Een kwaliteitsvolle en nabije dienstverlening voor ouderen

Advies 2026/5

16 november 2026

Vlaamse Ouderenraad vzw — Prinsenstraat 8-10 — 1000 Brussel — www.vlaamse-ouderenraad.be

Inhoud

Inleiding **3**

1. Commerciële dienstverlening **5**

1.1. Detailhandel en horeca 5
1.2. Klantendiensten 8

2. Medische dienstverlening **10**

2.1. Huisarts 10
2.2. Apotheker 11
2.3. Thuiszorgdiensten 12
2.4. Tandarts 12
2.5. Digitale gezondheidsinformatie 14

3. Overheidsdienstverlening **15**

3.1. Digipunten en -banken 15
3.2. Lokale dienstencentra 16
3.3. Openbare toiletten 17
3.4. Burgerzaken 18
3.5. Politie en veiligheid 19
3.6. Openbaar vervoer 20

4. Bancaire dienstverlening **25**

4.1. Geld afhalen 25
4.2. Bankzaken beheren 26
4.3. Strijd tegen oplichting 28

5. Onze aanbevelingen **30**

6. Lokale inspiratiebronnen **33**

Inleiding

Dit advies vloeit voort uit de derde sensibiliseringscampagne van de Vlaamse Ouderenraad. Na aandacht voor de kopzorgen van ouderen en voor de toekomst van de ouderenzorg stond het voorbije jaar een kwaliteitsvolle en nabije dienstverlening voor ouderen centraal.

Van bij de start van het denkproces over een nieuw thema voor de sensibiliseringscampagne was er bij ouderen veel enthousiasme voor het thema van dienstverlening. Een kwaliteitsvolle dienstverlening is dan ook nauw verbonden met drie belangrijke menselijke basisbehoeften. Ten eerste het respect voor iemands eigenheid en autonomie. Dit vertaalt zich in het rekening houden met individuele voorkeuren en vaardigheden. Of ook in het principe van “klant is koning”, waarbij niet de organisatie, maar wel de eindgebruiker centraal staat. Een tweede basisbehoefte is vertrouwen en relaties. Wanneer je gebruik maakt van een dienst, is het belangrijk dat je vertrouwen kan hebben in de competenties van de dienst en dat je optimaal zal worden geholpen, of het nu gaat om een bezoek bij de dokter of om comfortabel, veilig en stipt met de bus van plaats A naar plaats B te geraken. Ten slotte is ook het welbevinden een basisbehoefte van iemand. Dat een kwaliteitsvolle dienstverlening iemands welbevinden bevordert, spreekt voor zich. Een vriendelijk woord aan de kassa of het loket kan al een glimlach op je gezicht toveren en daadwerkelijk worden geholpen op de manier waarop je het wenst, draagt enorm bij tot iemands welzijn of welbevinden.

Daarom koos de Vlaamse Ouderenraad ook voor de slogan “Hoe kan ik je helpen?”. Want niet enkel het resultaat van de dienstverlening primeert, maar zeker ook de manier waarop en het gevoel dat een oudere persoon hieraan overhoudt. Het doel van de campagne was om ouderen te sensibiliseren over het belang van een kwaliteitsvolle en nabije dienstverlening.

Een kwaliteitsvolle en nabije dienstverlening is veel meer dan een praktische kwestie van vlotte service. Het is geworteld in een fundamenteel mensenrechtenperspectief. Dienstverlening raakt immers aan de kern van de menselijke waardigheid. Zo vertaalt het respect voor iemands eigenheid zich direct naar de universele rechten op autonomie en zelfbeschikbaarheid, waarbij ouderen de zeggenschap behouden over hun eigen keuzes en levenswandel. Het vertrouwen dat centraal staat bij elke dienst — of het nu gaat om zorg, mobiliteit of administratie — sluit nauw aan bij het recht op bescherming tegen willekeur, discriminatie en verwaarlozing. Wanneer diensten toegankelijk, respectvol en op maat worden aangeboden, dragen ze bij aan het fundamentele recht op maatschappelijke participatie, welbevinden en een volwaardige inclusie in de samenleving. Door de stem van ouderen te vertalen naar deze aanbevelingen, benadrukt de Vlaamse Ouderenraad dat goede dienstverlening geen gunst is, maar een essentiële randvoorwaarde om de mensenrechten van ouderen in al hun facetten te waarborgen.

Op www.hoekanikjehelpen.be verschenen inspirerende blogartikels en vulden 1604 ouderen een digitale vragenlijst in. Daarnaast werden er ook over heel Vlaanderen en Brussel meer dan 50 fysieke denkmomenten georganiseerd, waaraan 720 oudere personen deelnamen. Zo konden ouderen

nadenken over het thema, kregen ze het woord en wisselden ze meningen en ideeën uit over bancaire, medische, commerciële en publieke dienstverlening.

Op 29 april hield de Vlaamse Ouderenraad ook een intergenerationele denkdag over dienstverlening, in samenwerking met de Vlaamse Jeugdraad. De inzichten van deze denkdag tonen aan dat een nabije en toegankelijke dienstverlening geen exclusief ouderenthema is, maar een generatieoverschrijdende basisvoorwaarde vormt die ook jongeren, jonge gezinnen en personen met een beperking ten goede komt.

De Vlaamse Ouderenraad capteerde al deze signalen en vertaalde ze in de 30 aanbevelingen van dit advies. Deze werden gebundeld in vier delen: commerciële, medische, overheids- en bancaire dienstverlening. We spreken bewust over het capteren van signalen, omdat we ons ervan bewust zijn dat we niet met wetenschappelijke steekproeven hebben gewerkt, waarbij alle subgroepen ouderen voldoende vertegenwoordigd zijn bij onze respondenten. De Vlaamse Ouderenraad zal dus nooit pretenderen dat deze resultaten de mening of verwachtingen van dé ouderen in Vlaanderen en de Vlaamse gemeenschap in Brussel vertolken. Wel zijn het belangrijke signalen die we ernstig nemen en daarom in aanbevelingen hebben omgezet.

Net zoals bij de vorige sensibiliseringscampagne worden de aanbevelingen in dit advies niet volledig uitgewerkt. Met 30 aanbevelingen over uiteenlopende domeinen is dat niet mogelijk, noch wenselijk. De aanbevelingen gaan soms wel over thema's waarover de Vlaamse Ouderenraad al eerder advies uitbracht. Andere aanbevelingen kunnen dan weer dienen als aanknopingspunten voor een nieuw advies, waarin wel dieper op de materie wordt ingegaan.

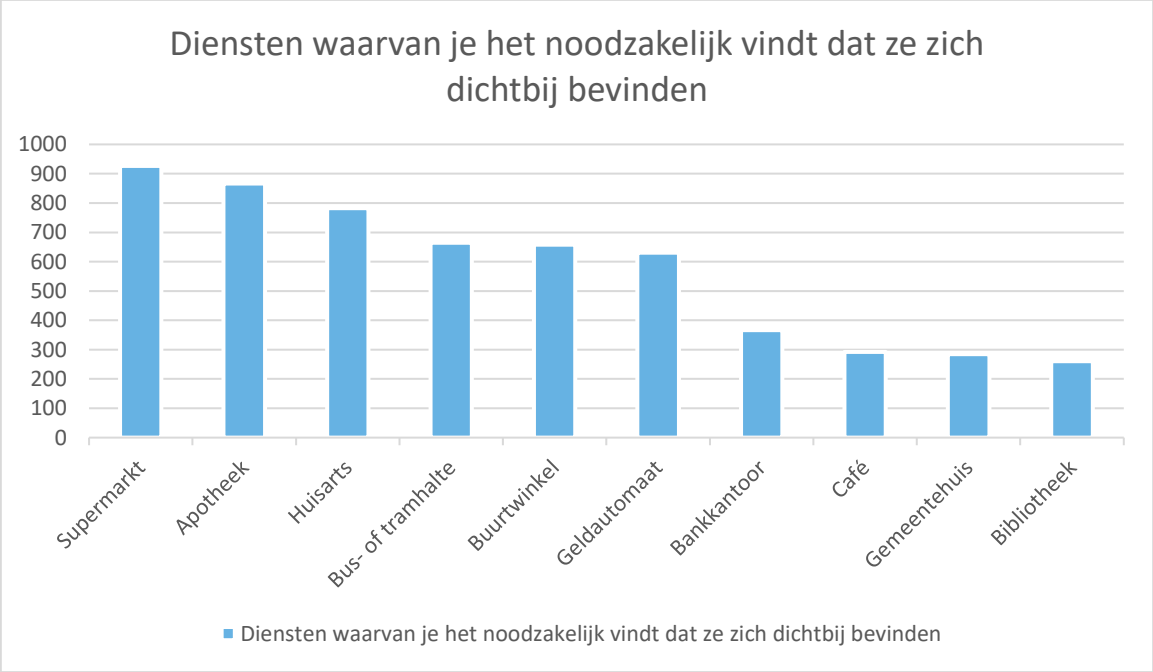
Zowel bij de digitale bevraging als bij de fysieke denkmomenten peilde de Vlaamse Ouderenraad ook naar lokale goede praktijken rond dienstverlening. Dit advies bevat daarom ook een oplijsting van een aantal van deze praktijken, ter inspiratie voor andere lokale besturen die willen inzetten op een betere dienstverlening.

Hoewel de sensibiliseringscampagne over een kwaliteitsvolle en nabije dienstverlening nu is afgerond, blijft de Vlaamse Ouderenraad ook in de toekomst opvolgen hoe de dienstverlening naar ouderen toe wordt georganiseerd. Er rest ons nog alle partners van deze campagne te bedanken en in het bijzonder de Vlaamse Ombudsvrouw, die als meter de campagne actief mee heeft gepromoot en ondersteund.

1. Commerciële dienstverlening

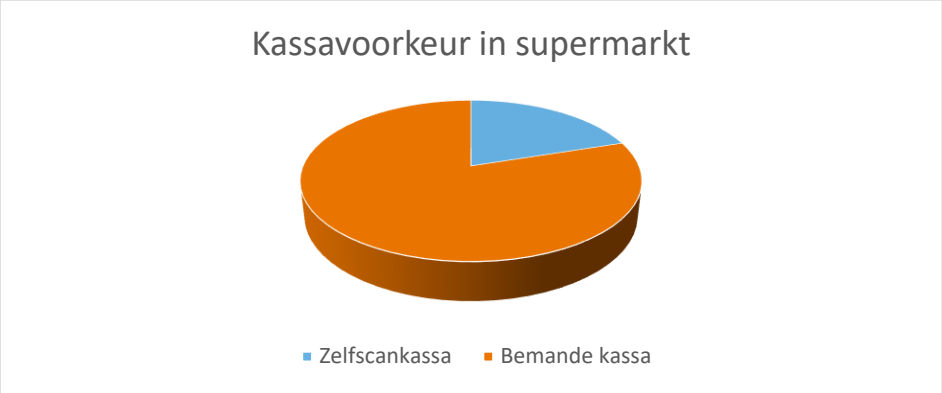
1.1. Detailhandel en horeca

In de digitale vragenlijst bevroegen we de respondenten van welke diensten ze het noodzakelijk vonden dat die zich dichtbij bevonden. Hun antwoord was duidelijk: de supermarkt scoort het beste en ook buurtwinkels prijken in de top-5.



