ACADEMIEJAAR 2011-2012

DE OUDERENDEUR OPENBREKEN OF VOORBIJLOPEN?

ONDERZOEK OP WELKE MANIER VRIJWILLIGERS EENZAAMHEIDSGEVOELENS BIJ OUDEREN KUNNEN VOORKOMEN

Eindverhandeling ingediend door **STIJN VANHECKE** voor het behalen van het bachelordiploma in het sociaal werk

ACADEMIEJAAR 2011-2012

DE OUDERENDEUR OPENBREKEN OF VOORBIJLOPEN?

ONDERZOEK OP WELKE MANIER VRIJWILLIGERS EENZAAMHEIDSGEVOELENS BIJ OUDEREN KUNNEN VOORKOMEN

Eindverhandeling ingediend door **STIJN VANHECKE** voor het behalen van het bachelordiploma in het sociaal werk

Woord vooraf

In het kader van mijn opleiding sociaal werk liep ik stage bij de provincie Vlaams-Brabant bij de directie Sociaal Beleid, de dienst Welzijn en Gezondheid, cel Ouderen en Thuiszorg. Binnen deze cel hield ik me hoofdzakelijk bezig met ouderenparticipatie. Mijn hoofdopdracht bestond erin een publicatie te maken waarbij ik de telefoonprojecten, die de provincie drie jaar subsidieerde, evalueerde. Verder nam ik deel aan de regionale en provinciale ouderenadviesraden en begeleidde ik mee de opleiding van vrijwilliger-ouderenconsulent. Keer op keer kwam, zowel in vergaderingen als in informele gesprekken, één ouderenthema hoofdzakelijk naar voren: eenzaamheid.

Door de toenemende vergrijzing, individualisering en globalisering is eenzaamheid bij ouderen zowel bij de lokale, provinciale als nationale overheden in België een 'hot issue' geworden. Ouderen komen steeds meer in beeld. 24% van alle Vlamingen is ouder dan zestig. In 2025 zal dat bijna een derde van de bevolking zijn. Dat houdt een uitdaging in voor het ouderenbeleid van de verschillende overheden. Momenteel is er een sterke tendens om ouderen zo lang mogelijk in de natuurlijke omgeving te laten vertoeven. Hiernaast benadrukt het ouderenbeleid de relevantie van participatie van ouderen in de samenleving. Een andere uitdaging is het gegeven dat ouderen door een gebeurtenis of verlieservaring meer dan ooit alleen komen te staan, wat psychische, mentale en fysieke problemen met zich meebrengt. Ondersteuning van een hulpverlener kan in dergelijke situaties aangewezen zijn. Maar wat als de oudere geen hulp wenst? Ik poog met dit werkstukje via een kleine theoretische studie en wat praktisch onderzoek 'eenzaamheid bij ouderen' wat te kaderen. Ik ga daarbij horende ethische vragen niet uit de weg. Integendeel, ik probeer daar zo eerlijk mogelijk antwoorden voor te zoeken. Ik beperk me daarbij tot 'eenzaamheid bij thuiswonende 60-plussers in Vlaanderen'

Om mijn werk te realiseren, ben ik zowel theoretisch als praktisch te werk gegaan. Ik heb me zowel theoretisch verdiept in het bronnenmateriaal als naar het werkveld toe gestapt. Zo heb ik in samenspraak met mijn stagebegeleidster enquêtes afgenomen, ervaringsuitwisselingen met beroepskrachten georganiseerd en een aantal interviews afgenomen. Het is arbitrair te stellen dat theorie en praktijk met betrekking tot deze materie in het kader van dit eindwerk kunnen losgekoppeld worden. Ik dank deze bereidwillige mensen voor hun bijdrage. Ik hoop met mijn eindwerk een meerwaarde te kunnen betekenen voor mijn stageplaats, de sector en andere geïnteresseerden.

Dit werkje zou nooit tot stand zijn gekomen zonder mijn stagebegeleidster Annemie Balcaen. Ik wil haar, mijn toffe collega's en mijn stageplaats bedanken voor de leerrijke en leuke tijd die ik er beleefde en voor alle informatie die ze me bezorgd hebben. Verder dank ik ook graag mijn promotor Veronique Debeys, het afdelingshoofd maatschappelijke advisering Jan Van Passel, de gecontacteerde sociaal werkers en mijn collega's voor hun inhoudelijke nalezing en deskundig advies. Maar natuurlijk kan ik ook niet rond mijn ouders en vrienden heen, voor hun geduld, nalezing en motiverende steun. Allen bedankt.

Ik hoop u met dit werk te mogen boeien.

Veel leesplezier,

Stijn Vanhecke

Inhoudsopgave

Woord vooraf **4**
Inhoudsopgave **5**
Probleemstelling **10**

DEEL 1 - THEORETISCHE KADERS **12**
1 Ouderenbeleid **12**
1.1 Inleiding 12
1.2 Het ouderenbeleid 12
1.2.1 Participatiedecreet 12
1.2.2 Provinciaal ouderenbeleid 13
1.2.3 Lokaal ouderenbeleid 14
1.2.4 Ouderenadviesraden 14
1.2.5 Besluit 15
1.3 Dé oudere bestaat niet 16
1.4 Het ouderenbehoefteonderzoek 16
1.4.1 Aanleiding 16
1.4.2 De onderzoeksmethode 17
1.4.3 Wat na het ouderenbehoefteonderzoek in Vlaams-Brabant? 18
1.5 Besluit 21
2 Actief ouder worden **22**
2.1 Inleiding 22
2.2 Europees jaarthema 2012: 'Actief Ouder worden' 22
2.3 Ouderenparticipatie 23
2.4 Beeldvorming bij ouderen 24
2.5 Maatschappelijke participatie bij ouderen in Vlaanderen 24
2.5.1 Sociale participatie bij ouderen 24
2.5.2 Vrijwilligerswerk bij ouderen 28
2.6 Trend en evolutie: van structureel naar episodisch vrijwilligerswerk 30
2.7 Besluit 31
3 Eenzaamheid en sociaal isolement bij ouderen **32**
3.1 Inleiding 32
3.2 Het begrip eenzaamheid en sociaal isolement 32
3.3 Eenzaamheid bij ouderen 33
3.3.1 Kenmerken 33
3.3.2 Soorten 33
3.3.3 Oorzaken 33
3.3.4 Cijfers 36

3.4 Sociaal isolement 39
3.4.1 Vormen van sociaal isolement bij ouderen 39
3.4.2 Interventies per type sociaal geïsoleerde 41
3.5 Outreachende hulpverlening en bemoeizorg 44
3.5.1 Outreachende hulpverlening 45
3.5.2 Bemoeizorg 46
3.6 Besluit 46

DEEL 2 - PRAKTISCH ONDERZOEK 47
Inleiding 47
1. Vrijwilligers 49
1.1. Inleiding 49
1.2. Vrijwilligerswerking 49
1.3. Werven van vrijwilligers 50
1.3.1. Geschreven wervingsmiddelen 50
1.3.2. Mondelinge wervingsmiddelen 51
1.3.3. Combinatie van wervingsmiddelen 51
1.4. De juiste vrijwilliger inzetten op de juiste plaats 52
1.4.1. Groepsbijeenkomst 52
1.4.2. Screenen en matchen van vrijwilligers 52
1.5. Ondersteunen en vormen van vrijwilligers 53
1.5.1. Terugkommomenten 53
1.5.2. Vormingsmomenten 54
1.6. Belonen van vrijwilligers 54
1.7. Knelpunten met het werken van vrijwilligers 55
1.8. Besluit 55
2. Eenzame ouderen 56
2.1. Inleiding 56
2.1. Bereikbaarheid van eenzame ouderen 56
2.1.1. Via gegevensbronnen 56
2.1.2. Via gedrukte informatie 57
2.1.3. Via intermediairen 57
2.1.4. Via (in)formele gesprekken 59
2.1.5. Besluit 59
2.2. Methodieken om sociaal geïsoleerde eenzamen te bereiken 60
2.2.1. Zorgnetwerken 60
2.2.2. Buurtnetwerken 61
2.2.3. Activerend huisbezoek 62

2.2.4. Telefoonprojecten 65
2.2.5. Dagbestedingprojecten 67
2.2.6. Besluit 69

DEEL 3 – AUTONOMIE VERSUS BEMOEIZORG 70
1 Inleiding 70
2 Maatschappelijk kader 71
2.1 Van vrijwillige naar onvrijwillige hulpverlening 71
2.2 Ouderenbeleid 71
2.3 Vrijwillige versus onvrijwillige ouderen 72
3 Ethisch vraagstuk' 73
3.1 Theorie 73
3.1.1 Sociale grondrechtenethiek 73
3.1.2 Zorgethiek 74
3.1.3 Individueel bestaansethiek 74
3.1.4 Besluit 74
3.2 Praktijk 75
3.2.1 Mening beroepskrachten 75
3.2.2 Eigen mening 75

DEEL 4 – BELEIDSAANBEVELINGEN 77
1 Vrijwilligers 77
2 Eenzame ouderen 77
2.1. Mentaliteit van onze samenleving 77
2.2. Globale aanpak 78
2.3. Concrete voorstellen 79
2.3.1. Goede mobiliteit 79
2.3.2. Samenwerken loont 80
2.3.4. De juiste methodiek hanteren 81
2.3.5. Communicatie 82

CONCLUSIE 84

Bronnen 85

Bijlage 90

Probleemstelling

De provincies vormen een belangrijke schakel tussen de gemeenten en de Vlaamse overheid. De taken en opdrachten van de provincies zijn zeer breed. Zo ondersteunen ze de lokale besturen en zoeken ze samenwerkingsverbanden. Door de toenemende vergrijzing zal er meer aandacht moeten gaan naar de ouderen zelf, zowel op vlak van thuiszorg als op vlak van participatie. Dit laatste, ouderenparticipatie, zal de rode draad vormen doorheen mijn eindwerk. De provincie stimuleert het lokaal bestuur om ouderen te laten deelnemen in de samenleving. Ze ondersteunt de ouderenadviesraden, geeft subsidies aan bepaalde projecten en organiseert vormingen voor zowel professionele hulpverstrekkers als vrijwilligers. Vanuit mijn stage merk ik dat vele ouderen enorm geëngageerd zijn om tijdens hun oude dag op het lokale niveau via vrijwilligerswerk wat dynamiek te brengen. Ze botsen echter vaak op het resultaat van de toenemende individualisering, namelijk eenzaamheid. Zowel de gemeente als de provincie ondersteunt vaak projecten die lokale vrijwilligers en ouderenverenigingen ondernemen rond eenzaamheid.

Zo rijpte bij mij stilaan mijn onderzoeksvraag:

Wat geeft een overheid het recht om via inschakeling van vrijwilligers, haar eenzame ouderen te willen activeren?

Activeren, participeren van de gestelde doelgroep kadert in onze tijdsgeest. De ouderenbeweging wil, aangestuurd door de Vlaamse, provinciale en lokale overheden, een emancipatorische beweging zijn. Concreet kan dit betekenen dat lokale overheden inzetten op de activering van vrijwillige ouderen en hun organisaties. Het zijn die vrijwilligers die de aanzet vormen om de grote eenzaamheid die er in de samenleving onder de ouderen aanwezig is, tegen te gaan. Maar, de centrale vraag blijft: is eenzaamheid wel een dusdanig samenlevingsprobleem dat de overheid via haar ouderenbeleid organisaties en vrijwilligers wil inzetten om dit op te lossen? Om het antwoord op deze vraag te vinden, is er voorafgaandelijk veldonderzoek nodig.

Eenzaamheid is echter iets complex, iets gevoelsmatig, iets wat voor iedereen wat anders kan betekenen. Dat maakt het ook zo moeilijk om daar mee om te gaan. Uit het ouderenbehoefteonderzoek[1], dat in ruim de helft van de Vlaams-Brabantse gemeenten werd gehouden, blijkt dat één vijfde van de bevolking eenzaamheidsgevoelens ervaren. Vele lokale besturen, ouderenadviesraden en ouderenverenigingen lanceerden al projecten om ouderen uit hun sociaal isolement te halen. De provincie ondersteunde tal van initiatieven zoals de telefoonprojecten. Maar eenzame ouderen over de drempel trekken blijkt moeilijker dan verwacht. Wat werkt en wat werkt niet om geïsoleerde ouderen te bereiken en ze (terug) te laten participeren in de samenleving? Ik tracht in dit eindwerk bestaande projecten zowel theoretisch als praktisch te onderzoeken en bepaalde succesvolle methodieken aan te reiken. Hiermee kom ik tot de onderliggende vraag in hoever men een oudere die in een sociaal isolement leeft, mag aanmoedigen om (terug) deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Het ethisch dilemma tussen autonomie en bemoeizorg is dan niet veraf.

In mijn eindwerk probeer ik te onderzoeken op welke manier vrijwilligers eenzaamheidsgevoelens bij ouderen kunnen voorkomen. Vandaar ook mijn titel: Eenzaamheid bij ouderen 'de ouderendeur openbreken of voorbijlopen?'

---

[1] PROVINCIE VLAAMS-BRABANT, *Publicatie ouderenbehoefteonderzoek in Vlaams-Brabant,* Leuven, Dienst Welzijn en Gezondheid, juni 2012. (gepubliceerde publicatie)

Om mijn titel te kaderen zal ik in mijn **eerste deel** een theoretisch kader schetsen rond kwetsbare en actieve ouderen. Binnen het eerste deel zal ik in mijn eerste hoofdstuk het beleid benaderen vanuit de resultaten van het ouderenbehoefteonderzoek (= het ouderenbeleid). In het tweede hoofdstuk zal ouderenparticipatie en het Europees jaarthema 'actief ouder worden' een plaats krijgen. De focus zal liggen op cijfers en onderzoeksresultaten van maatschappelijke participatie bij ouderen in Vlaanderen. Ik geraakte in mijn stageperiode meer en meer geïntrigeerd door het fenomeen "eenzaamheid bij ouderen". Als sterk sociaal geëngageerde jongere sta ik versteld van de omvang ervan. Dat is voor mij de reden om in het eerste deel een gans hoofdstuk te wijden aan deze problematiek.

Na het toelichten van definities, beschrijvingen en onderzoeksresultaten, zal ik in **deel twee** praktische bevindingen weergeven van een zelfstandig onderzoek. Hierin zal ik ook proberen methodieken te evalueren waarmee men ouderen opspoort, bereikt en hoe men vrijwilligers werft.

Na deze analyse, zal ik in **deel drie** dieper ingaan op het ethisch dilemma 'bemoeizorg en autonomie' dat geïsoleerde ouderen ervaren. In hoever mag je een oudere in een sociaal isolement immers 'forceren' om deel te nemen aan het maatschappelijk leven? Een ethisch vraagstuk waar geen eenduidig antwoord op bestaat en waarvan de meningen verdeeld zijn. Ik poog een eigen antwoord te formuleren op dit ethisch dilemma met betrekking tot autonomie en afhankelijkheid.

Als sluitstuk van mijn eindwerk geef ik graag aan de hand van de voorgaande bevindingen **beleidsvoorstellen en conclusies** mee.

DEEL 1 - THEORETISCHE KADERS

1 Ouderenbeleid

1.1 Inleiding

Zoals ik al in de probleemstelling aan gaf, start een ouderenbeleid, zoals ieder beleid dat zichzelf respecteert, met veldonderzoek. Vanuit de Vlaamse overheid worden wettelijke kaders aangereikt om ouderen een stem te geven. Heel wat ouderen worden niet bereikt. Om op een uniforme wijze onderzoek te verrichten naar wat bij de ouderen leeft, werd vanuit de VUB een methodiek tot ouderenbehoefte onderzoek (zie 1.4.) ontwikkeld. De laatste jaren werd in menig Vlaamse gemeente deze afgenomen bij een brede laag van de ouderenbevolking. We gaan de eerste bevindingen hiervan in de provincie Vlaams-Brabant in dit hoofdstukje onder de loep nemen.

1.2 Het ouderenbeleid

Het sociaal beleid is continu in beweging. Men moet voortdurend op de hoede zijn voor nieuwe maatschappelijke trends en ontwikkelingen om zo de mogelijke hiaten in te vullen. Op die manier kan men op macroniveau invloed uitoefenen op de samenleving. Sociaal beleid komt op allerhande niveaus voor. Zo hebben zowel de gemeentelijke overheid als de provincies een eigen sociaal beleid waarmee ze willen tegemoetkomen aan hun eigen inwoners. Binnen het sociaal beleid zijn er verschillende onderdelen zoals gezondheid, gelijke kansen, minderheden, ontwikkelingssamenwerking en welzijn. Het ouderenbeleid is een wezenlijk onderdeel van het welzijnsbeleid. Daar welzijn een persoonsgebonden materie is, wordt dit beleid ondersteund door Vlaamse decreten.

Zowel op Vlaams, provinciaal als gemeentelijk vlak is er een ouderenbeleid. Ouderen vormen steeds meer een belangrijke groep in onze samenleving. Het is essentieel om naar hun noden en behoeften te luisteren. Het ouderenbehoefteonderzoek (zie 1.4.), dat in vele Vlaamse gemeenten werd gehouden, vormt hiervoor een belangrijke basis.

1.2.1 Participatiedecreet[2,3]

Op 30 april 2004 stemde de Vlaamse regering het decreet 'de stimulering van een inclusief Vlaams ouderenbeleid en de beleidsparticipatie van ouderen' goed. Dit decreet wordt kortweg het participatiedecreet genoemd. Vlaanderen wilde via dit decreet enerzijds de participatie van ouderen aan het lokaal ouderenbeleid versterken en anderzijds gemeenten stimuleren om de inspraak van ouderen in de gemeente te bevorderen. De gemeenten die wilden genieten van financiële ondersteuning (subsidies), moesten voldoen aan een aantal voorwaarden (artikel 9 en 10). Zo moest bijvoorbeeld in de gemeente een ouderenadviesraad, een ouderenambtenaar en een ouderenbeleid aanwezig zijn. Het decreet bracht een hele dynamiek in beweging op vlak van ouderenparticipatie. Maar doordat de uitvoeringsbesluiten uitbleven, vervielen de verplichtingen en de daaraan gekoppelde subsidies. Ondanks het uitblijven van de subsidies, heeft het decreet van 30 april 2004 lokaal heel wat losgemaakt. Zo steeg het aantal schepenen met de bevoegdheid 'senioren', waren er

[2] Decreet van 30 april 2004 houdende de stimulering van een inclusief Vlaams ouderenbeleid en de beleidsparticipatie van ouderen, ministerie van de Vlaamse gemeenschap, *Belgisch Staatsblad*, 16 juli 2004, p. 55 704 – 55 706.

[3] BALCAEN, A., *Mondelinge mededeling.* Formeel gesprek, 8 maart 2012.

steeds meer gemeenten met een ouderenconsulent en stegen het aantal ouderenadviesraden. Ondanks de niet-verplichting, telt de provincie Vlaams-Brabant momenteel 54 lokale ouderenadviesraden op 65 gemeenten. De vrijwilliger-ouderenconsulenten spelen hierbij een belangrijke rol (zie later).

1.2.2 Provinciaal ouderenbeleid[4]

Het provinciaal ouderenbeleid benadert twee soorten van dezelfde doelgroep: enerzijds actieve en anderzijds kwetsbare ouderen. Deze structuur zal in mijn eindwerk ook duidelijk naar voren komen. Ik concretiseer me bij de actieve ouderen tot ouderen die deelnemen aan het maatschappelijk leven en bij kwetsbare ouderen tot eenzamen.

Bij actieve ouderen ligt de klemtoon op het participatiedecreet. De provincies willen ouderen kansen aanbieden om te participeren aan het maatschappelijk leven en aan het beleid. De wijze waarop de ouderen betrokken werden bij de resultaten van het ouderenbehoefteonderzoek, is hiervan een goed voorbeeld (zie 1.4.3). Wanneer er initiatieven van onderuit groeien, worden dit meer gedragen en is de kans op slagen des te groter. Doordat senioren een enorm potentieel hebben aan ervaring en tijd, kunnen ze makkelijker gestimuleerd en gemotiveerd worden om te participeren. De provincie Vlaams-Brabant ondersteunt dit door onder andere vrijwilliger-ouderenconsulenten op te leiden, subsidies te geven voor het organiseren van vrijwilligersbeurzen en door het ondersteunen van regionale en provinciale ouderenadviesraden.

