

actueel

Opgelicht via de smartphone

Anne-Mieke werd slachtoffer
van internetfraude

“Iedereen is vatbaar
voor **phishing**”





Cover: Pexels

- 3 **"We delen meer dan we denken"**
- 4 "De noden van ouderen met **migratieroots** zijn niet zo verschillend van de noden van andere Brusselse ouderen"
- 7 Meer aandacht voor ouderen met een **migratieachtergrond en dementie**
- 10 Slachtoffer van **phishing**? Het kan iedereen overkomen
- 14 Stad Gent ondersteunt **woningrenovaties** van kwetsbare inwoners
- 18 Hoe **leeftijdsvriendelijk** is badstad **Bredene**?
- 20 "We vinden het belangrijk dat **ouderen die naar Klein Veldekens verhuizen**, zich thuis kunnen voelen"
- 24 LINC verkleint de **digitale kloof** door mensen met elkaar te verbinden
- 27 **Lokale dienstencentra** hebben aandacht voor gezondheid van ouderen
- 29 Maak zelf beslissingen over je gezondheid met **HealthLi Buurtkompas**
- 32 **Eenzaamheid** komt voor in alle levensfasen



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

Actueel is het informatieblad van de Vlaamse Ouderenraad.



"We delen meer dan we denken"



Jul Geeroms
Voorzitter

“ De laatste levensjaren van veel oudere Oekraïners worden getekend door oorlog. En dat terwijl in hun jeugd ook al diepe wonden werden geslagen.

Op het moment dat ik dit schrijf, regent het nog steeds bommen op Oekraïense steden en dorpen. En de effecten van de oorlog tussen Rusland en Oekraïne zijn zeer tastbaar. Heel wat burgers vluchten richting West-Europa en komen op die manier ook in België terecht.

De overheden nemen maatregelen om die vluchtelingen op te vangen. Steden timmeren in allerijl nooddorpen in elkaar en burgers zetten zich op allerlei manieren in voor de door oorlog getroffen Oekraïners.

Waar we in de media weinig over vernemen: de oudere inwoners van Oekraïne. Nochtans is Oekraïne sterk vergrijsd: bijna 17% van de bevolking is 65-plus. Dat zijn 7 miljoen mensen. Sommigen van hen hebben in deze oorlog geen keuze, bijvoorbeeld omwille van gezondheidsredenen, en blijven achter in een levensbedreigende situatie. Anderen willen hun land en huis niet verlaten en vechten zelfs mee. Nog anderen maken toch de zware tocht, al dan niet omdat familie hen overtuigt.

Hoe dan ook worden de laatste levensjaren van veel oudere Oekraïners nu getekend door oorlog. En dat terwijl in hun jeugd ook al diepe wonden werden geslagen door de tweede wereldoorlog, net zoals bij heel wat oudere Belgen. De oudsten onder hen herinneren zich nog levendig de traumatische ervaringen tijdens die oorlog. Veel anderen, waaronder ikzelf, denken ongetwijfeld terug aan de oorlogsverhalen van hun ouders of grootouders. Die overeenkomsten zorgen ervoor dat we Oekraïense vluchtelingen willen opvangen en steunen.

Na twee jaar coronacrisis ervaren we opnieuw het belang van solidariteit, sociaal contact, wederzijdse hulp en verbinding. We snakken naar zorgzame buurten waarin verschillende generaties en mensen met diverse achtergronden samenleven en ervaringen delen. Waarin mensen zich geborgen en ondersteund voelen en waarin levenskwaliteit centraal staat.

Want aan die connectie heeft ieder van ons nood, of je nu een migratieverhaal meedraagt of niet. Die verbinding weerklinkt in de inhoud van deze editie van Actueel. Want we delen meer dan we denken.

"De noden van ouderen met migratie-roots zijn niet zo verschillend van de noden van andere Brusselse ouderen"

Tekst: L.B. & V.Q. Foto Griet: © Abdulazez Dukhan

De diversiteit aan ouderen is groot. Zeker in Brussel, waar er heel wat ouderen wonen met buitenlandse roots. Om gehoor te geven aan de wensen van alle Brusselse ouderen, werd begin 2020 de werkgroep Gekleurde Wijsheid opgericht. Die kent momenteel al vijftien leden, waaronder zowel socioculturele verenigingen als onderwijs- en welzijnsorganisaties. "We willen een verbindend verhaal naar buiten brengen", klinkt het.

Drie gedreven deelnemers van de werkgroep, **Griet Bonne** van Sankaa, **Robbie Dumoulin** van het Expertisecentrum Dementie brOes en het Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg Brussel, en **Willy Musitu** van het Internationaal Comité, leggen ons uit wat Gekleurde Wijsheid betekent voor Brusselse ouderen.



Waarom is de werkgroep Gekleurde Wijsheid in het leven geroepen?

Musitu: "De werkgroep Gekleurde Wijsheid is initieel ontstaan om ouderen met Afrikaanse roots in Brussel een klankbord te geven. Veel Afrikaanse ouderen voelen zich eenzaam, krijgen te maken met gezondheidsproblemen en het verlies van mobiliteit of hebben een partner die ziek is. Ze ervaren soms ook een gevoel van nutteloosheid. In Afrika hadden ze een grote familie en veel aanzien. Hier leven ze vaak in isolement. Ze hebben het gevoel dat ze geen deel uitmaken van de samenleving."

Dumoulin: "Maar al snel werd de doelgroep uitgebreid naar alle ouderen in Brussel. Want de noden van ouderen met Afrikaanse roots zijn eigenlijk niet zo verschillend van de noden van andere Brusselse ouderen. Ook ouderen zonder migratieachtergrond krijgen te maken met bijvoorbeeld eenzaamheidsgevoelens of een verminderde mobiliteit. Zij zijn ook soms angstig om op een hulpverleningsinstantie af te stappen. Of ze kennen de instanties niet. Net zoals ouderen met Aziatische of Marokkaanse roots. Door de doelgroep uit te breiden, kunnen we bovendien een verbindend verhaal naar buiten brengen dat alle ouderen in Brussel aanbelangt."

“ Vaak willen organisaties ouderen met een migratieachtergrond wel aanspreken, maar weten ze niet via welke weg ze dat het best kunnen doen.



Zijn er dan geen specifieke drempels die ouderen met een migratieachtergrond ervaren?

Musitu: "Mensen denken al snel in clichés. Als het gaat over de moeilijkheden van ouderen met een migratieachtergrond, verwijzen mensen vaak meteen naar taaldrempels. En het klopt dat de taal er soms voor zorgt dat ouderen de weg naar de juiste dienstverlening moeilijker vinden. Ouderen met een migratieachtergrond durven soms ook hun gezondheidsproblemen niet te bespreken, omdat dat niet mag door hun cultuur. Ook het eten in woonzorgcentra zorgt soms voor problemen, omdat niet elk woonzorgcentrum halal maaltijden aanbiedt, bijvoorbeeld. Maar die zogenaamde extra drempels mogen er niet voor zorgen dat ouderen met een migratieachtergrond niet de hulp krijgen waar ze recht op hebben."

“ Een van onze doelen is om ouderen in contact te brengen met de juiste organisaties, opdat ze inzien dat hun culturele achtergrond geen probleem hoeft te zijn.



Dumoulin: "Omgekeerd merk ik wel dat sommige organisaties bereid zijn om cultuursensitief te werken. Dat wil zeggen dat ze zich bewust zijn van het feit dat mensen met een andere culturele achtergrond soms ook andere waarden en normen hebben, en dat ze daar rekening mee willen houden. Maar ze vinden het moeilijk om die verandering om te zetten in de praktijk en ouderen met een migratieachtergrond te bereiken. Vaak willen ze die doelgroep wel aanspreken, maar weten ze niet via welke weg ze dat het best kunnen doen."

Bonne: "Dat heb ook ik al meermaals ondervonden. Veel ouderen denken trouwens dat organisaties niet cultuursensitief werken, terwijl die organisaties daar eigenlijk wél op inzetten. Een van onze doelen is dan ook om ouderen in contact te brengen met de juiste organisaties, opdat ze inzien dat hun culturele achtergrond geen probleem hoeft te zijn. Als ze organisaties leren kennen via ons, is de drempel om effectief hulp te vragen al een pak kleiner. Daarbovenop kunnen wij ook hulporganisaties in contact brengen met ouderen, en hen informeren over hun noden en behoeften."

Hoe verbinden jullie al die ouderen en organisaties met elkaar?

Bonne: "De werkgroep is voor het eerst samengekomen in 2019 en in 2020 wilden we onze eerste grote activiteit plannen. Aan de hand van activiteiten willen we namelijk de diversiteit van de Brusselse ouderen in kaart brengen. Maar toen stroomde de coronapandemie roet in het eten en moest alles plots online doorgaan. We hebben online wel vaak vergaderd, maar onze activiteiten hebben we uitgesteld tot 2021."

Musitu: "Een van onze eerste activiteiten was uiteindelijk een samenwerking met een groep studenten. Zij hebben een fotoreportage gemaakt over ouderen met een migratieachtergrond, die onder andere te zien was in het Brussels Ouderenplatform (BOp). We hebben ook een aantal wandelingen door verschillende wijken in Brussel

georganiseerd. Ouderen met een migratieachtergrond gidsten anderen door de stad. En hoewel sommigen niet in Brussel geboren waren, kenden ze de stad soms beter dan ouderen die wel hier geboren zijn. Die wandelingen toonden ons dat de stad Brussel van iedereen is. Dat verbindende verhaal, dat is waar onze werkgroep voor staat."



“We hebben een aantal wandelingen door verschillende wijken in Brussel georganiseerd. Die toonden ons dat de stad Brussel van iedereen is. Dat

verbindende verhaal, dat is waar onze werkgroep voor staat.

"We maakten ook een film waarin we ouderen met en zonder migratieachtergrond aan het woord lieten. Ze vertelden inspirerende wijsheden, maar ook verhalen over liefde en vriendschappen. De film werd afgespeeld in Lokaal Dienstencentrum De Kaai in Anderlecht. Het mooie was dat je tijdens de vertoning mensen met Vlaamse roots, Chinese roots, Marokkaanse roots en Afrikaanse roots naast elkaar zag zitten. Er was geen wij-zij-verhaal. Ze

waren allemaal gewoon Brusselaar. En nadien gingen de aanwezige ouderen met elkaar in gesprek. Zulke momenten tonen ons dat we meer delen dan we denken."

Zijn er al veel toekomstplannen?

Musitu: "Onze werkgroep is nog volop in ontwikkeling. Momenteel streven we vooral naar een verbetering van de situatie van alle Brusselse ouderen. Ze moeten erkend en gewaardeerd worden. We willen ouderen ook laten kennismaken met hulpinstanties en hen doorverwijzen naar lokale dienstencentra of andere organisaties die hun welzijn kunnen verbeteren."

Bonne: "Daarnaast wil de werkgroep ook samenwerken met het beleid: signalen doorgeven en adviezen schrijven. Veel brood op de plank dus. Gelukkig zijn de leden van de werkgroep allemaal erg ambitieus!"



Meer weten over de werkgroep Gekleurde Wijsheid? Dat kan via www.kenniscentrumwwz.be/werkgroep-gekleurde-wijsheid.

Sankaa is een democratische en pluralistische sociaal-culturele vereniging. De vzw overkoepelt verenigingen verbonden met de Afrikaanse gemeenschappen en verenigingen met een thematische werking.

Meer informatie over Sankaa vind je op www.sankaa.be.

Het **Expertisecentrum Dementie brOes** is erkend als één van de negen Regionale Expertisecentra Dementie naast het Expertisecentrum Dementie Vlaanderen. Het Expertisecentrum is er voor personen met dementie en hun omgeving.

Meer informatie over brOes vind je op www.dementie.be/broes.

Het **Internationaal Comité** is een multi-culturele federatie van een 350-tal aangesloten verenigingen, overal in Vlaanderen en Brussel. Het wil de samenwerking versterken vanuit de sterktes en het perspectief van mensen en gemeenschappen met een migratiegeschiedenis.

Meer informatie over het IC vind je op www.icvzw.be.

De 15 leden van Gekleurde Wijsheid: Sankaa, Kenniscentrum WWZ, EVA BXL, Brussels Ouderenplatform, FEDOS (Federatie Onafhankelijke Senioren), LDC Forum, Internationaal Comité vzw, FMDO vzw, BrOes Expertisecentrum Dementie, Minderhedenforum, De Overmolen, Chinese Senioren in België, VOEM vzw, VUB Agogische Wetenschappen, Elder (Ouderenteam CGG Brussel)



Saloua Berdai Chaoui en Ann Claeys zijn onderzoekers aan de Erasmushogeschool Brussel en de Vrije Universiteit Brussel. Saloua Berdai Chaoui is ook verbonden aan de Karel de Grote Hogeschool.