De Vlaamse Ouderenraad roept iedere gemeente daarom op om er met een detailhandelplan voor te zorgen dat er in elke woonkern een buurtwinkel of -supermarkt te vinden is en niet enkel in de centra van steden en gemeenten. Bij de opmaak van zo'n plan dient het advies van de lokale ouderenraad te worden ingewonnen over de toegankelijkheid van winkels en of er een voldoende nabijheid is van basisvoorzieningen zoals een apotheek of winkel.

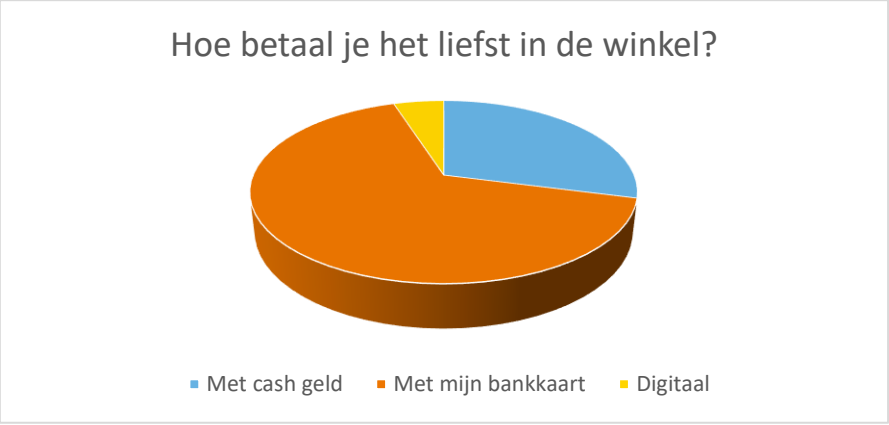
Aanbeveling: Zorg dat er in elke woonkern een buurtsupermarkt of -winkel te vinden is. Stel hiervoor, in samenwerking met de lokale ouderenraad, een detailhandelplan op. Naast een goede spreiding moet ook de integrale toegankelijkheid van winkels worden gegarandeerd.



Bij het boodschappen doen geeft 80% van onze digitale respondenten aan een kassa met medewerker te verkiezen boven een zelfscansysteem. De voornaamste redenen hiervoor zijn omdat ze de artikelen dan niet zelf moeten scannen en omdat ze zo een praatje kunnen maken.

De Vlaamse Ouderenraad vraagt winkels om niet enkel met zelfscankassa's te werken, maar een gezonde mix te voorzien, zodat ouderen en andere personen die dat verkiezen nog steeds persoonlijk aan de kassa kunnen worden geholpen. Om te garanderen dat dit hybride model in de praktijk overeind blijft, roept de Vlaamse Ouderenraad de retailsector op om te investeren in voldoende personeelsbezetting en te vermijden dat bemande kassa's systematisch worden afgebouwd ten voordele van geautomatiseerde systemen tijdens piek- of daluren.

Aanbeveling: voorzie in supermarkten een hybride kassamodel, met een mix van bemande kassa's en zelfscankassa's.



Gevraagd naar welk betaalmiddel ze het liefst gebruiken, geeft twee derde van de digitale respondenten aan betalingen met de bankkaart te verkiezen. Cash geld blijft voor 3 op 10 respondenten de voorkeur wegdragen. Vaak is dit voor kleinere bedragen of om het overzicht over de uitgaven beter te kunnen behouden.

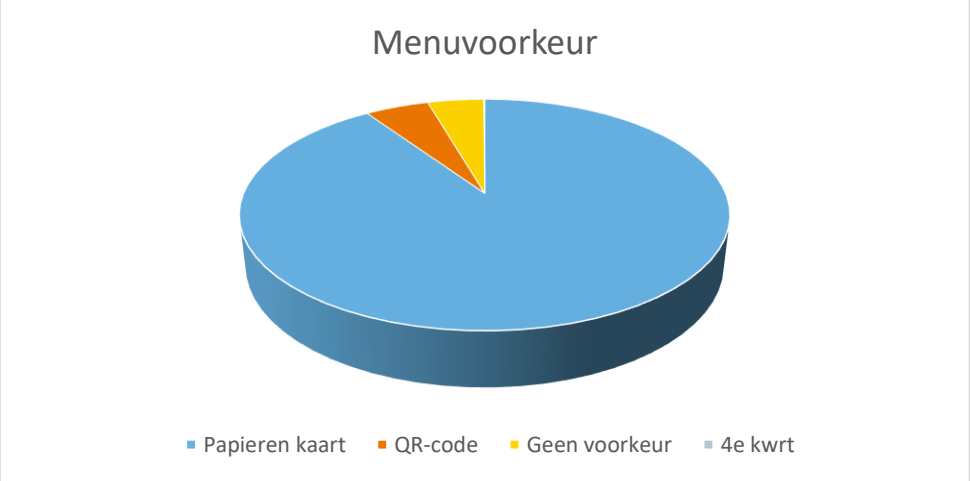
Hoewel het sinds 1 april 2024 ook wettelijk verplicht is voor ondernemers – mits enkele uitzonderlijke omstandigheden - om cash geld van klanten te aanvaarden, krijgen klanten toch geregeld te horen dat er enkel met de kaart of elektronisch kan worden betaald. In andere gevallen kan je naast contant enkel digitaal betalen en dus niet met een kaart. Zeker voor wie niet over een smartphone beschikt of moeilijkheden ondervindt om hiermee te werken, zorgt dit voor drempels bij de dienstverlening.

De Vlaamse Ouderenraad is zich ervan bewust dat ondernemingen hun particuliere klanten slechts één elektronisch betaalsysteem moeten aanbieden (art. VI.7/4 van het Wetboek van economisch recht). Toch is de Raad er voorstander van dat er een multikanalenstrategie wordt gehanteerd, waarbij cash geld altijd wordt aanvaard, maar er ook telkens een systeem met een vaste of mobiele betaalterminal wordt aangeboden, zodat klanten die enkel een debet- of kredietkaart hebben toch vlot kunnen betalen.

Aanbeveling: ondernemingen moeten een multikanalenstrategie hanteren, waarbij cash geld altijd wordt aanvaard. Daarnaast moet er ook telkens een systeem met een vaste of mobiele betaalterminal worden aangeboden, zodat er ook met een debet- of kredietkaart kan worden betaald.

"Ik heb op zich geen probleem met QR-codes, maar niet in de horeca. Ik hou ervan een kaart te bekijken en een ober aan je tafel te krijgen aan wie je nog om wat uitleg kan vragen. Dat maakt deel uit van de horeca-ervaring, vind ik."

Tijdens de coronapandemie maakten veel restaurants en cafés gebruik van QR-codes in plaats van menukaarten om het contactloos bestellen van eten mogelijk te maken. Die nieuwe manier van werken is in veel zaken de nieuwe norm geworden, waardoor klanten op hun tafel geen menukaart, maar een te scannen QR-code aantreffen.



Maar liefst 90 procent van onze respondenten geeft nochtans aan een echte menukaart te verkiezen. Voor 5 procent is dit wegens een gebrek aan smartphone. Nog eens 16 procent beschikt wel over een smartphone, maar ondervindt toch problemen om de QR-codes te scannen. Voor 1 op 5 respondenten is dit zelfs een principeskwestie geworden: zij trekken bewust niet naar restaurants met QR-codes.

Ook op dit vlak vraagt de Vlaamse Ouderenraad aan horecazaken om oog te hebben voor personen die niet over een smartphone beschikken, niet over de vaardigheden beschikken om hier vlot mee te werken of die een menukaart gewoon een vanzelfsprekend onderdeel vinden van een horecabezoek. Door zowel menukaarten als QR-codes aan te bieden, wordt het principe van de klant als koning gehuldigd.

Aanbeveling: bied als horecazaak telkens zowel menukaarten als een optie met een QR-code aan.

1.2. Klantendiensten

Een belangrijke bron van ergernis over de dienstverlening bij onze respondenten situeert zich bij de klantendiensten.

"Het ongelooflijk lang wachten aan de lijn wanneer je hulp nodig hebt, zorgt voor frustratie. Bij zo'n klantendienst heb je echt het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd."

"Zo'n automatisch systeem met een keuzemenu is ok, als er dan ook een deftig antwoord op volgt. Soms word je doorgeschakeld en wordt het gesprek gewoon afgebroken. Of men belooft je later op te bellen om het probleem op te lossen en dan hoor je er niets meer van, waardoor je weer van nul moet herbeginnen".



Hoewel er steeds meer wordt geïnvesteerd in klantenondersteuning via chatbots, spreken onze respondenten het liefst met echte mensen en opteren ze daarom het liefst voor telefonisch contact. Een medewerker aan de lijn hebben of oog in oog kunnen spreken is belangrijk, zeker wanneer ze zich in complexe en stressvolle situaties (bijvoorbeeld armoede) bevinden. Zowel de lange wachttijden als de situaties waarin vragen door een fout in het systeem niet worden begrepen of waarbij men belooft terug te bellen, maar dit dan niet doet, leiden tot veel ergernis en stress bij klanten. Verschillende respondenten gaven aan graag deel uit te maken van een testpubliek om de dienstverlening bij de klantenondersteuning te verbeteren.

De Vlaamse Ouderenraad vraagt bedrijven om naast een chatfunctie ook altijd een telefoonnummer ter beschikking te hebben, dat makkelijk terug te vinden is en waarnaar klanten met een hulpvraag kunnen bellen. De Raad roept deze bedrijven op om helder te communiceren naar bellers hoe lang ze ongeveer zullen moeten wachten of hoeveel wachtenden er nog voor hen zijn. Er zou ook telkens een optie moeten zijn dat het bedrijf de klant zelf opnieuw opbelt en dat dan ook daadwerkelijk zo vlug mogelijk doet.

Om het klantvriendelijke karakter van een klantendienst te optimaliseren, moet een beroep worden gedaan op een divers testpubliek, onder wie ook ouderen, zodat rekening wordt gehouden met hun voorkeuren, verwachtingen en noden. De kwaliteit van een klantendienst mag bovendien niet alleen worden beoordeeld aan de hand van bereikbaarheid of snelheid, maar ook op basis van de mate waarin de klant een correct, duidelijk en bruikbaar antwoord krijgt.