Ouderen laten participeren is één uitdaging, een andere uitdaging is om ouderen zo lang mogelijk in de eigen, vertrouwde woning te houden. Dit blijkt te werken. Ongeveer 85% van alle 75-plussers wonen nog thuis. Hierbij is ondersteuning door thuiszorg en mantelzorg belangrijk. Naarmate de levensverwachting stijgt, groeit de vraag naar ondersteuning. Het woonzorgdecreet dat het Vlaams Parlement in 2009 goedkeurde vormt hiervoor de basis. Het woonzorgdecreet is een combinatie van het vroegere thuiszorgdecreet en het ouderenzorgdecreet. Onder thuiszorg verstaat men de zorg aan huis. Deze vorm van zorg is niet exclusief gericht op ouderen. Voorbeelden hiervan zijn diensten voor gezinszorg (gesubsidieerd in de provincie Vlaams-Brabant), logistieke hulp, oppashulp en thuisverpleging. Dit decreet schept een kader voor het aanbieden voor de zorg die nodig is om dagelijkse zorgbehoeften te voorzien. Zorg op maat en zorgcontinuïteit aanbieden staat centraal. Ouderenzorg daarentegen is er '*specifiek erop gericht om de levenskwaliteit van gebruikers van 65+ te behouden, te herstellen of te ondersteunen in een thuis vervangend milieu*'. Door mensen zo lang mogelijk in hun natuurlijke omgeving te laten verblijven, brengt dit kwetsbare ouderen met zich mee. De provincie Vlaams-Brabant erkent dit en ging projecten ondersteunen zoals telefoon en dagbestedingsprojecten.[5]

Hoewel provincies goed werk verrichten op gebied van ouderenbeleid, bestaat het risico dat met de 'interne staatshervorming' dit tussenniveau tussen het gewest en de gemeente wordt gereduceerd. Men probeert de bevoegdheden van de provincies mondjesmaat af te slanken. Via een interne staatshervorming wil de Vlaamse gemeenschapsregering de persoonsgebonden bevoegdheden van de provincies zoals sport, cultuur, welzijn, … beperken. De provincies mogen volgens deze hervormingen enkel nog inzetten op sociale planning, impulsbeleid en netwerkvorming. Op vlak van

---

[4] PROVINCIE VLAAMS-BRABANT, Ouderenbeleid, *Internet*, 27 april 2012. (http://www.vlaamsbrabant.be/welzijn-gezondheid)

[5] KHLeuven en PROVINCIE VLAAMS-BRABANT, *Syllabus sociale plattegrond*, 2012, p. 83-84.

ouderenparticipatie geeft dit op het eerste zicht weinig verschil. Zo zullen de provincies bijvoorbeeld de ouderenadviesraden mogen blijven ondersteunen, brochures maken en vormingen aanbieden aan senioren.[6]

1.2.3 Lokaal ouderenbeleid[7]

Meestal zit het lokaal ouderenbeleid vervat in het lokaal sociaal beleidsplan. Het lokaal sociaal beleid heeft als doel de sociale grondrechten voor iedereen te realiseren. Via de opmaak van een lokaal sociaal beleidsplan worden alle mogelijke acties van de gemeente, het OCMW en andere instellingen gebundeld. Omdat het beleid moet 'gedragen' worden, doet de gemeente beroep op haar adviesraden. Ze kunnen zowel het beleid evalueren als nieuwe suggesties aanreiken. Sommige lokale besturen maakten, los van het lokaal sociaal beleidsplan, een apart ouderenbeleidsplan.

Vanaf 2014 komt er een nieuw wetgevend kader voor de ontwikkeling van een lokaal sociaal beleid. Er komt een beleids- en beheerscyclus waarbij lokale besturen een integraal strategisch meerjarenplan moeten maken waarin de aparte deelplannen vervat zitten. Nu is er een mobiliteitsplan, een ouderenbeleidsplan, een sociaalbeleidsplan, een cultuurbeleidsplan, dat allemaal los van elkaar bestaat. Al deze beleidsplannen worden opgenomen in een groot meerjarenplan. Zo zullen er bijvoorbeeld voor de doelgroep ouderen, verschillende acties en doelstellingen mogelijk zijn op verschillende werkdomeinen zoals wonen, vrije tijd en zorg. Dit biedt meer mogelijkheid om bijvoorbeeld intersectoraal samen te werken. Het lokaal ouderenbeleid wordt dus niet meer echt opgenomen in het lokaal sociaal beleid, aangezien het lokaal sociaal beleid als naam op zich niet perse blijft bestaan in het integrale plan.

1.2.4 Ouderenadviesraden[8]

Vele senioren willen graag hun stem laten horen en een steentje bijdragen aan het beleid op diverse niveaus. Zo heeft men een lokale, regionale als provinciale ouderenadviesraad.

1.2.4.1 Lokale ouderenadviesraad (LOAR)

Zoals aangegeven, zijn het aantal lokale ouderenadviesraden enorm toegenomen naar aanleiding van het participatiedecreet van 30 april 2004. Een ouderenadviesraad kan allerlei nuttige zaken realiseren. De hoofdopdracht van de ouderenadviesraden is het lokaal beleid adviseren rond allerhande ouder gerelateerde thema's zoals mobiliteit en huisvesting. Deze adviezen dienen over voldoende inhoudelijke kwaliteit te beschikken om een meerwaarde te kunnen betekenen voor gemeentelijke beslissingen. Daarnaast speelt de LOAR ook een meerwaarde op andere terreinen zoals vrijwilligerswerk, ouderenbehoefteonderzoek, ondersteunen van seniorenverenigingen, sensibiliseren en informatiseren. Tot slot kan de ouderenadviesraad activiteiten organiseren om de sociale samenhang tussen ouderen te versterken. Hierrond is heel wat discussie in de

---

[6] VAN DEN BEGIN, E., *Interne staatshervorming,* Personeelsvergadering, 9 februari 2012.

[7] DE LEEBEECKE, V., (veerle.deleebeecke@vlaamsbrabant.be) lokaal ouderenbeleid. Email aan VANHECKE, S., (stijn.vanhecke@vlaamsbrabant.be), 15 mei 2012.

[8] PROVINCIE VLAAMS-BRABANT, *Dossier ouderen in Vlaams-Brabant 2010*, Dienst welzijn en gezondheid, 2010, p. 62-65. (gepubliceerde verhandeling)

verschillende adviesraden. Het is immers niet de prioriteit van de lokale ouderenadviesraad. '*Het ouderenadviesraad mag geen feestcomité worden.*'[9]

1.2.4.2 Regionale ouderenadviesraad (ROAR)

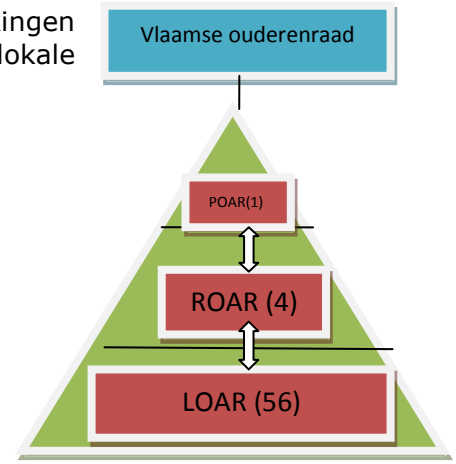
Afgevaardigden van het lokaal bestuur (bv. schepen van senioren of OCMW-voorzitter), seniorenverenigingen en de voorzitters van de lokale ouderenadviesraad komen een aantal keren per jaar samen in de regionale ouderenadviesraad. In Vlaams-Brabant zijn er vier regionale ouderenadviesraden: ROAR Pajottenland, Asse-Druivenstreek, Leuven en Hageland-Haspengouw. Hun opdracht bestaat er onder andere in actief informatie te verspreiden (bv. zowel van lokaal vlak als van provinciaal vlak), bevorderen van samenwerking tussen de LOAR's, adviseren van de provinciale ouderenadviesraad, vormingsinitiatieven organiseren en uitwisseling. De inhoud van de samenkomsten brengen de leden zelf aan en worden ondersteund door de provinciale administratie.

1.2.4.3 Provinciale ouderenadviesraad (POAR)

Vier leden van elke regionale ouderenadviesraad worden afgevaardigd in de provinciale ouderenadviesraad (POAR). De POAR in Vlaams-Brabant telt 16 vertegenwoordigers. Deze worden nog verder aangevuld met deskundigen uit de ouderensector: mutualiteiten, VVSG, ouderenverenigingen, thuiszorg,… . De POAR adviseert het provinciale beleid, stimuleert overleg en samenwerking in de ouderensectoren en coordineert de werking van de ROAR's. Ze maken voor de verkiezingen ook een memorandum op voor het nieuw provinciaal bestuur.

1.2.4.4 Terugkoppeling

Door het piramide systeem voeden de lokale en regionale werkingen elkaar en omgekeerd. Dit systeem biedt het voordeel dat lokale signalen kunnen doorstromen en opgevangen worden naar het regionale en provinciale niveau. Dit laatste niveau kan op zijn beurt signalen interprovinciaal doorspelen. Ook de omgekeerde werking geldt, waarbij inlichtingen van het Vlaams en provinciaal niveau overgebracht worden naar een lager niveau. De piramide is nog niet helemaal volledig. Momenteel is de POAR niet vertegenwoordigd in de Vlaamse ouderenraad, die advies verleend aan de Vlaamse regering. Momenteel wordt er volop onderhandeld om een afgevaardigde van elke POAR te laten zetelen in de Vlaamse ouderenraad. Zo is de piramide af.



1.2.5 Besluit

Wie aan beleid denkt, denkt aan macht. Beleid komt in een democratisch systeem tot stand als gevolg van de communicatie over en weer tussen 'top and bottom'. Om een ouderenbeleid kort te laten aansluiten bij diegenen voor wie het dient, moet voortdurend de vinger aan de pols worden gehouden. De verschillende ouderenadviesraden zijn hiervoor een zeer belangrijk instrument om in naam van de ouderen te spreken. Ze moeten mee nadenken en het bestuur adviseren.

[9] SIMONS, V., *Mondelinge mededeling.* Informeel gesprek, 8 maart 2012.

1.3 Dé oudere bestaat niet [10]

Wat is een oudere? Wie is er oud? Het is niet eenvoudig om hierop een antwoord te formuleren. Dé oudere bestaat immers niet. Sommige personen zijn oud op hun dertigste, terwijl anderen nog productief en levenslustig zijn op hun 80ste levensjaar. De term ouderen gebruikt men omdat het internationaal gehanteerd wordt. Net zoals bij jongeren verbindt men ook ouderen aan een bepaalde leeftijdscategorie. In België is dat verscheiden. Op Vlaams niveau spreekt van een 'oudere' wanneer iemand de kaap van de 60 jaar heeft overschreden. Terwijl men op federaal niveau de pensioengerechtigde leeftijdsgrens van 65 jaar gebruikt. De leeftijdgrenzen kunnen nog eens verlaagd worden per domein. Wanneer het gaat over beweging of sport, dan is men al oud bij de leeftijd van 50 of 55 jaar. Met de term 'oudere' is helemaal niets mis. Het is hoe de 'oudere' zelf met deze term omgaat. Het gaat niet over hoelang de oudere al leeft, maar hoe oud men zich voelt. Het is een internationale term, die de ganse groep aanduidt en niet tijdsgebonden is. Eigenlijk is het onmogelijk om de groep ouderen onder één noemer te brengen. De groep 'ouderen' is heel divers. Enerzijds zijn er binnen deze groep zeer grote leeftijdsverschillen die variëren van 60 tot het overlijden, en anderzijds heeft iedere oudere een eigen verhaal, karakter, smaak, etniciteit, opleiding, levenservaring etc… wat maakt dat dé oudere niet bestaat. Iedere persoon is uniek en gaat met een eigen wijze om met het proces van ouder worden.

1.4 Het ouderenbehoefteonderzoek

1.4.1 Aanleiding[11]

Sinds 2002 wordt het ouderenbehoefteonderzoek uitgevoerd in verschillende Vlaamse, en recent ook in Waalse, steden en gemeenten. Het doel van het onderzoek is om de leefsituatie en de noden van thuiswonende 60-plussers in de gemeente in kaart te brengen door middel van een vragenlijst. Het onderzoek geeft zowel noden als aandachtspunten weer voor het lokaal beleid als voor de verenigingen actief binnen de gemeente. Dit onderzoek past in het participatiedecreet, dat het Vlaams Parlement op 21 april 2004 goedkeurde (zie eerder). Het decreet 'houdende de stimulering van een inclusief Vlaams ouderenbeleid en de beleidsparticipatie van ouderen' wilde ouderen stimuleren om meer te participeren aan het lokaal beleid. Zo werden gemeenten gestimuleerd om een ouderenadviesraad op te richten en om een lokaal ouderenbeleidsplan op te stellen. Het lokaal bestuur had echter niet de nodige knowhow. Ze hadden amper cijfermateriaal over allerlei ouderenthema's zoals mobiliteit, vrijwilligerswerk, eenzaamheid, gezondheid, veiligheid, politieke betrokkenheid, zingeving, huisvesting, gevoelens en dergelijke. Zowel gemeenten als lokale ouderenadviesraden en seniorenverenigingen wilden meer te weten komen over de noden en leefsituatie van de senioren. Op die manier konden ze acties ontwikkelen en een lokaal ouderenbeleidsplan opstellen. Om tot cijfermateriaal te komen vroegen gemeenten en ouderenadviesraden ondersteuning. Ze vond dit bij de Vrije Universiteit Brussel (VUB). Dominique Verté, professor sociale gerontologie aan de Vrije Universiteit Brussel, ontwikkelde samen met de Hogeschool Gent (departement Gezondheidszorg) en de provincie West-Vlaanderen het ouderenbehoefteonderzoek. Deze stuurgroep ontwikkelde zowel de vragenlijst als de onderzoeksmethode. De vragenlijst omvatte heel wat vragen over allerhande ouderenthema's, dat de

---

[10] DE VLAAMSE OUDERENRAAD, De oudere bestaat niet, *Actueel,* jaargang 12, nummer 1, januari/februari/maart 2001.

[11] VERTE, D., DE WITTE, N. en DE DONDER, L., *Schaakmat of aan zet? Monitor voor lokaal ouderenbeleid in Vlaanderen.* Brugge, Vanden Broele, 2007, p. 13-14

steekproefgerechtigden thuiswonende 60-plussers dienden in te vullen. Het ouderenbehoefteonderzoek werd vanuit de pilootprovincie West-Vlaanderen verder verspreid naar de provincies Limburg, Oost-Vlaanderen en Vlaams-Brabant. De provincie stond in voor de algemene coördinatie van het onderzoek: werven en opleiden van de onderzoeksbegeleiders, het onderhouden van gemeentelijke contacten en begeleiden van het werkveld. Sinds 2006 bood de provincie Vlaams-Brabant dit onderzoek aan. Momenteel hebben 31 van de 65 gemeenten in Vlaams-Brabant het onderzoek afgerond.

1.4.2 De onderzoeksmethode[12]

De uitvoering van het ouderenbehoefteonderzoek duurt ongeveer 8 maanden. Men start met het trekken van een gestratificeerde steekproef. Hierna gaan enquêteurs via een getrapt recruteringssyteem enquêteurs werven die de enquête aan de man te brengen, waarbij tot slot de gegevens worden ingevoerd in een speciaal softwarepakket.

Steekproef

Niet iedere 60-plusser dient de lijvige vragenlijst in te vullen. De steekproefgrootte is afhankelijk van de grootte van de gemeente. Het aantal bevraagde respondenten varieert dus per gemeente. Binnen de gemeente wordt er uit het bevolkingsregister een proportioneel gestratificeerde steekproef getrokken, naar zowel leeftijd als geslacht. Op vlak van leeftijd onderscheidt men 3 klassen: 60-69, 70-79 en 80+ en op vlak van geslacht twee klassen (man of vrouw). Dat wil zeggen dat het aandeel mannen tussen 60 en 69 jaar die de vragenlijst hebben ingevuld, hetzelfde moet zijn dan het aandeel mannen tussen 60 en 69 jaar die in de gemeente woont. Bijvoorbeeld: er wonen 10% mannen tussen de 60 en 69 jaar in de gemeente. Dan zal het databestand uiteindelijk ook uit 10% mannen bestaan tussen de 60 en 69 jaar. Moest een steekproefgerechtigde 60-plusser weigeren de vragenlijst in te vullen, werkt men met vervangadressen. Op die manier bewaakt men de representativiteit en kunnen de resultaten doorgetrokken worden naar alle 60-plussers.

Peer-research

Het afnemen van de enquête gebeurt via de 'peer-researchmethodiek'. Bij peer-research worden vragenlijsten afgenomen door leeftijdsgenoten (of 'peers') van de respondenten. In het ouderenbehoefteonderzoek komt het erop neer dat oudere vrijwilligers steekproefgerechtigde ouderen motiveren om deel te nemen aan het onderzoek. Dit heeft het voordeel dat enerzijds de oudere vrijwillige enquêteurs zich beter kunnen inleven in de situatie van de respondenten en anderzijds de respondenten zich minder bedreigd voelen waardoor de responsgraad hoger ligt.

Voor de start van het onderzoek stelt de provincie een gevormd onderzoeksbegeleider aan. Hij begeleidt en coördineert het onderzoek. Op de eerste vergadering stelt de onderzoeksbegeleider het onderzoek voor aan het lokaal bestuur (doel, werkwijze, uitwerking, …). Op het einde van de vergadering dienen de deelnemers te komen tot een tiental sleutelfiguren in de buurt. De geworven sleutelfiguren worden uitgenodigd op een vergadering, die op hun beurt naar een tiental enquêteurs zoeken. Eenmaal het getrapt rekruteringssysteem genoeg vrijwilligers oplevert, zullen de enquêteurs een vorming krijgen over de inhoud van de vragenlijst en de manier waarop ze de vragenlijsten moeten verdelen. De enquêteur krijgt de verantwoordelijkheid om de

[12] VUB, Ouder Behoefte Onderzoeken, Onderzoeksmethoden, *Internet,* 18 april 2012. (www.ouderenbehoefteonderzoeken.be)

vragenlijsten te verspreiden, op te halen en eventueel een oudere te assisteren bij het invullen. De data van de ingevulde vragenlijsten worden door een personeelslid, jobstudent of vrijwilliger van de gemeente of het OCMW ingetikt in een speciaal gecreëerde software dat door de VUB ontwikkeld werd.

1.4.3 Wat na het ouderenbehoefteonderzoek in Vlaams-Brabant? (praktisch onderzoek)[13]

1.4.3.1 Inleiding

Het ouderenbehoefteonderzoek biedt beleidsondersteuning in Vlaanderen. Met de resultaten kunnen beleidsvoerders immers aan het werk om in te spelen op de specifieke knelpunten en noden die er bij de ouderen in de gemeente heersen. Ik onderzocht met een online bevraging wat er met de resultaten van het ouderenbehoefteonderzoek in de gemeenten gebeurden, hoe de ouderen in verschillende gemeenten betrokken werden en welke acties er werden ontwikkeld. De onderstaande weerslag van mijn bevindingen werden als slot toegevoegd aan de publicatie 'Resultaten van het ouderenbehoefteonderzoek in Vlaams-Brabant', dat u recent bij de provincie kan verkrijgen. Met de resultaten van het rapport dient voorzichtig omgesprongen te worden. Niet alle gemeenten zijn reeds in het onderzoek gestapt. Het ontbreken van gegevens van Vlaams-Brabantse gemeenten of steden zou wel eens een vertekend beeld kunnen geven.

1.4.3.2 Bespreking en analyse van het ouderenbehoefteonderzoek

Vanaf 2008 beschikt het steunpunt sociale planning van de provincie Vlaams-Brabant over de tools om een rapport met een uitgebreide analyse aan te leveren, dat vaak ook voorgesteld werd aan de lokale stuurgroep van het ouderenbehoefteonderzoek. Sommige lokale besturen hebben hierop gewacht, anderen hebben zelf het initiatief genomen om de resultaten te analyseren en te bespreken, vaak ook met participatie van de doelgroep. In een aantal gemeenten werd er een oproep gedaan naar de inwoners om voorstellen te formuleren voor het ouderenbeleid. Deze voorstellen werden afgetoetst aan de verschillende adviesraden, verenigingen en het lokaal bestuur. Verder werden de bewoners ook zelf betrokken op verschillende manieren. Zo verscheen er in de meeste gemeenten een kort artikel van de resultaten in het gemeentelijk informatieblad, plaatste men de resultaten op de gemeentelijke website en werden er open vergaderingen gehouden waarin ouderen mee konden debatteren. Andere actoren werden betrokken bij de interpretatie van de resultaten van het onderzoek: de seniorenraad, het lokaal dienstencentrum, de verenigingen... werden in beweging gezet om actief hun bijdrage te leveren. Ze konden mee nadenken over thema's die hen aanbelangen, om vervolgens tot concrete acties en/of projecten te komen.

[13] VANHECKE, S., *Wat na het ouderenbehoefteonderzoek? in* STEUNPUNT SOCIALE PLANNING, *Resultaten ouderenbehoefteonderzoek in Vlaams Brabant ,* Provincie Vlaams- Brabant, Dienst welzijn en gezondheid, 2012, (toekomstig gepubliceerde verhandeling)

Enkele voorbeelden:

- In **Holsbeek** werden alle senioren uitgenodigd in een 'praatcafé' waarbij een vormingswerker verschillende thematische gesprekstafels begeleidde.