Meer aandacht voor ouderen met een **migratieachtergrond én dementie**

Dat er nog te weinig onderzoek werd gevoerd rond ouderen met een migratieachtergrond, daar waren **Saloua Berdai Chaoui**, biomedisch wetenschapper en gerontologe, en **Ann Claeys**, verpleegkundige en gerontologe, het over eens. Vooral een studie over hoe mensen met een migratieachtergrond dementie beleven, vonden ze broodnodig. In 2015 sloegen ze de handen in elkaar en startten ze een reeks onderzoeken. Recent bundelden ze hun voornaamste resultaten in het boek 'Dementie bij ouderen met een migratieachtergrond'. Een mooie gelegenheid om met de dames in gesprek te gaan.

Tekst: L.B. & J.R.

Waarom vonden jullie het belangrijk om onderzoek te voeren naar ouderen met een migratieachtergrond én dementie?

Berdai Chaouni: "Als onderzoeker heb ik al verschillende analyses op mijn naam staan over vergrijzing, diversiteit en zorg. Het viel mij op dat er weinig onderzoeken zijn die inzoomen op hoe dementie beleefd wordt door mensen met een migratieachtergrond en hun mantelzorgers en welke zorgtrajecten er voor hen zijn. Toevallig kruiste Ann mijn pad, en zij had hetzelfde gevoel."

Claeys: "Mijn onderzoeken behandelen de thema's cultuursensitieve zorg en culturele competenties bij zorgprofessionals. En sinds enkele jaren dus ook dementie bij ouderen met een migratieachtergrond. Saloua en ik vonden het belangrijk dat dat thema niet enkel in een onderzoek werd gegoten, maar ook in een vorm die een houvast kan zijn voor het brede publiek. De individuele oudere, mantelzorgers, hulpverleners, beleidsmakers, onderwijsinstellingen en noem maar op."

Berdai Chaouni: "Daarom hebben we besloten om een boek te schrijven. Het boek is wetenschappelijk onderbouwd, maar wel toegankelijk geschreven. Daardoor kan iedereen er zelf mee aan de slag."

Aan jullie onderzoeken werkten ook ouderen mee. Was het moeilijk om ouderen te vinden die vrijuit wilden babbelen over hun ervaringen?

Berdai Chaouni: "Eigenlijk niet, als je het op de juiste manier aanpakt. Het is een hardnekkige mythe dat ouderen met een migratieachtergrond moeilijk te bereiken zijn. We hebben er wel bewust voor gekozen om geen afstandelijk onderzoek te doen, maar wel te investeren in het opbouwen van een goed contact met de deelnemers. Zo hebben we contacten gelegd met sleutelpersonen, hebben we vormingen en infosessies georganiseerd en hebben we mantelzorgers betrokken. Met de meeste ouderen en mantelzorgers die hebben meegewerkt,

hebben we vandaag trouwens nog steeds contact. Wij blijven ook na het onderzoek bereikbaar voor hen."

Welke belangrijke bevindingen heeft het onderzoek blootgelegd?

Berdai Chaouni: "Mensen die in de jaren 50 en 60 naar België kwamen, zijn nu zeventigers en tachtigers. Ons onderzoek bevestigt hun pioniersrol ook wanneer ze zorgbehoevend zijn: ze hebben geen voorgangers die al enkele drempels weggewerkt hebben voor hen. Dat maakt hun traject extra moeilijk."

“Signalen van dementie worden bij ouderen met een migratieachtergrond vaak niet herkend, ook niet door hulpverleners.”

Claeys: "Een ander struikelblok is dat mensen met een migratieachtergrond vaak beschouwd worden als een groep en niet als een individu. Wanneer bijvoorbeeld enkele ouderen met een bepaalde culturele achtergrond een specifieke gewoonte hebben, wordt die gewoonte al snel verbonden aan alle ouderen met die culturele achtergrond. Nochtans heeft iedereen eigen noden en behoeften. Iedereen heeft een eigen meerlagige identiteit, niemand wil verengd worden tot zijn cultuur alleen. Door te culturaliseren wordt je blik erg nauw en kom je in een wij-zij-verhaal terecht. Het is belangrijk om een persoon in zijn geheel te erkennen, met respect voor zijn levensverhaal."

Berdai Chaouni: "Signalen van dementie worden bij ouderen met een migratieachtergrond vaak niet herkend, ook niet door hulpverleners. En de diagnose-instrumenten zijn niet aangepast aan de doelgroep. Dat maakt het

stellen van de diagnose zeer lastig. Hulpverleners gaan ook niet altijd in gesprek met de oudere met dementie zelf, maar communiceren via de mantelzorger. Dat zorgt ervoor dat mantelzorgers een grote verantwoordelijkheid hebben. Aangezien zij geen voorgangers hebben, moeten ze alles zelf uitzoeken. Hoe evolueert de aanpak? Op welke steun en hulp kunnen ze rekenen?"

Verschillen de noden en behoeften van mensen met een migratieachtergrond veel van die van mensen zonder migratieachtergrond?

Claeys: "Het verhaal over het zoeken naar de geschikte zorg in ons complexe zorglandschap, is bij alle ouderen hetzelfde. Zo zijn er veel ouderen die, ongeacht hun achtergrond, graag zo lang mogelijk thuis blijven wonen. En de zorg die ze nodig hebben, krijgt iedereen het liefst door mensen die ze vertrouwen. Daarnaast heerst bij veel ouderen de schrik dat ze een last zijn voor hun kinderen, ze willen het liefst van al zo lang mogelijk hun zelfstandigheid bewaren."

Berdai Chaouni: "Het is inderdaad een structureel en maatschappelijk verhaal dat alle ouderen aanbelangt. Veel mantelzorgers hebben behoefte aan iemand die hen doorheen het traject begeleidt, een bondgenoot als het ware. Want het is telkens opnieuw zoeken naar nieuwe oplossingen. Een casemanager zou zo'n rol kunnen opnemen, daar het organiseren van de zorg en het zelf verlenen van zorg voor niemand evident is. Voor mantelzorgers van ouderen met een migratieachtergrond komt daarbij dat hun expertise niet alleen niet erkend wordt, ze worden soms zelfs berispt."

Welke stereotypen leven er zoal over ouderen met een migratieachtergrond?

Claeys: "Zorgverleners verwarren een migratieachtergrond vaak met religie. Ze voorzien halal maaltijden en denken zo tegemoet te komen aan alle noden van alle mensen met een

migratieachtergrond. Zo'n aanpassingen zijn positief, maar ze lossen niet plots alles op. Lang niet alle vragen van ouderen met een migratieachtergrond zijn trouwens religieus gemotiveerd. Zo botsten we tijdens ons onderzoek op een groep ouderen met Italiaanse roots. De ouderen met Italiaanse achtergrond werden allemaal gezien als individu, met eigen waarden en normen."

“Er wordt vanuit gegaan dat mensen met een migratieachtergrond niet op zoek zijn naar professionele hulp.

"Daarnaast kwamen we in contact met een groep ouderen met een Turkse achtergrond. Zij werden beschouwd als één groep moslimouderen, met allemaal dezelfde waarde en normen. Cultuur en religie werden hier dus verward, want niet elke oudere met Turkse roots is moslim, en daarnaast zijn er ook niet-praktiserende moslims. Ouderen met Turkse roots zijn net zoals ouderen met Italiaanse roots allemaal individuen die eigen wensen hebben. Maar daar werd er geen rekening mee gehouden."

Berdai Chaoui: "Dat klopt. Niet alle ouderen met een migratieachtergrond zijn gelovig. En voor ouderen die wel gelovig zijn, biedt religie vaak een houvast in hun dementieproces. Een bewustwording hiervan bij de zorgorganisaties is nodig. Er wordt vanuit gegaan dat mensen met een migratieachtergrond niet op zoek zijn naar professionele hulp. En dat het aan hen ligt dat ze de zorg niet krijgen die ze nodig hebben en waar ze recht op hebben. Niets is minder waar. Velen zoeken wel, maar vinden geen aanbod dat aansluit op hun noden. En daarom moeten ze het wel zelf doen. Dat maakt dat mantelzorgers er alleen voor staan. Ze gaan vaak heel ver in de zorg die ze bieden, zonder dat ze zelf op ondersteuning kunnen rekenen. Dat geeft onvermijdelijk een weerslag."

Zijn jullie tijdens het onderzoek op goede praktijken gebotst?

Claeys: "Dat wel. Zo was er een organisatie die investeerde in het leren kennen van de noden en behoeften van alle ouderen. De zorgverleners waren geïnteresseerd in de individuele oudere, met en zonder migratieachtergrond. We hebben nog praktijken gezien waar individuele zorgverleners zich inspanden om drempels weg te werken. Helaas bestaan er in het collectieve zorglandschap wél nog veel struikelblokken."

Berdai Chaoui: "Vaak zijn zorgverleners op zoek naar praktische aanpassingen of kennis over religies en cultuur. Ze staan niet altijd voldoende stil bij hun eigen rol als

zorgverlener. Nochtans kunnen ze ook over het eigen handelen reflecteren. Hoe zien ze dingen? Hoe voeren ze taken uit? Hoe kijken ze naar bepaalde situaties? Ook daar draait cultuursensitief werken rond."

"Een ander voorbeeld is dat de taalbarrière het communiceren niet onmogelijk maakt, maar er wel voor zorgt dat de communicatie op een andere manier moet verlopen. Leren anders communiceren met personen met dementie is trouwens niet enkel nodig bij ouderen met een migratieachtergrond. Loskomen van het talige en meer inzetten op non-verbale communicatie zagen we in de praktijk toegepast worden door een aantal hulpverleners. En met succes. Die hulpverleners illustreerden dat het zoeken naar een aangepaste manier om te communiceren met iemand die de taal niet of minder machtig is, geen onoverkomelijk probleem hoeft te zijn."

Welke reacties kregen jullie al op jullie boek?

Claeys: "Op dit moment is het nog te vroeg om al resultaten te zien. Bovendien zijn zorgorganisaties nog volop de weerslag van de pandemie aan het verwerken. Werken aan dementievriendelijke zorg én migratievriendelijke zorg lijkt momenteel geen prioriteit te zijn voor zorgorganisaties."

“Leren anders communiceren met personen met dementie is niet enkel nodig bij ouderen met een migratieachtergrond.

En wat is jullie toekomstdroom?

Claeys: "Elke zorgverlener moet zich bewust worden van de noden van ouderen met een migratieachtergrond. Alleen zo maak je zorgverlening voor iedereen toegankelijk. Vandaag wordt er vooral aanbodgericht gewerkt. 'Wij bieden dit aan, kijk maar of je er nood aan hebt.' Eigenlijk zou er omgekeerd gewerkt moeten worden. Zorgverleners moeten datgene aanbieden dat de doelgroep nodig heeft."

Berdai Chaoui: "In deze superdiverse samenleving hoort diversiteit een prioritair werkpunt binnen de ouderenzorg te worden. Nu zien organisaties het vaak als een 'bonus' werkpunt, een nice-to-have als alle andere uitdagingen aangepakt zijn. Die mindset moet veranderen. Dat is een werkpunt waar het beleid mee op kan inzetten."



Meer informatie over het boek vind je op www.diversverouderen.wordpress.com.



Slachtoffer van phishing?

Het kan iedereen overkomen

Een berichtje dat aangeeft dat je 700 euro terugkrijgt van de belastingen als je op de bijgevoegde link klikt. Een e-mail die verklaart dat je recht hebt op een premie. Of een sms'je waarin je bank vraagt om ontbrekende persoonlijke gegevens via een link door te geven. Phishing is niet meer weg te denken uit onze huidige samenleving. Hoog tijd dus om meer te weten te komen over deze vorm van internetfraude. Febelfin, een organisatie die zoveel mogelijk mensen informatie en advies wil geven over de verschillende aspecten van de bankenwereld, is daarvoor een uitgelezen gesprekspartner.

Tekst: L.B. & M.S.