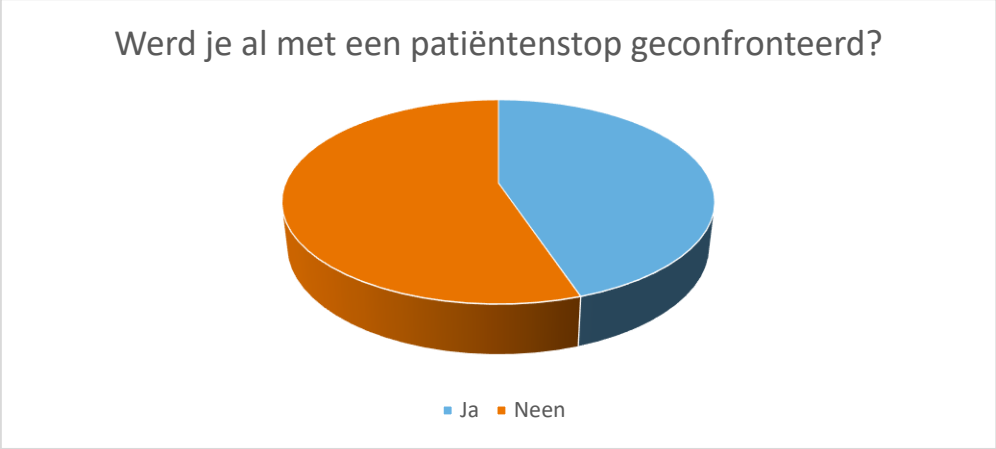
Aanbeveling: bied als bedrijf naast een chatfunctie ook steeds een telefoonnummer aan, dat makkelijk terug te vinden is en waarnaar klanten met een hulpvraag kunnen bellen. Communiceer helder over hoe lang de wachttijd is of over hoeveel wachtenden er nog voor hen zijn. Als er een optie wordt aangeboden waarbij het bedrijf de klant zelf opnieuw opbelt, moet dit daadwerkelijk en zo vlug mogelijk gebeuren. Zorg er bovendien voor dat antwoorden inhoudelijk correct, begrijpelijk en bruikbaar zijn voor de klant. Test het klantvriendelijke karakter van de klantendienst met een divers testpubliek, onder wie ook ouderen, en optimaliseer zo de werking van de klantendienst.

2. Medische dienstverlening

2.1. Huisarts

"Steeds meer dokterspraktijken hanteren een patiëntenstop. Als je slecht ter been bent en nood hebt aan huisbezoeken, zijn ze nog kieskeuriger. Op den duur moet je uitwijken naar een huisarts in een andere gemeente. Maar dat maakt de verplaatsing nog langer en moeilijker."

Met respectievelijk een tweede en een derde plaats scoren zowel de apotheker als de huisarts hoog in de poll over dienstverleners die voor onze respondenten noodzakelijk nabijgelegen zijn.



Toch wordt die nabijheid in het geval van de huisarts steeds meer een probleem. Met 45% is bijna de helft van de respondenten al eens geconfronteerd geweest met een patiëntenstop. 1 op 3 respondenten gaf aan een huisarts te hebben die nog aan huis komt, als dat nodig is.

De Vlaamse Ouderenraad beveelt onderzoek aan naar de mogelijkheden en noodzakelijke voorwaarden om in zoveel mogelijk buurten een multidisciplinaire eerstelijnspraktijk te vestigen. Hier werken huisartsen samen met verpleegkundigen, maatschappelijk werkers, psychologen en andere zorgberoepen. Dit kan de gezondheidspreventie bevorderen en een doorverwijzing naar voor het brede publiek minder gekende zorgprofessionals als ergotherapeuten of osteopaten vergemakkelijken.

In deze praktijken kunnen bepaalde logistieke en zorgtaken ook worden gedelegeerd aan praktijkassistenten en verpleegkundigen. Met 48% reageerde net niet de helft van de bevraagden positief op de suggestie om bepaalde onderzoeken of het opmeten van parameters (bloeddruk, hartslag, temperatuur) door een verpleegkundige te laten uitvoeren. Op basis van de beschrijving van de gezondheidstoestand- en klachten kan dan worden beslist of een patiënt nog langs de huisarts moet

langsgaan of niet. Door deze triage kan een huisarts meer ruimte maken voor gerichte medische consultaties en bijvoorbeeld huisbezoeken.

In landelijke (deel)gemeenten kunnen satellietpraktijken worden uitgebouwd. In zulke praktijken is enkele dagen per week een huisarts aanwezig uit een grote groepspraktijk van een naburige of hoofdgemeente.

Aanbeveling: Creëer mogelijkheden en noodzakelijke voorwaarden om in zoveel mogelijk buurten een multidisciplinaire huisartsenpraktijk te vestigen, zoals de monitoring en tijdige aanpassing van de startquota van de opleidingen. Stimuleer de vorming van huisartsenpraktijken in regio's met een aanbodtekort. Ondersteun de ontwikkeling en implementatie van eerstelijns-praktijkverpleegkundigen in deze praktijken.

2.2. Apotheker



Uit de digitale bevraging blijkt dat 56% van de respondenten de apotheker als een vertrouwenspersoon ziet. Hiermee scoort de apotheker quasi even goed als de huisarts, die door 53% als een vertrouwenspersoon wordt beschouwd. 1 op 3 respondenten gaat nu reeds bij milde gezondheidsklachten bij de apotheker langs. De vaccinatieronde die door apothekers werd uitgevoerd gedurende de covidpandemie lijkt een opening te bieden voor 1 op 4 van de bevraagden om welbepaalde medische handelingen door de apotheker te laten uitvoeren.

De apotheker is in de ogen van de Vlaamse Ouderenraad een complementaire gezondheidsbeoefenaar om gezondheidsadvies te vragen en zo mogelijks de druk op de huisartsenpraktijken te verlagen. Apothekers spelen ook een belangrijke rol in het doorverwijzen van een patiënt naar een bepaalde zorgprofessional en bij het verstrekken van informatie over de terugbetaling van medicatie.

Aanbeveling: sensibiliseer de bevolking over de rol die een apotheker kan opnemen in de eerstelijnszorg. Trek het gesprek met apothekers en huisartsen hierover open en ga na wat volgens hen hierbij mogelijkheden en opportuniteiten zijn.

2.3. Thuiszorgdiensten

"Dankzij thuiszorg kan je langer thuis blijven wonen, je mag na een ziekenhuisverblijf ook vlugger weer naar huis"

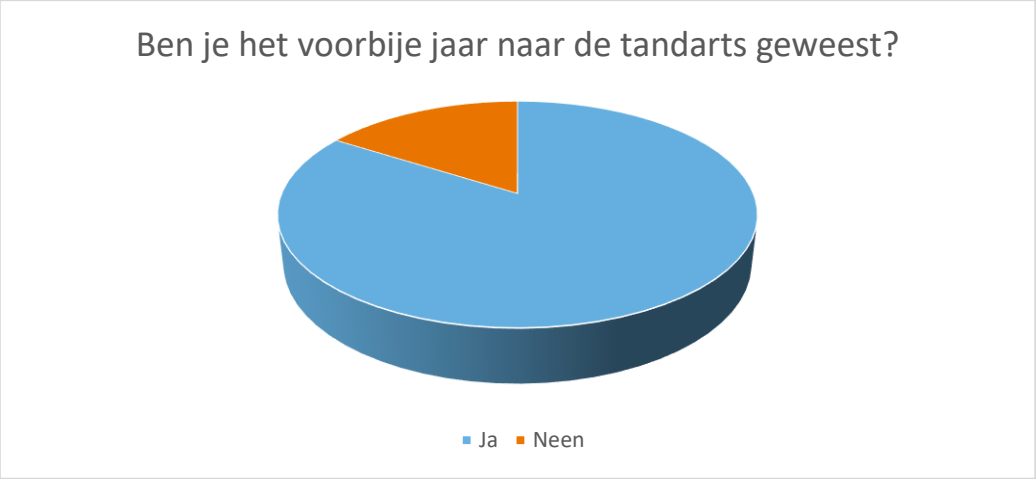
Ook de thuisverpleegkundige is voor 3 op 10 respondenten een vertrouwenspersoon. Dit percentage zou vermoedelijk nog toenemen, mochten diensten voor thuisverpleegkunde en diensten voor gezinszorg vaker continuïteit kunnen bieden in de medewerker die ze afvaardigen. Dit stimuleert immers de vertrouwensrelatie tussen de zorgverlener en de zorgvrager. Het werken met geïntegreerde zorgmodellen biedt ook meer mogelijkheden om patiëntgerichte in plaats van aanbodgerichte zorg te verlenen, dit wil zeggen dat er rekening wordt gehouden met zijn levens- en zorgdoelen. Hierbij moet de oudere persoon maximaal de regie behouden over het eigen zorg- en ondersteuningsplan. Dit vereist niet alleen inspraak, maar ook begrijpelijke informatie, daadwerkelijke keuzevrijheid en voldoende ondersteuning om geïnformeerde keuzes te kunnen maken.

De Vlaamse Ouderenraad dringt aan op een intersectorale capaciteitsplanning, waarbij rekening wordt gehouden met de beschikbaarheid van thuiszorg, ziekenhuiszorg, residentiële woonzorg, revalidatie en respijtzorg, met andere woorden voor de volledige zorgketen waarmee een oudere persoon te maken kan krijgen. Dit vraagt een dringende uitwerking van een zorgprognosemodel, zodat de noden die er nu zijn en in de toekomst zullen zijn, voldoende kunnen worden opgevangen. Om voldoende zorgpersoneel aan te werven in de verschillende sectoren, dient de overheid voldoende financiering te voorzien, rekening houdende met toenemende zorgvragen ten gevolge de veroudering van de bevolking. Tegelijkertijd moet de overheid er ook over waken dat het zorg- en ondersteuningsaanbod, ongeacht de zorgsetting, financieel toegankelijk blijven voor de gebruiker. Het actief informeren over het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood kan hier wezenlijk aan bijdragen.

Aanbeveling: maak dringend werk van een zorgprognosemodel, zodat de noden die er nu en in de toekomst zullen zijn in de verschillende schakels van de zorg- en ondersteuningsketen van oudere personen voldoende kunnen worden opgevangen.

2.4. Tandarts

1 op 6 respondenten gaf aan het voorbije jaar niet naar de tandarts te zijn geweest. 58% van de personen in kwestie gaf aan hier geen nood aan te hebben. 1 op 4 vond geen beschikbare tandarts en voor 13% vormde de kostprijs de drempel. 3% verklaarde niet tot bij de tandarts te geraken.