- In **Aarschot** stelde men een adhoc-werkgroep samen waarbij een vaste groep, bestaande uit onder andere de schepen van senioren, de voorzitter van het OCMW, de ouderenconsulent, vertegenwoordigers van seniorenverenigingen en een aantal onafhankelijke senioren nadacht over thema's die hen aanbelangen. Binnen de werkgroep werd er tijdens vergaderingen in kleine groepjes nagedacht over enerzijds de positieve aspecten en anderzijds de knelpunten en behoeften rond een bepaald thema. Per thema werden deskundigen uitgenodigd, waarbij vervolgens de bevindingen plenair werden besproken.

- In **Dilbeek** kaderde dit in de opmaak van het lokaal sociaal beleidsplan. Afgevaardigden uit de seniorenraad namen deel aan thematische werkgroepen, waarbij resultaten van het ouderenbehoefteonderzoek als basis dienden voor bespreking en het opmaken van voorstellen voor het lokaal sociaal beleidsplan. Later greep de seniorenraad ook terug naar de resultaten van het ouderenbehoefteonderzoek om voorstellen te formuleren in een memorandum.

- In **Herent** maakte de stuurgroep een 'praatpapier' op met probleemstellingen en een aantal voorstellen rond een aantal thema's. De verschillende seniorenverenigingen en organisaties van zorg en dienstverlening voor senioren werd gevraagd om aan de hand van dit document voorstellen te formuleren en prioriteiten vast te leggen. In een open vergadering van de seniorenraad werd een prioriteitenlijst opgesteld die bezorgd werd aan het college van burgemeester en schepenen en aan de raad voor maatschappelijk welzijn van het OCMW. Twee derde van de punten werden opgenomen in het lokaal sociaal beleidsplan.

- In **Bekkevoort** heeft de intercommunale IGO-Leuven dit proces begeleid en in Londerzeel was het de VVSG.

1.4.3.3 Acties

In de meeste gemeenten is het niet bij voorstellen gebleven. Hier volgt een greep uit de concrete verwezenlijkingen:

- De resultaten van het ouderenbehoefteonderzoek waren in **Boutersem** een aanleiding tot de (her)oprichting van een ouderenadviesraad die de bestaande seniorenraad vervangt. In de seniorenraad zaten enkel vertegenwoordigers van verenigingen en amper 55-plussers, terwijl het behoefteonderzoek aantoonde dat weinig Boutersemse senioren in verenigingen actief zijn. In **Bever** kwam er een seniorenraad uit voort.

- De weginfrastructuur van de gemeente **Opwijk** beantwoordde niet helemaal aan de verwachtingen van de senioren. De seniorenraad organiseert daarom een knelpuntenwandeling waarbij wandelaars opmerkingen kunnen geven over hindernissen op hun tocht. Al de hindernissen worden opgelijst, besproken en aan de hand hiervan voorstellen geformuleerd. Deze worden aan de schepen van openbare werken afgegeven en besproken.

- In een aantal gemeenten boog men zich over de mobiliteit. In **Tielt-Winge** resulteerde dit in een aangepaste minibus, die mindermobile senioren aan huis ophaalt en naar het lokaal dienstencentrum brengt.

Over het algemeen blijkt uit het ouderenbehoefteonderzoek dat senioren vaak vereenzaamd zijn, onvoldoende informatie hebben over hun rechten en vaak problemen ervaren met het invullen van formulieren. Een reden temeer om als overheid of ouderenvereniging actief toe te stappen naar de ouderen.

- In **Kortenaken** worden deze problemen aangepakt via een mobiele ambtenaar. Zij legt huisbezoeken af bij senioren die niet meer naar het OCMW kunnen komen of voor wie de drempel te hoog is. Tijdens het bezoek wijst de mobiele ambtenaar op alle rechten die de oudere heeft en brengt zij/hij de dossiers in orde. (bv. zorgverzekering, mantelzorgpremie, ...) De mobiele ambtenaar wordt omringd door vrijwilligers, die alle 75-plussers in de gemeente een bezoek brengen in de week van hun verjaardag.

- Ook in **Herent**, **Londerzeel, Dilbeek** en **Keerbergen** gaf het ouderenbehoefteonderzoek aanleiding tot het opstarten van een bezoekteam waarbij vrijwilligers 80-plussers in de buurt een bezoekje gingen brengen. Enerzijds om het bestaande aanbod van diensten en organisaties bekend te maken en anderzijds om noden te signaleren. In plaats van een bezoekteam richtte het OCMW van **Beersel** een goed draaiende telefoonster op, in **Tienen** is dat de infofoon Beide methodieken worden op meerdere plaatsen aanvullend gebruikt.

Naast eenzaamheid scoren verschillende gemeenten matig op vlak van sociale cohesie.

- De stad **Tienen** wou de sociale cohesie in de stad versterken met de bedoeling om buurten met veel oudere bewoners in beweging te krijgen. Zo werd er vanuit een denktank in de wijk Grimde een proefproject ontwikkeld, waarbij verschillende verenigingen uit de buurt, de stad en het lokaal dienstencentrum Sint-Alexius de handen in elkaar sloegen. Het mondde uit in een buurtfeest.

Ouderen doen vaak aan vrijwilligerswerk en er is een rekruteerbaar potentieel. Heel wat gemeenten hebben een vrijwilligersbeurs gehouden om vraag en aanbod samen te brengen.

De provincie heeft van haar kant op deze ontwikkelingen ingespeeld door de subsidiëring van vrijwilligersbeurzen, telefoonprojecten en dagbestedingprojecten.

1.4.3.4 Het nut van een tweede meting[14]

Het ouderenbehoefteonderzoek won in populariteit. Zowel over de taalgrens als internationaal kreeg het onderzoek veel aandacht. Het behoefteonderzoek heeft de ogen doen opengaan in verband met het ouderenbeleid in de gemeenten. Dit merken we bijvoorbeeld in Brugge, die als eerste een tweede meting deed van het ouderenbehoefteonderzoek. Dankzij het uitvoeren van een tweede ronde, kunnen steden en gemeenten de resultaten van het eerste ouderenbehoefteonderzoek bestuderen, evalueren en nieuwe voorstellen formuleren naar de toekomst toe.

Zo ziet men bijvoorbeeld in Brugge dat de maatschappelijke participatie bij leden van ouderenverenigingen en vrijwilligerswerk ten opzichte van het eerste onderzoek enorm is gestegen. Bovendien ziet men de angstgevoelens verminderden. Het gevoerde beleid heeft op deze thema's zijn effect duidelijk niet gemist. Maar niet alles is rozengeur en maneschijn. Zo merkt men bijvoorbeeld dat de eenzaamheidsgevoelens niet zijn afgenomen, wat een indicatie geeft dat het beleid andere strategieën moet ontwikkelen om vereenzaming tegen te gaan.

Een tweede meting heeft duidelijk een nut. De cijfers geven heel wat informatie rond het ouderenbeleid en biedt prioritaire thema's aan waar beleidsvoerders mee aan het werk kunnen.

[14] VERTE, D., ea. Ouderbehoefteonderzoeken in Vlaanderen, een nut van een tweede meting, *Actueel,* jaargang 12, nummer 1, januari/februari/maart 2001. pg. 18.

1.5 Besluit

De betrokkenheid van alle overheidsniveaus op de ouderen is een voorbeeld van hoe beleid tot stand kan komen. Een ouderenbeleid is een dynamisch beleid. Het kan gevormd, bijgestuurd en uitgevoerd worden door de ouderen zelf. Naar aanleiding van het ouderenbehoefteonderzoek werd er rond de thema's maatschappelijke participatie en eenzaamheid beleidsinitiatieven ontwikkeld. Hoewel ouderparticipatie vaak een positief resultaat met zich meebracht, was het bestrijden van eenzaamheidsgevoelens vaak gering. Vooral het bereiken van vereenzaamden blijkt een heikel punt te zijn. Niemand bestempelt zich graag als eenzaam, waardoor het zeer moeilijk vast te stellen is of iemand zich effectief eenzaam voelt of sociaal geïsoleerd is.

Wanneer we kijken naar verschillende gemeenten, zien we dat er allerhande initiatieven worden opgezet. Ik denk aan de bezoekteams, telefoonprojecten en buurtnetwerken. Om dit te realiseren werd gebruik gemaakt van maatschappelijke deelnemers zoals vrijwilligers, leden van seniorenverenigingen en ouderenadviesraden. Terwijl vrijwilligers vooral ingezet werden in eenzaamheidsprojecten, traden leden van seniorenverenigingen en adviesraden eerder op als doorgeefluik (intermediairen). Deze mensen zijn vaak sleutelfiguren in hun buurt, waardoor ze eenzame personen kunnen doorgeven aan het OCMW. De wijze waarop vrijwilligers mee gestalte geven aan een lokaal ouderenbeleid en andere vrijwilligers via hun engagement zich inschakelen in ouderenverenigingen en adviesraden zal ik verder bestuderen in de volgende twee hoofdstukken.

2 Actief ouder worden

2.1 Inleiding

In elke samenleving zijn er mensen die zich wensen in te zetten voor de omgeving. Ouderen hebben al eens de tijd en de bezorgdheid om de nabije omgeving betekenisvoller te maken. In dit hoofdstuk wil ik daarom graag een plaats geven aan deze ouderenparticipatie. Hiermee krijgt het Europees jaarthema 'actief ouder worden' een prominente plaats.

Ik ga in dit tweede hoofdstuk vooral inzoomen op de 'actieve ouderen'. Ik zal beschrijven hoe het met de maatschappelijke participatie in Vlaanderen is gesteld. In onze samenleving vinden we enorm veel geëngageerde, gemotiveerde en sociaal aanvoelende ouderen terug. Velen doen liever niets anders dan hun ouderendeur opentrekken om te participeren in de samenleving, terwijl anderen liever afwachten tot er wordt aangeklopt. Het verenigingsleven kan deze mensen uit het isolement halen. Door te participeren in ouderenverenigingen zullen ouderen meer gespaard blijven van structurele eenzaamheidsgevoelens. Verder zal ik ook het vrijwilligerswerk bij ouderen in Vlaanderen onder de loep nemen. We hebben hen nodig om, via eenzaamheidsprojecten, andere 'kwetsbare' ouderen hun de deur te laten openen. In dit eerder theoretisch hoofdstukje zal de focus liggen op cijfers en onderzoeksresultaten van maatschappelijke participatie bij ouderen in Vlaanderen (en Vlaams-Brabant).

2.2 Europees jaarthema 2012: 'Actief Ouder worden'[15]

In elk Europees land is het ouder worden van de bevolking een gekend fenomeen. De vergrijzing brengt naast heel wat problemen, ook kansen en uitdagingen met zich mee. De Europese commissie wil de vergrijzing positief onder de aandacht brengen en heeft daarom 2012 uitgeroepen tot het jaar van het 'actief ouder worden en intergenerationele solidariteit tussen de generaties'. Hierbij wil Europa focussen op drie dimensies van 'het actief ouder worden' (active ageing, Jacobs 2004): werkgelegenheid voor ouderen (oudere werknemers aanmoedigen om aan de slag te blijven), zelfstandig leven en wonen (preventieve gezondheidszorg en een leeftijdsvriendelijke leefomgeving) en deelname aan de maatschappij. Op deze laatste pijler zal ik de aandacht vestigen. Deelname aan de maatschappij impliceert het terugdringen van sociale uitsluiting van ouderen door het stimuleren van actieve participatie aan de samenleving. Hiervoor wil Europa de kansen voor ouderen om een bijdrage te leveren aan de maatschappij verbeteren.

De Vlaamse ouderenraad wilde niet voorbijgaan aan dit Europees jaarthema en formuleerde hierop een eigen visie. De Vlaamse ouderenraad werd op 2 september 2005 opgericht naar aanleiding van het '*decreet houdende stimulering van een inclusief Vlaams ouderenbeleid en de beleidsparticipatie van ouderen*,[16]' die het Vlaams parlement op 21 april 2004 goedkeurde. De ouderenraad heeft de hoofdopdracht om zowel op eigen initiatief als op vraag van de overheid, advies uit te brengen over het Vlaams ouderenbeleid. Hiernaast zal de Vlaamse ouderenraad de

---

[15] VLAAMSE OUDERENRAAD, *visienota Vlaamse ouderenraad over Europees thema: actief ouder worden en intergenerationele solidariteit tussen de generaties,* april 2012.

[16] Decreet van 30 april 2004 houdende de stimulering van een inclusief Vlaams ouderenbeleid en de beleidsparticipatie van ouderen, ministerie van de Vlaamse gemeenschap, *Belgisch Staatsblad*, 16 juli 2004, p. 55 704 – 55 706.

belangen van de Vlaamse ouderen bij de Federale overheid verdedigen.[17] De Vlaamse ouderenraad bekijkt actief ouder worden vanuit de totale levensloop van de mens. Actief ouder worden mag niet beperkt worden tot jonge, vitale ouderen. Leren, werken, zorgen en rusten zijn niet langer beperkt tot één levensfase. Ouder worden is niet een toestand die op 60 of 65 jaar begint, maar voor iedereen op een ander moment begint en op verschillende wijze verloopt. Elke oudere moet gestimuleerd worden, maar ook de kans krijgen om binnen zijn eigen levensomstandigheden zijn vaardigheden te gebruiken om goed ouder te worden en als het kan op diverse wijzen bij te dragen tot een betere samenleving.

Beleidsmatig wordt vaak de term 'actieve ouderen' gehanteerd. Maar een definitie van een 'actieve oudere' is moeilijk te vinden. Iedereen is namelijk actief op zijn/haar manier. Iemand die niet in het verenigingsleven zit en amper buiten komt, kan ook actief zijn door huishoudelijke taken te vervullen of kleertjes te maken voor de kinderen. Actief ouder worden gebeurt volgens ieders mogelijkheden en competenties.

2.3 Ouderenparticipatie[18]

Ouderenparticipatie wordt in het beleidsdiscours expliciet benadrukt. Voorbeeld is de beleidsnota van minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin planperiode 2009-2014. Het aantal ouderen neemt steeds toe in onze samenleving. Het beleid wenst ***ouderen zo lang mogelijk autonoom te laten wonen en leven***. Daarbij speelt zich thuis voelen en gelukkig zijn een belangrijke rol. Sociale contacten met de huisarts, de buren en familieleden zijn minstens even belangrijk als de (mantel)zorg. Vrijwilligers en mantelzorgers zijn naast de professionele hulpverlening dus zeer belangrijk. De beleidsnota erkent dat problemen zoals vereenzaming en sociaal isolement zich nog sterker gaan manifesteren aangezien de beschikbaarheid van mantelzorgers onder druk van de verslechterende economische tijd komt te staan. Er moet dus meer aandacht gaan naar de psychosociale noden van ouderen. *'Voor de actieve senioren is het belangrijk de inspanningen voor een volwaardige participatie aan het beleid verder te zetten. Lokale initiatiefnemers kunnen een belangrijke rol spelen bij een allesomvattend activerend ouderenbeleid.'* (Vandeurzen, 2009).

Terwijl vroeger vooral de beleidsfocus lag op de beperkingen en fysieke gebreken van ouderen, bekijkt men de dag van vandaag meer naar de aanwezige competenties. De vraag is welke competenties ouderen kunnen inzetten in de samenleving? Begrippen zoals ***'active ageing' en 'succesful ageing'*** zijn recente trends. Deze trends benadrukken de vergrijzing op een positieve manier. Naast het inzetten van competenties in het maatschappelijk leven, komt in toenemende mate de individualisering van de samenleving op de voorgrond te staan. Individualisering leidt tot beperkte participatie aan de samenleving en het afbrokkelen van sociale contacten (Putnam, 1995)[19]. Uit vrees voor deze ontwikkeling benadrukt het beleid zeer sterk de rol van actieve maatschappelijke participatie.

---

[17] VLAAMSE OUDERENRAAD, Voorstelling Vlaamse Ouderenraad – wie zijn we?, *Internet,* 12 april 2012. (www.vlaamse-ouderenraad.be)

[18] VANDEURZEN, J., *Beleidsnota 2009-2014 welzijn, volksgezondheid en gezin*, Vlaamse regering, 2009, p. 8-9 en p. 43-44 (beleidsnota)

[19] HEYLEN L. en MORTELMANS., *Trends in sociale participatie en isolatie van ouderen*. In: Cantillon B., Van de bosch, K;, Lefebure, S. (red.), *Ouderen in Vlaanderen van 1975 tot 2005: een terugblik in de toekomst*. Leuven, Acco, 109-139.

2.4 Beeldvorming bij ouderen[20]

De Vrije Universiteit Brussel onderzocht de beeldvorming van jongeren tegenover ouderen. Hieruit blijkt dat de meeste jongeren vrij negatief staan tegenover ouderen, vooral wat betreft de fysieke achteruitgang (rimpels en grijs) en hun beperkte inbreng in de samenleving. De voornaamste oorzaak van de negatieve beeldvorming is de overaccentuering van productiviteit in de samenleving. Dit wordt mede in de hand gewerkt door de negatieve berichtgeving in de media. Jongeren zijn van oordeel dat ouderen vaak minder productief zijn in de samenleving. Dit beeld lijkt niet te kloppen. De VUB onderzocht dat ouderen hun productiviteit niet afneemt en dat zelfs hun inzicht en leiderskwaliteiten toenemen. Naarmate de jongeren meer in contact komen met ouderen, wordt hun beeld over de senioren rooskleuriger. Vooral op mentaal en sociaal vlak scoren ouderen dan goed: ze zijn blij, lief en kunnen goed met (klein)kinderen omgaan.

2.5 Maatschappelijke participatie bij ouderen in Vlaanderen[21, 22]

Volgens de definitie van Eijsinck en Klerk (1998) kan maatschappelijke participatie bij senioren onderverdeeld worden onder *politieke participatie*, *sociale participatie*, *informele hulp in een primair netwerk en vrijwilligerswerk*.[23] Bij *politieke participatie* is men actief in een politieke partij, terwijl men bij *sociale participatie* betrokken is bij een (ouderen)vereniging zoals Neos (liberalen), S-plus (socialisten) of OKRA (christendemocraten). Bij *informele hulp in een primair netwerk* ligt de klemtoon vooral op de zorgverlening, waar mantelzorg een voorbeeld van is.

Maatschappelijke participatie bij ouderen is belangrijk om eenzaamheidsgevoelens te milderen. Eenzaamheid kan enerzijds bestreden worden met interventies op individueel vlak (vrijwilligerswerk), en anderzijds op niveau van de sociale omgeving door te participeren in de (senioren)verenigingen. Dit is de reden waarom ik verder zal ingaan op vrijwilligerswerk en sociale participatie bij ouderen. Politieke participatie en informele hulp in een primair netwerk laat ik buitenbeschouwing.

2.5.1 Sociale participatie bij ouderen

Sociale participatie is een zeer belangrijk aspect van het actief ouder worden. Het gezin, familie, buurt – en verenigingsleven en andere vormen van sociale participatie zijn niet alleen belangrijk voor het welbevinden van de ouderen. Ze bieden de kans tot het leveren van een actieve en vrijwillige bijdrage aan de samenleving. Lokale besturen en organisaties moeten kansen creëren om actieve ouderen te laten participeren. Uit de resultaten van het ouderenbehoefteonderzoek[24] volgt dat vele

---

[20] TAELEMANS, L., *Beeldvorming van jongeren (12 tot 18 jaar) over ouderen (55+).*Vrije Universiteit Brussel, Sociale agogiek, 2006 – 2007. (gepubliceerde eindverhandeling)

[21] VERTE, D., DE WITTE, N. en DE DONDER, L., *Schaakmat of aan zet? Monitor voor lokaal ouderenbeleid in Vlaanderen.* Brugge, Vanden Broele, 2007, p. 155-219

[22] VERTE, D., DE WITTE, N., e.a., *Doe mee! Over ouderen en maatschappelijke participatie,* Provinciebestuur West-Vlaanderen, 2011, p. 9-18.

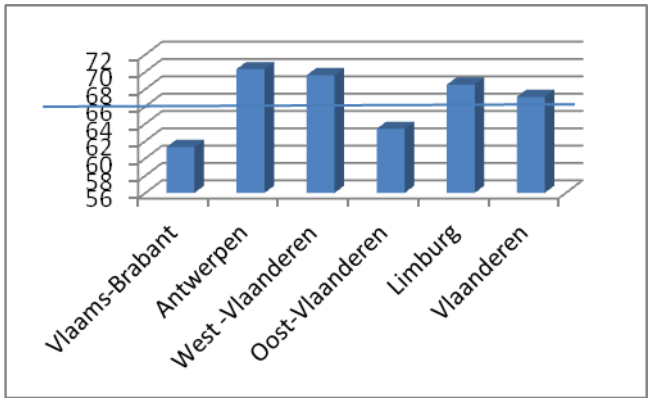
[23] DE KLERK, M. en Eijsinck, M., *Maatschappelijke participatie.* Den Haag. Sociaal Cultureel Planbureau (1998).

