan verder kunnen groeien en op duurzame wijze co-creatie kunnen waarmaken. We streven naar een huis waar het aangenaam is om te wonen, langs te komen en te werken.”

actueel

Je vaste afspraak met informatie voor en door ouderen

Al meer dan twintig jaar houden we onze lezers viermaal per jaar op de hoogte van de initiatieven van de Vlaamse Ouderenraad, relevant beleidsnieuws, de Ouderenweek en andere campagnes rond ouderen, inspirerende projecten voor en door ouderen, onderzoek en meer.

Neem vandaag nog een abonnement

Laat je gegevens achter op www.vlaamse-ouderenraad.be/informatieblad of bel naar 0471 57 12 68.

Per jaar betaal je slechts 12 euro.

Wie contacteer je met welke vraag?

Heb je als ouderenraad vragen over het groepsabonnement? Wil je bijvoorbeeld een nieuw abonnement toevoegen of wijzigingen aanbrengen aan het huidig groepsabonnement? Neem dan contact op met Karien Delie via karien.delie@vlaamse-ouderenraad.be.

Wil je graag een individueel abonnement of een abonnement voor je gemeentebestuur of bibliotheek afsluiten? Contacteer dan Anneleen Pacquets via anneleen.pacquets@vlaamse-ouderenraad.be.

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER
Marijke Dheedene

REDACTIE
Veerle Quiryne, Sarina Wijnen

EINDREDACTIE
Veerle Quiryne

INHOUDELIJKE MEDEWERKING
Caroline Beyers, Sara Haegeman, Veerle Quiryne

LAY-OUT
Eveline Soors

DRUK
Drukkerij Buroform



**vlaamse
OUDERENRAAD**



Vlaanderen
verbeelding werkt

Vlaamse Ouderenraad vzw
Prinsenstraat 8-10
1000 Brussel

www.vlaamse-ouderenraad.be