Een gezonde mond en tanden zijn essentieel voor de gezondheid van elke persoon en in het bijzonder voor de oudere persoon. ‘Zonder een goede mondgezondheid kan je niet gezond en actief ouder worden (prof. Barbara Janssens, UGent)’. Een gezonde mond is een belangrijke indicator van de algehele gezondheid van een persoon. Ongezonde tanden en tandvlees kunnen leiden tot ernstige gezondheidsproblemen. Een goede mondgezondheid is eveneens essentieel om goed te communiceren en sociale interacties aan te gaan.

De Vlaamse Ouderenraad dringt er bij de federale overheid op aan dat de financiële toegankelijkheid van tandartsen wordt gegarandeerd. Het aanbod aan geconventioneerde (tand)artsen moet ruimer worden gemaakt.

Tegelijk vraagt de Vlaamse Ouderenraad aan de Vlaamse regering om projecten met een mobiele tandartsenpraktijk en/of mondhygiënist voor ouderen te stimuleren en te verduurzamen en om ouderen beter te sensibiliseren over het preventieve belang van een gezonde mond en gebit. Dit kan door websites zoals 'Gezonde Mond' beter onder de aandacht te brengen. Ook lokale dienstencentra, thuiszorgdiensten, huisartsen en apothekers kunnen hier hun steentje toe bijdragen. Daarnaast kan worden onderzocht hoe mobiele tandzorg en preventieve mondzorg kan aansluiten bij multidisciplinaire eerstelijnspraktijken. In zulke praktijken kunnen laagdrempelige tandzorg, jaarlijkse mondcontrole of doorverwijzing naar een tandarts mee worden opgenomen in het bredere eerstelijnsaanbod.

Aanbeveling: garandeer de financiële toegankelijkheid van tandartsen. Stimuleer en verduurzaam projecten met een mobiele tandartsenpraktijk en mondhygiënist voor ouderen en sensibiliseer ouderen beter over het preventieve belang van een gezonde mond en gebit. Onderzoek daarnaast hoe preventieve mondzorg, zoals een jaarlijkse mondcontrole, kan worden ingebed in multidisciplinaire eerstelijnspraktijken.

2.5. Digitale gezondheidsinformatie

"CoZo, Mijngezondheid.be, Helena, MyHealthviewer, … op den duur weet je echt niet meer wat je waar terug kan vinden. Zeker niet voor wie digitaal minder vaardig is"

Er is een wildgroei aan digitale platformen die (een deel van) je gezondheidsinformatie bevatten, waardoor heel weinig mensen nog het overzicht kunnen bewaren over welke informatie waar te vinden is. De Vlaamse Ouderenraad vraagt werk te maken van één gebruiksvriendelijke digitale toepassing waarop iemands volledige medische dossier beschikbaar is. Het spreekt voor zich dat hieraan een degelijke gegevens- en privacybescherming moet zijn gekoppeld en dat deze informatie toegankelijk geschreven en vlot te begrijpen moet zijn. Daarbij moet de patiënt zelf eenvoudig kunnen bepalen met wie bepaalde gezondheidsinformatie gedeeld wordt, bijvoorbeeld met een mantelzorger, een persoon met zorgvolmacht of een andere vertrouwenspersoon die door de patiënt wordt aangeduid.

Aanbeveling: creëer één allesomvattende gebruiksvriendelijke digitale toepassing waarop iemand zijn medisch dossier kan raadplegen. Voorzie daarbij een eenvoudige en veilige mogelijkheid voor de patiënt om relevante gezondheidsinformatie te delen met een mantelzorger, een persoon met zorgvolmacht of een andere aangeduide vertrouwenspersoon.

3. Overheidsdienstverlening

3.1. Digipunten en -banken

"In ons digipunt kunnen we met allerhande digitale vragen terecht bij vrijwilligers die ons graag helpen. We hebben er ook toegang tot het internet en krijgen oefenkansen met een digitaal toestel. Zo kan ik mijn digitale kennis en vaardigheden versterken."

Deze sensibiliseringscampagne bevroeg deelnemers aan de denkmomenten ook naar goede lokale praktijken. Het opmerkelijke resultaat was dat zowel in stedelijke als in landelijke gebieden, van Ardooie tot As, heel vaak digipunten, digibanken, een digimobiel of digidokters werden genoemd.

Door de grote investeringen sinds de coronacrisis bestaat er nu een sterk en goed uitgebouwd netwerk van digipunten en -banken. Dankzij hun laagdrempelig karakter en persoonlijke aanpak hebben deze initiatieven ter bevordering van de digitale inclusie in een mum van tijd een sterke reputatie opgebouwd bij oudere personen.

Helaas is de financiering voor de digipunten vanuit de Vlaamse, federale en Europese overheden sinds deze zomer stopgezet. Hierdoor dreigt er veel kennis, expertise en dienstverlening verloren te gaan. Digitale vragen zijn onlosmakelijk verbonden met een brede waaier aan dienst- en hulpverleningsvragen. Deze vragen zullen blijven komen en zonder digipunten zal de druk toenemen op andere eerstelijnsactoren, die nu al enorm belast zijn.

Uit een studie die alle 285 meerjarenplannen van de Vlaamse lokale besturen analyseerde, zien we dat minder dan de helft van de lokale besturen een aparte budgetlijn voor digitale inclusie in de begroting van hun meerjarenplan voorziet. Bovendien zetten lokale besturen niet allemaal in op alle aspecten van digitale inclusie. Sommige besturen leggen de focus op de eigen dienstverlening of het eigen personeel. En minder of niet op de organisatie van digipunten.

Zonder structurele overkoepelende strategie en financiering vanuit Vlaanderen, België en Brussel, kunnen de lokale besturen niet anders dan hun aanbod afstemmen op de beperkte middelen die ze ter beschikking hebben. Hierdoor zullen burgers, afhankelijk van waar ze wonen, wel of niet terecht kunnen voor ondersteuning bij digitale vragen.

Daarom vraagt de Vlaamse Ouderenraad, samen met de andere leden van de Taskforce Digitale Inclusie, aan de Vlaamse en federale regering een structurele en meerjarige financiering voor digitale-inclusiewerkingen, zodat de opgebouwde expertise en samenwerkingen kunnen worden verduurzaamd.

Aanbeveling: voorzie een structurele en meerjarige financiering voor digitale-inclusiewerkingen, zodat de opgebouwde expertise en samenwerkingen kunnen worden verduurzaamd.

3.2. Lokale dienstencentra

"In de hoofdgemeente is er een lokaal dienstencentrum, maar in de deelgemeenten is er geen. Van vrienden hoor ik dat dit laagdrempelige plekken zijn, waar je terecht kan voor informatie of hulp, maar ook om anderen te ontmoeten en deel te nemen aan de ontspanningsactiviteiten. Dat zou ik ook graag willen in mijn deelgemeente!"

Lokale dienstencentra bieden zowel informatieve, recreatieve als vormende activiteiten aan. Zo versterken ze de zelfredzaamheid, brengen ze mensen uit de buurt samen en breiden het sociale netwerk van de deelnemers uit. Hiermee zijn ze een belangrijke actor in de strijd tegen de mogelijke vereenzaming van oudere personen in de buurt. Vaak is er een digipunt verbonden aan de werking van het lokaal dienstencentrum, zodat je er ook terecht kan voor vragen of hulp bij digitale problemen.

Daarnaast bieden de lokale dienstencentra ook hulp aan bij activiteiten uit het dagelijkse leven. Je kan er een warme maaltijd krijgen, hygiënische zorgen, naar de kapper gaan, hulp krijgen bij digitale zaken, boodschappen doen of buurthulp en vervoer krijgen. Op die manier stelt het lokaal dienstencentrum oudere personen in staat om langer thuis te blijven wonen. Soms beschikt een lokaal dienstencentrum over antennepunten die op meerdere locaties binnen een stad of gemeente een aanvullend aanbod aan activiteiten en diensten aanbieden.

De huidige Vlaamse regering wil de lokale dienstencentra uitbouwen tot "huizen van de buurt". Hierbij zullen ze nog meer moeten samenwerken met onder meer huisartsen, thuiszorg, welzijnsorganisaties en vrijwilligers. Ouderenverenigingen spelen hier een cruciale rol. Deze buurthuizen zullen nog actiever mensen uit de buurt moeten opzoeken, om zo preventief zorg- en welzijnsnoden te kunnen signaleren. Het gebruik van het lokaal dienstencentrum als uitvalsbasis door ergotherapeuten of andere zorgverleners zal nog worden uitgebreid. Op het platteland heeft de Vlaamse regering ook geïnvesteerd in dorpshuizen. Ook deze plekken versterken de lokale gemeenschap en zetten sterk in op verbinding en ontmoeting.

De Vlaamse Ouderenraad is overtuigd van de belangrijke rol die lokale dienstencentra nu al opnemen in het bevorderen van de sociale cohesie in de buurt en in het versterken van de zelfredzaamheid van onder meer oudere personen. Daarom pleit de Ouderenraad voor een lokaal dienstencentrum, dorps- of buurthuis in iedere woonkern. Waar dit niet meteen mogelijk is, kunnen antennepunten een antwoord bieden op de voornaamste noden uit de buurt. Daarbij is het belangrijk dat er nauw wordt samengewerkt met bestaande vrijwilligersinitiatieven en dat deze initiatieven nog worden versterkt. Vrijwilligers, verenigingen en informele buurtwerkingen zorgen voor lokale verbinding. Ze bieden

ontmoetingskansen, leerkansen, culturele activiteiten en zorgen voor maatschappelijk engagement. Zo vormen ze een belangrijke schakel tegen vereenzaming en verzuring en blijven onmisbare schakels om ontmoeting en ondersteuning dicht bij mensen te organiseren.

Idealiter wordt aan elk lokaal dienstencentrum ook een digipunt gekoppeld en wordt er ook ruimte voorzien voor noodzakelijke diensten voor ouderen, zoals een geldautomaat. Het is ook aan te bevelen dat er aan elk lokaal dienstencentrum een toegankelijke halte komt met frequente bus- of tramverbindingen, zodat gebruikers van het openbaar vervoer zich vlot, veilig en comfortabel van thuis naar het buurthuis en terug kunnen verplaatsen.

Aanbeveling: richt lokale dienstencentra, dorps- of buurthuizen op in iedere woonkern. Benut hierbij de ervaringen en initiatieven van bestaande verenigingen, geëngageerde vrijwilligers en informele buurtwerkingen en bied het verenigingsleven voldoende kansen. Versterk de aantrekkingskracht van de lokale dienstencentra door er ook een digipunt aan te koppelen en diensten zoals een geldautomaat en een toegankelijke halte met frequente bus- of tramverbindingen.