[24] VERTE, D., op.cit. p.20.

ouderen wel willen participeren, maar het (nog) niet doen. Voor het lokaal beleid is het essentieel om dit allemaal in kaart te brengen waardoor ze hiermee aan de slag kunnen en nieuwe ,gedragen beleidsinitiatieven kunnen ontwikkelen.

Hieronder schets ik de sociale participatie in Vlaanderen[25], met de focus op zowel verenigingen als seniorenverenigingen. Ik poog ook hun profiel te schetsen en toe te lichten welke impact sociale participatie heeft op eenzaamheid.

2.5.1.1 Sociale participatie in Vlaanderen



Het ouderenbehoefteonderzoek bevroeg de steekproefgerechtigde 60-plussers naar hun sociale participatie. Uit de onderzoeksvraag: 'in welke mate bent u lid van een volgende vereniging?' konden de respondenten bij alle vormen van verenigingen (sport, politieke, ouderen, religieuze, zorg verlenende,..) kiezen uit vier categorieën: bestuurslid, lid, vroeger lid geweest en nooit lid geweest. Bestuurslid en lid werden samengevoegd tot de naam 'lid'. Maar liefst ***67,1% van de Vlaamse ouderen is minimaal (bestuurs)lid van één vereniging***. In vergelijking met andere provincies, zijn de Vlaams-Brabantse 60-plussers het minst actief in verenigingen (61,3%).

De resultaten klinken veelbelovend, maar de uitkomst moet wel gerelativeerd worden. Niet iedere oudere die lid is van een vereniging is even actief lid. Sommigen zijn enkel lid op papier, terwijl anderen actief deelnemen aan de activiteiten of zelfs een bestuursfunctie opnemen. Het komt vaak voor dat een oudere lid is van vereniging om er bij te horen, infofolders of andere voordelen te ontvangen, maar actief deelnemen aan activiteiten doen ze niet. *Een persoon die lid is van de Gezinsbond om enkel voordelen te ontvangen (bijvoorbeeld reductiekaart voor het openbaar vervoer), is hiervan een mooi voorbeeld.*

2.5.1.2 Deelname aan seniorenverenigingen

Wanneer we de resultaten concretiseren naar seniorenverenigingen toe, kwam naar voor dat ruim 13% geen weet heeft van het bestaan van seniorenverenigingen. Dit is opmerkelijk veel. Positief mag wel gesteld worden dat ruim 30% van de Vlaamse 60-plussers lid is van een seniorenvereniging. De ***redenen tot deelname*** zijn uiteenlopend. De drie voorkomende redenen van participatie zijn in de vijf Vlaamse provincies identiek. Zonder aarzelen staat op de eerste plaats een ontmoetingsplaats (81,2%), gevolgd door gezelligheid (74,9%) en steunbetuiging (49,9%).

Lid zijn is één zaak, maar actief participeren aan de activiteiten is van een ander orde. Het grootste deel van de Vlaamse ouderen neemt een paar maal per jaar (33,4%) of maandelijks (34,8%) deel aan de activiteiten. Een kleiner deel neemt wekelijks (15%) of bijna nooit (16,8%) deel aan het gebeuren.

[25] VERTE, D., op cit. p.20.

De ***activiteiten*** die bij de senioren het meest in trek zijn, zijn feesten, koffietafels en ontspanning met animatie, gevolgd door het lezen van het ledenblad, daguitstappen en gespreknamiddagen. Ondanks het breed gamma van activiteiten, kan het zijn dat ouderen ***afhaken***. In alle provincies worden gezondheidsproblemen als belangrijkste oorzaak bestempeld, gevolgd door vervoersproblemen, tijdstip van de activiteit, geen interesse en zorg voor iemand.

Uit bevraging bleek dat door het invullen van het ouderenbehoefteonderzoek de ogen van sommige ouderen zijn opengegaan voor het ruime aanbod dat er voor handen is. Van de senioren die nog geen lid zijn van een seniorenvereniging vermoedt men dat ruim 35% in de komende jaren zullen toetreden. Er is dus duidelijk ***potentieel*** aanwezig bij ouderen om te participeren.

2.5.1.3 Profiel van ouderen in de (senioren)verenigingen

Er bestaat geen verband tussen de types van ouderen met betrekking tot het maatschappelijk engagement. Zowel ouderen van verschillende leeftijd, inkomen, interesses,… treden toe in verschillende verenigingen. Wel staat vast dat participeren in het maatschappelijk leven een goede manier is om eenzaamheid te vermijden (Elchardus, 2000). Toch pogen sociologen in te schatten welke ouderen sneller de weg zullen vinden naar maatschappelijke engagementen.

Sociologen zien een zeer groot verschil tussen verenigingen zoals sport, milieu, vrouwen, … en seniorenverenigingen. In de eerste soort van verenigingen blijkt dat ***hoe hoger de leeftijd en hoe lager het opleidingsniveau, hoe beperkter de deelname.*** Seniorenverenigingen bereiken ook de oudere groep en alle opleidingsniveaus. Seniorenverenigingen zijn in tegenstelling tot andere verenigingen cruciaal omdat op die manier ook een andere groep van ouderen wordt bereikt.

Verenigingen[26]

Binnen de verenigingen vertonen de ***80-plussers,*** door hun fysieke beperkingen een lage participatiegraad. Een vaak voorkomend probleem is bijvoorbeeld mobiliteit. Aangepaste vormen van collectief vervoer (bv. mindermobielencentrale), kunnen een oplossing bieden om de maatschappelijke aanwezigheid bij de mindermobiele ouderen te vergroten. *Bijvoorbeeld het OCMW in Herent – Wanneer het lokale dienstencentrum een activiteit organiseert, kan je vragen of het busjes de oudere thuis komt ophalen. Op die manier kunnen minder mobiele ouderen toch deelnemen aan activiteiten.* Naast structurele aanpassingen zijn ook culturele aanpassingen nodig. De activiteiten moeten afgestemd worden op het kunnen en de interesses van de ouderen. *Wanneer bijvoorbeeld een ouderenvereniging voortdurend wandelingen organiseert, is het niet vanzelfsprekend dat ouderen hieraan zullen deelnemen.*

Verder heeft de ***burgerlijke staat*** invloed op de maatschappelijke participatie. Men merkt dat
gescheiden ouderen of weduwen het *minst vaak zijn aangesloten bij een vereniging*. Deze mensen blijken ook minder informele sociale contacten met familie en buren, waardoor ze een risicogroep vormen op sociaal isolement.

Financieel zwakkeren ervaren een zeer hoge drempel om toe te treden tot een vereniging. Hoe *slechter de* ***socio-economische toestand****, hoe hoger de drempel tot het maatschappelijk leven.* In de regionale ouderenadviesraden werd dit eveneens als

---

[26] VERTE, D., DE WITTE, N., e.a., *Doe mee! Over ouderen en maatschappelijke participatie,* Provinciebestuur West-Vlaanderen, 2011, p. 157-162.

een knelpunt ervaren. Het is praktisch moeilijk om hiervoor een oplossing te bieden. Een analoog probleem treft men aan in de jeugdbewegingen en middenveldorganisaties. Deze eersten maakten dit duidelijk met een gezamenlijk jaarthema in 2011-2012 'Armoede is een onrecht, maak er een spel van[27].'

Naast leeftijd, burgerlijke stand, socio-economische omstandigheden, treden ook mensen die de afgelopen tien jaar zijn ***verhuisd naar een andere gemeente,*** minder snel toe tot een formeel en informeel netwerk. Net zoals gescheiden ouderen hebben ze hierdoor een grotere kans op sociaal isolement. Toch willen ze graag participeren.

Verder speelt de ***etniciteit*** een belangrijke rol. Allochtonen zijn minder snel lid van een vereniging dan autochtonen. Uit een onderzoek van het steunpunt gelijke kansenbeleid blijkt dat er tussen de allochtonengemeenschap opmerkelijke verschillen zijn. Zo hebben Turkse allochtonen meer contacten met hun familieleden in het thuisland, zeggen meer vrienden te hebben en participeren vaker aan het verenigingsleven binnen hun eigen gemeenschap. Marokkaanse allochtonen daarentegen participeren minder dan Turkse allochtonen, maar zijn wel sneller lid van verenigingen met voornamelijk autochtonen leden.[28]

Tot slot zijn ***mannen vaker lid van een vereniging dan vrouwen***. Hiervoor zijn twee redenen te vinden. Ten eerste spenderen vrouwen in het algemeen nog altijd meer tijd in het huishouden en aan hun (klein)kinderen en ten tweede hebben hoogbejaarde vrouwen meer mobiliteitsproblemen omdat ze geen rijbewijs hebben.

Seniorenverenigingen

Het profiel van leden van een seniorenvereniging staat erg haaks op het profiel van de participant van de gewone verenigingen. Zo is het opmerkelijk dat weduwe(naars) een grote groep vormen binnen een ouderenvereniging. Daarenboven ziet men toch dat vele ouderen de mentale weerbaarheid hebben om na een verliessituatie hun leven terug in handen te nemen. In ouderenverenigingen vinden ze lotgenoten waarmee ze ervaringen kunnen uitwisselen. Hiernaast zijn ***vrouwen vaker lid dan mannen*** en neemt het ***lidmaatschap van 70-plussers toe***. Zoals gezegd, bereiken ze ook een oudere groep en alle opleidingsniveaus. Opmerkelijk is dat binnen seniorenverenigingen de verzuiling geleidelijk wegtrekt. Terwijl de oudste generaties nog vaak leven volgens de zuil, zullen de senioren van vandaag zich doorheen verschillende zuilen verplaatsen.

2.5.1.4 Impact sociale participatie op eenzaamheid[29]

Het belang van sociale participatie is zowel op maatschappelijk als op individueel vlak niet te onderschatten. Enerzijds draagt participatie bij tot het ***collectieve welzijn*** van ouderen doordat ze bijvoorbeeld deelnemen aan het verenigingsleven en/of vrijwilligerswerk. Sociale participatie kan voor ouderen een betere en snellere toegang

---

[27] WELZIJNSZORG VZW, Zeven jeugdbewegingen tegen armoede. *Internet,* 25 mei 2012. (http://www.armoede.be/projecten/zeven-jeugdbewegingen-tegen-armoede)

[28] VAN CRAEN, M., e.a., Sociaal-Culturele integratie bij allochtonen, Steunpunt Gelijkekansenbeleid, *Internet.* september 2008. (https://doclib.uhasselt.be/)

[29] DE GROOF, S. en ELCHARDUS, M. *Onderzoek naar de effecten van langdurige pensionering.* Deelrapport 2: sociale netwerken, VUB, 55 p.

betekenen tot hun rechten en dienstverlening of een buffer vormen tegen levensgebeurtenissen zoals verlieservaringen.

Anderzijds heeft sociale participatie een positieve impact op het ***individueel welzijn***. Zo ontwikkelen de leden van verenigingen meer sociale en communicatieve vaardigheden en minder asociaal gedrag. Ze voelen zich meer betrokken tot de buurt, de gemeente en de samenleving, waardoor eenzaamheidsgevoelens minder snel voorkomen. Bovendien heeft deelname aan een vereniging persoonlijke voordelen te weten een betere psychische, fysieke gezondheid en een zich meer welbevinden. Uit onderzoek[30] blijkt er een positieve samenhang te bestaan tussen gezondheid en actieve deelname aan een vereniging.

2.5.2 Vrijwilligerswerk bij ouderen

Wettelijk kan vrijwilligerswerk gedefinieerd worden *als 'elke activiteit die onbezoldigd en onverplicht wordt verricht, ten behoeve van één of meer personen, andere dan degene die de activiteit verricht, van een groep of organisatie of van de samenleving als geheel; die ingericht wordt door een organisatie anders dan het familie- of privéverband van degene die de activiteit verricht; en die niet door dezelfde persoon en voor dezelfde organisatie wordt verricht in het kader van een arbeidsovereenkomst, een dienstencontract of een statutaire aanstelling.*[31]

Wanneer we naar de definitie kijken, moet er een onderscheid gemaakt worden tussen mantelzorg en vrijwilligerswerk. Mantelzorg wordt georganiseerd in familie – of privéverband. Voorbeelden hiervan zijn een zieke partner verzorgen, kleinkinderen naar school brengen en boodschappen doen voor een dementerende buurman. Vrijwilligerswerk is bovendien niet vrijblijvend. Er veronderstelt een zeker engagement ten diensten van de samenleving. Bij vele organisaties dient de vrijwilliger dan ook een engagementsverklaring te ondertekenen.

In de sociale sector zijn er twee perspectieven aangaande het werken met vrijwilligers. Enerzijds heb je het *bronperspectief* en anderzijds het *misery-perspectief* (Penninckx, 1996). Voorstanders van het bronperspectief zijn van oordeel dat vrijwilligers worden ingezet omdat ze over kostbare talenten beschikken. Door hun levenservaring, kennis en competenties verhogen ze de slaagkans van het project. Het gevoel van nog een meerwaarde te kunnen betekenen in de maatschappij, is voor hen de grootste motivatie om vrijwilligerswerk te doen. Omdat de vrijwilligers geen deel uitmaken van het sociaal netwerk, kan een nieuw en creatief perspectief bieden. Het misery-perspectief biedt een negatiever beeld dat zegt dat vrijwilligers ingezet worden bij gebrek aan beter. Zo geeft men vaak het voorbeeld dat vrijwilligers professionals moeten bijstaan omwille van tijdsgebrek. [32]

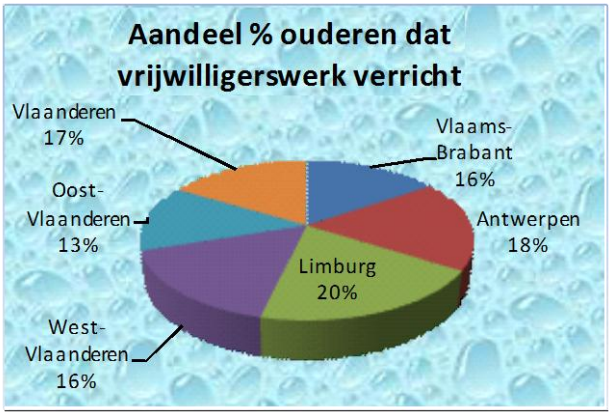
---

[30] IBID. p. 23.

[31] VLAAMS STEUNPUNT VRIJWILLIGERSWERK VZW, definitie van het vrijwilligerswerk. *Internet.* 4 april 2012. (http://www.vrijwilligersweb.be/wetgeving.htm#def)

[32] CUYVERS, G., GEUDENS, L en WUESTENBERGS, V., *Kwetsbare ouderen in Vlaams-Brabant. Onderzoek naar de situatie en de bereikbaarheid van kwetsbare ouderen in het Hageland en het Pajottenland,* Katholieke Hogeschool Kempen, 2008. P.143 -144.

2.5.2.1 Vrijwilligerswerk in Vlaanderen



In het ouderenbehoefteonderzoek werd vrijwilligerswerk bij 60-plussers bevraagd. We zien dat op Vlaams niveau ***16,1% van de ouderen*** aan vrijwilligerswerk doet.

Dit lijkt me een positief cijfer, zeker wanneer men rekening houdt met het rekruteringspotentieel. Uit de bevraging blijkt dat meer dan ***16% van de ouderen verwacht*** om in de komende jaren vrijwilligerswerk te verrichten. Dit resultaat dient, naar mijn inziens, wel genuanceerd te worden. Er is een groot verschil met het aankruisen en het effectief doen.

Het ***soort vrijwilligerswerk*** waarvoor ouderen zich willen inzetten varieert. In Vlaanderen zien we dat gezelschap op de eerste plaats komt. 43% van de oudere vrijwilligers bezoekt regelmatig eens het rusthuis of een zieke. Na gezelligheid zijn administratieve hulp en maatschappelijke hulp, met onder andere vrijwilligerswerk in eenzaamheidsprojecten, de meest voorkomende vormen van vrijwilligerswerk.

De belangrijkste ***voorwaarden voor ouderen om meer vrijwilligerswerk op te nemen***, is een vrijwilligersverzekering (29%). Senioren geven aan ook meer vrijwilligerswerk te willen doen wanneer ze dat niet voortdurend moeten aangeven aan de Rijksdienst voor pensioenen (22,5%) en dat ze voor hun activiteit een onkostenvergoeding (21,6%) krijgen. Opmerkelijk is ook dat een financiële vergoeding (lees: 'loon') de kleinste motivator is om vrijwilligerswerk te verrichten.

De ***leeftijd*** wanneer ouderen het vaakst aan vrijwilligerswerk doen is opmerkelijk. Men zou denken dat pensionering een uitgelezen moment is om aan vrijwilligerswerk te doen, maar uit de resultaten van het ouderenbehoefteonderzoek[33] blijkt dat medioren (=jonge senioren) het vaak lastig hebben om zich te identificeren met een ouderenvereniging. Naast hun gevoel van nog 'jong' te zijn, hebben ze het druk met familiale verplichtingen zoals zorg voor de ouders, kleinkinderen en huishoudelijke zaken.

Deze theoretische achtergrond biedt antwoorden dat voor de praktijk zeer nuttig is. In deel twee geef ik aan de hand van praktische bevindingen weer hoe dat men best met een vrijwilliger omgaat. Hoe vrijwilligers werven, selecteren, matchen en belonen zijn onderwerpen die eveneens aanbod zullen komen.

2.5.2.2 Vrijwilliger-ouderenconsulent[34]

Een oudere die zich inzet voor andere ouderen in de gemeente, kon bij de provincie Vlaams-Brabant de titel 'vrijwilliger-ouderenconsulent' behalen. Vrijwilliger-ouderenconsulenten zijn vrijwilligers, opgeleid door de provincie, die in de gemeente aanspreekbaar zijn door zowel het lokaal bestuur, de ouderenadviesraad als de

[33] VERTE, D., op.cit. p.20.

[34] BALCAEN, A. en KUSTERS J., *Attitude vrijwilliger-ouderenconsulent*, Provincie Vlaams-Brabant, 28 maart 2012.

senioren zelf. Ze kunnen ingeschakeld worden voor advies en ondersteuning bij ouderenaangelegenheden. Hiernaast ondersteunen en optimaliseren ze de werking van de lokale en regionale seniorenraad.

In de 8-daagse vorming tot vrijwilliger-ouderenconsulent leren de deelnemers onder andere de werking van het lokaal bestuur, de rechtenverkenner, de sociale kaart, vergadertechnieken, het woonzorgdecreet, zorgvoorzieningen, de vrijwilligerswetgeving en de methodiek rond de waarderende bevraging kennen. Door de grote aanspreekbaarheid is de vrijwilliger-ouderenconsulent goed geplaatst om signalen in de buurt rond eenzaamheid op te vangen. In totaal zijn er in 31 gemeenten in Vlaams-Brabant 48 vrijwilliger-ouderenconsulenten actief. Na dit jaar wordt de cursus niet meer aangeboden.

2.5.2.3 De impact van vrijwilligerswerk op eenzaamheid

Er zijn twee belangrijke redenen waarom we aan vrijwilligerswerk doen: een gunst bieden aan de samenleving en een zekere zelfvoldoening. Vrijwilligerswerk helpt bij de zelfontplooiing. Abraham Maslow[35] heeft dit reeds in 1943 uitvoerig onderzocht. We gaan hier niet verder op in.

Zoals gesteld kunnen vrijwilligers ingezet worden om eenzamen in een dreigend of situationeel isolement (zie volgend hoofdstuk) terug te laten participeren in de samenleving. Situationeel geisoleerden zijn mensen, al dan niet met een klein netwerk, die door een bepaalde ingrijpende gebeurtenis (bv. verlies van een partner), dreigen te vereenzamen. Vaak schieten beroepskrachten handen te kort, waardoor een geschikte vrijwilliger hulp kan bieden (cf. misery-perpectief). Ouderen begeleiden naar activiteiten van het lokaal dienstencentrum, huisbezoeken houden en telefoneren naar kwetsbaren zijn een aantal methodieken waarin vrijwilligers kunnen ingezet worden. Deze voorbeelden zal ik verder zowel theoretisch als praktisch onder de loep nemen.

2.6 Trend en evolutie: van structureel naar episodisch vrijwilligerswerk [36]

Ik kan het niet genoeg herhalen: het aantal ouderen in onze samenleving neemt enorm toe. Door de stijgende ouderenpopulatie duiken er heel wat generationele verschillen op tussen oude en jonge senioren. Dit ziet men ook op vlak van vrijwilligerswerk.

De oudste generatie kende over het algemeen nog een traditioneel levenspatroon waarbij het huwelijk, religie en solidariteit een belangrijke plaats innamen. Jongere generaties kregen steeds meer te maken met processen van individualisering. Dit uit zich onder andere in een toenemend verlangen naar autonomie en de behoefte om zo lang mogelijk onafhankelijk te blijven. Men vreesde aanvankelijk dat deze maatschappelijke evolutie een negatieve invloed zou hebben op de sociale participatie en het vrijwilligerswerk.