Wanneer een fraudeur een slachtoffer contacteert via sms, via e-mail of via sociale media en hij het slachtoffer vraagt om op een link te klikken, is er sprake van phishing. De fraudeur overtuigt het slachtoffer om via die link persoonlijke gegevens of codes door te geven. "Vroeger werden die berichten vaak in naam van een bank gestuurd", vertelt **Isabelle Marchand**, woordvoester bij Febelfin. "Maar tegenwoordig gebruiken fraudeurs verschillende dekmantels. Soms sturen ze berichten uit in naam van de overheid, soms in naam van een bank of soms in naam van een willekeurige organisatie."

Opvallend is wel dat fraudeurs inspelen op de actualiteit. "Tijdens de coronapandemie lokten fraudeurs slachtoffers met berichten waarin ze zogezegde nieuwe steunmaatregelen voorstelden. Of mails met een link waarmee je een subsidie kan aanvragen."

“Iedereen is vatbaar voor phishing. Zowel jongeren als ouderen. Zowel digileken als digiweten.”

Inspanningen van banken

Iedereen is vatbaar voor phishing. Zowel jongeren als ouderen. Zowel digileken als digiweten. "Maar we merken wel dat er tijdens de coronapandemie meer incidenten van phishing werden gemeld dan de jaren voordien", vertelt Marchand. "Veel mensen die normaal nooit online hun aankopen doen, probeerden dat tijdens de pandemie voor het eerst. En omdat ze niet vertrouwd waren met die online omgeving, waren ze een makkelijk slachtoffer voor fraudeurs."

In 2020 werden er 67.000 frauduleuze transacties gemeld, en dat jaar is er in totaal 34 miljoen euro naar fraudeurs gegaan via phishing. "Een enorm bedrag. En dan zijn andere vormen van (online) fraude daar nog niet bijgekend", bevestigt Marchand. "Bovendien leveren banken veel inspanningen om frauduleuze transacties te voorkomen. 75% van alle verdachte overschrijvingen wordt door de banken tegengehouden en geblokkeerd."

Kat-en-muisspel

Hoe de banken acties tegenhouden? "Wanneer transacties niet in lijn liggen met het profiel van de consument, beschouwt een bank die actie als 'verdacht'. Dan wordt de consument vaak gecontacteerd per mail of via de telefoon. Maar die detectie van fraude optimaliseren is niet evident. Wanneer fraudeurs weten welke middelen banken gebruiken om fraude tegen te gaan, zoeken ze nieuwe manieren om onder de radar te blijven. En dan moeten banken op hun beurt het systeem weer aanpassen. Een echt kat-en-muisspel dus", legt Marchand uit.

Bij sommige banken kunnen consumenten ook een verzekering tegen internetfraude afsluiten. "Maar wanneer je zo'n verzekering afsluit, moet je de voorwaarden goed doornemen. Zijn er bepaalde voorwaarden en/of limieten verbonden aan de terugbetaling?"

“ Wanneer je een verzekering tegen internetfraude neemt, moet je de voorwaarden goed doornemen.

Gedeelde strijd

De strijd tegen phishing is een gedeelde strijd. Naast de banksector moeten ook de overheid, de telecomsector, justitie en de politie mee informatie verspreiden over het thema, vindt Marchand. "In november 2021 hebben we samen met het Centrum voor Cybersecurity België (CCB) en de Cyber Security Coalition een campagne gelanceerd rond phishing. 'Wees slimmer dan een Phisher.' Wanneer we met verschillende sectoren de handen in elkaar slaan,

kunnen we beter sensibiliseren. De campagne liep tot december 2021. We hebben er bewust voor gekozen om de campagne in die maanden te lanceren. Naar aanloop van Black Friday, Sinterklaas en Kerstmis, kopen mensen meer online en laten ze zich sneller verleiden door (valse) aanbiedingen."

Voor de campagne werkten de betrokken organisaties ook samen met televisiemakers. "In de Vlaamse televisieserie Familie werd een acteur het slachtoffer van phishing, bijvoorbeeld. In de serie werden er tips meegegeven om online fraude te voorkomen." In het kader van de campagne werd er ook een app ontwikkeld met de naam 'Safeonweb'. Via die app kan je zien welke verdachte mails en berichten de ronde doen.

“ Wees altijd waakzaam wanneer je verdachte telefoons of berichtjes krijgt! Want een alerte burger is er twee waard.

Criminele acteerprestaties

Maar niet enkel phishing is een groeiend probleem. Er zijn nog vormen van internetfraude waar jaarlijks verschillende mensen het slachtoffer van worden. "Bij phishing klik je altijd op een link die je via een e-mail, sms of sociale media doorgestuurd krijgt. Je geeft je persoonlijk codes door aan een fraudeur, die dan toegang krijgt tot jouw online bankomgeving", legt Marchand uit. "Bij andere vormen van (online) fraude worden slachtoffers soms overhaald om zelf een overschrijving te doen. Een vorm daarvan is bijvoorbeeld Whatsappfraude. Heel wat mensen zijn al geconfronteerd met een berichtje, zagezegd van hun zoon of dochter, met de boodschap dat ze hun gsm verloren hebben en dringend geld nodig hebben. Wanneer het slachtoffer dan geld overschrijft, komt dat geld rechtstreeks op de rekening van de fraudeur terecht."

Van kluisrekeningfraude zijn vooral ouderen het slachtoffer. "Bij die vorm van fraude belt de fraudeur een slachtoffer op en doet hij zich voor als bankmedewerker. De fraudeur legt het slachtoffer uit dat hij zijn geld moet overschrijven naar een andere, 'veilige', rekening, omdat er problemen zijn met de huidige rekening. Vooral de oudere doelgroep wordt bij die vorm van fraude gevisieerd, omdat het idee bestaat dat ouderen wel wat spaargeld hebben", weet Marchand. "Wees dus altijd waakzaam wanneer je verdachte telefoons of berichtjes krijgt! Want een alerte burger is er twee waard."

Anne-Mieke (61) werd slachtoffer van Messengerfraude

Anne-Mieke kreeg een tijdje geleden te maken met fraude via Facebook Messenger. Om andere mensen te waarschuwen voor fraude via het internet, vertelt ze openlijk over haar ervaring.

Telefoontje van de bank

"Via WhatsApp krijg ik geregeld verdachte berichtjes", begint ze haar verhaal. "Iemand doet zich dan voor als mijn zoon en vraagt of ik hem geld kan storten. Gelukkig heb ik dan altijd de reflex om naar mijn zonen te bellen en hen te vragen of die berichtjes effectief van hen komen."

Maar één keer had Anne-Mieke minder geluk, en ging ze wel in op een bericht. "Via Facebook Messenger vroeg een vriend mijn telefoonnummer. Ik vond die vraag niet verdacht en stuurde hem dus mijn telefoonnummer door. Al snel volgde een tweede Messengerbericht. Of ik mijn rekeningnummer wilde geven. Hij kende namelijk een tof spel waarmee ik het geld op mijn rekening kon vermeerderen. Ik vond dat een rare vraag, maar de vriend overtuigde mij. 'Je kent mij toch', typte hij. En 'vertrouw mij'. Uiteindelijk is mijn rekeningnummer ook niet zo geheim."

“Dat ik in de val ben getrapt, zorgde op het moment zelf voor veel kwaadheid en verdriet.

"Maar toen hij wat later ook mijn vervaldatum en mijn pincode vroeg, kreeg ik argwaan. En terecht, want niet veel later werd ik opgebeld door mijn bank. Ze zeiden dat er iemand de bankapp aan het installeren was via mijn naam en kaartnummer, en ze vroegen of ik dat was. Natuurlijk was ik dat niet, en dus heb ik direct mijn bankkaart en mijn app geblokkeerd. Wat later bleek dat het account van mijn vriend gehackt was en dat een oplichter mij die berichtjes stuurde. Helaas had de oplichter toen al 700 euro van mijn rekening gehaald."

Verzekering tegen internetfraude

Gelukkig hebben banken de wettelijke verplichting om slachtoffers terug te betalen, indien er geen sprake is van grove nalatigheid. Anne-Mieke had er dus alle vertrouwen in dat ze haar geld terug ging krijgen. Bovendien was ze ook verzekerd tegen internetfraude. "Maar omdat ik zelf mijn rekeningnummer heb doorgestuurd naar de oplichter, was het mijn eigen schuld dat ik het slachtoffer van fraude was geworden en leek het erop dat zowel de bank als de verzekering niet zouden tussenkomen. Gelukkig ben ik mondig. Ik heb de bank verschillende keren teruggebeld en protesteerde tegen hun aanvaankelijke beslissing. En een tijdje later stond de 700 euro, via mijn verzekering, dan toch terug op mijn rekening."

Dat de bank zo alert was én dat de verzekering uiteindelijk het geld toch terugstortte, zorgt ervoor dat de schade bij Anne-Mieke beperkt is. "Maar dat ik in de val ben getrapt, zorgde op het moment zelf toch voor veel kwaadheid en verdriet. Ik was verdrietig dat ik 700 euro kwijt was én kwaad op mezelf dat ik niet doorhad dat het om fraude ging."

"Nadat ik mijn geld terugkreeg, heb ik de ellende makkelijk kunnen loslaten. Maar door mijn gsmnummer aan de oplichter door te geven, werd mijn eigen Facebookaccount ook gehackt. Mijn Facebookvrienden kregen dus al snel berichtjes van dezelfde oplichter, en helaas heeft er één familielid van mij toegehapt. Zij is al haar geld kwijt, want de bank oordeelde dat er grove nalatigheid in het spel was. Ze had ten slotte zelf haar bankrekeningnummer doorgegeven aan de fraudeur. Helaas had ze ook geen verzekering tegen internetfraude, die dus haar grove nalatigheid dekte. Daar zit ik vandaag nog steeds mee in."

Workshop rond fraude

Sinds de fraude is Anne-Mieke veel alerter. "Ik reageer nooit meer op verdachte gesprekken, en stuur vreemde berichten of e-mails direct door naar Safeonweb. Ik volgde via Vief Houthulst, waar ik verantwoordelijke ben, ook een workshop over internetfraude. In die workshop legden ze de deelnemers uit welke manieren oplichters gebruiken en aan wat je verdachte berichtjes kan herkennen. De workshop lokte veel volk. Zeker voor ouderen is het goed dat er zo'n bijeenkomsten georganiseerd worden, want wij zijn niet opgegroeid in het digitale tijdperk en herkennen dus minder snel valse berichten."

“Wij zijn niet opgegroeid in het digitale tijdperk en herkennen dus minder snel valse berichten.

Ook de overheid informeert burgers voldoende over internetfraude, vindt Anne-Mieke. "Wanneer er valse mails of brieven uitgestuurd worden, sturen overheidsdiensten vaak algemene documenten rond waarin ze burgers waarschuwen voor die verdachte berichten. Dat vind ik een goede zaak. Hopelijk trappen er daardoor minder mensen in de val."

Getuige Anne-Mieke werd ons aange-reikt via ouderenvereniging Vief.

Meer informatie over de workshops van de vereniging vind je op www.vief.be.

Ik ben het slachtoffer van phishing, wat nu?

- ▶ Heb je een verdachte mail ontvangen? Stuur die dan direct door naar het e-mailadres verdacht@safeonweb.be. Safeonweb blokkeert de link die in de mail verwerkt zit, opdat andere mensen niet meer op de frauduleuze link kunnen klikken. Ook je eigen bank heeft een mailadres waar je frauduleuze mails naar kan doorsturen.
- ▶ Heb je op de link geklikt en heb je codes gedeeld? Bel dan onmiddellijk naar [cardstop](tel:cardstop). Laat ook je bank onmiddellijk weten dat je het slachtoffer bent van phishing. Zij kunnen al je rekeningen of apps blokkeren.
- ▶ Dien een klacht in bij de politie, opdat zij de fraudeurs kunnen opsporen.
- ▶ Nadat je de fraude gemeld hebt, opent je bank een dossier om het fraudegeval van naderbij te bekijken. Europa heeft een regelgeving (PSD2) die banken verplicht om elk geval van fraude te onderzoeken. Is er sprake van grove nalatigheid? Dan zal de bank je jouw geld vermoedelijk niet terugstorten. Is er geen sprake van grove nalatigheid? Dan krijg je je geld wel terug.
- ▶ Vindt de bank dat er sprake is van grove nalatigheid, maar ben je het daar niet mee eens? Dien dan een klacht in bij de bank, en in een tweede fase kan je ook naar de ombudsdienst in financiële geschillen stappen.



Stad Gent ondersteunt woningrenovaties van kwetsbare inwoners

300. Zoveel woningen wil stad Gent rooveren met het project *Gent knapt op*. Het project ondersteunt de verbouwing van woningen van eigenaars in een kwetsbare positie, opdat hun huizen kwaliteitsvoller én energiezuiniger worden. Het initiatief zorgt niet alleen voor financiële ondersteuning, maar ook voor gratis advies en begeleiding.