3.3. Openbare toiletten



Er is een grote ontevredenheid bij de respondenten van de bevraging over de openbare toiletten in hun omgeving. De ontevredenheid wordt zowel gevoed door het aantal, de mate waarin ze proper zijn en de toegankelijkheid. Slechts 4% van de respondenten geeft aan altijd terecht te kunnen in een openbaar toilet wanneer dat nodig is.

Voor de Vlaamse Ouderenraad zijn voldoende openbare toiletten, die gegarandeerd toegankelijk voor iedereen én proper zijn een noodzakelijke voorwaarde om ieders participatiemogelijkheden te garanderen. Heel wat mensen mijden bepaalde plekken of activiteiten, als ze geen zekerheid hebben naar het toilet te zullen kunnen.

Daarom vraagt de Ouderenraad lokale besturen te investeren in meer en gratis openbare toiletten, die altijd en voor iedereen toegankelijk zijn en dagelijks worden schoongemaakt. In samenwerking met de lokale horeca en handelaars kan regelmatig geüpdatet worden waar toiletten door niet-klanten mogen worden gebruikt, hoeveel dit kost en wat de openingsuren zijn. Ook openbare gebouwen en kantoren

van middenveldorganisaties kunnen hun toilet beschikbaar stellen. Lokale ouderenraden zijn een ideale partner om mee in kaart te brengen waar er extra toiletten nodig zijn en om de verwachtingen qua toegankelijkheid en het comfort van de toiletten te definiëren.

Aanbeveling: investeer in meer en gratis openbare toiletten, die altijd en voor iedereen toegankelijk zijn en dagelijks worden schoongemaakt. Stimuleer de lokale horeca en handelaars om hun toiletten toegankelijk en beschikbaar te maken. Werk samen met de lokale ouderenraden om in kaart te brengen waar er extra toiletten nodig zijn en om de verwachtingen qua toegankelijkheid en het comfort van de toiletten te definiëren.

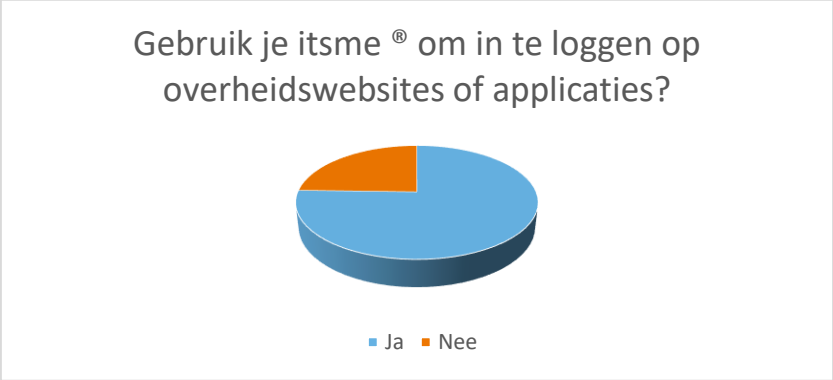
3.4. Burgerzaken



Bijna 2 op 3 van onze respondenten gaf aan graag de mogelijkheid te hebben om zonder afspraak langs te komen voor bepaalde burgerzaken. Heel wat gemeenten voorzien al een soort snelloket, waar je zonder afspraak terecht kan, voor zaken die weinig tijd kosten zoals het afhalen van een paspoort, rijbewijs of identiteitskaart of het oplossen van problemen met je pincode. Voor ouderen die wel een afspraak willen maken, is het belangrijk dat dit op verschillende manieren kan en niet enkel digitaal.

Aanbeveling: voorzie een snelloket voor administratieve zaken die geen afspraken behoeven. Behoud een mix van kanalen (call-click-connect) om een afspraak te kunnen maken bij burgerzaken.

Hoewel 75% van de respondenten op de digitale vragenlijst aangeeft dat ze itsme ® gebruiken om in te loggen op overheidswebsites of applicaties, is er toch een grote angst bij oudere personen over de veiligheid van de toepassing en zijn er veel verzuchtingen over haperingen of foutmeldingen, waardoor ze dan vast zitten.



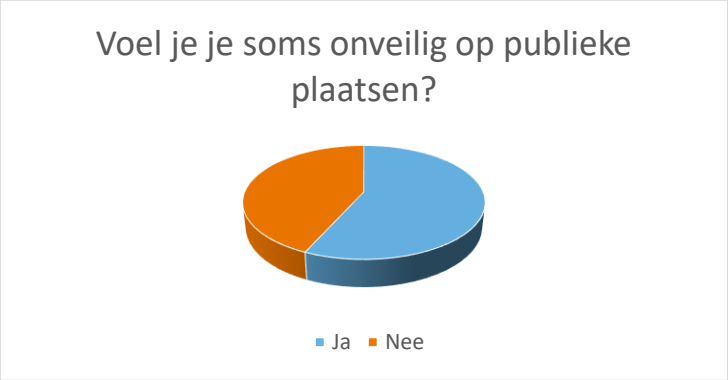
Ook over de gebruiksvriendelijkheid van overheidswebsites of toepassingen zoals MyPension of MyMinfin zijn veel oudere personen niet enthousiast. De Vlaamse Ouderenraad herhaalt daarom de vraag om een panel van gebruikers, onder wie ook ouderen, van bij de ontwikkeling van nieuwe overheidswebsites of -toepassingen te betrekken. Ze kunnen ook identificatie-apps zoals itsme ® of MyGov, overheidswebsites en -toepassingen beoordelen op gebruiksvriendelijkheid, waarna met hun opmerkingen aan de slag moet worden gegaan.

Aanbeveling: garandeer de gebruiksvriendelijkheid en veiligheid van identificatie-apps, overheidswebsites en -toepassingen door oudere personen te betrekken bij de ontwikkeling en verbetering van deze sites en toepassingen.

3.5. Politie en veiligheid



Zowel in de digitale vragenlijst als tijdens denkmomenten gaven oudere respondenten aan het een gebrek aan dienstverlening te vinden dat ze voor een aangifte of klacht bij de politie telkens een afspraak moeten maken en zich niet meteen naar het commissariaat kunnen begeven.



Heel wat oudere personen uiten de nood aan meer blauw op straat en aan een goed contact met de politie. 57% van de respondenten op onze digitale vragenlijst maakt zich soms zorgen over de veiligheid op publieke plaatsen.

"Je hoort constant nieuwsberichten over agressie en geweld. 's Avonds mijd ik parken en andere plaatsen die slecht verlicht zijn. Als ik dan in het donker door een straat wandel en een groep figuren moet passeren, dan mis ik toch wat meer blauw op straat. Weten dat de kans groot is dat er een politieagent in de buurt is, zou me meer vertrouwen geven."

Aanbeveling: een betere verlichting van publieke plaatsen en een frequentere aanwezigheid van de politie versterken het veiligheidsgevoel. Voorzie ook bij de politiecommissariaten een onthaalbediende bij wie mensen zonder afspraak kunnen langskomen om hun verhaal te doen.

3.6. Openbaar vervoer

Of het nu over een dokter, een geldautomaat of het gemeentehuis gaat, een drempel die tijdens de bevraging bijzonder veel werd genoemd, is de bereikbaarheid. Ouderen die niet (meer) met de auto rijden en voor wie fietsen of wandelen geen alternatief is, wegens te verre afstanden en/of niet goed ter been zijn, willen kunnen rekenen op het openbaar vervoer (OV) om tot bij hun bestemming en daarna opnieuw thuis te geraken. Het schrappen of verminderd aanbieden van lijnen en de afschaffing van honderden bushaltes hebben zware gevolgen voor de mobiliteit en de participatiekansen van oudere personen die op de bus rekenen om ergens te geraken. Het hoeft dan ook niet te verbazen dat de respondenten van onze bevraging een tram- of bushalte in de top-5 hebben opgenomen van diensten die ze in hun nabije omgeving willen hebben.



Daarom is de Vlaamse Ouderenraad er voorstander van om opnieuw een redelijke maximale afstand in te voeren van iedere woning tot een halte. In het verleden was dit 500 meter in stedelijk gebied en 750 meter in landelijk gebied. Hierdoor kan elke Vlaming weer rekenen op een bus- of tramhalte in zijn nabije omgeving.

Aanbeveling: voer opnieuw een maximale afstand van iedere woning tot een halte in.

"Veel haltes zijn die naam eigenlijk niet waard. Soms staat er alleen maar een paal! Wie lang moet wachten op een bus en daarbij niet comfortabel kan zitten of kan schuilen tegen de regen, geraakt ontmoedigd en haakt af. Ze verwachten dat je naar een halte fietst, maar er worden wel geen parkeerplaatsen voor de fietsen voorzien. Voor veel mensen van mijn leeftijd is het op- en afstappen ook erg moeilijk door het niveauverschil tussen de halte en het voertuig, zeker als ze een rollator bij zich hebben."

Een openbaarvervoerbeleid, waarbij de gebruiker centraal staat, maakt een prioriteit van toegankelijke en comfortabele haltes. Dit vereist dat iedereen er zelfstandig en vlot op- en af kan stappen én dat je er dankzij degelijke en propere wachthokjes met voldoende zitbanken met een rugleuning comfortabel kan wachten en beschut bent tegen regen en wind. Een up-to-date papieren uurregeling en een digitaal scherm met het aantal minuten wachttijd voor de volgende lijnen laten toe dat elke persoon goed het overzicht kan bewaren.

Het Masterplan Toegankelijkheid is een actieplan dat werk wil maken van zes principes, zoals een verhoging van het perron, een aanrijdbare perronboord en drempelvrije haltevoorzieningen. Hiermee wil het plan de helft van de haltes van het kernnet en het aanvullend net toegankelijk maken tegen 2030. Hierdoor zou ongeveer 70% van de reizigers een toegankelijke rit moeten kunnen maken. De

Vlaamse Ouderenraad pleit ervoor om die ambitie te verhogen, zodat àlle reizigers een toegankelijke rit kunnen maken.

Aanbeveling: maak er een prioriteit van om elke bus- en tramhalte veilig, comfortabel en toegankelijk te maken

Het is natuurlijk niet voldoende om een halte te voorzien. Er moet ook een bus- of tramlijn zijn met een redelijke frequentie. Wie het openbaar vervoer neemt naar een bepaalde bestemming, wil ook de garantie terug thuis te kunnen geraken. Zonder aantrekkelijk en betrouwbaar openbaar vervoer, zullen veel oudere personen zich activiteiten ontzeggen, wat dan weer een impact heeft op hun sociale netwerk en hun welzijn. Daarom is het belangrijk dat er ook ’s morgens, ’s avonds en in het weekend een voldoende aanbod is van openbaar vervoer, zowel in stadskernen en de stadsrand als in hoofd- en deelgemeenten in landelijke gebieden.