Onder andere het onderzoek van *Leen Heylen:* 'Trends in sociale participatie en isolatie van ouderen[37]' en het ouderenbehoefteonderzoek tonen aan dat er geen

---

[35] WIKIPEDIA, Piramide van Maslow, *Internet,* 25 mei 2012. (http://nl.wikipedia.org/wiki/Piramide_van_Maslow)

[36] VAN BRAECKEL, L., Vrijwilligerswerk: van structureel naar episodisch – vrije tijd met toekomst, *Weliswaar.* Februari –maart 2011, nr. 98, p. 18 -19.

afname is van sociale participatie en vrijwilligerswerk in vergelijking met vroeger. "***Er wordt niet minder aan vrijwilligerswerk gedaan, maar wel ànders."***

In plaats van de langdurige engagementen aan te gaan in één organisatie, zullen vrijwilligers zich vaker inzetten in meerdere organisaties voor een kortere periode. Dit noemt men episodisch vrijwilligerswerk (⇔ structureel vrijwilligerswerk). Tijdgebonden oorzaken zoals meer tweeverdieners, onzekere arbeidsloopbanen, complexere gezinssituaties en vooral tijdsdruk maken het niet eenvoudig om lange engagementen te blijven aangaan. Men noemt ze tegenwoordig 'de millenium volunteers'[38], het zijn korststondige, zelfverwerkelijkende vrijwilligers waarbij de inzet geen langdurige engagement vereist.

Organisaties moeten zich hiervan bewust zijn. Om flexibele en kortstondige vrijwilligers te werven, moet het doel en de taak zo concreet mogelijk weergegeven worden. Een cursus 'wervend schrijven' kan hierbij helpen. Bovendien zullen vrijwilligers sneller toehappen wanneer ze zich onmiddellijk kunnen inzetten.

Terwijl organisaties steeds meer inspelen op het episodisch vrijwilligerswerk, zal er ook nood blijven aan de klassieke vrijwilliger om de continuïteit van de organisatie of project te garanderen. Momenteel zijn de oude generatie ouderen nog gekluisterd aan hun organisatie, maar wat wanneer ze verdwijnen? Zullen in (senioren)verenigingen nog klassieke vrijwilligers gevonden worden die de boel laten draaien en het vrijwilligerswerk willen organiseren? Het zal alleszins een kunst zijn om vrijwilligers van kortstondige vrijwilligersactiviteiten voor een langere tijd te engageren. Dit kan onder andere door vrijwilligers positieve ervaringen aan te bieden, te erkennen (bv. met een traktatie), verantwoordelijkheden te geven en kansen aan te bieden tot zelfontplooiing.

2.7 Besluit

Het beleid wil de inspraakmogelijkheid van de ouderen vergroten en ouderen meer laten participeren in de samenleving. Ouderen blijven zo lang mogelijk in hun eigen omgeving, waardoor 'active ageing' steeds belangrijker wordt. Het stigma dat ouderen niet productief zijn klopt niet. Integendeel. Ze nemen (en willen) over het algemeen gezien sterk deel aan (senioren)verenigingen en vrijwilligerswerk. Zowel deelname aan het verenigingsleven en vrijwilligerswerk als sociale contacten impliceert een betere gezondheid, minder kans op eenzaamheid, met andere woorden meer welzijn. Wanneer we de actieve ouderen wensen te rekruteren om de eenzaamheid bij leeftijdsgenoten te detecteren, te analyseren en daar iets mee te doen, dan hebben we gezien dat op de langere termijn het niet evident zal zijn om vrijwilligers in te schakelen. We leven allemaal langer, de kans zit erin dat we ook langer zullen moeten werken. We merken dat in een liberaliserende en individualiserende samenleving meer en meer zelfzorg ontstaat. De vraag zal zijn of er dan nog op tijd kandidaten kunnen gevonden worden om via langere engagementen het voor die eenzamen op te nemen.

---

[37] HEYLEN, L. en MORTELMANS, D., *Trends in sociale participatie en isolatie van ouderen*. In: Cantillon B., Van de bosch, K;, Lefebure, S. (red.), *Ouderen in Vlaanderen van 1975 tot 2005: een terugblik in de toekomst*. Leuven, Acco, 109-139

[38] VAN POPPEL, M., Hedendaags vrijwilligersbeleid en de millenium vollunteers, *Internet,* 25 mei 2012. (http://isb.colo.ba.be/doc/Artik/Vts/217/plenum2%20tijskens.pdf)

3 Eenzaamheid en sociaal isolement bij ouderen

3.1 Inleiding

Onderzoekers proberen voortdurend verklaringen te zoeken voor de complexiteit van de problemen in onze samenleving. 'Samen-leven' veronderstelt dat we hoogte hebben van elkaar, dat er communicatie is. Er moet een zender zijn en een ontvanger. Maar wat als er één van de twee niet of minder functioneert? Is er überhaupt een probleem? Men wil maatschappelijke problemen kunnen vatten, structureren en categoriseren. Dat is bij eenzaamheid niet anders. Wat is eenzaamheid? Wat is een sociaal isolement? Wie zijn de kwetsbare ouderen? Er bestaan talloze beschrijvingen en studies over, maar eenzaamheidsgevoelens kunnen we pas echt vatten wanneer we het zélf ervaren. Dit is bij iedere persoon anders. Zo zijn er ouderen die zich al eenzaam voelen wanneer de deur op een kier staat, maar het omgekeerde bestaat ook waarbij ouderen die na het barricaderen van de deur amper eenzaamheidsgevoelens ervaren. Alles hangt af hoe snel men de deur terug kan openen na een mindere periode. Wanneer de oudere met zijn negatieve gevoelens blijft zitten, kan dit lijden tot de nodige fysieke, psychische en gezondheidsproblemen. Dramatische situaties zijn dan niet veraf. De vraag is of we de persoonlijke keuzes moeten respecteren wanneer iemand zijn eigen menselijke waardigheid wil schenden? We pogen een en ander op een rijtje te zetten in dit derde hoofdstuk.

3.2 Het begrip eenzaamheid en sociaal isolement[39]

De begrippen eenzaamheid en sociaal isolement worden in het dagelijks taalgebruik wel eens door elkaar gehaald. Sociaal isolement staat tegenover sociale participatie, en verwijst naar een beperkt aantal contacten of het *objectief* geïsoleerd zijn. Terwijl eenzaamheid officieel beschreven wordt als '*het subjectief ervaren van een onplezierig of ontoelaatbaar gemis aan (kwaliteit van) bepaalde relaties'* (de Jong Gierveld, 1984).

Hortulanus (2003) onderscheidde vier soorten van sociale kwetsbaarheid op basis van de kruising tussen kwantiteit en kwaliteit van het sociaal netwerk. Men ziet in onderstaande tabel dat het hebben van weinig sociale contacten niet noodzakelijk eenzaamheidsgevoelens teweeg brengt. Bepaalde ouderen hebben geen behoefte aan vele sociale frequente contacten en zijn tevreden met wat ze hebben. Men noemt ze contactarmen. Wanneer ouderen met een groot netwerk zich toch eenzaam voelen, spreekt men effectief over eenzaamheid. Het begrip 'sociaal geïsoleerd' gebruiken we voor iemand die zich eenzaam voelt en amper of geen persoonlijke contacten heeft.

Kwaliteit sociaal netwerk ↓	**omvang sociaal netwerk** →	
	Groot netwerk	**Klein netwerk**
Voelt zich niet eenzaam	Sociaal weerbaren	Contactarmen
Voelt zich wel eenzaam	Eenzamen	Sociaal geïsoleerden

[39] IPSOS, KULeuven (LUCAS) en Université de Liège , *Oud word je niet alleen. Een enquête over eenzaamheid en sociaal isolement bij ouderen in België,* Koning Boudewijnstichting, maart 2012. (gepubliceerde publicatie)

3.3 Eenzaamheid bij ouderen[40]

3.3.1 Kenmerken

Wanneer we deze definitie ontleden, bevat deze vier kenmerken. Enerzijds is eenzaamheid een ***subjectieve ervaring***. Eenzaamheid is een gevoel dat voor iedereen anders is. Een bepaalde persoon kan zich in een exact dezelfde situatie meer eenzaam voelen dan een ander persoon. Men kan dus van buitenaf niet zien wie eenzaam is en wie niet. Dit is één van de redenen dat het moeilijk maakt om deze mensen te detecteren en te bereiken. Ten tweede is eenzaamheid ***onplezierig*****.** Het slaat niet op het vrijwillig verbreken van sociaal contact voor bijvoorbeeld bezinning of privacy, maar op een soms wrang gevoel opgebouwd vanuit negatieve ervaringen. Ten derde gaat eenzaamheid niet alleen over ***een gebrek van kwantiteit,*** *maar ook over* **een *gebrek van kwaliteit van aan sociale contacten***. Bepaalde onderzoeken tonen aan dat de goede kwaliteit van de sociale relaties belangrijker is om het gevoel van eenzaamheid te reduceren. Zo is in het licht van eenzaamheid één iemand waartegen je alles kan vertellen belangrijker dan vele kennissen waarbij men zich niet verbonden voelt. Maar één goede vriend of vriendin is ook niet alles. Het hebben van een breed netwerk met vele verschillende soorten relaties (familieleden, vrienden, ouderenvereniging, kinderen, partner en buren) verlaagt het risico op gevoelens van eenzaamheid. Tot slot hangen eenzaamheidsgevoelens ook af van de ***verwachtingen die ouderen hebben ten opzichte van de sociale contacten dat de oudere heeft.***

3.3.2 Soorten

Van Tilburg (2007) onderscheidde twee vormen van eenzaamheid: sociale en emotionele eenzaamheid. We spreken van sociale eenzaamheid wanneer je minder contacten met anderen hebt dan je wenst. Deze vorm van eenzaamheid is vaker sneller op te lossen door bijvoorbeeld de eenzame persoon naar (groeps)activiteiten toe te leiden. Bij emotionele eenzaamheid ligt het moeilijker. Mensen in een emotionele eenzaamheid hebben vaak mensen om zich heen, maar voelen zich eenzaam door het ontbreken van een hechte, emotionele band met anderen.

3.3.3 Oorzaken

De overheid wil ouderen zo lang mogelijk in hun eigen omgeving laten leven. Enerzijds omdat het kostenbesparend is en anderzijds wensen de ouderen dat zelf. De meeste ouderen verkiezen zo lang mogelijk onafhankelijk te zijn van anderen. Dit heeft tot gevolg dat ze langer op zichzelf zijn aangewezen, wat op zich positief is. De meeste ouderen redden zich met eventuele hulp van mantelzorgers of thuiszorgdiensten. Maar sommige thuiswonende ouderen vragen of willen geen externe hulp, wat tot een bedreigde zelfredzaamheid en/of sociaal isolement kan lijden.

Vaak is een ***opeenstapeling van verlieservaringen*** de oorzaak van een sociaal isolement. Voorbeelden zijn hiervan een verlies van dierbare vrienden, maatschappelijke status, lichamelijk en geestelijk vermogen, inkomen en/of verlies van de partner. Zulke omstandigheden ondergraven het zelfvertrouwen en probleemoplossend vermogen van senioren. Hiernaast kunnen gevoelens van *onveiligheid*, een lage *sociaaleconomische status*, kinderloosheid of *alleenstaand/gescheiden* zijn, het sentiment van eenzaamheid nog versterken.

---

[40] Ibid. p. 27.

Wanneer ouderen dergelijke levensgebeurtenissen meemaken, kan het dagelijks bestaan zo ontregeld worden dat ze het leven niet meer de baas kunnen. Ze krijgen de neiging om bij de pakken te blijven zitten en zich terug te trekken. Hoe langer de terugtrekking duurt, hoe moeilijker het voor de ouderen is om de knop terug om te draaien. Wanneer er niemand de persoon uit het isolement kan trekken, kan het gevoel van onvermogen en machteloosheid ontstaan. Vanuit dat gevoel, kan de oudere in een negatieve ontwikkeling belanden.

Uit onderzoek[41] blijkt dat er geen doorslaggevende factor vast te stellen is die het ontstaan van sociaal isolement kan voorspellen of verklaren. De oorzaken zijn op te delen in drie niveaus. Er zijn intra-individuele, inter-individuele en maatschappelijke oorzaken die maken dat een bepaalde persoon een grotere kans heeft op eenzaamheidsgevoelens dan een ander.

- **Intra-individuele oorzaken** slaan op het individu. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat eenzaamheid sterk toeneemt vanaf 75 jaar en meer voorkomt bij vrouwen dan bij mannen. Naast ***leeftijd*** en ***geslacht*** is ook ***inkomen*** en ***opleidingsniveau*** een doorslaggevende factor. Zo bleek uit de studie van de Koning Boudewijnstichting dat Belgische ouderen met een inkomen van minder dan duizend euro per maand (14%) het minste contact hebben met hun broers, zussen, kinderen en kleinkinderen.

- Naast intra-individuele oorzaken onderscheidt men ook **inter-individuele oorzaken**. Deze oorzaken liggen in het contact met andere mensen. De studie toont logischerwijs aan dat de ***burgerlijke staat*** een belangrijke rol spelen bij een sociaal isolement. Alleenwonende senioren zijn vaker sociaal geïsoleerd en voelen zich sneller eenzaam dan koppels. Daarnaast kan het gevoel van eenzaamheid stijgen door binnen het sociaal netwerk in ***contact*** te komen ***met andere eenzame ouderen***. Tot slot merken we ook op dat de ***samenstelling van de buurt*** een belangrijke factor is. In buurten met een sterke vermenging van etniciteiten neemt de kans op eenzaamheid toe bij de autochtone bevolking.

- Tot slot hangt het sociaal isolement ook af van **maatschappelijke factoren**. Zo ervaart men in bepaalde samenlevingen meer eenzaamheid dan in andere. Veel hangt af van de ***culturele en maatschappelijke normen*** die mensen van hun sociale contacten verwachten. Aangezien we in West-Europa meer individualistisch zijn, verwachten we minder van onze familie, vrienden of buren waardoor de eenzaamheidsgevoelens minder groot zijn dan in Afrika en Azië, waar de verwachtingsgevoelens ten aanzien van het sociaal netwerk hoger liggen. Verder is er ook een correlatie op te merken tussen ***welvaart*** en eenzaamheid. Hoe zwakker de welvaart (economie, sociaal beleid, pensioen, opleiding- en inkomensniveau), hoe groter de risico op eenzaamheid of sociaal isolement.

3.3.3.1 Gevolgen

De gevolgen van eenzaamheid en sociaal isolement zijn niet te onderschatten. Het is een vicieuze cirkel dat op alle domeinen van het leven invloed heeft. Het is een welzijnsprobleem zowel voor de omgeving als voor de persoon zelf. Er zijn zowel persoonlijke, sociale als omgevingsgevolgen aan eenzaamheid verbonden. Naargelang mensen steeds verder wegzakken, hoe kleiner de kans op verbetering.

[41] Ibid. p. 27.

Persoonlijke gevolgen

De Koning Boudewijnstichting onderzocht in 2008 via een enquête bij 1500 65-plussers de eenzaamheid en het sociaal isolement. Hieruit bleek dat dit toch wel een aantal persoonlijke gevolgen te weeg kan brengen voor de ouderen.

Eenzaamheid brengt heel wat ***stress*** en ***angstgevoelens*** met zich mee, waardoor de kans op een depressie toeneemt. De kans bestaat immers dat het zelfvertrouwen wordt aangetast. Hierdoor verhoogt de kans dat er zich na aanhoudende angst een minderwaardigheidscomplex nestelt. Men heeft faalangst om nieuwe contacten te leggen. De angst voor afgewezen te worden is niet te overzien. Een verslavingsproblematiek ligt vaak op de loer. Geleidelijk aan vergroot de kans op zelfmoordneigingen.

Hiernaast toont het rapport van de Koning Boudewijnstichting[42] aan dat er een negatieve correlatie bestaat tussen de ***gezondheidssituatie*** van ouderen en de gevoelens van eenzaamheid. Hoe intenser en langduriger de eenzaamheid, hoe groter de kans op gezondheidsproblemen. Onderzoekers stellen vast dat sociaal isolement en eenzaamheid even grote gezondheidsgevolgen met zich meebrengen dan het roken van sigaretten. De kans op zowel psychische (bv. depressies, laag zelfbeeld, apathie, etc.) als lichamelijke klachten (hoge bloeddruk, hartziekten, hoofdpijn, slapeloosheid, etc.) stijgen. Eenzaamheid en ziekte lijken elkaar te versterken. Doordat eenzame ouderen minder bewegen, minder gezond eten, minder naar de dokter gaan en hun medicatie sneller vergeten, doen ze op langere termijn vaker beroep op gezondheidszorg. Door hun aandoening wordt het onderhouden en hebben van contacten moeilijker, waardoor ouderen wel eens in het 'verlaten straatje' terecht komen.

Sociale gevolgen

De wijze waarop langdurige eenzamen zich gedragen tegenover anderen verschilt zeer sterk van mensen zonder eenzaamheidsgevoelens. Men heeft het ongetwijfeld meegemaakt op 'plekken van het kleine ontmoeten' (bv. bus, tram, trein, straat) dat personen op een merkwaardige manier contact zoeken. Ofwel onthullen ze tijdens een eerste ontmoeting bijna heel hun leven, waardoor verder contact afschrikt, ofwel zijn ze gesloten wat mensen vreemd vinden. In sociale ontmoetingen gaan eenzame personen vaak onbewust meer op zichzelf wenden dan op anderen. De overkant voelt dit ook en is geneigd om het contact af te blokken, wat voor de eenzame ***niet makkelijk*** maakt om ***tot nieuwe relaties*** te ***komen***.

Mensen die relaties verliezen door conflicten of afwijzing, kunnen moeite ervaren met het aangaan van nieuwe relaties. Ook het ***functioneren binnen bestaande relaties is moeilijk***. Wanneer mensen na een verlieservaring op onvoldoende begrip kunnen rekenen bestaat de kans dat ze meer en meer op zichzelf terugvallen.

Maatschappelijke gevolgen

Doordat veel sociaal geïsoleerden zich terugtrekken uit de samenleving daalt de morele integratie en participatie, wat kan leiden tot ***culturele uitsluiting***. Mensen worden hierbij afgesneden van waarden en normen in de samenleving. Veel van deze mensen ogen anders, waardoor ze anderen bewust of onbewust afstoten. Sociaal geïsoleerden komen als onverzorgd, verwaarloosd en verward over. Indien daar nog

[42] Ibid. p.27.

een rook en/of drankverslaving bijkomt, dan ontstaat snel het beeld dat deze ouderen aan de rand van de samenleving zijn verzeild geraakt.

Een ander effect van eenzaamheid en sociaal isolement is ***institutionele uitsluiting***. Hoe meer mensen geïsoleerd zijn, hoe minder snel ze de weg vinden naar voorzieningen of hun rechten uitputten.

Om dit alles te vermijden is het hebben van sociaal kapitaal noodzakelijk. Met sociaal kapitaal wordt bedoeld de regelmatige ontmoetingen die de oudere, zowel in de verticale lijn (kinderen en kleinkinderen), in de horizontale lijn (broers, zussen, tantes,…) als met niet-verwanten (buren en vrienden) heeft.

U leest het, bij eenzaamheidsgevoelens komen meer gevolgen kijken dan men denkt. Deze mensen hebben het helemaal niet gemakkelijk. Zoals gesteld volgen de negatieve gevolgen van eenzaamheid zich steeds sneller en sneller op. Om deze neerwaartse spiraal te doorbreken is mantelzorg en/of professionele hulp essentieel.

3.3.4 Cijfers

3.3.4.1 Eenzaamheid bij ouderen in Vlaanderen[43]

De babyboomgeneratie gaat stilaan met pensioen. Het aantal ouderen in Vlaanderen zal een groot deel van de bevolking vormen. Sinds 2004 uitten de voorzitters van de lokale ouderenadviesraden hun bezorgdheid over de toenemende vereenzaming in hun steden en gemeenten. De ouderenadviesraden konden de specifieke percentages eenzame ouderen niet aangeven. Het ouderenbehoefteonderzoek, heeft getracht daarin wat te brengen.