In maart werden de resultaten van *Gent knapt op* voorgesteld. Wij waren er digitaal bij en deden er 7 inzichten op van betrokken Gentenaars, schepenen, begeleiders en onderzoekers.

Tekst: L.B. & L.P.

“Twee jaar geleden legde ik mijn oor te luisteren in het lokaal dienstencentrum bij mij in de buurt. Mijn huis stonk en was vochtig, omdat ik problemen had met de riolering en met schimmel. Er kwam een renovatiebegeleider bij mij langs om de woning te bekijken, en uiteindelijk mocht ik mij kandidaat stellen voor *Gent knapt op*. De begeleiders van het project legden mij van begin tot einde uit wat er ging gebeuren. Ze ondersteunden mij bij het papierwerk en bij de verbouwingen. Het resultaat? Mijn huis is proper én de geurhinder is verdwenen. Ik heb een gezellige keuken en badkamer, en zelfs een inloopdouche met handgreep tegen het vallen. Daardoor kan ik in mijn huis blijven wonen als ik ouder word. Ik woon hier graag nu. Mijn huis voelt weer als een thuis.”

Deelnemer





Aankoop slechte woning door laag inkomen

"Iedereen heeft recht op een goede, kwalitatieve én betaalbare woning. In de praktijk zien we echter dat er mensen met een laag inkomen zijn die geen woning vinden op de huurmarkt, en daarom uit noodzaak een goedkope woning in slechte staat kopen. Maar zij hebben te weinig middelen om die woning nadien te laten renoveren. Omdat zij nood hebben aan extra ondersteuning, is *Gent knapt op* in het leven geroepen."

Tine Heyse, schepen van Wonen

"De reden waarom we dit project op poten hebben gezet? We willen mensen niet enkel financieel ondersteunen, maar ook luisteren naar hun noden en daarop inspelen. Enkele weken geleden kreeg ik een mailtje van een 65-plusser. Ze zat niet lekker in haar vel, omdat ze geen comfortabele woning had. Nadat ze had deelgenomen aan *Gent knapt op*, ging het beter met haar. Ze kon eindelijk douchen en haar elektriciteitsfactuur was sterk gedaald. Ze heeft nu zelfs aan traplift, waardoor ze langer in haar eigen woning zal kunnen blijven wonen."

Rudy Coddens, schepen van Sociaal beleid en Senioren



Nood aan opgeknapt én aangepaste woning

"De doelgroep van *Gent knapt op* is noodeigenaars. Dat zijn mensen die een noodwoning gekocht hebben (een goedkope maar oude woning waar veel renovatiewerk aan is), maar geen middelen hebben om de woning te verbouwen. Noodeigenaars zijn mensen van alle leeftijden, dus ook ouderen maken deel uit van de doelgroep. Voor hen wordt de woning niet alleen energiezuiniger en kwaliteitsvoller gemaakt, maar ook toegankelijker. Er worden bijvoorbeeld trapliften geplaatst en het bad wordt vervangen door een inloopdouche."

Derkien De Baets, projectleider van *Gent knapt op*



Administratief kluwen vraagt om begeleiding

"Wie aan de voorwaarden voldoet om deel te nemen aan *Gent knapt op*, moet eerst verschillende dossiers in orde brengen. Op dat moment begint onze ondersteuning al. Want niet iedereen regelt even vlot zijn administratie en kan ze op tijd aan de juiste organisatie bezorgen."

"Daarna starten de renovatiewerken. We stellen samen met de eigenaar een lijst op met alles dat moet gebeuren. Die lijst verdelen we onder in 'prioritaire werken' en 'secundaire werken'. Dakwerken, het behandelen van vochtproblemen, het installeren van centrale verwarming en zorgen voor degelijk sanitair zijn bijvoorbeeld prioritaire werken. Als er nog budget over is, kunnen ook secundaire werken uitgevoerd worden. Het opruisen van de keuken, bijvoorbeeld. Mensen hebben vaak ook recht op (renovatie)premies, zonder dat ze het weten. Met het geld van die premies kunnen er nog kleine, extra werken uitgevoerd worden."

"We helpen de deelnemers trouwens niet alleen bij het renovatieproces. We gaan ook altijd na of ze nog een beroep kunnen doen op andere hulp of ondersteuning en of hun voorkeursregeling voor het ziekenfonds in orde is. En we controleren of ze een sociaal netwerk hebben waar ze op kunnen rekenen. Sommige mensen hebben nog andere problematieken, bijvoorbeeld een verslaving. Ook dan ondersteunen we hen. En we zorgen ervoor dat de deelnemers op de hoogte zijn van alle rechten en voordelen die ze kunnen krijgen."

Margo Van Den Berge (Domus Mundi), Marjorie Verbeeld (OCMW Gent) en Gilles Guillaume (SAAMO Gent)



Deelnemers delen twijfels en stress

"We hebben deelnemers ook met elkaar in contact gebracht. Tijdens de coronapandemie organiseerden we wandelingen, zodat de deelnemers tegen elkaar konden ventileren. Misschien liepen de werken niet zoals gepland, hadden ze twijfels of stress... Het was fijn voor hen dat ze die gevoelens met elkaar konden delen. De meeste mensen woonden in dezelfde buurt en legden zo een sociaal netwerk aan."

**Margo Van Den Berge (Domus Mundi),
Marjorie Verbeeld (OCMW Gent)
en Gilles Guillaume (SAAMO Gent)**



Even wat financiële ademruimte

"*Gent knapt op* werkt met een rollend fonds. Dat wil zeggen dat de deelnemers het geld pas moeten terugbetalen, wanneer de woning vervreemd wordt. Bijvoorbeeld door verkoop of erfenis, maar ook door verandering van domicilie. Indien een eigenaar dat wenst en de financiële middelen heeft, kan de tussenkomst vroeger terugbetaald worden."

Tom Verbeke (KU Leuven)



Positief effect op de energiefactuur

"Op dit moment zijn er al 83 renovaties uitgevoerd. Meer dan de helft van de woningen van de deelnemers bevatte een oud, niet duurzaam en onveilig verwarmingstoestel. Er was CO-, elektrocutie- en brandgevaar. De meeste huizen hadden ook vochtproblemen, enkele beglazing en weinig of geen (dak)isolatie. Voor de renovaties hadden de woningen gemiddeld een energiescore met label F, na de verbouwingen is het gemiddelde naar een C-label gegaan. Nog niet perfect, maar wel al een verbetering."

"Tijdens de renovatiewerken zijn bij meer dan de helft van de woningen de deuren en ramen vervangen en werd er dakisolatie geplaatst. De vochtigheid in de huizen daalde en de temperatuur bleef constanter. Een positief effect dus op de energierekeningen en op het comfort van de eigenaars. Ook het CO-gevaar was verdwenen. En de meeste eigenaars waren van plan om na *Gent knapt op* met de ontvangen (renovatie)premies nog enkele extra, kleine werken te doen. Zo kunnen de labels nog verbeteren."

Leontien Bielen (KU Leuven)





Deelnemers zijn trots op hun woning

"De renovaties hebben een positief gevolg op de woningkwaliteit, maar ook op het welbevinden van de deelnemers. Zo werden verschillende ruimtes in de huizen niet gebruikt. Omdat ze niet leefbaar waren of omdat gezinnen wilden besparen en sommige ruimtes niet verwarmden, bijvoorbeeld. Sinds de renovaties worden die ruimtes wel gebruikt. Dat zorgt ervoor dat kinderen nu een eigen slaapkamer of speelruimte hebben, en jongeren een aparte bureauruimte. 37% van de deelnemers verwacht meer sociale contacten te hebben nu de woning verbouwd is. Voor de renovaties durfden veel mensen niemand thuis uitnodigen, uit schaamte of omdat er geen ruimte voor was. Nu wel, want ze zijn trots op hun woning. Ouderen die dankzij de verbouwingen een traplift of handgrepen hebben in de woning, ervaren bovendien een pak minder stress en minder angst om te vallen. Door die aanpassingen weten ze tenslotte dat ze lang in hun eigen woning kunnen blijven."

"25% van de deelnemers verklaart dat hij een betere gezondheid ervaart sinds de renovaties zijn uitgevoerd. Verschillende deelnemers hadden last van astma en allergieën. Ook vochtproblemen, schimmel en koude temperaturen zijn slecht voor de gezondheid. Exacte cijfers over verbeteringen van specifieke klachten hebben we nog niet, maar we verwachten op langere termijn positieve effecten door de gezondere woning."

**Katleen Van den Broeck (KU Leuven),
Kaatje Van Roy (UGent) en
Hilde Maelstaf (AP Hogeschool)**

Woon je in Gent? Stel je kandidaat

Het project *Gent knapt op* wordt vandaag nog steeds verdergezet. Wie geïnteresseerd is, kan zich dus inschrijven. Om in aanmerking te komen, moet je aan enkele voorwaarden voldoen:

- ◆ Je mag maar één woning hebben
- ◆ Je moet er gedomicilieerd zijn en er effectief ook wonen
- ◆ Je moet een beperkt inkomen hebben
- ◆ De woning moet een technische screening doorstaan. In zo'n screening wordt er gekeken of de woning met 30.000 euro gerenoveerd kan worden om te voldoen aan de normen van de Vlaamse Wooncode.

Voldoe je aan al die voorwaarden? Dan kom je in aanmerking voor een budget van 30.000 euro voor de renovaties.

Ook op Europees niveau krijgt het project *Gent knapt op* lovende commentaren, maar dan onder de naam ICCARus. Op 2 december 2021 werd ICCARus uitgeroepen als winnaar van de Regiostars Awards in de categorie 'Green Europe'. ICCARus is een samenwerking tussen de Stad Gent, OCMW Gent, Sivi vzw, SAAMO Gent vzw, Domus Mundi vzw, REGent vzw, KU Leuven, UGent en AP Hogeschool.



Meer weten? Surf dan naar www.gentknaptop.be.
Inschrijven? Mail dan naar info@gentknaptop.be of
bel naar 0492 40 42 70.

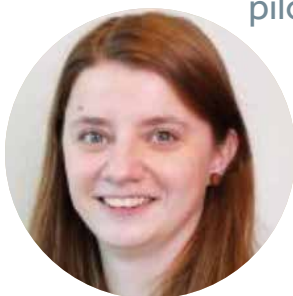


Hoe leeftijdsvriendelijk is badstad Bredene?

De VUB onderzocht het

Een park met zitbanken waar je tijdens een wandeling kan rusten of een babbeltje kan slaan met toevallige voorbijgangers. Een woning die kan aangepast worden aan je veranderende noden. Behoeften kunnen uitspreken bij lokale beleidsmakers. Het zijn allemaal kenmerken van een leeftijdsvriendelijke gemeente. En steeds meer steden en gemeenten zetten daarop in. Zo ook Bredene, een Vlaamse badstad die volop aan het vergrijzen is.

De Vlaamse Ouderenraad ging in gesprek met **Francis Rondelez**, maatschappelijk werker bij de sociale dienst van de gemeente, en **Daisy Hoste**, schepen van sociale zaken en jeugd in Bredene. Want recent nam de gemeente als pilootgemeente deel aan 'Ageing well in the city'. Een bevraging waarmee de Vrije Universiteit Brussel (VUB) wil achterhalen hoe leeftijdsvriendelijk gemeenten vandaag zijn.



De VUB zocht twee gemeenten die de bevraging rond leeftijdsvriendelijke gemeenten wilden uitproberen. Waarom heeft Bredene ervoor gekozen om mee te werken aan het onderzoek?

Rondelez: "Toen onze burgemeester, Steve Vandenberghe, de vraag kreeg om deel te nemen aan het onderzoek, had hij meteen interesse. Als verantwoordelijke van het project was het vooral mijn taak om de door de VUB opgestelde vragenlijst te verspreiden bij de oudere bewoners. Ons enige probleem? De coronapandemie. We wilden de vragenlijst online verspreiden, maar ook offline zodat we zeker alle bewoners de kans gaven om deel te nemen. Door de pandemie gingen er helaas geen activiteiten meer door in de gemeente, waardoor we fysiek moeilijk mensen konden bereiken. Daarom hebben we ervoor gekozen om de vragenlijsten uit te delen aan het vaccinatiecentrum. De enige plaats waar er in die periode veel mensen passeerden."