Aanbeveling: investeer in een performant openbaar vervoer, met meer bus- en tramlijnen die frequent rijden: ook ’s ochtends, ’s avonds en in het weekend.

“Eerst een ticket voor De Lijn, dan een ticket voor de trein, dan in Brussel nog een ticket bij de MIVB. Een geïntegreerd ticket waarmee je bij verschillende vervoermaatschappijen kan betalen zou alles toch makkelijker maken.”

Sinds de invoering van het nieuwe tarievenplan van de NMBS op 15 oktober 2025 geven veel oudere personen aan dat het systeem ingewikkeld is geworden voor hen, zeker als ze nog een voor- of natraject met een andere openbaarvervoersmaatschappij moeten afleggen . Daarom pleit de Vlaamse Ouderenraad voor een eengemaakt ticketsysteem voor reizigers met het openbaar vervoer. Dit zou hen toelaten om hun volledige verplaatsing met één vervoerbewijs te maken, ongeacht het aantal vervoersvormen dat ze moeten combineren.

Aanbeveling: voer een eengemaakt ticketsysteem in voor reizigers met het openbaar vervoer. Dit laat hen toe om hun volledige verplaatsing met één vervoerbewijs te maken, ook als ze NMBS-trajecten combineren met die van De Lijn, MIVB en/of Tec.

“Het eerste wat je moet doen op een tram of bus is je vervoersbewijs scannen. Maar dan heb je al geen tijd meer om nog een plaatsje te zoeken en moet je je krampachtig vasthouden om je evenwicht niet te verliezen, want de bus is alweer vertrokken. Chauffeurs houden amper rekening met oudere personen. Dat merk je ook wanneer je wil op- of afstappen. Je moet verschillende malen vragen om de bus te laten knielen of om de automatische oprijplaat te gebruiken als je met een rollator of rolstoel bent. Dat zou een automatisme moeten zijn, maar sommige

chauffeurs reageren dan zelfs dat ze niet weten hoe ze die oprijplaat moeten bedienen."

Een rit met de tram of de bus gaat voor veel oudere personen gepaard met angst om te vallen of met vrees voor het vooruitzicht dat ze met een te groot niveauverschil geconfronteerd worden als ze willen uitstappen. De Vlaamse Ouderenraad vraagt De Lijn om in de opleidingen voor de chauffeurs van De Lijn meer oog te hebben voor de tijd die passagiers wordt gegund om na het scannen van hun vervoerbewijzen een zitplaats te vinden. Bij haltes zonder verhoogde boordsteen moet het een automatisme zijn om altijd de bus te laten knielen of de uitschuifbare treeplank te gebruiken, zodat mensen die slecht ter been zijn of die een rollator, rolstoel of kinderwagen gebruiken geen onnodige risico's moeten nemen om af te stappen.

Aanbeveling: sensibiliseer de bus- en tramchauffeurs via opleidingen en campagnes over het belang van het gunnen van voldoende tijd aan oudere mensen om een zitplaats te vinden en over het garanderen van vlot op- en afstappen door het niveauverschil tussen voertuig en perron zo klein mogelijk te maken.

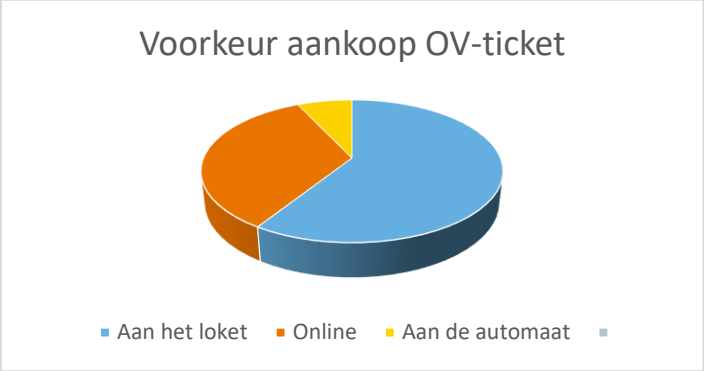
"Soms ben ik bang om aan een halte te staan wachten of om nog een bus of tram te nemen, zeker 's avonds. Sorry voor het woord, maar er is nu veel meer marginaliteit op en rond de bus of tram. Luide muziek of gesprekken voor het hele voertuig, voeten op de bank, afval dat wordt gedumpt, geruzie en soms vechtpartijen. Iedereen ziet het, maar weinigen durven reageren. Het zorgt voor een ongezellige en soms grimmige sfeer en vormt een drempel om nog het openbaar vervoer te gebruiken."

Gebruikers van het openbaar vervoer hebben recht op een comfortabele en veilige rit. Toch gaven deelnemers aan de denkmomenten geregeld aan dat ze zich door onbeleefde of agressieve medepassagiers niet meer veilig voelden. Ze missen een figuur zoals een conducteur op de trein, aan wie je op zulke momenten om hulp kan vragen. Een tram- of busbegeleider zou niet alleen kunnen letten op het respect voor de elementaire beleefdheidsregels en ingrijpen als het nodig is, maar ook advies geven over routes of mensen helpen bij het vinden van een zitplaats of bij het op- en afstappen.

Aanbeveling: voorzie begeleiders op de trams en bussen van De Lijn

---

"Digitale toepassingen zijn echt moeilijk voor me. En aan de automaat vind ik het erg moeilijk om mijn trein-+-kaart te scannen. Een ticket kopen aan een loket gaat zoveel vlotter en je kan tegelijk ook vragen stellen. De loketten zijn echter veelal gesloten of enkel open in de voormiddag."



Op de vraag hoe ze het liefst hun ticket voor het openbaar vervoer kopen, waren de respondenten op onze digitale vragenlijst erg duidelijk. 59 procent koopt zijn ticket voor bus, tram of trein het liefst aan een loket. Daarna volgen online aankopen en aankopen aan de automaat. Wanneer gevraagd wordt om een rangschikking van 1 tot 3 te geven, zetten 7 op 10 respondenten de automaat wel op de tweede plaats. Zij zijn duidelijk vragende partij om een mix van verkoopskanalen te behouden.

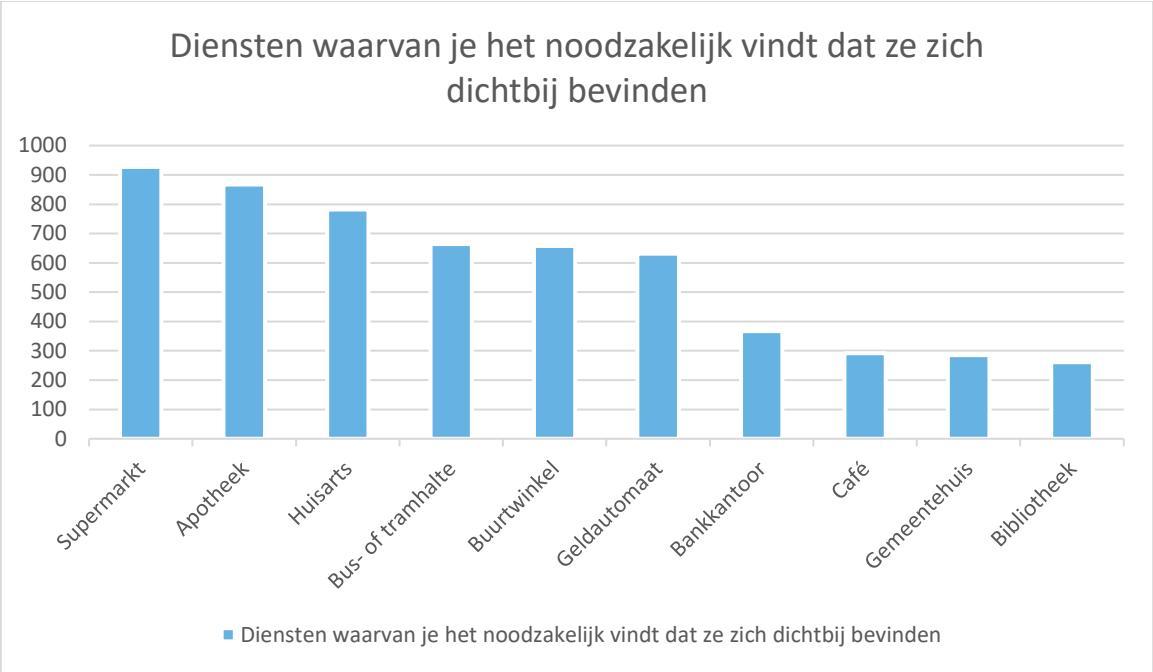
Aanbeveling: hanteer een mix aan kanalen voor de verkoop van OV-tickets, waarbij een bemand loket een volwaardige optie blijft met voldoende openingsuren.

De trein nemen is vaak geen pretje. Stationsbuurten zijn meestal geen synoniem van veiligheid. Roltrappen zijn geregeld lang buiten dienst. Toiletten vaak gesloten of niet proper. Het zou dan helpen als je bij iemand aan een loket terecht kan. Zodat je om hulp kan vragen als er problemen zijn. Of om informatie te krijgen.

Zowel het vooruitzicht met een gesloten loket of toilet geconfronteerd te worden als de angst voor problemen met overlast of toegankelijkheid kunnen ernstige drempels zijn voor iemands mobiliteit en participatiekansen. De Vlaamse Ouderenraad pleit er daarom voor om te investeren in de toegankelijkheid en veiligheid van de stations en ook te investeren in een mix van een bemand loket en automaten.

Aanbeveling: Versterk de dienstverlening in treinstations door naast automaten telkens een bemand loket te voorzien. Maak er toegankelijke plekken van, waar je veilig en comfortabel op de trein kan wachten en gebruik kan maken van propere en toegankelijke toiletten.

4. Bancaire dienstverlening



Vlot je geld kunnen afhalen en je bankzaken beheren zijn duidelijk prioriteiten voor oudere personen. Zowel een geldautomaat als een bankkantoor prijken in de top-7 van voornaamste diensten die zich dichtbij moeten bevinden bij de respondenten van onze digitale vragenlijst.

4.1. Geld afhalen



Geld in handen hebben zorgt voor veel ouderen in armoede voor zekerheid en mentale rust.

2 op 3 van de respondenten haalt wekelijks tot maandelijks geld af. Eerder zagen we al dat met cash geld betalen voor 3 op 10 de voorkeur wegdraagt. Het kunnen afhalen van geld is een essentiële

voorwaarde voor de maatschappelijke participatie van oudere personen. Daarom vraagt de Vlaamse Ouderenraad Batopin om in elke woonkern een geldautomaat te installeren.