Voor het screenen van de eenzaamheidsgevoelens bij Vlaamse 60-plussers, deed Dominique Verté beroep op de 'Manual of the Loneliness Scale'. In 1999 ontwierpen De Jong Gierveld en Van Tilburg deze wetenschappelijk gefundeerde schaal. De schaal bestaat uit 11 vragen waarop de steekproefgerechtigde **Vlaamse zelfstandig thuiswonende 60-plussers** een score moesten toekennen van 1 tot en met 50. Mogelijke vragen waren: 'ik ervaar leegte om me heen', 'ik voel me vaak in de steek gelaten', 'ik ken veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen',… . Score 1 betekende absoluut niet eenzaam en 50 betekende zeer eenzaam. Men deelde de schaal in twee klassen: geen tot matige eenzaamheidsgevoelens (scores 1 tot en met 28) en ernstige eenzaamheidsgevoelens (scores 29 tot en met 50). In het algemeen werden volgende resultaten bevonden:

[43] VERTE, D., DE WITTE, N. en DE DONDER, L., *Schaakmat of aan zet? Monitor voor lokaal ouderenbeleid in Vlaanderen.* Brugge, Vanden Broele, 2007, p. 113-119

	Eenzaamheid sgevoelens bij ouderen	(%)
	Geen tot matig	Ernstig
Vlaams-Brabant	82,2	17,8
Antwerpen	81,5	18,5
Limburg	82,6	17,4
Oost-Vlaanderen	81,5	18,5
West-Vlaanderen	82,3	17,7
Vlaanderen	**82,0**	**18,0**

Uit de tabel kunnen we vaststellen dat eenzaamheidsgevoelens tussen de verschillende provincies amper van elkaar verschillen. We merken op dat een sterke meerderheid (82%) van de Vlaamse thuiswonende 60-plussers geen tot matige eenzaamheidsgevoelens ervaren. De onwetendheid en het vooroordeel dat ouderen 'wegkruipen' klopt niet. Uit het ouderenbehoefteonderzoek stelt men vast dat meer dan 67% van de Vlaamse 60-plussers (bestuurs)lid is van een vereniging, waarvan ruim 31% van een seniorenvereniging. Naast dit positieve moeten we toch erkennen dat gemiddeld 18% van de Vlaamse 60-plussers ernstige eenzaamheidsgevoelens ervaren, wat toch op een tamelijk groot deel van de bevolking slaat. De aanpak van eenzaamheid blijft op alle beleidsniveaus een probleem, wat een uitdaging vormt voor de toekomst.

De resultaten van het ouderenbehoefteonderzoek maken niet hard dat de verblijfplaats invloed heeft op het risico op sociaal isolement. Het eerder geciteerde onderzoek bij meer dan 1500 65-plussers in België, georganiseerd door de Koning Boudewijnstichting[44], zag wel een duidelijk verschil tussen de eenzaamheidsgevoelens in de drie gewesten (Brussel, Vlaanderen en Wallonië). De subjectieve gevoelens van eenzaamheid zijn het grootst in Wallonië, gevolgd door Vlaanderen en Brussel. Maar wanneer we dan naar het objectieve bekijken, blijkt dit een tegenovergesteld resultaat. Inzake sociaal isolement staat Brussel op kop, gevolgd door Wallonië en Vlaanderen.

Intermezzo: plattelandsarmoede in België[45] - Carmen Mathijssen van Cera deed recent onderzoek naar de plattelandsarmoede in België. *"Het is niet omdat we armoede op het platteland minder zien, dat er geen armoede is. Integendeel"* citeert ze. Eenzaamheid is een vorm van armoede. Uit haar onderzoek blijkt dat armoede en sociale uitsluiting op het platteland meer verspreid is en vaker verdoken voorkomt. Dit maakt het moeilijk om in studies zoals het ouderenbehoefteonderzoek armoede, en dus ook eenzaamheid, te meten. Op het platteland merkt ze dat diensten en voorzieningen zoals de slager, mutualiteit, rusthuizen, warme bakker zich verplaatsen naar een stedelijke omgeving en de stopplaatsen van het openbaar vervoer in landelijke gemeenten afnemen. Een gebrek aan dienstverlening, voorzieningen en openbaar vervoer leidt tot (sociale) isolatie. *'Mensen willen wel deelnemen aan het sociale leven, maar kunnen vaak niet, gewoonweg omdat ze er niet geraken'*

[44] IPSOS, KULeuven (LUCAS) en Université de Liège , *Oud word je niet alleen. Een enquête over eenzaamheid en sociaal isolement bij ouderen in België,* Koning Boudewijnstichting, maart 2012. (gepubliceerde publicatie)

[45] MATHIJSSEN, C., Onderzoek naar plattelandsarmoede in België, Armoede op het platteland: onzichtbaar en onderschat, CERA, 7 maart 2012.

3.3.4.2 Eenzaamheid bij ouderen in Vlaams-Brabant[46,47]

Het aantal 60-plussers in Vlaams-Brabant bedraagt momenteel 23% van de bevolking. Dit aandeel zal in 2005 toenemen tot maar liefst 31%. Het betreft een verscheiden samengestelde groep met een grote diversiteit in activiteitsgraad, socio-economische status, etniciteit, zorgafhankelijkheid en leeftijd. Uit het ouderenbehoefteonderzoek dat in 31 van de 65 gemeenten in Vlaams-Brabant werd gehouden bij 13.974 60-plussers, kwamen volgende resultaten rond ervaren problemen van senioren uit de bus:

DE MAESSCHALK, F., 2012	% nooit	% zelden of nooit
gezondheidsproblemen	19,6	44,6
angst voor roof, diefstal of inbraak in de woning	32,1	57,9
angst te worden lastig gevallen op straat	40,0	68,8
problemen met het invullen van formulieren	41,5	62,9
gebrek aan informatie en voorlichting	43,3	69,4
onveiligheid in het verkeer	44,7	70,6
onvoldoende inspraakmogelijkheden	48,5	73,3
onvoldoende gezelligheids- en ontspanningsmogelijkheden in wijk	51,9	74,2
hulpbehoevendheid / afhankelijkheid van derden	56,0	77,3
financiële problemen	60,6	85,3
eenzaamheid / vereenzaming	62,3	80,3
vervoersproblemen	68,4	86,0
gebrek aan zorg	75,5	93,7
huisvestingsproblemen	87,2	94,9

Uit de tabel blijkt dat meer dan 4/5 van de Vlaams-Brabantse ouderen zelden of nooit problemen ervaren rond vereenzaming. Dit is wel frappant, zeker omdat dit toch vaak op de ouderenadviesraden wordt aangekaart. Hetzelfde geldt voor problemen met huisvesting en gebrek aan zorg, waar meer dan 90% zelden of nooit problemen ondervind. Deze resultaten moeten wel wat genuanceerd worden. Het ouderenbehoefteonderzoek bevraagt 60-plussers, waarbij jonge senioren nog vaak werken en nog heel zelfredzaam zijn. De problemen nemen toe naarmate men ouder wordt. De meest aangegeven problemen zijn gezondheid (>50%!) en angst voor criminaliteit.

[46] DE MAESSCHALK, F., *Mondelinge mededeling,* Informeel gesprek, 19 april 2012

[47] STEUNPUNT SOCIALE PLANNING, *Resultaten Ouderenbehoefteonderzoeken in Vlaams-Brabant,* Provincie Vlaams-Brabant, dienst welzijn en gezondheid, 2012. (gepubliceerde verhandeling)

3.4 Sociaal isolement

3.4.1 Vormen van sociaal isolement bij ouderen[48]

De Nederlandse onderzoekers Anja Michielse en Roelof Hortulanus hebben in Rotterdam vier jaar lang gewerkt aan een effectieve aanpak om sociaal geïsoleerde ouderen te bereiken. Men zag dat er in het verleden talloze interventies werden opgezet om sociaal isolement bij ouderen te verminderen of te doorbreken. Uit onderzoek blijkt echter dat de meeste projecten amper effectief zijn en dat een groot deel van de doelgroep niet wordt bereikt. Hiervoor zien Hortulanus en Machielse twee problemen:

Ten eerste *de relatieve onzichtbaarheid van de doelgroep*. Het merendeel van de ouderen in een sociaal isolement hebben weinig zicht op hun eigen situatie, schamen zich voor hun achterstelling of weten niet bij welke instanties ze terecht kunnen voor hulp en ondersteuning. Een ander, kleiner deel toont zorgmijdend gedrag. Ze willen bewust geen hulp of ondersteuning. Deze groep is moeilijk te bereiken. Om met hen in contact te komen is een proactieve (outreachende) werkwijze onontbeerlijk. (zie later)

Ten tweede *de heterogeniteit van de doelgroep.* Binnen de groep 'sociaal geïsoleerde' onderscheiden Machielse en Hortulanus verschillende subgroepen. Aangezien iedere subgroep een passende aanpak en begeleidingsvorm nodig heeft, is het maken van het onderscheid cruciaal. Hiervoor hielden de onderzoekers rekening met twee indicatoren, namelijk het blijvend karakter (de persistentie) van het sociaal isolement en de handelingsoriëntatie van de oudere op vlak van sociale participatie (formele en informele sociale verbanden). Concreet worden vier hoofdcategorieën, met elk twee subcategorieën onderscheden (zie tabel volgende bladzijde).

[48] MICHIELSE, A. en HORTULANUS, R., *Sociaal isolement bij ouderen. Op weg naar een Rotterdamse aanpak,* Amsterdam, Uitgeverij SWP, 2011, p. 13 en p. 55-78.

Hoofdcategorieën Persistentie (blijvend karakter) van het isolement →			
Dreigend isolement	**Situationeel isolement**	**Structureel isolement**	**Structureel isolement verweven met psychiatrische problematiek**
Ouderen die altijd een goed functionerend netwerk hebben gehad, maar door recente omstandigheden of gebeurtenissen in een sociaal isolement dreigen te komen.	Ouderen die in het verleden een klein sociaal netwerk hebben gehad (cf. contactarmen) dat op dat moment voldoende ondersteunend was, maar geïsoleerd zijn geraakt omdat dit netwerk door recente omstandigheden of gebeurtenissen is weggevallen.	Ouderen die altijd op zichzelf zijn geweest en nooit een persoonlijk sociaal netwerk hebben opgebouwd, maar zich zonder dit netwerk redelijk goed kunnen redden. Het sociaal isolement bestaat al lang.	Ouderen met een gebrekkige sociale vaardigheden die nooit een degelijk persoonlijk netwerk hebben opgebouwd. Naast het structureel isolement stapelen de (psychiatrische) problemen zich op.
Subcategorieën			
Gericht op sociale participatie			
Actieven Ouderen die normaalgezien *actief deelnemen*, maar door tijdelijke gebeurtenissen niet meer kunnen en hulp nodig hebben.	Achterblijvers Ouderen die de vertrouwelijkheid van de verdwenen contacten missen en geen mogelijkheden zien om verbroken contacten te herstellen of nieuwe contacten aan te gaan.	Compenseerders Ouderen die voldoende functionele sociale vaardigheden hebben om te participeren in formele verbanden (bv. politiek,…), die daarin veel belang hechten ter compensatie van het gebrek aan persoonlijke sociale contacten. (bv. vrienden, familie, buren, …).	Hoopvollen Ouderen die een sterke behoefte hebben aan sociale contacten, maar deze zelf tot stand brengen mislukt keer op keer.
Niet gericht op sociale participatie			
Geborgenen Ouderen die in het verleden niet echt actief hebben deelgenomen aan het sociale leven, maar wel een zeer diepe, geborgen relatie had met vrienden en familie. Wanneer deze personen wegvallen, zoeken ze opnieuw naar een netwerk dat veiligheid en geborgenheid kan bieden.	Afhankelijken Ouderen die een zeer nauwe band hebben met één ander persoon en geen behoefte hebben voor andere sociale contacten. Wanneer deze persoon wegvalt, storten ze neer, met sociaal isolement tot gevolg. Bv. bij langdurig, intensieve mantelzorg.	Buitenstaanders Ouderen die voldoende functionele sociale vaardigheden hebben om te participeren in formele verbanden, maar zich daarin niet op hun gemak voelen. Ze zijn altijd een vreemde snuiter geweest en zetten zich af van de samenleving.	Overlevers Ouderen die sociale contacten met anderen voortdurend vermijden. Ze zijn op zichzelf gericht voor het oplossen van hun functionele moeilijkheden.
TIJDELIJK KWETSBAAR – LICHTE CATEGORIE ⇨ GOEDE ONDERSTEUNING NODIG ⇨ MANTELZORGERS ⇨ VRIJWILLIGERS		**CONTINU KWETSBAAR – ZWARE CATEGORIE** ⇨ LANGDURIGE EN INTENSIEVE ONDERSTEUNINING NODIG ⇨ BEROEPSKRACHTEN	

Hortulanus, R. en Michielse, A. (2012)

De aanpakmogelijkheden van de categorieën verschillen sterk. Zowel beleidsinstanties als organisaties moeten hiervan bewust zijn. Senioren met een structureel isolement met psychiatrische problematiek veronderstellen een andere interventie dan lichtere categorieën. Bij lichtere vormen zoals dreigend en situationeel isolement, kunnen vrijwilligers, naast een beroepskracht een belangrijke rol spelen. Bij eenzamen in een structureel isolement doet men best beroep op een multidisciplinair team.

Senioren die door een plotse gebeurtenis, zoals het verlies van hun partner, in een sociaal isolement ***dreigen*** te raken, kan men relatief makkelijk helpen door preventieve (groeps)interventies zoals activering en mantelzorg aan te bieden. Door goede ondersteuning van hun netwerk kan een situatie van sociaal isolement voorkomen worden.

Ouderen die in een ***situationeel isolement*** zitten, hebben nooit een groot netwerk gehad waarop ze konden terugvallen. Voor deze senioren is meer nodig om de negatieve situatie om te keren. Vooral het accepteren van professionele hulp en leren omgaan met de situatie is hierbij belangrijk. Projecten om de zelfstandigheid van de ouderen te vergroten om hun leven weer op te nemen kunnen werken. Het is zinloos om van deze mensen te eisen een groter netwerk op te bouwen wanneer het niet in hun aard zit.

Wanneer het accent ligt op het ***structureel isolement***, zijn langdurige, intensieve en professionele trajecten nodig. Met netwerkvorming en activering zal de negatieve spiraal niet doorbroken worden. Wel kan er vooruitgang geboekt worden op andere levensdomeinen zoals hulp bij schulden, verslaving, dagelijkse verzorging, … om verdere afglijding te voorkomen. Vaak is bij schrijnende situaties een professioneel vangnet het hoogst haalbare.

3.4.2 Interventies per type sociaal geïsoleerde[49]

Er bestaat niet één methodiek die elke vorm van sociaal isolement kan bestrijden. Per type zijn er wel een aantal mogelijke onderzochte methodieken dat sociale organisaties kunnen hanteren. Om een beleid te ontwikkelen is het belangrijk om te bekijken welk type sociaal geïsoleerde men wilt bereiken. Toch moeten we er ons van bewust zijn dat iedere persoon een eigen verhaal heeft, en dat deze veralgemening niet voor iedereen opgaat. Ik wil een poging doen om, afhangend van de vorm van sociaal isolement aan te geven hoe men het best in contact kan komen met de oudere, via welke aanpak en of niet eerder een professionele tussenkomst noodzakelijk is.

3.4.2.1 Dreigend isolement

Profiel

Zoals hierboven geschetst betreft dit ouderen die over voldoende sociale vaardigheden beschikken om een breed netwerk te hebben, maar door bepaalde omstandigheden dit netwerk dreigen te verliezen. Meestal gaat dat gepaard met een verhuis (van een villa naar een klein appartement), afnemende mobiliteit, of ingrijpende gebeurtenis in het leven zoals pensionering, intensieve mantelzorg of een verlies van een belangrijk persoon/netwerk.

---

[49] MICHIELSE, A. en HORTULANUS, R., *Sociaal isolement bij ouderen. Op weg naar een Rotterdamse aanpak,* Amsterdam, Uitgeverij SWP, 2011, p. 60-73.

Contact

Professionele beroepskrachten en vrijwilligers moeten rekening houden met deze senioren. De situatie kan snel verslechteren waardoor de oudere sneller vereenzaamt dan men denkt. Mantelverzorgers, thuiszorgdiensten, sociaal werkers, sleutelfiguren, buurtbewoners en huisartsen hebben de cruciale taak om 'dreigende sociaal geïsoleerden' te signaleren aan bijvoorbeeld het OCMW.

Aanpak

Projecten of interventies waarbij men de dreiging van sociaal isolement wil afwenden, zijn vooral van preventieve aard. Voorbeelden hiervan zijn professionele ondersteuning bij het uitvoeren van mantelzorgtaken, hulp bij rouwverwerking, begeleiding naar activiteiten of toeleiding naar groepsaanbod waar lotgenoten ervaringen met elkaar. Ze zijn niet wantrouwig voor hulp en vinden via huisartsen, OCMW's, sleutelfiguren, buurtbewoners en internet makkelijk de weg om met hun situatie om te gaan.

Vrijwilligers kunnen hierbij ingezet worden. Ze hebben de taak om een luisterend oor te bieden, een huisbezoek te houden of ze toe te leiden naar activiteiten. Via deze niet te onderschatten, korte initiatieven vermijdt men dat ouderen een passieve houding gaan aannemen en wegglijden in de eenzaamheid.

3.4.2.2 Situationeel isolement

Profiel

Het sociaal isolement is bij deze ouderen een feit. Het gaat bijvoorbeeld over ouderen die zich teruggetrokken hebben in een kleine wereld met hun partner en kinderen. Intimiteit en diepgaande relaties zijn voor deze ouderen belangrijk. Aan netwerkvorming doen ze liever niet mee. Maar wanneer de oudere binnen deze kleine wereld alleen achterblijft, heeft die niemand waarop hij/zij kan terugvallen. Bovendien heeft de oudere niet de nodige sociale vaardigheden ontwikkelt om relaties te kunnen opbouwen. Dit brengt de nodige kwetsbaarheid en eenzaamheid met zich mee. De eenzaamheidsgevoelens kunnen zo sterk aanwezig zijn dat lichamelijke en psychische klachten niet veraf zijn. Hulp en ondersteuning is noodzakelijk.

Contact

Deze ouderen komen zelden met hun probleem bij de hulpverlening terecht. Enkel wanneer de situatie te schrijnend is, kunnen ze wel eens professionele hulp inroepen van het OCMW (bv. bij schulden, dreigende huisuitzetting, vragen met administratie,…), van huisartsen (toenemende gezondheidsproblemen, ...) of thuiszorgdiensten (bv. niet meer kunnen koken, niet meer naar de WC kunnen, …).

Aanpak

Aangezien het vaak om sociaal zwakkere ouderen gaat, moet de aandacht gaan naar het vergroten van de zelfredzaamheid en het aanbieden van emotionele steun. Door hun gebrekkige sociale vaardigheden heeft het vergroten van het sociaal netwerk, bijvoorbeeld door groepsaanbod, absoluut geen nut. Ze zijn niet gewend om persoonlijke en vertrouwelijke info met anderen te delen en ontkennen vaak dat ze zich eenzaam voelen. Vooral individuele interventies gericht op praktische problemen blijken te werken bij situationeel geïsoleerden. *Bijvoorbeeld een maatschappelijk werker die met de oudere een passende huisvesting zoekt of een kinesist die toont*

hoe de oudere best met een looprek stapt. Wanneer deze oudere te veel over zijn/haar persoonlijke problemen moet vertellen, haakt men vaak af. Via kleine vertrouwelijke contacten bij het dagelijks functioneren, kan eenzaamheid stap voor stap worden vermeden. Hun vertrouwen winnen kost heel wat tijd. Maar eens dat men het vertrouwen gewonnen heeft, bloeit de eenzame helemaal open. Het inzetten van een sociaal sterke vrijwilliger is in deze situatie een goede oplossing. Zowel ***bezoek als telefoonprojecten*** (zie later) zijn voor deze categorie geïsoleerde ouderen een goed instrument om geleidelijk met anderen in contact te komen.

3.4.2.3 Structureel isolement

Profiel

Deze ouderen voelen zich meestal al heel hun leven een buitenbeentje. Ze hebben vaak nooit echte vrienden of familie gehad. In de loop van het leven is het contact verbroken of verwaterd. Deze ouderen zijn zeer zelfredzaam. Ze leven al jaren met de ingesteldheid: 'niemand is te vertrouwen, het is in het leven ieder voor zich'. Deze ouderen leggen gemakkelijk oppervlakkige en formele contacten, maar intieme en diepgaande sociale relaties met anderen is niet aan hen besteed. Doordat ze trots zijn op hun zelfstandigheid, onafhankelijkheid en overlevingsinstinct, pakken ze de problemen liever zelf aan dan hulp te zoeken. Wanneer deze ouderen op een bepaald moment de pedalen van het leven verliezen, kunnen ze in een negatieve spiraal terechtkomen. Mogelijke oorzaken zijn afnemende gezondheid of schulden. Omdat ze te trots zijn om hulp te vragen, gaan de ouderen blijven proberen een oplossing te zoeken of hopen ze dat de problemen zich vanzelf oplossen.

Contact

Vaak komt deze categorie ouderen pas in beeld wanneer een buur, een zorgnetwerk, een deurwaarder of familielid de verregaande problemen opmerkt. Dan nog kan de oudere de problemen alsnog ontkennen. Het is allesbehalve eenvoudig om deze mensen te doen inzien dat ze hulp nodig hebben.