"In totaal hebben we iets meer dan 300 antwoorden ontvangen. Online én offline. Maar wetende dat er meer dan 3000 ouderen in Bredene wonen, had ik op meer gehoopt. Professor Christel Geerts, die ons de vraag stelde om deel te nemen, was gelukkig wel tevreden dat we ondanks de omstandigheden toch aan 300 antwoorden gekomen zijn."

Welke zaken heeft het onderzoek aan het licht gebracht?

Rondelez: "De bevraging kent verschillende positieve resultaten. Zo geeft 76% van de ouderen aan dat hij tevreden is met de woning waarin hij leeft.

70% vindt de openbaar vervoerregeling in de gemeente goed, 27% doet aan vrijwilligerswerk en 45% neemt deel aan activiteiten van de gemeente. En het meest opmerkelijk resultaat: 95% vindt de aanwezigheid van het Sociaal Huis positief. Ons Sociaal Huis is er niet enkel voor mensen met geldzorgen, wel voor de hele bevolking. Dat zo goed als alle deelnemers het Sociaal Huis blijkaar kennen, vind ik positief."

Hoste: "Maar de bevraging legt ook enkele aandachtspunten bloot. Zo woont 30% van de ouderen nog niet zo lang in Bredene. Die groep kent waarschijnlijk nog niet veel in de buurt en neemt misschien nog niet deel aan activiteiten. Dat is een aandachtspunt, omdat we niet willen dat die mensen eenzaamheidsgevoelens ontwikkelen bijvoorbeeld. 47% van de deelnemers heeft bovendien geen familie in Bredene. Ook dat is een aandachtspunt. Wanneer je zorgbehoevend wordt en geen familie hebt die in de buurt woont en enkele zorgtaken kan opnemen, dan moet je dus rekenen op hulp van burens, vrienden of professionele hulp."

“Toen onze burgemeester de vraag kreeg om deel te nemen aan het onderzoek, had hij meteen interesse.

Rondelez: "Slechts 12% van de respondenten voelt zich bovendien betrokken bij politieke beslissingen. Een opmerkelijk cijfer, want Bredene heeft een seniorenadviesraad en een wijkraad. En ook naast de raden zijn er veel momenten waarop de mening van de bewoners gevraagd wordt. Maar blijkaar is dat nog niet voldoende."

En waarop gaan jullie blijven inzetten?

Hoste: "Het is niet omdat zaken nu goed lopen, dat ze daarom goed zullen

blijven. Zo is Bredene een vergrijzende stad. Omdat de stad aan de kust ligt, komen hier veel ouderen wonen wanneer hun gezondheid achteruitgaat. Zeelucht zou goed zijn voor onze longen en algemene gezondheid. Maar al die ouderen die naar hier verhuizen, laten hun netwerk achter. En ze moeten hier op zoek naar zorg- en ondersteuning."

Rondelez: "En de woningen scoren bijvoorbeeld goed, maar blijven een aandachtspunt. Zeker nu de energieprijzen stijgen. We moeten ervoor zorgen dat de inwoners hun woning allemaal willen en kunnen isoleren, opdat ze hun energiefacturen kunnen drukken."

Hoste: "Uit de bevraging blijkt dat 1 op 4 oudere inwoners vrijwilligerswerk doet. Tijdens de coronapandemie hebben er veel ouderen geholpen in het vaccinatiecentrum, en we willen ervoor zorgen dat die groep ook na de coronapandemie actief blijft als vrijwilliger. Daarom organiseren we een vrijwilligersbeurs samen met de gemeentes binnen onze eerstelijnszone, waar we alle plaatsen waar er vrijwilligers gezocht worden voorstellen."

Was de seniorenraad betrokken bij het project?

Rondelez: "De seniorenraad heeft de vragen nagelezen alvorens de vragenlijsten verspreid werden. En dat was nogal een werk, want zo'n lijst bevatte zo'n 100 vragen. De raad wilde er zeker van zijn dat alle woorden en zinnen in begrijpbare taal geschreven waren voor de doelgroep. Uiteindelijk hebben we op vraag van de seniorenraad enkele aanpassingen doorgegeven aan de VUB, en ook enkele vragen toegevoegd. Zo wilde de seniorenadviesraad weten in welke mate de Bredense senioren al vertrouwd zijn met het thema digitalisering."

"Uit de bevraging blijkt trouwens dat slechts 17% van de ouderen nooit gebruikmaakt van het internet. Maar aangezien een groot deel van de respondenten de bevraging via het internet heeft ingevuld, geeft dat

percentage ons vermoedelijk een vertekend beeld. De mensen die niet met het internet overweg kunnen, hebben we ongetwijfeld minder bereikt."

“30% van de ouderen woont nog niet zo lang in Bredene, kent waarschijnlijk nog niet veel in de buurt en neemt misschien nog niet deel aan activiteiten.

Wat gaat er nu met de resultaten gebeuren?

Rondelez: "De meest opvallende resultaten gaan we delen met de ouderen zelf, via het gemeentelijk infoblad. We hebben al enkele bevindingen met de seniorenraad gedeeld, en onze eerstelijnszone krijgt de resultaten bijvoorbeeld ook te zien. We bezorgen de antwoorden uiteraard ook aan het lokaal bestuur en de dienst beleidsondersteuning."

"Bovendien kunnen andere gemeenten die geïnteresseerd zijn in het onderzoek, zich nu opgeven om deel te nemen. Ze mogen ons of Beveren-Waas, de andere pilootgemeente, altijd contacteren met vragen. Of ze kunnen professor Geerts rechtstreeks aanspreken. De resultaten van de bevraging gaan ook gedeeld worden met de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO). De WHO kan de cijfers vergelijken met die van andere Europese landen."

Meer weten over het onderzoek? Vraag het voorbeeld van de vragenlijst en de resultaten op via socdienst@bredene.be of telefonisch via 059 33 97 70.



“We vinden het belangrijk dat ouderen die naar Klein Veldekens verhuizen, zich thuis kunnen voelen”

Tekst: L.B., J.R. & L.P. Foto's: © Laurane Berkein

Ouderen die geconfronteerd worden met beginnende zorgnoden, kunnen een beroep doen op thuiszorg of verhuizen naar een assistentiewoning. Eens de zorgnoden complexer worden, is een verhuis naar het woonzorgcentrum vaak noodzakelijk. Klein Veldekens wil die typische manier van denken doorbreken en creëerde een plaats waar iedereen, ongeacht de zorgbehoefte, op een comfortabele manier kan wonen en blijven wonen. Zo maakt de organisatie een verhuis, wanneer de zorgnoden stijgen, overbodig. “We houden ook rekening met het levensritme en de gewoonten van de bewoners”, vertelt bestuurder **Carol Riské**.



Uitslapen en koffiekoeken

Wie de woonzorgsite in Geel betreedt, merkt al snel dat Klein Veldekens geen doorsnee woonzorgcentrum is. Er zijn geen lange, brede gangen. Wel kleinschalige woningen, gemeenschappelijke ruimtes, een bistro, een kapperszaak en zelfs een fitness- en wellnessruimte. “We vinden het belangrijk dat ouderen die beslissen om te verhuizen, terecht komen in een omgeving waar ze zich thuis kunnen voelen. Een omgeving waar ze 's morgens koffiekoeken kunnen eten als ze dat willen. En waar ze kunnen uitslapen, als ze dat vroeger ook altijd deden”, vertelt Riské.

Klein Veldekens is onderverdeeld in flats en een aantal kleinschalige woningen voor acht bewoners. “We beschikken over 90 woongelegenheden die erkend zijn als woonzorgcentrum. Die plaatsen zijn voor ouderen met zware zorgnoden of dementie. Zij moeten kunnen rekenen op voortdurende zorg en ondersteuning. Maar onze erkenning als woonzorgcentrum hangt niet vast aan specifieke woongelegenheden. Sommige mensen met een hoge zorgnood wonen in een kleinschalige woning, andere wonen in een flat. Dankzij een zorglabel dat als het ware rond de pols van



elke bewoner hangt, krijgt iedereen de ondersteuning die hij nodig heeft, ongeacht waar hij woont."

De woningen en flats hebben ook geen typische naam, zoals dat bij veel woonzorgcentra wel het geval is. "We werken hier met een straatnaam en een huisnummer. Dat geeft de bewoners een huiselijk gevoel. Ze wonen simpelweg in hun woning in de straat", verduidelijkt Riské.

Mensen met en zonder zorgnoden

Wanneer een oudere een zorgnood ontwikkelt, maar diens partner nog zelfstandig kan leven, wordt het koppel in een klassiek verhaal vaak van elkaar gescheiden. Dan verhuist de ene naar het woonzorgcentrum en blijft de andere thuis. Er bestaan wel koppelkamers in sommige woonzorgcentra, maar die zijn nog niet wijdverspreid. Klein Veldekens zorgt ervoor dat koppels kunnen blijven samenwonen, ook al hebben ze een verschillende zorgbehoefte. "De persoon met de zorgnood krijgt dan van ons een zorglabel, de partner niet. De ene krijgt met andere woorden dus zorg en ondersteuning van onze medewerkers. De partner blijft zelfstandig. Zo kan het koppel probleemloos blijven samenwonen in één flat", bevestigt Riské.

“Ook buurtbewoners komen hier lunchen. En binnenkort openen we een buurtwinkel. Die connectie met de buurt vinden we erg belangrijk.”

Wanneer iemand in een flat woont en zijn zorgnood stijgt, moet hij niet verhuizen. "Dan krijgt hij gewoon een ander label", knikt Riské. "Zo weten onze medewerkers dat die persoon



Jean (81) woont samen met zijn vrouw in Klein Veldekens

"Ik zen hier geire", begint Jean zijn verhaal. "Mijn vrouw heeft dementie. Daarom hebben we een tijd geleden beslist om samen naar Klein Veldekens te verhuizen. Oorspronkelijk was het de bedoeling dat we hier enkele weken samen op adem zouden komen na een verblijf in het ziekenhuis, maar we hadden het hier goed en zijn gebleven. Hoewel we samen in een flat konden wonen, heb ik momenteel een flat voor mij alleen. Mijn vrouw, die veel zorg nodig heeft, woont in een kleinschalige woning. Aangezien we vlakbij elkaar wonen, zie ik mijn vrouw voortdurend. Ik ga regelmatig langs in de woning of we drinken samen iets in de bistro. Dan praten we bij. Soms is mijn familie erbij, op andere momenten komt de familie van mijn vrouw langs."

"Ik leef volledig zelfstandig, maar ik heb wel een alarmknop rond mijn pols. Mocht ik toch hulp nodig hebben, dan kan ik die gebruiken om snel een zorgmedewerker op te roepen. Dat is een voordeel dat ik thuis niet had. Ik ken hier ondertussen goed mijn weg en het is fijn dat ik hier samenwoon met andere mensen. Met de persoon die in de flat naast mij woont kan ik het goed vinden. We spreken dagelijks af om iets te gaan drinken in de brasserie."

andere, of meer, zorg nodig heeft. Een bewoner of dienst omgeving kan wel zelf beslissen om van een flat naar een kleinschalige woning te verhuizen. Omwille van zijn zorgbehoefte of op vraag van de mantelzorger, bijvoorbeeld."

Connectie met de buurt

Klein Veldekens wil dat de bewoners deel blijven uitmaken van de samenleving. Daarom zijn er ook voorzieningen op de site waar buurtbewoners

terecht kunnen. Zo is er onder andere een crèche aanwezig, een kapperszaak en een wellnessruimte. "Deze voorzieningen zijn er voor onze bewoners, maar ook voor mensen uit de buurt", legt Riské uit. "We hebben ook een bistro. Mensen uit onze woningen of flats kunnen daar een gezonde, betaalbare maaltijd krijgen. Maar ook buurtbewoners komen hier lunchen. En binnenkort openen we een buurtwinkel. Buren kunnen ook zaaltjes huren bij ons, om te vergaderen of om

workshops te organiseren. Die connectie met de buurt behouden, vinden we erg belangrijk."

Klein Veldekens legt bovendien contacten met zorgorganisaties uit de regio. En ook met het lokaal bestuur van Geel werkt de organisatie nauw samen. "We proberen overal verbindingen te leggen", vertelt Riské. "We werken samen met organisaties die zowel jongeren als ouderen met een fysieke of psychische zorgnood opvangen. Sommige organisaties hebben een woning op onze site, met andere organiseren we activiteiten."

“Ik ken hier ondertussen goed mijn weg en het is fijn dat ik hier samenwoon met andere mensen.