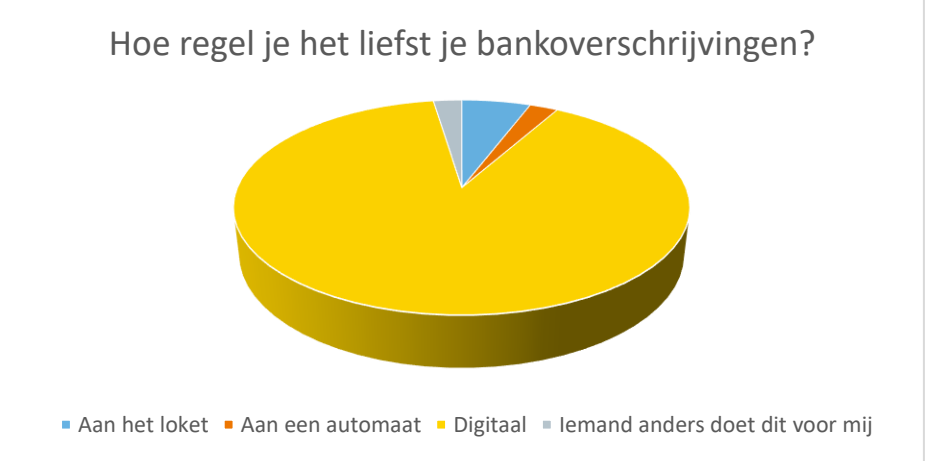


Maar iets meer dan de helft van de digitale respondenten geeft aan zich veilig te voelen als ze geld afhalen. Ook tijdens de denkmomenten kwam het onveiligheidsgevoel tijdens het afhalen van geld geregeld ter sprake, vooral als dat aan een automaat buiten gebeurt.

De Vlaamse Ouderenraad dringt aan op het installeren van toegankelijke, inpandige geldautomaten. Deze panden moeten toegankelijk zijn en beschikken over camerabewaking en over een deur die vlot opent na contact met de bankkaart. Daarnaast hebben de automaten ook zijpanelen nodig die een zekere privacy garanderen, maar ook personen in een rolstoel nog toelaten om de automaat te gebruiken.

Aanbeveling: Installeer in elke woonkern een toegankelijke, inpandige geldautomaat waar oudere personen veilig en met respect voor hun privacy hun geld kunnen afhalen.

4.2. Bankzaken beheren



We zien dat 9 op 10 van de digitale respondenten aangeven hun bankoverschrijvingen digitaal te regelen. Wie over de vaardigheden beschikt om dit te doen, bespaart hiermee een verplaatsing naar een bankkantoor en kan dit op om het even welk moment doen. 80% van de digitale respondenten geeft aan wekelijks of meerdere keren per week de app van hun bank te gebruiken. Dit doen ze vooral om hun rekeningen te raadplegen (38%), overschrijvingen te doen (38%) en hun beleggingen te beheren (10%). Tegelijkertijd zijn er nog altijd veel ouderen die dit niet kunnen of ook voor bankoverschrijvingen een bezoek aan het bankkantoor verkiezen.



Voor complexere bankzaken als beleggingen en verzekeringen neemt de nood aan een persoonlijk gesprek en informatie van een bankmedewerker toe bij de respondenten.

De Vlaamse Ouderenraad vraagt de banken om openingsuren op verschillende dagen en verschillende tijdstippen te behouden, zodat klanten zonder meerkosten aan het loket kunnen worden geholpen of een afspraak kunnen maken om complexere bankzaken discreet te bespreken.

In woonkernen waar geen volwaardig bankfiliaal meer aanwezig is, kunnen banken samenwerken met lokale dienstencentra, dorpshuizen of dorpspunten om op vaste momenten een antennepunt voor bankadvies te organiseren. Hier kunnen mensen dan terecht voor informatie, begeleiding en advies bij bankzaken die een persoonlijk gesprek vereisen.

Aanbeveling: behoud openingsuren van bankfilialen op verschillende dagen en verschillende tijdstippen, zodat klanten zonder meerkosten aan het loket kunnen worden geholpen of een afspraak kunnen maken om complexere bankzaken discreet te bespreken. Voorzie daarnaast in woonkernen zonder bankfiliaal antennepunten voor bankadvies in lokale dienstencentra, dorpshuizen of dorpspunten.

4.3. Strijd tegen oplichting

"Online bankieren voelt niet vertrouwd voor mij. De vele onheilsberichten over phishing zorgen dat ik telkens vrees voor mijn digitale veiligheid en bang ben om geld kwijt te raken. Ik weet ook niet in welke gevallen ik nog op mijn bank mag rekenen, zelfs als ik zo'n verzekering tegen phishing neem."

Omdat steeds meer bancaire dienstverlening digitaal verloopt, is bescherming tegen online fraude vandaag onlosmakelijk verbonden met toegankelijke en betrouwbare bankdienstverlening. Elk jaar wordt phishing persoonlijker, geloofwaardiger en moeilijker te herkennen. Oplichters maken gebruik van gelekte data om slachtoffers op een geloofwaardige manier te benaderen of ze kopiëren de stijl, foto's of naam van bekende merken, overheidsdiensten of zelfs van itsme ® om betrouwbaar over te komen. Ze combineren e-mail, sms, telefoon en zelfs huisbezoeken om iemands vertrouwen te winnen, personen naar een valse website te lokken of hen onder druk te zetten een actie goed te keuren waarmee ze niet zelf zijn gestart.

Internetfraude is verdrievoudigd in Vlaanderen en treft meer dan 60 personen per dag, zowel jong als oud. De gevolgen van een geslaagde fraudepoging kunnen enorm zijn, maar ook de angst voor internetfraude bij iedere digitale handeling is een grote drempel voor veel oudere personen. De vrees om bedrogen te worden of geld kwijt te raken weerhoudt hen ervan bepaalde digitale acties te doen of ze aan te leren, terwijl dat hen het leven makkelijker zou kunnen maken.

De Vlaamse Ouderenraad steunt ten volle het bankenplan dat Febelfin de afgelopen maanden, op vraag van de minister voor consumentenbescherming, heeft ontwikkeld. Het doel is om minder online fraude te hebben, minder slachtoffers en minder financiële schade. Het plan bevat zowel versterkte individuele beschermingsmaatregelen door elke bank, als een intensievere samenwerking tussen banken onderling, met inbegrip van een nieuw data-uitwisselingsplatform en individuele slachtofferbegeleiding. Daarnaast komt er ook een integrale aanpak, gecoördineerd door de overheid, waarbij alle betrokken actoren hun verantwoordelijkheid opnemen.

De Vlaamse Ouderenraad hecht veel belang aan de preventieve en detectiemaatregels die de banken zullen versterken. Het gaat onder meer om meldingen en een wachttijd van minimaal 4 uur bij limietverhogingen, een versterkte fraudedetectie en transactiemonitoring en versterkte authenticatieprocedures. Telkens zijn het traag-bankieren-maatregels die fraudepogingen hopelijk helpen voorkomen of anders op tijd detecteren en aanpakken.

Ook de acties die meer samenwerking tussen banken vergen, zijn erg belangrijk. Met Fraudstop is er nu een centraal telefoonnummer om snel je bank te bereiken wanneer je online fraude vermoedt. Via innovaties in de mobiele apps moet itsme ® voorkomen dat fraudeurs namens hun slachtoffers een

login of betaling bevestigen. De banken zullen fraudesignalen sneller delen, zodat verdachte patronen vroeger kunnen worden herkend en gestopt.

De bankensector engageert zich ook om te blijven investeren in sensibiliseringscampagnes over online fraude. In dat opzicht vraagt de Vlaamse Ouderenraad aan de banken om zowel te wijzen op de individuele verantwoordelijkheid van elke burger, als op de maatschappelijke inspanningen die worden geleverd om burgers tegen fraude te beschermen en hiernaar ook te handelen. Dit houdt in dat personen die ondanks alles het slachtoffer worden van fraude terugbetaald moeten worden door hun bank. En niet continu verweten worden grof nalatig te zijn geweest, waardoor de bank niet moet terugbetalen.

De strijd tegen online fraude moet gezamenlijk worden gevoerd. Naast de banken is hier ook een rol weggelegd voor telecomoperatoren, sociale mediaplatformen en digitale dienstenaanbieders, maar natuurlijk ook voor politie en justitie als het om de opsporing en vervolging van georganiseerde fraude gaat.

Aanbeveling: alle betrokken actoren bij het bankenplan tegen internetfraude moeten zo vlug mogelijk werk maken van elke maatregel uit het plan. Specifiek aan de bankensector vraagt de Ouderenraad om burgers zowel te sensibiliseren over de eigen verantwoordelijkheid als over de maatschappelijke inspanningen die worden geleverd om burgers tegen fraude te beschermen en fraudeslachtoffers niet in de kou te laten staan. Dit houdt in dat personen die ondanks alles het slachtoffer worden van fraude terugbetaald moeten worden door hun bank en niet systematisch verweten worden grof nalatig te zijn geweest.

5. Onze aanbevelingen

- **Aan de Vlaamse regering**

- Maak dringend werk van een zorgprognosemodel, zodat de noden die er nu en in de toekomst zullen zijn in de verschillende schakels van de zorg- en ondersteuningsketen van oudere personen voldoende kunnen worden opgevangen.

- Sensibiliseer de bevolking over de rol die een apotheker kan opnemen in de eerstelijnszorg. Trek het gesprek met apothekers en huisartsen hierover open en ga na wat volgens hen hierbij mogelijkheden en opportuniteiten zijn.

- Stimuleer en verduurzaam projecten met een mobiele tandartsenpraktijk en mondhygiënist voor ouderen en sensibiliseer ouderen beter over het preventieve belang van een gezonde mond en gebit. Onderzoek daarnaast hoe preventieve mondzorg, zoals een jaarlijkse mondcontrole, kan worden ingebed in multidisciplinaire eerstelijnspraktijken.

- Richt lokale dienstencentra, dorps- of buurthuizen op in iedere woonkern. Benut hierbij de ervaringen en initiatieven van bestaande verenigingen, geëngageerde vrijwilligers en informele buurtwerkingen en bied het verenigingsleven voldoende kansen. Versterk de aantrekkingskracht van de lokale dienstencentra door er ook een digipunt aan te koppelen en diensten zoals een geldautomaat en een toegankelijke halte met frequente bus- of tramverbindingen.

- Voer opnieuw een maximale afstand van iedere woning tot een halte in.

- Maak er een prioriteit van om elke bus- en tramhalte veilig, comfortabel en toegankelijk te maken

- Investeer in een performant openbaar vervoer, met meer bus- en tramlijnen die frequent rijden: ook ’s ochtends, ’s avonds en in het weekend.