Aanpak

Ouderen met een structureel isolement hebben liever dat hulpverleners zo weinig mogelijk grip krijgen op hun situatie. Deze categorie ouderen ontkennen dat er een probleem is en willen absoluut geen vreemde in hun huis. Wanneer hulpverleners zich te hard moeien, botsen ze op een muur. Daarom is het voor professionals een kunst om via oppervlakkige, praktische dagdagelijkse gesprekken vertrouwen te winnen. De sociaal werker samen op bezoek met een oude vriend of kennis kan een mogelijke ingangspoort zijn. Indien er geen ingang is, is monitoren de enige mogelijkheid. Door een regelmatig bezoekje of telefoontje blijft de hulpverlener op de hoogte van de problematiek. Dit is het enige wat de hulpverlener kan doen. Wanneer de oudere niet wil reageren of een bezoekje weigert, is het best dat er een signaliseringsnetwerk wordt opgestart. Bij een signaliseringsnetwerk wordt de structureel geïsoleerde in de gaten gehouden door een aantal partijen zoals de thuiszorgdiensten, de huisarts en de buurman. Wanneer deze negatieve signalen opmerken, zal er ingegrepen worden. Contact hebben met oudere in een structureel isolement is enorm intensief en tijdrovend. De inzet van vrijwilligers is bij structureel geïsoleerden zo goed als onmogelijk.

3.4.2.4 Structureel isolement met psychiatrische problematiek

Profiel

Dit zijn de schrijnendste situaties. Het zijn vaak mensen die opgegroeid zijn in een familie en vriendenkring waarbij men naast elkaar leefden in plaats van met elkaar. Doordat ze amper hun sociale competenties hebben leren gebruiken, is het nooit echt gelukt om een duurzame relatie tot stand te brengen. Veel van deze ouderen hadden in het verleden kinderen, maar slaagden er niet in om met hen tot hechte relaties te komen. Naarmate hun partner, ouders, broers en zussen overleden reduceerde het sociaal netwerk verder. In gezelschap voelen ze zich stroef, onbelangrijk en hebben ze een laag zelfbeeld. Om zich niet met hun sociale tekorten te confronteren, sluiten ze zich thuis op en houden zich bezig met banale zaken (bv. postzegels verzamelen). Ze hebben niemand en kwijnen weg van verdriet. De psychische en lichamelijke klachten zijn niet te overzien. Uit angst voor nieuwe teleurstellingen hebben ze geen vertrouwen in de hulpverlening en proberen ze zichzelf te behelpen.

Contact

Ouderen in een structureel isolement wensen geen hulp en weten ook niet waar ze met hun problemen terecht kunnen. Af en toe gaan ze eens naar de huisarts. Ze willen graag hun probleem aankaarten, maar de drempel om hierover te vertellen is enorm groot. Ze schamen zich, zijn onzeker en hebben angst. Ze weten niet wat ze van de hulpverlening kunnen verwachten en zijn bang van om hun 'verhaal' te moeten doen. Voor professionals is het enorm moeilijk om deze mensen te bereiken, laat staan ze op een juiste manier te benaderen.

Aanpak

Bij ouderen in een structureel isolement met psychiatrische problematiek zijn afgestemde, multidisciplinaire professionals cruciaal. Interventies zoals oplossen van praktische problemen (bv. thuiszorg), aanbieden van psychosociale steun (bv. psycholoog), bieden van begeleiding bij dagelijks functioneren (bv. maatschappelijk werker), thuisverpleegkundige, … zijn noodzakelijk. Dit vergt een goede samenwerking. Het doel bestaat erin om de mensen terug structuur en invulling te geven in hun dagelijks leven en eventueel door te verwijzen naar gespecialiseerde hulpverlening (GGZ). Dit is verre van eenvoudig. Een bekwame vrijwilliger kan altijd ingezet worden ter ondersteuning van de professional.

In het kader van dit eindwerk wil ik me beperken tot wat een samenleving via vrijwilligers kan opnemen. We stootten hier op de grens van de vrijwillige hulpverlening. Over die grens begint vooral de professionele hulpverlening.

3.5 Outreachende hulpverlening en bemoeizorg[50]

Oudere zorgmijders vallen niet vaak op. Ze leven in een **situationeel of structureel isolement** en bezorgen hun buren en medemensen weinig overlast. Ze leven zeer teruggetrokken en sleuren zich doorheen eenzame dagen. Voor hulpverleners is het zeer moeilijk om deze mensen op te sporen, laat staan binnen te treden in hun persoonlijke, sociaal isolement. Zelfs wanneer de negatieve situatie zichtbaar is, vergt het voor de zorgverlener veel tijd, geduld en inspanning om in te grijpen. Het is belangrijk de situatie goed in te schatten. Mogelijke vormen om met die groep

[50] VLAAMS WELZIJNSVERBOND, Voorwaardelijke hulpverlening, *Internet,* 2 mei 2012. (http://www.vlaamswelzijnsverbond.be/?action=onderdeel&onderdeel=622)

onvrijwillige ouderen om te gaan, zijn **outreachende hulpverlening** en **bemoeizorg**. Terwijl outreachende hulpverlening meer gericht is naar ouderen in situationeel isolement, wendt bemoeizorg zich tot de meer structureel geïsoleerden met al dan niet een psychiatrische problematiek.

Deze ouderen worden veelal gedetecteerd bij medische en sociale urgentie. Noodgedwongen zal de nazorg zich toespitsen op de ontwikkeling, of doorstart van een netwerk rond de oudere. Is er nog een betrokken familielid, buurman? Kan de huisarts, kinesist, een thuisverpleging, familiaal helpster ingeschakeld worden?. Gelukkig gaat het hier over een kleine groep van ouderen. De meesten willen wel contact. De vraag is wie en hoe dit vorm moet krijgen? We naderen hiermee de grens tussen vrijwillige en niet-vrijwillige hulpverlening. Het gaat om ethiek. In het derde deel gaan we deze kwestie niet uit de weg. Hieronder geef ik twee **methodieken** om eenzamen die meer dan dreigend geïsoleerd zijn te benaderen.

3.5.1 Outreachende hulpverlening

Outreachende hulpverlening is een niet-vrijwillige hulpverlening waarbij de hulpverlener het initiatief neemt om zelf naar de cliënt toe te stappen. Het achterliggend idee is dat vele vereenzaamde ouderen bepaalde drempels ervaren waardoor ze niet in staat zijn om een eerste stap naar de hulpverlening te zetten.

De hulpverlening moet de hand uitsteken om zelf naar zwakkeren in de samenleving toe te stappen. Het opsporen van de eenzame gebeurt meestal door een signaleringsnetwerk waarin intermediairen met professionals samenwerken om de eenzame ouderen actief op te sporen en te benaderen. Vaak worden deze ouderen als ongemotiveerd gezien, hoewel ze graag hun problemen willen oplossen. Hulpverleners zullen vereenzaamde ouderen detecteren en ze actief hulp en dienstverleningen aanbieden. In begin ervaart de oudere de benadering van de hulpverlener vaak als een inbreuk op de autonomie, maar naarmate dat er vertrouwen gewonnen wordt, vervalt dit snel. Hulpmiddelen om dit aan te pakken is een reden zoeken tot een huisbezoek (bijvoorbeeld een 80ste verjaardag) of praten over praktische problemen waartoe ouderen zich betrokken voelen (bijvoorbeeld, het verkeer op zijn straat).

Wanneer de oudere geen hulp wenst, zal de hulpverlener zich nog even opdringen. Maar wanneer de geïsoleerde ouderen nadien duidelijk maakt dat men geen enkele hulp meer wenst, zal de hulpverlener zich op de achtergrond houden. Een voorbeeld: *Een oudere met schulden komt niet opdagen bij de budgetbegeleiding van het OCMW. Hij wordt door de maatschappelijke werker van het OCMW meerdere keren gebeld, zonder resultaat. Er wordt een aanmanende brief gestuurd en daar stopt vaak het verhaal.* Het zou een natuurlijke evidentie zijn moest de hulpverlener in dergelijke omstandigheden zelf de deur uit gaan.

Outreachende hulpverlening is niet altijd een bewuste keuze, maar een logisch gevolg van goede hulpverlening. Een knelpunt is wel een gebrek van tijd en middelen. Sociaal werkers verzuipen al eens in het werk en bijgevolg is het 'op pad gaan' niet altijd prioritair voor de organisatie: 'Die mensen klagen toch niet, laat ze dan maar met rust'. Om dit probleem te verhelpen, wordt er vaak gewerkt met vrijwilligers. Een voorbeeld van outreachende hulpverlening zijn ***actieve huisbezoeken*** en ***buurtnetwerken*** (zie later).

3.5.2 Bemoeizorg

Bemoeizorg is eveneens een vorm van niet-vrijwillige hulpverlening. Bemoeizorg en outreachende hulpverlening lijken sterk op elkaar, en kunnen ook samengaan. In tegenstelling tot outreachende hulpverlening is er bij bemoeizorg sprake van een niet aflatende hulp. Ook al hebben personen duidelijk gemaakt dat ze geen hulp wensen, toch zal de hulpverlener zich blijven moeien omdat hij zeker is dat een verandering leidt tot een verbetering van de situatie. Zonder bemoeizorg redden ze het niet alleen. Iedereen heeft sociale grondrechten. Wanneer mensen in een situatie komen waarbij hun basisrechten ontzegd worden, kan bemoeizorg door een sociaal werker de basisrechten bewaken. Als de cliënt niet naar de beroepskracht komt, kan het de morele plicht zijn van de sociaal werker om de persoon zelf te benaderen.

Bemoeizorg wordt toegepast bij 'lastige zorgwekkende zorgvermijdende cliënten'. Deze methodiek wordt bij senioren vooral gebruikt bij ouderen in een structureel isolement, die zelf niet om hulp vragen. Bemoeizorg gaat in tegen de autonomie om zelf uit te zoeken wat en welke hulp men wenst. Onze samenleving is steeds meer geïndividualiseerd waardoor de mens steeds meer en meer zijn eigen weg dient uit te stippelen. Wanneer de oudere door bepaalde gebeurtenissen hier niet in slaagt (bv. ziekte, verslaving,…) werd dit in tegenstelling tot vroeger niet als pech gezien, maar werd het individu als schuldige aangewezen. *Bijvoorbeeld wanneer een oudere persoon met een klein netwerk zijn/haar partner verliest en zich hierdoor eenzaam voelt, zal men de overlevende ouderen verwijten asociaal geweest te zijn doorheen zijn/haar leven.* De gevolgen zijn niet te overzien. Ouderen schamen zich, hebben veel schuldgevoelens en glijden verder weg in de eenzaamheid.

Hulpverleners willen een oplossing bieden, maar botsen vaak tegen een muur. De vraag is hoever de hulpverlener hierin mag gaan om de muur te doorbreken. Enerzijds doen maatschappelijk werkers aan bemoeizorg omdat ze zich maatschappelijk verantwoordelijk voelen voor ouderen die de weg niet meer vinden naar de samenleving, maar anderzijds moet de autonomie van de oudere gerespecteerd worden. Deze ethische vraag behandelen we in het derde deel.

3.6 Besluit

We begonnen dit derde hoofdstuk met een iets wat retorisch vraag: Wat is eenzaamheid? We leerden dat er een hele gradatie bestaat. De oorzaak is meestal een combinatie van verlieservaringen. De gevolgen van eenzaamheid zijn niet te onderschatten zowel op individueel, groeps- als maatschappelijk niveau. Hoe langer we sociaal geïsoleerd zijn, hoe moeilijker het is om er terug uit te geraken. Afhankelijk van de vorm van het sociaal isolement, kunnen bepaalde interventies meer aangewezen zijn dan anderen. Bij ouderen in een licht sociaal isolement kan beroep gedaan worden op vrijwilligers, terwijl bij zwaar geïsoleerden beroepskrachten aangewezen zijn. Hierbij is outreachende hulpverlening en bemoeizorg niet vaak veraf.

DEEL 2 - PRAKTISCH ONDERZOEK

Inleiding

'De ouderendeur openbreken of voorbijlopen?' Onderzoek op welke manier vrijwilligers eenzaamheidsgevoelens bij ouderen kunnen voorkomen.

Uit het ouderenbehoefteonderzoek in 31 (van de 65) Vlaams-Brabantse gemeenten blijkt dat vereenzaming bij ouderen een niet te onderschatten probleem is. Personen die minder mobiel zijn, minder vertrouwd zijn met nieuwe communicatiemiddelen, fysieke of mentale beperkingen hebben en/of wie zijn sociaal netwerk wegvalt, lopen het risico om het contact met de buitenwereld te verliezen. Telefoonprojecten, bezoekprojecten en zorgnetwerken zijn dan eenvoudige middelen om dat contact te behouden en aan te moedigen.

Gedurende drie jaar lang werden **de telefoonprojecten** vanuit de provincie Vlaams-Brabant gesubsidieerd. In het kader van mijn stage had ik de opdracht een zelfstandig, kwalitatief praktisch onderzoek te voeren naar de gesubsidieerde telefoonprojecten. Ik diende met de bevonden resultaten een publicatie te maken dat een toegankelijk stappenplan vormt voor zowel bestaande als nieuwe projecten. Deze publicatie zal tegen de zomer gratis verspreid worden in heel de provincie.

Om het kwalitatieve onderzoek wetenschappelijk te funderen heb ik verschillende onderzoeksmethodieken gehanteerd. Vooreerst heb ik vanuit de verantwoordingsdossiers van de telefoonprojecten een schriftelijk evaluatieformulier opgesteld (zie bijlage) waarin de ervaringen, knelpunten en methodieken van de telefoonprojecten, en in mindere maten de bezoekprojecten aanbod kwamen. Nadat het evaluatieformulier op punt stond, verspreidde ik deze online naar de 18 organisaties waarvan de provincie de telefoonprojecten subsidieerden. Dit resulteerde in kwalitatieve ingevulde enquêtes. De responsgraad was vrij hoog. Tien OCMW's (Meise, Geetbets, Grimbergen, Leuven, Beersel, Londerzeel, Halle, Kortenaken, Asse en Sint-Genesius-Rode), VZW Seniorama en de seniorenraden van Dilbeek en Landen vulden de enquête met de nodige zorg in. Van de overige vijf projecten baseerde ik me op de verantwoordingsdossiers.

Na het verzamelen en bundelen van de gegevens maakte ik een algemene, ruwe schets van de resultaten. Dit vond ik de moeilijkste opdracht. Dit vergde veel van mijn stagetijd omwille van de interpretatie, navraag bij de respondenten en genuanceerde besluitvorming. De voorlopige schets ben ik ruim een uur gaan toelichten op de regionale ouderenadviesraden in de regio's Pajottenland en Halle-Druivenstreek. Eenzaamheid bij ouderen bleek een 'hot item' te zijn. Mijn uiteenzetting gaf voer tot discussie. Aangezien de leden van de ROAR sleutelfiguren waren in hun gemeente, konden ze mijn uiteenzetting verder aanvullen, opmerkingen formuleren en gaven ze me praktische tips mee. Vele bevindingen van de telefoonprojecten konden veralgemeend worden naar andere methodieken zoals huisbezoeken, zorgnetwerken of andere initiatieven.

In een groot aantal gemeenten merkte ik een opmerkelijk verschil qua aanpak en resultaat van de eenzaamheidsprojecten. Daarom plande ik samen met mijn stagebegeleidster een bijeenkomst om enerzijds mijn voorlopige resultaten kritisch te bekijken en anderzijds om ervaringen uit te wisselen hoe men het telefoonproject (en eventueel bezoekproject) lokaal vorm kan geven en waar de eventuele struikelblokken lagen. Op die manier kreeg ik meer voeling met het werkveld. Op de bijeenkomst waren het OCMW van Leuven, Geetbets, Kortenaken, Landen, Asse, Halle, Rode, Londerzeel, Grimbergen en VZW Seniorama aanwezig.

Aangezien ik eenzaamheid in een bredere context wou zien, plande ik met gemeenten waar er reeds succesvolle projecten liepen, diepte-interviews. Zo deed ik interviews met mobiel ambtenaar Tina Luyckx uit Kortenaken, maatschappelijk werker Michaël De Donder uit Londerzeel en de centrumleidster van het lokaal dienstencentrum 'De Pasja' van OCMW Halle, Tina Marchal. Naast de telefoonprojecten vertelden ze ook over andere projecten waarmee ze eenzaamheidsgevoelens probeerden te reduceren.

De bevindingen van mijn praktisch onderzoek kunnen belangrijk zijn voor de twee partijen: enerzijds de vrijwilligers en anderzijds de eenzame ouderen. In het deeltje 'vrijwilligers' ga ik onderzoeken op welke wijze men met vrijwilligers moet omgaan. Werven, selecteren, matchen en ondersteunen zijn hierin zeer belangrijk. In het tweede deeltje zal ik het complex vraagstuk, 'hoe eenzame ouderen bereiken', praktisch onderzoeken. Ik zal de nadruk leggen op methodieken om sociaal geïsoleerde ouderen te bereiken. Telefoonprojecten, bezoekprojecten en zorgnetwerken zijn hiervan voorbeelden die in de provincie Vlaams-Brabant gebruikt worden. Ik beperk mijn voorbeelden tot projecten en initiatieven die in Vlaams-Brabant gerealiseerd werden.

1. Vrijwilligers

1.1. Inleiding

Het wordt in onze samenleving steeds moeilijker om langdurige geëngageerde vrijwilligers te werven[51]. Een andere manier om nieuwe vrijwilligers te benaderen dringt zich op. Ik heb bij organisaties die eenzame ouderen bereiken, onderzocht op welke manier men best vrijwilligers werft. Wat is de knowhow? Is screenen nuttig of enkel tijdverlies en hoe ondersteunt men ze? Ik analyseerde al in het theoretisch gedeelte, aan de hand van cijfergegevens en het ouderenbehoefteonderzoek, hoe het met het vrijwilligerswerk in Vlaanderen en Vlaams-Brabant is gesteld. Ik zou hetzelfde hier door een praktische bril willen bekijken.

Door de vermaatschappelijking van de zorg worden vrijwilligers vaker ingeschakeld in de thuiszorg (bv. maaltijdbedeling aan huis, oppasdienst, …), in woonzorgcentra en in allerhande projecten om ouderen te laten participeren aan het maatschappelijk leven (bv. telefoon- en bezoekprojecten). Uit de bevraging blijkt dat beroepskrachten nauwelijks tijd hebben om eenzaamheidsgevoelens bij ouderen aan te pakken. De agenda's zitten boordevol. Vrijwilligers worden ingeschakeld om een project rond eenzaamheid te doen slagen. Door de combinatie van vrijwilligers en beroepskrachten worden ouderen steeds meer proactief bezocht. Een goede vrijwilligerswerking draagt bij tot succes. Vrijwilligers werven, selecteren, matchen en ondersteunen is hierin zeer belangrijk.

Ik haalde mijn mosterd bij de Vlaams-Brabantse afgenomen enquêtes van de telefoonprojecten, (diepte)interviews, vergaderingen, verslagen en informele gesprekken. Ik probeerde de gevonden gegevens te bundelen en te structureren. Om er een praktische toets aan te geven, zal ik met kadertjes werken waarin praktische voorbeelden of situaties het 'algemene' meer verduidelijken. Dit maakt de tekst luchtiger en leuker om te lezen. De slaagkans tot een succesvol eenzaamheidsproject, valt en staat met vrijwilligers. Dit is voor mij een meer dan een logische reden om het hoofdstuk 'vrijwilligers' in dit eindwerk op te nemen. Ik hoop met onderstaande bevindingen praktische tips te kunnen meegeven aan zowel huidige als beginnende organisaties die werken met vrijwilligers.

1.2. Vrijwilligerswerking[52]

In vele sociale organisaties wordt er met vrijwilligers gewerkt. Uit de bevraging blijkt dat een project (bv. telefoonproject, mindermobielencentrale, …) beter werkt wanneer het ingebed is in een grotere vrijwilligerswerking. *Bijvoorbeeld een vrijwilliger van het OCMW die minder communicatief is, kan ingezet worden, in de boodschappendienst.* Om vrijwilligers te werven, te matchen en te ondersteunen is een goed vrijwilligersbeleid aangewezen. In sommige organisaties lanceert men per project (bv. mindermobielencentrale, oppasdienst, lokaal dienstencentrum, …) een oproep aan vrijwilligers, terwijl andere organisaties werken met een vrijwilligerscoördinator. Dit laatste is sterk aan te raden, zeker wanneer organisaties meerdere projecten aanbieden. Men ondervond in bepaalde gemeenten nadelen bij het werven van vrijwilligers per project. Vaak verrichtte één vrijwilliger vrijwilligerswerk bij verschillende projecten/diensten binnen de organisatie. Wanneer de activiteiten overlapten, moest de vrijwilliger keuzes maken. Zowel voor de

[51] HEYLEN, L. en MORTELMANS, D., op. cit. p. 25.