Inclusief en verbindend werken

En Klein Veldekens is niet alleen een plaats waar iedereen mag wonen. Ook iedereen mag er werken. "Zowel in de keuken als in de woningen werken er bijvoorbeeld mensen met een beperking", knikt Riské. "We leiden ook jobstudenten op en werken met vrijwilligers. Alle generaties komen hier met elkaar in contact."

De medewerkers van Klein Veldekens worden bovendien multifunctioneel ingezet. "Verpleegkundigen nemen de zorgtechnische rol op zich, aangezien zij daarvoor opgeleid zijn", bevestigt Riské. "Maar onze zorgkundigen en woonleefcoördinatoren hebben een uitgebreider takenpakket. Ze zorgen voor eten, helpen met poetsen en organiseren activiteiten voor de bewoners. Het is door de goede samenwerking tussen de woonzorgsite en het lokaal

bestuur, door de wisselwerking tussen de organisaties die hier gevestigd zijn, door de mix aan bewoners en door de verschillende medewerkers dat Klein Veldekens echt tot leven komt."

Regeling op maat

Die kleinschalige en huiselijke manier van werken heeft wel een gevolg op het prijskaartje van Klein Veldekens. "We moeten bovenop de door de overheid gefinancierde krachten, nog extra medewerkers inzetten", knikt Riské. Terwijl de gemiddelde dagprijs van oudere en nieuwe, gesubsidiëerde en niet-gesubsidiëerde voorzieningen in Vlaanderen €60,8 bedraagt, is de prijs die een bewoner met een label woonzorgcentrum in Klein Veldekens betaalt €66. "Zo'n bewoner krijgt hiervoor wel 24/7 alle nodige zorg, ondersteuning en maaltijden."

"Het zijn vooral de zorgkosten die de dagprijs opdrijven", legt Riské uit. Voor de samenwonende partners heeft de organisatie wel een regeling op maat. "De huurprijs van een flat zit vervat in de dagprijs voor de bewoner met het zorglabel. De partner zonder label betaalt enkel voor de dienstverlening waar hij gebruik van maakt, en moet geen extra huur meer betalen. Zo wordt de prijs voor een koppel gedrukt, en is hij meestal zelfs lager dan op een andere woonplek."

Klein Veldekens is een van de recente projecten van Astor vzw, een organisatie die inzet op kleinschalig wonen. De woonzorgsite van Klein Veldekens bevat assistentiewoningen, kleinschalige woningen, een centrum voor kortverblijf en een dagverzorgingscentrum.

Meer informatie over Klein Veldekens vind je op www.astorvzw.info.





LINC verkleint de digitale kloof door mensen met elkaar te verbinden

De digitalisering verandert ons leven voortdurend. Voor veel mensen is die evolutie positief: tieners houden dagelijks contact met hun vrienden via sociale mediaplatformen, (groot)ouders kunnen videobellen met hun (klein)kinderen en mensen die minder mobiel zijn, bestellen hun boodschappen online. Maar wat met mensen die niet mee zijn met de digitale trein? LINC vzw zet voor hen verschillende initiatieven op poten.

Tekst: L.B. & M.S.

Wij waren benieuwd en spraken met drie medewerkers. **Dieter Wijffels** is medewerker educatie en digiweet, **Ann Uleners** is medewerker educatie en alfawet en **Dirk Bocken** staat in voor de coördinatie.

Wie zijn digitaal kwetsbare mensen?

Wijffels: "Binnen LINC stellen we vast dat vooral ouderen moeilijker bereikt worden via digitale kanalen. Maar ook mensen met een lager inkomen en mensen met een beperking hebben minder makkelijk toegang tot de digitale wereld."

"Bedrijven en overheden hebben niet altijd voldoende aandacht voor die groep mensen zonder digitale vaardigheden. En niet iedereen heeft een netwerk waar hij op kan rekenen. Om te voorkomen dat die groep uitgesloten wordt van diensten of in eenzaamheid verzeild raakt, zetten wij projecten op om de digitale kloof te verkleinen."

“Bedrijven en overheden hebben niet altijd voldoende aandacht voor die groep mensen zonder digitale vaardigheden.”

Welke projecten hebben jullie zoal?

Wijffels: "We bieden verschillende workshops aan waarin we thema's als 'veilig online shoppen' en 'privacy' bespreken. We richten de workshops niet rechtstreeks naar digitaal kwetsbare mensen, wel naar organisaties die met die doelgroepen werken. De meeste van onze workshops zijn bedoeld voor organisaties die een groot bereik hebben bij (groot)ouders en ouderen."

"We bieden ook train-the-trainer projecten aan. Daarin leiden we medewerker op van bibliotheken, middenveldorganisaties, het onderwijs of mensen die actief zijn in het jeugdwerk. Ook medewerkers uit woonzorgcentra en lokale dienstencentra kunnen onze workshops en train-the-trainer projecten volgen. Zij geven de verworven kennis dan verder door binnen hun organisatie."

Ook initiatieven rond leesbevordering behoren tot jullie takenpakket?

Uleners: "LINC is onderverdeeld in twee luiken: een digiluk, dat alles omvat wat met digitalisering te maken heeft, en een alfaluik waarin we werken rond de kracht van (voor)lezen en storytelling. Ik ben verantwoordelijk voor de vormingen binnen het alfaluik en mijn collega coördineert het project Pluizer, waaronder onze website valt die kinder- en jeugdboeken van recensies voorziet. Die recensies worden geschreven door onze vrijwilligers, vaak (groot)ouders. Onder het alfaluik bieden we ook workshops storytelling aan. Met die workshops willen we het gevoel van eenzaamheid bij ouderen aanpakken. Die nood is sinds de pandemie heel duidelijk. Boeken kunnen mensen met

elkaar verbinden. Een verhaal is vaak de aanleiding voor een gesprek en kan ook helpen om herinneringen op te halen. Het beluisteren en zelf vertellen van verhalen spreekt bovendien de verbeelding aan en zet ouderen in hun kracht. Daarom zijn die voorleessessies voor ouderen zo belangrijk. De workshops gaan vooral door in bibliotheken, maar ook in woonzorgcentra en lokale dienstencentra."

Bocken: "LINC vzw is in eerste instantie ontstaan vanuit de nood aan voorlezen en het bevorderen van leesplezier. LINC is zo'n veertig jaar geleden opgericht door bibliotheken met als doel vormingen rond voorlezen organiseren. Het digitale luik kwam er tien jaar later bij. Toen kregen bibliotheken plots internet en computers ter beschikking. Het luik voorlezen hebben we sinds kort uitgebreid met storytellingtechnieken. Via storytelling willen we mensen van alle leeftijden met elkaar verbinden, door hen (persoonlijke) verhalen met elkaar te laten delen. Van grappige anekdotes tot verhalen over bijvoorbeeld zingeving en religie. Ons eerste storytelling-project 'Common Ground' wordt eind 2022 uitgerold."

Je hebt het over 'onze vrijwilligers'. Wie zijn die vrijwilligers en hoe komen die bij jullie terecht?

Uleners: "Onze vrijwilligerswerking is erg divers. Van mensen die uit het onderwijs komen tot bibliotheekmedewerkers. Van 18-jarigen tot 60-plussers. Van experts in het digitale landschap tot mensen die talenten willen ontwikkelen. Sommige vrijwilligers geven workshops, andere hebben vooral interesse in het voorlezen en nog andere ontwikkelen handleidingen of delen ideeën."

“Wanneer organisaties of diensten een app of website ontwikkelen en die willen laten testen, kunnen zij ons contacteren. Wij stellen voor hen dan een testgroep samen.”

"Momenteel hebben we een vaste groep vrijwilligers, sommige zijn actief onder het alfaluik en andere onder het digiluk. Maar we zijn onze website aan het vernieuwen en gaan daarop een inschrijvingsformulier toevoegen. Zo kunnen ook nieuwe mensen zich aanmelden als vrijwilliger."

Terug naar de digitale kloof. Recent startte LINC vzw met het ontwikkelen van een e-inclusiepanel. Wat moeten we ons daarbij voorstellen?

Wijffels: "Veel organisaties die websites en apps ontwikkelen, gebruiken een testpanel om na te gaan of hun platform toegankelijk is voor diverse doelgroepen. De deelnemers

van het panel zoeken ze vaak via een online oproep of digitale enquête. Het gevolg? Enkel mensen die mee zijn met de digitale trends komen zo in aanmerking om de website of de app te testen. Mensen die niet of minder digitaal vaardig zijn, worden met andere woorden niet bereikt. Daarom riep LINC het e-inclusiepanel in het leven. Wanneer organisaties of diensten een app of website ontwikkelen en die willen laten testen, kunnen zij ons contacteren. Wij stellen voor hen dan een testgroep samen waar ook digitaal kwetsbare mensen deel van uitmaken.”

“Voor het panel werken we samen met imec, een onderzoeksgroep aan de Vrije Universiteit Brussel (VUB). Momenteel staat het project helaas on hold, want sinds de coronacrisis heeft het onderzoeksteam van de VUB andere prioriteiten. Maar wanneer er weer voldoende middelen zijn, pikken we de draad opnieuw op!”

LINC vzw is een sociaal-culturele organisatie, gevestigd in Leuven, die inzet op meervoudige geletterdheid. LINC biedt workshops aan, begeleidt trajecten rond leesbevordering en maakt mensen vertrouwd met de digitale wereld. LINC wil de samenleving versterken via de verbindende en emanciperende kracht van (digi)TAAL.

Meer informatie vind je op www.linc-vzw.be.





Lokale dienstencentra hebben aandacht voor gezondheid van ouderen

Hoe bevorderen lokale dienstencentra de gezondheid van ouderen en kwetsbare personen in de buurt? Die vraag staat centraal in het rapport dat het Vlaams Instituut Gezond Leven samen met het Vlaams Expertisecentrum Alcohol en andere Drugs (VAD) en de Lokale Gezondheidsoverleggen (Logo's) recent publiceerde. De bevraging kwam er in opdracht van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en peilt naar het preventieve gezondheidsbeleid van lokale dienstencentra.

Tekst: L.B. & N.D.

“Want er zijn ouderen die veel tijd doorbrengen in LDC's. Lokale dienstencentra kunnen dus een rol in spelen in het bevorderen van de gezondheid van hun bezoekers. Zowel op sociaal als op fysiek vlak”, zegt **Aafke Buyl**, projectmedewerker indicatorenbevraging bij het Vlaams Instituut Gezond Leven.



Een lokaal dienstencentrum (LDC) is een plaats waar buurtbewoners, voornamelijk ouderen, elkaar kunnen ontmoeten. Een LDC is meestal verbonden aan een OCMW of vzw. Ouderen kunnen er onder andere informatie inwinnen over bestaande zorg- en dienstverleningen, genieten van een kopje koffie en een babbel met andere buurtbewoners of deelnemen aan georganiseerde activiteiten.

"LDC's hebben als doel om ouderen, mantelzorgers en kwetsbare mensen uit de buurt te ondersteunen. Een preventief gezondheidsbeleid ontwikkelen, kan deel uitmaken van die ondersteuning", vertelt Buyl. "Zo'n gezondheidsbeleid heeft oog voor verschillende dimensies. In onze bevraging kwamen de thema's voeding, beweging, lang stilzitten, roken, alcohol en mentaal welbevinden aan bod."

Water, fruit en groenten

In 2019 waren er 263 erkende dienstencentra. "Daarvan hebben er 107 de vragenlijst ingevuld, zo'n 40%", licht Buyl toe. "We hebben antwoorden ontvangen van LDC's in centrumsteden en niet-centrumsteden. LDC's die verbonden zijn aan de gemeente en dienstencentra die verbonden zijn aan vzw's. Zo goed als alle soorten gemeenten zijn vertegenwoordigd. Kortom, de deelnemers vormen een diverse groep."

Uit de bevraging kwamen er zowel positieve zaken naar boven, als werkpunten. Eén van die werkpunten is het stimuleren van gezonde eet- en drinkgewoonten. "Minder dan de helft van de bevroegde LDC's biedt gratis water aan", vertelt Buyl. "Ook vers fruit is er nog te weinig aanwezig. De dienstencentra voorzien wel bijna allemaal warme maaltijden voor bezoekers, en groenten maken steevast deel uit van elk gerecht."

“De meeste LDC's besteden aandacht aan het mentaal welbevinden van hun bezoekers. En via activiteiten motiveren ze hen om te bewegen.