- Voorzie begeleiders op de trams en bussen van De Lijn

- **Aan de Vlaamse én de federale regering**

- Creëer mogelijkheden en noodzakelijke voorwaarden om in zoveel mogelijk buurten een multidisciplinaire huisartsenpraktijk te vestigen, zoals de monitoring en tijdige aanpassing van de startquota van de opleidingen. Stimuleer de vorming van huisartsenpraktijken in regio’s met een aanbodtekort. Ondersteun de ontwikkeling en implementatie van eerstelijns-praktijkverpleegkundigen in deze praktijken.

- Creëer één allesomvattende gebruiksvriendelijke digitale toepassing waarop iemand zijn medisch dossier kan raadplegen. Voorzie daarbij een eenvoudige en veilige mogelijkheid voor de patiënt om relevante gezondheidsinformatie te delen met een mantelzorger, een persoon met zorgvolmacht of een andere aangeduide vertrouwenspersoon.

- Voorzie een structurele en meerjarige financiering voor digitale-inclusiewerkingen, zodat hun opgebouwde expertise en samenwerkingen kunnen worden verduurzaamd.

- **Aan de federale regering**

- Garandeer de financiële toegankelijkheid van tandartsen.

- Voer een eengemaakt ticketsysteem in voor reizigers met het openbaar vervoer. Dit laat hen toe om hun volledige verplaatsing met één vervoerbewijs te maken, ook als ze NMBS-trajecten combineren met die van De Lijn, MIVB en/of Tec.

- Versterk de dienstverlening in treinstations door naast automaten telkens een bemand loket te voorzien. Maak er toegankelijke plekken van, waar je veilig en comfortabel op de trein kan wachten en gebruik kan maken van propere en toegankelijke toiletten.

- Alle betrokken actoren bij het bankenplan tegen internetfraude moeten zo vlug mogelijk werk maken van elke maatregel uit het plan.

- **Aan de lokale besturen**

- Zorg dat er in elke woonkern een buurtsupermarkt of -winkel te vinden is. Stel hiervoor, in samenwerking met de lokale ouderenraad, een detailhandelplan op. Naast een goede spreiding moet ook de integrale toegankelijkheid van winkels worden gegarandeerd.

- Investeer in meer en gratis openbare toiletten, die altijd en voor iedereen toegankelijk zijn en dagelijks worden schoongemaakt. Stimuleer de lokale horeca en handelaars om hun toiletten toegankelijk en beschikbaar te maken. Werk samen met de lokale ouderenraden om in kaart te brengen waar er extra toiletten nodig zijn en om de verwachtingen qua toegankelijkheid en het comfort van de toiletten te definiëren.

- Voorzie een snelloket voor administratieve zaken die geen afspraken behoeven. Behoud een mix van kanalen (call-click-connect) om een afspraak te kunnen maken bij burgerzaken.

- Zorg voor een betere verlichting van publieke plaatsen en een frequentere aanwezigheid van de politie om het veiligheidsgevoel te versterken. Voorzie ook bij de politiecommissariaten een onthaalbediende bij wie mensen zonder afspraak kunnen langskomen om hun verhaal te doen.

- **Aan De Lijn**

- Hanteer een mix aan kanalen voor de verkoop van OV-tickets, waarbij een bemand loket een volwaardige optie blijft met voldoende openingsuren.

- Sensibiliseer de bus- en tramchauffeurs via opleidingen en campagnes over het belang van het gunnen van voldoende tijd aan oudere mensen om een zitplaats te vinden en over het garanderen van vlot op- en afstappen door het niveauverschil tussen voertuig en perron zo klein mogelijk te maken.

- **Aan de NMBS**

- Hanteer een mix aan kanalen voor de verkoop van OV-tickets, waarbij een bemand loket een volwaardige optie blijft met voldoende openingsuren.

- **Aan Batopin**

- Installeer in elke woonkern een toegankelijke, inpandige geldautomaat waar oudere personen veilig en met respect voor hun privacy hun geld kunnen afhalen.

- **Aan Febelfin**

- Behoud openingsuren van bankfilialen op verschillende dagen en verschillende tijdstippen, zodat klanten zonder meerkosten aan het loket kunnen worden geholpen of een afspraak kunnen maken om complexere bankzaken discreet te bespreken. Voorzie daarnaast in woonkernen zonder bankfiliaal antennepunten voor bankadvies in lokale dienstencentra, dorpshuizen of dorpspunten.

- Sensibiliseer burgers zowel over de eigen verantwoordelijkheid als over de maatschappelijke inspanningen die worden geleverd om burgers tegen fraude te beschermen en fraudeslachtoffers niet in de kou te laten staan. Dit houdt in dat personen die ondanks alles het slachtoffer worden van fraude terugbetaald moeten worden door hun bank en niet systematisch verweten worden grof nalatig te zijn geweest.

- **Aan de horeca**

- Bied telkens zowel menukaarten als een optie met een QR-code aan.

- **Aan supermarkten**

- Voorzie een hybride kassamodel, met een mix van bemande kassa's en zelfscankassa's.

- **Aan ondernemingen**

- Hanteer een multikanalenstrategie, waarbij cash geld altijd wordt aanvaard. Daarnaast moet er ook telkens een systeem met een vaste of mobiele betaalterminal worden aangeboden, zodat er ook met een debet- of kredietkaart kan worden betaald.

- Bied naast een chatfunctie ook steeds een telefoonnummer aan, dat makkelijk terug te vinden is en waarnaar klanten met een hulpvraag kunnen bellen. Communiceer helder over hoe lang de wachttijd is of over hoeveel wachtenden er nog voor hen zijn. Als er een optie wordt aangeboden waarbij het bedrijf de klant zelf opnieuw opbelt, moet dit daadwerkelijk en zo vlug mogelijk gebeuren. Zorg er bovendien voor dat antwoorden inhoudelijk correct, begrijpelijk en bruikbaar zijn voor de klant.

- Test het klantvriendelijke karakter van de klantendienst met een divers testpubliek, onder wie ook ouderen, en optimaliseer zo de werking van de klantendienst.

6. Lokale inspiratiebronnen

- In Brugge houdt de ‘Bus van de Bruggeling’ halt op verschillende stopplaatsen in het noorden van de stad. In de bus krijg je informatie over de stedelijke diensten. Je kan er een rijbewijs, identiteitskaart of reispas aanvragen of een melding en suggesties doen. Zo garandeert Stad Brugge een klantgerichte dienstverlening op maat van elke Bruggeling.
- In Kortenaken komt de mobiele ambtenaar langs bij wie zich moeilijk kan verplaatsen en ondersteuning nodig heeft bij sociale aanvragen. Het gaat dan 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 buren. Indien nodig verwijst de mobiele ambtenaar door naar diensten, zoals de sociale dienst, de thuisdiensten van het OCMW, de VREG of de federale overheidsdienst.
- In gemeentes als Bree, Landen, Zemst en Zutendaal en steden als Genk en Hasselt is er een seniorenloket. Hier kunnen oudere personen terecht voor een persoonlijk gesprek met een maatschappelijk werker, waarna er samen naar oplossingen wordt gezocht. Er kan hulp worden geboden bij het uitzoeken en aanvragen van financiële tegemoetkomingen en doorverwezen worden naar de juiste lokale diensten of thuiszorgpartners. Voor wie zich moeilijk kan verplaatsen, zijn er ook huisbezoeken mogelijk.
- In Wevelgem kunnen ook mensen die slecht ter been zijn nog naar de markt gaan, hun boodschappen doen en die dan gratis laten thuisbezorgen door een fietskoerier. De gemeente Wevelgem werkt hiervoor samen met de sociale-economie-vzw Poerderie. De fietskoeriers die hierdoor worden tewerkgesteld, zijn mensen die niet meteen op de reguliere arbeidsmarkt terecht kunnen. Dankzij vzw Poerderie krijgen ze individuele begeleiding op maat en een opleiding on the job. Zo worden ze klaargestoomd om te kunnen doorstromen naar een reguliere werkomgeving.
- In Mechelen zorgt de gratis M-shuttle zowel tijdens de week als in het weekend voor een comfortabele en vlotte rit tussen een randparking en het centrum van Mechelen. Ook op koopzondagen staan ze klaar.
- Stad Kortrijk organiseert een opleiding cyberpreventie voor thuiszorgmedewerkers, huishoudhulpen en medische hulpverleners. Als zorg- en hulpverleners komen ze vaak over de vloer bij oudere mensen en genieten ze hun vertrouwen. Tijdens deze opleiding krijgen de zorgverleners tips om hun cliënten te beschermen tegen online oplichting en fraude.
- In Hasselt kunnen horecazaken zich gratis laten screenen door Inter, het Vlaams expertisecentrum toegankelijkheid. Dat bekijkt fysieke hindernissen én digitale moeilijkheden, zoals verplicht een QR-code moeten scannen om de menukaart te lezen.
- De Stedelijke Adviesraad in Lummen ijverde met succes voor een toilet aan het bussenknooppunt van De Lijn.
- Ook de Seniorenraad van Poperinge trok naar het lokale bestuur om openbare toiletten te vragen in de deelgemeenten.
- De digibanken in de regio rond Poperinge bieden naast een ruim aanbod van digitale vormingen ook de dienstverlening ‘Kuj eki help’n’ (Kan je eens helpen) aan. Dit is eerste hulp bij problemen met de computer, smartphone of tablet. Het sterke punt is dat er zowel het lokaal dienstencentrum als bibliotheken, dorpspunten en buurtsalons in de regio zijn, waar

mensen met digitale vragen of problemen zowel met als zonder afspraak naartoe kunnen komen.

- Politiezones Leuven en Meetjesland Centrum hebben een "seniorenflik", die het rechtstreekse aanspreekpunt vormt voor senioren die hun bezorgdheden kwijt willen.
- In Antwerpen organiseert axi vzw een fietstaxi die mensen kunnen reserveren tegen vrije bijdrage om hun mobiliteitsmogelijkheden te vergroten
- Het wijkgezondheidscentrum Botermarkt uit Ledeberg biedt kwaliteitsvolle en toegankelijke eerstelijnsgezondheidszorg met een multidisciplinair team.
- Dankzij de Buurtkar, een mobiele buurtwinkel, kunnen oudere en minder mobiele inwoners in Bornem toch zelf verse producten aankopen.
- Enchanté vzw betrekt de lokale middenstand in steden en gemeenten om een netwerk van Hartelijke plekken te creëren. Dit zijn cafés, restaurants, winkels, cultuurhuizen, ... waar iedereen welkom is en mensen voor elkaar zorgen. Geëngageerde handelaars nodigen bezoekers uit elkaar te trakteren, zodat wie het minder breed heeft ook van een drankje of hapje kan genieten.