Al fietsend televisiekijken

Op mentaal welbevinden wordt er bijna overal goed ingezet. "De meeste LDC's besteden aandacht aan het mentaal welbevinden van hun bezoekers door een aangename, groene omgeving te voorzien en tijd vrij te maken om met de ouderen te praten", legt Buyl uit. "Zo organiseren ze vaak babbelmomenten of activiteiten die het sociaal netwerk van de ouderen versterken."

Via activiteiten motiveren lokale dienstencentra hun bezoekers ook om te bewegen. "Ze bieden dans, pilates of wandelingen aan", vertelt Buyl. "Maar ze kunnen wel meer ondernemen om ouderen te stimuleren om met de fiets of te voet naar het LDC te gaan. Denk maar aan het onderhouden van een fietsenstalling, of het aanbieden van rollators."

En dan is er nog het thema lang stilzitten. LDC's hebben er aandacht voor, maar kunnen nog meer doen, vindt Buyl. "Zo zet 80% in op zelfbediening in de cafetaria. Dienstencentra bedienen bezoekers dan niet aan tafel, maar stimuleren hen om recht te staan en eten te bestellen aan de toog. Toch zijn er nog manieren om mensen minder te laten stilzitten. Via statafels kunnen dienstencentra ouderen rechtstaand laten eten of babbelen. Of door hometrainers te plaatsen bij de televisies, kunnen ze ouderen al fietsend laten televisiekijken. Maar daar moet natuurlijk ook budget beschikbaar voor zijn."

“Met behulp van het rapport kan het Agentschap Zorg en Gezondheid zijn beleidsplannen vormgeven.

Budget voor uitbouwen LDC's

Alle cijfers die verzameld werden via de indicatorenbevraging, worden gebruikt om het gezondheidsbeleid in LDC's te verbeteren. "Het Agentschap Zorg en Gezondheid krijgt een rapport met alle resultaten. Met behulp van het rapport kan het agentschap zijn beleidsplannen vormgeven", bevestigt Buyl. Ook alle lokale besturen en lokale dienstencentra zelf kunnen met de resultaten aan de slag. Lokale dienstencentra kunnen bij hun Logo terecht voor advies en ondersteuning. De resultaten van de indicatorenbevraging dienen dan als leidraad om te bepalen wat ze al goed doen en wat beter kan.

In december 2021 kende minister Wouter Beke een projectsubsidie toe aan de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG), om de preventieve functie van LDC's nog verder uit te bouwen. "In de aanvraag van VVSG werd er verwezen naar de indicatorenbevraging. De bevraging motiveerde waarom het zo belangrijk is dat er meer aandacht gaat naar het uitbouwen van lokale dienstencentra", legt Buyl uit. Met het budget dat VVSG ontvangen heeft, zal er een communicatiecampagne opgezet worden opdat de doelgroep de werking van een LDC beter kan leren kennen. Daarnaast zal er ook materiaal ontwikkeld worden voor de lokale dienstencentra om hun werking te ondersteunen en verbeteren.

 Meer lezen over de indicatorenbevraging? Surf dan naar www.gezondleven.be/projecten/indicatorenbevraging.



Maak zelf beslissingen over je gezondheid dankzij het **HealthLi Buurtkompas**

Ga je met je gezondheidsproblemen naar de huisarts of naar de apotheker? Kies je voor de kinesist in de straat, of zoek je online naar een geschikte therapeut? En wat betekent afasie eigenlijk? Er zijn verschillende soorten hulpverleners, meerdere plaatsen waar je informatie kan inwinnen én tal van medische termen die je als burger misschien niet begrijpt. Daardoor zijn veel mensen niet in staat om zelf beslissingen te maken als het gaat over hun gezondheid. Om dat probleem aan te pakken, ontwikkelde de Thomas More Hogeschool het HealthLi Buurtkompas. Het kompas wil lokale besturen en eerstelijnsorganisaties helpen om gezondheidsvaardigheden te versterken in hun regio.

Niet iedereen heeft dezelfde gezondheidsvaardigheden

Het zorglandschap in Vlaanderen, met actoren zoals huisartsen, apothekers, tandartsen en gezinszorg, kende het afgelopen jaar heel wat hervormingen. Zo wordt zelfregie, ofwel zelf aan het roer van je leven staan en gezondheidsbeslissingen maken, steeds belangrijker. Maar om aan zelfregie te kunnen doen, moet je gezondheidsvaardig zijn. Dat betekent dat je vaardig bent om informatie over gezondheid te verkrijgen, te begrijpen, te beoordelen én toe te passen. En dat is niet voor iedereen eenvoudig, legt **Karolien Baldewijns**, onderzoeker binnen de Thomas More Hogeschool, uit. "Ziekte, opleiding, taalkennis, inkomen en emoties kunnen een enorme impact hebben op onze gezondheidsvaardigheden."

“ Je bent gezondheidsvaardig als je info over gezondheid vindt, begrijpt, beoordeelt én toepast. Dat is niet voor iedereen eenvoudig.

Om inwoners, hulpverleners en lokale besturen van verschillende eerste lijnszones, verenigingen en organisaties te helpen bij het ontwikkelen van gezondheidsvaardigheden, werken Baldewijns en haar collega's het HealthLi Buurtkompas uit. De naam is afgeleid van 'Health Literacy', wat gezondheidsvaardigheden betekent. De onderzoekers hebben het Buurtkompas eerst uitgeprobeerd in eerstelijnszone Pallieterland. Dat is één van de 60 eerstelijnszones in Vlaanderen en Brussel. Zo'n eerste lijnszone is er om het werk van lokale overheden, zorg- en hulpverleners beter op elkaar af te stemmen en omvat alle zorg waar iedereen zonder verwijzing gebruik van kan maken.

Het aanpakken van het taboe rond eenzaamheid

Na een omgevingsanalyse in Pallieterland kozen de onderzoekers ervoor om de gezondheidsvaardigheden bij alle volwassen inwoners in de eerstelijnszone te versterken met de focus op het thema eenzaamheid. "Er rust nog altijd een groot taboe op eenzaamheid, en de betrokkenen weten lang niet altijd hoe ze dat probleem kunnen aanpakken", vertelt Baldewijns. "Maar eenzaamheid kan een trigger kan zijn voor psychische problemen, en het is een van de belangrijkste problemen bij mensen met een psychische en emotionele kwetsbaarheid. Bovendien is eenzaamheid een onderbelicht gezondheidsprobleem."

Vervolgens ging de hogeschool op zoek naar experts en ervaringsdeskundigen in eenzaamheid. "Het spreekt voor zich dat we in ons onderzoek ook ervaringsdeskundigen aan het woord wilden laten. Zij konden getuigen over hoe zij eenzaamheid ervaren en aanpakken", vertelt Baldewijns. "De gesprekken georganiseerd krijgen, liep in het begin niet van een leien dakje. Door de coronapandemie gingen de meeste gesprekken uiteindelijk digitaal door. Van veel deelnemers hebben we daardoor nooit hun gezicht gezien of hun naam gehoord. En dat zorgde er opvallend genoeg voor dat voor meerdere mensen de drempel om met ons in gesprek te gaan, kleiner werd."

Drie gidsen voor verschillende doelgroepen

Het onderzoek resulteerde uiteindelijk in drie gidsen. Eentje voor inwoners, eentje voor hulpverleners in de eerste lijn en de derde gids is gericht aan lokale besturen en organisaties. De drie gidsen die het onderzoeksteam ontwikkelde, helpen elk van de drie doelgroepen om de samenredzaamheid rond eenzaamheid te bevorderen. Ze kunnen door de drie doelgroepen gedownload worden.

"In alle drie de gidsen leggen we uit wat de gevolgen van eenzaamheid zijn voor het fysiek en sociaal welzijn van mensen", licht Baldewijns toe. "Daarnaast geven we een aantal concrete tips hoe je eenzaamheid kan doorbreken. Zo raden we bijvoorbeeld aan om te gaan wandelen, vrijwilligerswerk te doen, lotgenotencontact te zoeken, een mantelzorgvereniging te raadplegen, enzovoort. Iedereen kan kiezen wat hem of haar aanspreekt."

In de gidsen vind je ook een overzicht van telefoonlijnen, organisaties en adressen waar mensen al dan niet anoniem naar kunnen bellen. "In de gids voor hulpverleners ligt het accent eerder op hoe je eenzaamheid bespreekbaar maakt en wat je als eerste hulp kan doen. De gids voor lokale besturen en organisaties focust op het aanpakken van eenzaamheid vanuit het beleid. Bijvoorbeeld het doorbreken van taboes, het detecteren van eenzaamheid via sleutelfiguren of het werken aan buurtgerichte zorg."

“ Gezondheidsvaardigheden zijn niet enkel de verantwoordelijkheid van het individu, maar ook van hulpverleners en organisaties.

Verschillende doelgroepen

Of de gidsen gelezen en goedgekeurd zijn? "We hebben een pilloot-test gedaan met de gidsen", knikt Baldewijns. "Inwoners, hulpverleners, experts en organisaties, zowel binnen als buiten eerstelijnszone Pallieterland, hebben de gids nagelezen en ons van feedback voorzien. Nadien hebben inwoners, hulpverleners in de eerste lijn, lokale besturen en zorg- en welzijnsorganisaties de bruikbaarheid van de drie gidsen getest. De bevindingen waren over het

algemeen erg positief. Een aandachtspuntje dat naar boven kwam, is het feit dat de gids enkel getest is door een jonge groep geschoolde mensen. Ook ouderen, niet-geschoolden en mensen in kansarmoede moeten de kans krijgen om de gids te lezen en te begrijpen. Want de gids richt zich tot elke doelgroep. Sommige zaken die erin aan bod komen zijn gericht op studenten, andere op gezinnen en nog andere op ouderen. En omdat voor sommigen de gidsen te klein waren, gaan ze nu in een groter formaat gedrukt worden."

Tijdens het proces kwam ook naar boven dat 'samenredzaamheid' belangrijk is. "Gezondheidsvaardigheden zijn niet enkel de verantwoordelijkheid van het individu, maar ook van hulpverleners en organisaties", knikt Baldewijns. "Co-creatiesessies, waarbij hulpverleners zich inleven in andere doelgroepen en samen op zoek gaan naar antwoorden op zorgnoden. Daar gaat het om."

De rol van hulpverleners

Bij het verspreiden van de gidsen hebben zorgmedewerkers, zoals onder andere medewerkers van lokale dienstencentra en huisartsen, een belangrijke functie. Ook verenigingen kunnen de gidsen mee verspreiden. "Tijdens de piloottest kregen de deelnemers naast een digitale, ook een gedrukte versie van hun gids. Nu hebben we de gidsen enkel digitaal ter beschikking", legt Baldewijns uit. "Mensen die digitaal niet actief zijn, zoals bijvoorbeeld sommige ouderen, zullen de gids die voor hen bestemd is, dus niet makkelijk kunnen raadplegen. Daarom is het belangrijk dat zorgmedewerkers met de ouderen over de gids praten, en de gids voor hen afdrukken."

Bovendien horen er bij het HealthLi Buurtkompas ook een aantal extra tools die hulpverleners die aan de slag willen gaan rond het thema eenzaamheid, kunnen inzetten. "We hebben een poster ontwikkeld die huisartsen of andere hulpverleners in hun wachtzaal kunnen ophangen", knikt Baldewijns. "Bij die poster horen kaartjes. Een inwoner die eenzaamheidsgevoelens heeft maar dat niet durft uitspreken, kan de arts zo'n kaartje voorleggen. Het is een signaal voor de huisarts dat de persoon in kwestie worstelt met eenzaamheidsgevoelens en hulp wil. Uit de piloottest blijkt dat die kaartjes goed werken."

Joke Coussement, onderzoekster voor Hogeschool Thomas More, was projectleider van het HealthLi Buurtkompas. Leen Haesaert en Karolien Baldewijns waren de onderzoekers die samen met stafmedewerkers, de zorgraad en individuele hulpverleners, lokale besturen, organisaties en personen met een zorg- en ondersteuningsnood binnen eerstelijnszone Pallieterland het project hebben vormgegeven.

Eerstelijnszone Pallieterland is één van de 60 eerstelijnszones in Vlaanderen en Brussel. Die zone omvat de gemeenten Berlaar, Duffel, Lier, Nijlen, Ranst en hun deelgemeenten als werkingsgebied.



Ontdek de drie gidsen op www.thomasmore.be/gidsen-samen-tegen-eeenzaamheid.





“Eenzaamheid komt voor in alle levensfases: sommige ouderen zijn al sinds hun kindertijd eenzaam”

Tekst: L.B. & L.P. Foto Lise: © Frank Toussaint

Ouder worden en eenzaamheid worden vaak sterk aan elkaar gelinkt. Maar klopt die link tussen leeftijd en eenzaamheid wel? **Lise Switsers**, onderzoeker aan de VUB, doorbreekt met haar doctoraatstudie de vastgeroeste denkbeelden en taboes rond eenzaamheid bij ouderen.



De bevolking verouderd. Het aantal 67-plussers zou tussen 2020 en 2030 met 22% toenemen. En onder die groep ouderen zijn er veel die worstelen met eenzaamheidsgevoelens. “Ik voerde vier jaar onderzoek naar het thema eenzaamheid”, vertelt Switsers. “Helaas kent eenzaamheid op latere leeftijd nog altijd een groot taboe. Bovendien kwam tijdens het onderzoek naar boven dat er ouderen zijn die zulke eenzaamheidsgevoelens al met zich meedragen sinds hun kindertijd. Gelukkig is eenzaamheid voor de meeste mensen tijdelijk van aard. Maar bij andere kan eenzaamheid doorheen de levensloop chronisch worden en blijvend zijn.” Om die reden schrijft Switsers in haar onderzoek ‘eenzaamheid bij ouderen als stereotype’ over eenzaamheid vanuit levensloopperspectief.

Om eenzaamheidsgevoelens van ouderen te begrijpen, ging ze met een twintigtal respondenten in gesprek. “Vooral sociale en emotionele eenzaamheid kwamen ter

sprake. Maar ook existentiële eenzaamheid kwam af en toe aan bod. Zo misten enkele respondenten een dagelijks doel. Daardoor verloren ze de zin van het leven.”

Traumatische gebeurtenissen

Eenzaamheid is voor iedereen anders. Sommige mensen voelen zich pas eenzaam wanneer ze een paar dagen geen bezoek ontvangen, andere krijgen het al moeilijk wanneer ze enkele uren geen sociaal contact hebben. “Een van de respondenten was een alleenstaande vrouw. Ze kreeg dagelijks telefoontjes en bezoeken en had zeer veel sociale contacten. Ondanks haar rijk gevuld sociaal leven, voelde ze zich regelmatig eenzaam. Dat voorbeeld maakt duidelijk dat iedereen andere verwachtingen en wensen heeft om zich niet meer eenzaam te voelen”, vertelt Switsers.

“Eenzaamheid is voor iedereen anders.”

Er zijn ook ouderen die om verschillende redenen al eenzame gevoelens hebben sinds hun kindertijd. “Iemand die op jonge leeftijd beide ouders verliest, kan dat verlies levenslang met zich meedragen. Er zijn jammer genoeg ook ouderen die zich als kind uitgesloten voelden binnen hun gezin. Bijvoorbeeld omdat ze niet gewenst waren of omdat de ouders een kind wilden met een ander geslacht. Daardoor voelden ze zich al eenzaam in hun kindertijd. Zulke negatieve ervaringen zorgen er dan weer voor dat mensen zich jarenlang blijven isoleren. Omdat ze denken dat ze het niet waard zijn om sociale relaties aan te gaan. Of omdat ze schrik hebben dat die aangegane relaties

verbroken zullen worden na verloop van tijd."

Ook iemand zijn omgeving heeft een belangrijke invloed op hoe hij met bepaalde gebeurtenissen omgaat. Of iemand een vangnet heeft of niet, speelt een belangrijke rol bij het verwerken van traumatische ervaringen.

“In de toekomst willen we nog meer te weten komen over positieve effecten van eenzaamheid. Zo kan het bijvoorbeeld een stimulans zijn om je sociaal netwerk uit te breiden.”

Fysieke en structurele beperkingen

Soms zorgt iemands fysieke gezondheid ervoor dat hij of zij zich eenzaam voelt. "Een van de respondenten verloor haar man op jonge leeftijd. Het verdriet negeerde ze, en ze stortte zich op haar job en vrijwilligerswerk. Enkele jaren later werd ze opnieuw verliefd, maar onlangs stierf haar tweede partner. Omdat haar fysieke gezondheid een pak slechter is dan enkele jaren geleden, heeft ze ditmaal geen vrijwilligerswerk om zich af te leiden. Bijgevolg kan ze haar eenzaamheidsgevoelens momenteel niet de baas."

Ook structurele zaken kunnen eenzaamheid in de hand werken, weet Switsers. "Een van de respondenten zat al weken opgesloten in haar studio. De lift was kapot, en zij woonde op de bovenste verdieping van een appartementsgebouw."

Reactie op eenzaamheidsgevoelens

Hoewel het woord eenzaamheid een negatieve connotatie heeft, zijn er toch mensen waarbij eenzaamheid positieve gevolgen met zich meebrengt. "Uit de resultaten van het BBC Loneliness Experiment bij 5.263 Britse 60-plussers met (lichte) eenzaamheidsgevoelens, blijkt dat 4% eenzaamheid altijd als iets positief ervaart, en 39% ervaart eenzaamheid soms als iets positief", bevestigt Switsers. "Voor veel hulpverleners en onderzoekers is eenzaamheid enkel negatief van aard. Eenzaamheid heeft nefaste gevolgen voor de gezondheid en het mentaal welbevinden, bijvoorbeeld, en moet dus zeker behandeld worden. Maar onder andere filosofen vinden, vanuit existentieel oogpunt, dat eenzaamheid ook positief van aard kan zijn."

Zo is eenzaamheid een stimulans voor sommigen om stappen te zetten en hun sociaal netwerk uit te breiden. Ook aan zelfontwikkeling doen kan een reactie zijn op eenzaamheidsgevoelens. Er zijn mensen die een creatieve hobby zoeken om eenzaamheid tegen te gaan. "Dat experiment wakkert de nieuwsgierigheid aan binnen mijn onderzoeksteam", vertelt Switsers. "In de nabije toekomst willen we hier meer over leren."

De rol van een zorgzame buurt

Een kant-en-klare oplossing om eenzaamheid te bestrijden is er helaas niet. Een tijdige detectie van eenzaamheid kan er wel voor zorgen dat iemand niet chronisch lijdt onder die gevoelens. Een zorgzame buurt – ofwel een buurt waar iedereen, ongeacht leeftijd of zorgbehoefte, comfortabel kan blijven wonen – kan daarbij een rol spelen. "In zo'n leeftijdsvriendelijke omgeving hebben mensen oog voor elkaar en is er aandacht voor sociale cohesie", knikt Switsers. "Zulke initiatieven kunnen waardevol zijn. Zeker voor mensen die meer risico hebben om eenzaamheidsgevoelens te ervaren."

“Een zorgzame buurt kan een rol spelen voor mensen die meer risico hebben om eenzaamheidsgevoelens te ervaren. Mensen hebben er oog voor elkaar.”

Ook huisartsen vervullen een cruciale rol als het gaat over detectie. "Een arts heeft vaak een vertrouwensband met zijn cliënten. Bovendien kan hij ouderen met eenzaamheidsgevoelens doorverwijzen naar lokale initiatieven. Bijvoorbeeld een lokaal dienstencentrum of een psycholoog. Welzijns- en zorgorganisaties en (ouderen)verenigingen hebben ook een belangrijke functie bij de detectie en doorverwijzing van mensen met eenzaamheidsgevoelens. En als we kijken naar de levensloop van mensen, mogen we onderwijsinstellingen niet vergeten. Scholen kunnen kinderen en jongeren al van jongs af aan informeren over eenzaamheid."

Maak eenzaamheid bespreekbaar

Daarnaast is praten over eenzaamheid belangrijk. Dat bewijst het feit dat alle deelnemers met een tevreden gevoel terugblikken op het onderzoek. "Nochtans waren de gesprekken zwaar en liepen de emoties vaak hoog op", vertelt Switsers. "Maar iedereen vond het waardevol om zijn levensverhaal zo uitgebreid te kunnen delen. Met sommige respondenten heb ik echt een vriendschapsrelatie opgebouwd. Ik hoor sommigen zelfs nu nog regelmatig. Het doet hen deugd dat ze eens tegen iemand kunnen babbelen over hun eenzaamheid, want veel respondenten haalden aan dat ze die gevoelens met niemand kunnen delen. Voor hun vrienden en familieleden is eenzaamheid vaak nog een taboe."

Nochtans is het thema bespreekbaar maken een eerste stap om het taboe errond te verbreken. "Blok gesprekken over eenzaamheid dus niet meteen af", besluit Switsers. "Iedereen kan iemand een luisterend oor bieden op elke leeftijd."

*Het onderzoek was een samenwerking met verschillende professionals, lokale bestu-
ren, ouderen met eenzaamheidsgevoe-
lens, internationale onderzoekers, onder
begeleiding van Prof. Liesbeth De Donder,
Prof. Sarah Dury en Prof. Eva Dierckx, ver-
bonden aan de faculteit Psychologie en
Educatiewetenschappen. Het onder-
zoek werd gefinancierd door FWO (Fonds
Wetenschappelijk Onderzoek Vlaanderen).*



Wil je het volledige onderzoek lezen?
Neem dan contact op met Lise Switsers
via lise.switsers@vub.be. Het onderzoek
is in het Engels.

Vlaamse Ouderenraad uitgenodigd op het Koninklijk Paleis

De Vlaamse Ouderenraad werd in maart uitgenodigd op het Koninklijk Paleis. Koningin Mathilde sprak er met onze directeur, Nils Vandenweghe, en enkele experts over het mentaal welzijn van ouderen.

Kopzorgen tot in het Koninklijk Paleis

De uitnodiging kwam er naar aanleiding van onze campagne 'Kopzorgen Verdienen Zorg', die tot eind 2021 liep. De Koningin is erg geïnteresseerd in preventie, de sociale aspecten en de toegang tot psychologische begeleiding die is afgestemd op de specifieke noden van ouderen.

We kregen de kans om ons advies over 'Beleidsuitdagingen rond psychisch welzijn op oudere leeftijd' toe te lichten, om nadien samen met de andere experts dieper in te gaan op enkele luiken. Onder andere het gebrek aan structureel beleid, de hiaten in opleidingen, het taboe rond psychisch welzijn en de beeldvorming rond ouderen kwamen aan bod.

Bezoeken op het terrein

Hare Majesteit de Koningin wil een goed zicht krijgen op de uitdagingen die zich stellen, als achtergrondinfo voor bezoeken aan waardevolle initiatieven op het terrein.



© Facebook: Belgische Monarchie

Overdreven strenge IGO controles eindelijk afgevoerd

In 2019 voerde de federale regering nieuwe controles in voor wie recht heeft op de inkomensgarantie voor ouderen (IGO). Plots moesten mensen die recht hebben op een IGO elk verblijf in het buitenland van meer dan één nacht melden. Ook bepaalde vakanties binnen België moesten gemeld worden. Postbodes controleren sindsdien of mensen wel echt thuis verblijven. Dit zorgde terecht voor veel protest. Minister van Pensioenen en Sociale Integratie, Lalieux draait de maatregel nu terug.

Protest werpt vruchten af

De voorbije twee jaar voerden ouderenverenigingen, armoede- en mensenrechtenorganisaties actie tegen de strenge controles. Die werpen nu hun vruchten af: de controle is sinds 15 april een stuk menselijker.

Flexibel en minder ingrijpend

In de nieuwe procedure zitten een aantal belangrijke veranderingen. Zo worden er minder controles uitgevoerd, en zal het niet langer de postbode zijn die ze doet. Bovendien moet een verblijf binnen België niet langer gemeld worden. Maar de basisregel blijft wel dat wie recht heeft op een IGO, niet langer dan 29 dagen per jaar in het buitenland mag verblijven.

actueel

je vaste afspraak met informatie voor en door ouderen

Al meer dan 10 jaar houden we onze lezers 4 maal 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 02 209 34 56.

Je kan eender wanneer een abonnement starten. Per jaar betaal je slechts 7 euro.



VERANTWOORDELIJKE UITGEVER
Nils Vandenweghe

REDACTIE
Laurane Berkein

EINDREDACTIE
Veerle Quirynten, Nils Vandenweghe

INHOUDELIJKE MEDEWERKING
Nadia Denayer, Lien Pots, Justine Rooze, Marc Soubry

LAY-OUT
Eveline Soors

DRUK
Drukkerij Buroform



**vlaamse
OUDERENRAAD**



Vlaanderen
verbeelding werkt

Vlaamse Ouderenraad vzw
Broekstraat 49-53
1000 Brussel

02 209 34 51
info@vlaamse-ouderenraad.be

www.vlaamse-ouderenraad.be