[52] MARCHAL, T., *mondelinge mededeling (OCMW Halle).* Formeel gesprek, 24 april 2012.

projectverantwoordelijke als voor de vrijwilliger was dit niet gunstig. Het aanstellen van een vrijwilligerscoördinator is dan een mogelijke oplossing. Een vrijwilligerscoördinator coördineert de vrijwilligers van al de verschillende diensten van de organisatie. Hij/Zij had de taak om alle actieve vrijwilligers op te lijsten en ze te matchen aan een bepaalde activiteit of project (bv. administratie, mindermobielencentrale, lokaal dienstencentrum, oppasdienst, logistiek, …). In de praktijk blijkt het moeilijk om te komen tot een vrijwilligerscoördinator omdat iedere dienst of loket zijn eigen sterke vrijwilligers wil behouden.

1.3. Werven van vrijwilligers

Geschikte vrijwilligers zoeken is niet eenvoudig, laat staan ze werven. De provincie Vlaams-Brabant heeft hiervoor de brochure 'stappenplan om vrijwilligers te werven' ontwikkeld. Het stappenplan gidst je in 10 stappen doorheen het wervingsproces. Het leert je hoe je organisatie een gezicht kan geven, hoe je kunt bepalen naar welk type vrijwilligers je op zoek bent en hoe je mensen het best bereikt. De brochure kan je gratis aanvragen op www.vlaamsbrabant.be/vrijwilligerswerk.[53]

Er kunnen veel initiatieven ondernomen worden om vrijwilligers te motiveren mee te stappen in een (eenzaamheids)project. Voorbeelden hiervan zijn folders, flyers, oproep in de pers, oproep in gemeenteblad, rekruteren vanuit andere vrijwilligersdiensten, personen persoonlijk aanspreken, mond aan mond reclame, vrijwilligers aanschrijven die meewerkten aan het ouderenbehoefteonderzoek, vrijwilligersbeurzen, een gemeentelijke lijst van jonggepensioneerden, etc. Sommigen kanalen blijken beter te werken dan anderen.

1.3.1. Geschreven wervingsmiddelen

In de meeste gemeenten hebben geschreven, onpersoonlijke wervingsmiddelen amper succes. Op folders, brochures, persberichten en oproepen in gemeentelijke infobladen komen nauwelijks reacties. Toch zien we in bepaalde voorbeeldgemeenten vrijwilligers wel reageren op geschreven oproepen. De manier van schrijven is hierin bepalend. Een cursus 'wervend schrijven' doet wonderen. Een persoonlijke brief met een duidelijk doel en een concreet probleem zal mensen sneller aantrekken.

Maatschappelijk werkster, Tina Luyckx, van OCMW Kortenaken maakte onderstaande brief op. Deze brief is een mooi voorbeeld van hoe men wervend kan schrijven om (nieuwe) vrijwilligers te werven. Ze kreeg hierop heel wat positieve reacties.

"Beste, U heeft het waarschijnlijk ook al gemerkt. De dagen worden korter, het wordt vroeger donker en de meeste mensen blijven binnen. Sommige mensen zitten echter altijd alleen tussen de vier muren zonder een praatje te maken met iemand anders. U denkt nu misschien: waarom vertelt het OCMW dit nu aan mij? Wel, iemand in uw buurt heeft dit probleem. Deze persoon zit elke avond alleen thuis en heeft nood aan gezelschap. Zit u ook alleen thuis of wilt u een klein stukje van je vrije tijd besteden om deze persoon te helpen? Jullie zouden samen bijvoorbeeld met de kaart spelen of een film te kijken. Deze hulp zal via het OCMW geregeld worden en maakt deel uit van een nieuw project. Dit zorgt ervoor dat je als vrijwilliger steeds beschermd bent. Er zullen duidelijke afspraken gemaakt worden tussen u en de persoon die hulp nodig heeft. U kunt zeggen welke dagen voor u passen en welke niet. Wilt u uw medebewoner helpen of wilt u meer informatie…"

Bovendien is het wenselijk dat de vormgeving en lay-out aangepast wordt aan de doelgroep. Ouderen verwerken informatie op een tragere manier en daarom is een

[53] PROVINCIE VLAAMS-BRABANT, *Provinciaal steunpunt vrijwilligerswerk Vlaams-Brabant.* Leuven, Stappenplan om vrijwilligers te werven, z.j. (brochure)

duidelijk lettertype, helder kleurgebruik, eenvoudige woorden, korte zinnen, aantrekkelijke foto's en genoeg witregels aangewezen.

Zoals geschreven in het theoretisch luik, moeten organisaties beseffen dat vrijwilligers steeds meer kortstondige engagementen opnemen. In tegenstelling met vroeger, shoppen vrijwilligers sneller van project naar project. Bij het werven van vrijwilligers, moet dit in het achterhoofd gehouden worden. Bovendien moet men kort op de bal spelen. De nieuwe oudere vrijwilligers haken over het algemeen sneller af wanneer ze niet direct kunnen ingezet worden.

Naast enkele uitzonderlijke gevallen, kan ik besluiten dat schriftelijke communicatiekanalen eerder ondersteunend werken. Het zijn goede manieren om alle burgers op de hoogte te stellen van het project.

1.3.2. Mondelinge wervingsmiddelen

Personen persoonlijk aanspreken en mond-aan-mondreclame werkt efficiënter. Mensen voelen zich vereerd wanneer één of meerdere personen hen aanspreken op zijn of haar vaardigheden en talenten. Mensen voelen zich goed wanneer ze nog iets kunnen betekenen voor hun medemens. Hoe beter men iemand kent, hoe persoonlijker de aanpak en bijgevolg hoe sneller de mensen zullen toehappen. Het nadeel is echter wel dat met persoonlijk contact niet iedere oudere kan bereikt worden voor vrijwilligerswerk.

Het is aan te bevelen om met intermediairen te werken om (nieuwe) vrijwilligers aan te brengen. Intermediairen zijn diensten of personen die op regelmatige basis bij de senioren aan huis komen zoals diensten van thuiszorg, artsen en paramedici, vrijwilliger-ouderenconsulenten, leden van de seniorenraad of seniorenverenigingen, vrijwilligers van ziekenzorg, rusthuizen of gezelschapsdiensten, politieagenten, gemeenschapswacht, postboden en wijkverantwoordelijken (meer hierover, zie deel 2). Deze sleutelfiguren kunnen mensen overtuigen om vrijwilligerswerk op te nemen.

OCMW Londerzeel: *Vanuit het Zorgloket volgt een OCMW-ambtenaar de vergaderingen van de LOAR. Op die manier kent ze al de vertegenwoordigers van de ouderenverenigingen. Als er iets moet verspreid worden, kan dit gemakkelijk via de lokale ouderenadviesraad gebeuren. Van daaruit zijn er snel 33 vrijwilligers gevonden voor de Zilverkring.*

Verder kunnen ook vrijwilligers gerekruteerd worden op vrijwilligersbeurzen. Een vrijwilligersbeurs is een lokale of regionale beurs waarop vraag en aanbod van vrijwilligers elkaar ontmoeten. Op een vrijwilligersbeurs kunnen vrijwilligersorganisaties zich voorstellen en nieuwe vrijwilligers werven. De provincie Vlaams-Brabant kan een subsidie van maximaal 1.500 euro verlenen voor het organiseren van vrijwilligersbeurzen in Vlaams-Brabant.

1.3.3. Combinatie van wervingsmiddelen

In het theoretisch luik lichtte ik kort de resultaten van het ouderenbehoefteonderzoek in Vlaanderen toe. Van 16% van de ouderen verwacht men dat ze in de komende jaren vrijwilligerswerk zullen opnemen. Om zoveel mogelijk vrijwilligers over de streep te trekken is een combinatie van communicatiekanalen aan te raden. Het is belangrijk om regelmatig in beeld te komen. Onbekend maakt immers onbemind. Met een geschreven bron zoals een folder of brochure kan men in heel de gemeente het project kenbaar maken, terwijl mondeling aanspreken de drempel tot effectief vrijwilligerswerk verlaagt.

Bijvoorbeeld: De Zilverkring in Londerzeel lanceerde hun project als nieuw initiatief in het gemeentelijk infoblad. Hierna werd er ***propaganda gemaakt*** *bij verschillende seniorenevenementen en partners (bv. oudervereniging en lokale ouderenadviesraad). Hiernaast werd eveneens een bestaande groep vrijwilligers van het woonzorgcentrum en een groep vrijwilligers die meewerkten aan het lokale ouderenbehoefteonderzoek* ***aangeschreven****. Tot slot werd er een* ***open vergadering georganiseerd*** *om potentiële vrijwilligers aan te trekken. Deze methodieken leverden een groep van 14 gemotiveerde en geëngageerde vrijwilligers op, die actief zijn binnen twee lopende projecten binnen de Zilverkring: de telefoonster en de bezoekteams.*

In vele Vlaams-Brabantse gemeenten merkt men dat de meerderheid van de kandidaat-vrijwilligers mensen zijn die al vrijwilligerstaken opnemen.

1.4. De juiste vrijwilliger inzetten op de juiste plaats

Niet elke vrijwilliger kan de nodige competenties aan de dag leggen om op een gepaste manier geïsoleerde ouderen te bezoeken of op te bellen. Een vrijwilliger kan talloze vormingen volgen, maar wanneer men niet sociaal onderlegd is, zal het contact met de oudere minder duurzaam zijn. Om de juiste vrijwilligers in te zetten op de juiste plaats, is het aan te raden om na een groepsbijeenkomst de vrijwilliger te screenen.

1.4.1. Groepsbijeenkomst

In bepaalde gemeenten wordt vooraf een groepsbijeenkomst gehouden met de kandidaat-vrijwilligers. De geïnteresseerde vrijwilligers worden hierop uitgenodigd. Deze bijeenkomst heeft als doel nieuwe vrijwilligers aan te trekken. De projectverantwoordelijke kadert de doelstellingen, werkwijze en regels én geeft gehoor aan de vragen van de kandidaat-vrijwilligers. Vrijwilligers happen over het algemeen sneller toe wanneer het project 'gedragen' wordt door het lokaal bestuur, zoals de aanwezigheid van de schepen voor senioren en de OCMW-voorzitter. Bovendien kan de groepsdynamiek motiverend werken. Na de bijeenkomst zou de kandidaat-vrijwilligers moeten kunnen aangeven of hij/zij definitief als vrijwilliger mee stapt in het verhaal.

OCMW Londerzeel: *Bij nieuwe aanwervingen van vrijwilligers start de Zilverkring met een open vergadering. Op dat moment wordt enerzijds de hele theoretische achtergrond geschetst en anderzijds vertellen huidige vrijwilligers over hun ervaringen. Wanneer de kandidaat-vrijwilligers overtuigd zijn, volgt er nog een persoonlijk laatste gesprek waarbij de vrijwilligersovereenkomst overlopen worden.*

1.4.2. Screenen en matchen van vrijwilligers

Onafhankelijk van het soort vrijwilligerswerk, is een intakegesprek met de vrijwilliger aangewezen. Hierbij heb je voor- en tegenstanders. Vele tegenstanders zijn te vinden bij kleine vrijwilligersorganisaties. Ze zijn van mening dat het al moeilijk genoeg is om vrijwilligers te werven. Wanneer ze dan deze persoon ook nog eens hoeven te screenen, lopen ze de kans de vrijwilliger te verliezen. Dat is één van de redenen waarom een project (bv. een telefoonproject of bezoekproject) vaak past in een ruimere vrijwilligerswerking zoals een OCMW of lokaal dienstencentrum. Ze hebben het voordeel meerdere vrijwilligers te hebben. Op die manier kan de vrijwilligerscoördinator of de verantwoordelijke van het project de gescreende vrijwilliger inzetten in een project die past bij hun competenties. Hoe concreter de organisatie de doelstelling formuleert, hoe gemakkelijker potentiële vrijwilligers geworven worden via gerichte communicatiekanalen. Soms wordt er ter ondersteuning een profiel of functiebeschrijving weergegeven, zoals in het OCMW van Halle.

Het nut van een intake of screeningsgesprek mag niet onderschat worden. Een gestructureerd overleg is enerzijds belangrijk om in te spelen op de verwachtingen van de vrijwilligers en is anderzijds noodzakelijk om competenties en ervaringen af te toetsen. De kandidaat-vrijwilliger moet beseffen dat vrijwilligerswerk niet vrijblijvend is. Het vraagt een zeker engagement. Het is bovendien aangewezen dat de projectverantwoordelijke een voorbereidend gesprek uitvoert bij de kwetsbare oudere. Dit stelt hem/haar in staat om de vrijwilliger te matchen aan een bepaalde oudere. Des te meer men over de doelgroep weet, des te meer gerichter men kan werven. Vaak zijn leeftijd, beschikbaarheid en gemeenschappelijke interesses doorslaggevende matchfactoren.

1.5. Ondersteunen en vormen van vrijwilligers

1.5.1. Terugkommomenten

In de meeste gemeenten worden per jaar een aantal terugkommomenten georganiseerd. Tijdens een terugkommoment kunnen vrijwilligers met elkaar ervaringen uitwisselen, hebben ze de kans om zaken te bespreken met de coördinator en kan de coördinator op zijn beurt op de hoogte blijven van de noden en verwachtingen van de vrijwilligers. Er kunnen praktische problemen aangepakt worden, waaruit nieuwe ideeën kunnen ontstaan. Soms worden er andere ervaren ex-vrijwilligers uitgenodigd om hun licht te schijnen op de concrete situatie.

Een terugkommoment is voor de coördinator of verantwoordelijke een uitgelezen kans om persoonlijker kennis te maken met de vrijwilliger. Een goede vertrouwensrelatie tussen de vrijwilliger en de beroepskracht verlaagt de drempel om aan elkaar feedback te geven.

In Londerzeel komen vrijwilligers maandelijks samen. Op dit terugkommoment worden de problemen van de vrijwilligers aangekaart. De projectverantwoordelijke laat de bevindingen uit de groep komen (=bottum-up), die ze dan zelf praktisch gaan toepassen. Zo dook bijvoorbeeld het probleem op dat een vrijwilliger van het OCMW niet binnen mocht bij een oudere man voor een huisbezoekje. De leden van de vergadering stelden voor om vooraf een legitimatiebrief met foto van de vrijwilliger te versturen naar de mensen die bezocht gingen worden. Op die manier wisten de bezochte personen wie en waarom een vrijwilliger op bezoek komt. De legitimatiebrief had succes.

1.5.2. Vormingsmomenten

Vele organisaties bieden opleidingen aan zodat vrijwilligers over voldoende informatie en communicatieve vaardigheden beschikken om te kunnen telefoneren of op een gepaste manier een huisbezoek te houden. Het aanbieden van vorming wordt ten sterkte aangeraden. Er zou toch zeker acht uur per jaar, al dan niet verdeeld in verschillende dagen, vorming moeten georganiseerd worden. Vormingen kunnen gegeven worden door interne medewerkers, externe zelfstandigen (bv. psycholoog) of organisaties zoals Syntra, Tele-onthaal, Centrum Geestelijke Gezondheidszorg, Expertisecentrum Dementie, communicatiespecialisten, VVSG, Steunpunt Vrijwilligerswerk, etc.

Tijdens de vormingen kwamen volgens de feedback op Vlaams-Brabantse telefoon- en bezoekprojecten volgende **thema's** meermaals aan bod:

- Communicatieve en sociale basisvaardigheden: actief luisteren, gesprekken levendig houden, empathie, grenzen stellen, kunnen afronden, afstandnabijheid, etc. ;
- Aanbod van diensten en tegemoetkomingen voor ouderen: sociale kaart, rechtenverkenner, digitaal sociaal huis, etc. .;
- Wet op het vrijwilligerswerk: beroepsgeheim, rechten en plichten;
- Omgaan met dementie, depressie of rouw

Een combinatie van verschillende methodieken is de meest aangewezen manier om iemand te vormen. Voorbeelden zijn groepswerken, audiovisueel materiaal, intervisies en rollenspelen. Een rollenspel is, bij de vorming van vrijwilligers, een zeer goede methodiek om sociale vaardigheden te oefenen. Bij rollenspelen gaat men bepaalde situaties naspelen en overacten, waarbij men nadien de situatie bespreekt. 'Hoe zou je het beter kunnen doen?' 'Wat ging vlot en waar stokte het?' Er komt vaak ook humor bij kijken, wat de positieve sfeer bevordert. Rollenspelen rond telefoneren en huisbezoeken kunnen lichtelijk anders zijn. Bij rollenspelen rond telefoneren gaat het vaak over hoe men moet omgaan met een roddelaar of een kletsmajoor, terwijl bij huisbezoeken eerder de nadruk komt te staan op weigerachtige of zwijgzame ouderen. Wat men ook als methodiek gebruikt, het moet interactief blijven en niet te belerend worden.

Organisaties die geen opleidingen aanboden, gaven 'een te kleine groep' en 'genoeg ervaring van de vrijwilligers' als argumenten.

VZW Seniorama: 'Als een vrijwilliger zich bijvoorbeeld een voormiddag engageert voor de babbellijn kan die drie à vier personen bereiken. Het moet niet gezegd worden dat een uur telefoneren veel luisterbereidheid en concentratie vraagt en dus vermoeiend is. We merken dan ook dat deze vrijwilligers extra ondersteuning vragen.'

1.6. Belonen van vrijwilligers

Vrijwilligers erkennen in hun inzet is zeer belangrijk. Hiertoe is de naleving van het statuut van de vrijwilliger een formele erkenning. Een overeenkomst waarin de onkostenvergoedingen, de tijdsduur, het aangaan van een verzekering duidelijk vermeld staan, maakt dat het opgenomen engagement voor beide partijen niet zo vrijblijvend is.

Een gemeend 'dank je wel' bij de start en het einde van het engagement, kan inzet verhogend werken. De vrijwilligers werken onbezoldigd De meeste organisaties belonen hun vrijwilligers met af en toe een traktatie of een feestje na een terugkom moment.

1.7. Knelpunten met het werken van vrijwilligers

Een vrijwilliger hoeft zich natuurlijk niet levenslang te engageren. Hoe ouder men wordt, hoe moeilijker het voor henzelf is om anderen te helpen. Met eenzame ouderen werken is niet eenvoudig. Deze mensen eisen zeer veel tijd en aandacht van de vrijwilliger. Uiteraard verschilt dit van persoon tot persoon en van de aard van het sociaal isolement. Tijdsgebrek kan ervoor zorgen dat niet iedereen bereikt wordt, bijvoorbeeld wanneer een vrijwilliger een hele voormiddag aan de telefoon hangt of één huisbezoek doet.

Actief luisteren vergt enorm veel concentratie en is zeer vermoeiend. Ook de materie die soms ter sprake komt, kan emotioneel zwaar zijn voor de vrijwilliger (bv. ouderenmishandeling). Het is voor de organisatie aangewezen de nodige ondersteuning, vorming en begeleiding aan te bieden aan hun vrijwilligers. Uit praktijk blijkt dat vrijwilligers redelijk argwanend staan tegenover psychische opvang bij moeilijke gesprekken, organisaties weten niet steeds daarmee om te springen, laat staan welk aanbod kan georganiseerd worden. Ervaringsuitwisseling met lotgenoten, vormingen of doorverwijzing naar laagdrempelige beroepskrachten (bv. maatschappelijk werker) blijkt wel telkens succesvol.

De evolutie (zie 2.6.) waarbij vrijwilliger korte en krachtige engagementen opnemen, kan momenteel nog niet veralgemeend worden naar de vrijwillige ouderen. Zowel uit het ouderenbehoefteonderzoek als in de praktijk stelt men vast dat ouderen nog behoren tot een oude zuil waarin vaak lange engagementen opgenomen worden. We merken wel dat de jonge senioren al allures van de 'nieuwe vrijwilliger' beginnen te tonen. Het is momenteel koffiedik kijken hoe dit verder in de toekomst zal evolueren. Alleszins zal het daadwerkelijk streven van de overheid naar pensioenstelling op 65 jaar, als gevolg hebben dat er op het moment dat de nood aan vrijwilligers zal toenemen, net meer medioren langer zullen moeten werken.

1.8. Besluit

Een goede vrijwilligerswerking opzetten is makkelijker gezegd dan gedaan. Een vrijwilligercoördinator is een fulltime job. Ten eerste moeten vrijwilligers op een juiste manier geworven worden. Hierbij is een combinatie van wervingsmiddelen het meest succesvol. Met een geschreven bron maakt men het project kenbaar, terwijl mondeling aanspreken vrijwilligers sneller over de streep trekken. Het is de kunst om niet enkel gekende, maar ook nieuwe vrijwilligers aan te trekken. Een groepsbijeenkomst kan hierbij helpen. Eens de vrijwilliger werd aangetrokken, moet de coördinator de juiste vrijwilliger inzetten op de juiste plaats. Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend en vraagt een zeker engagement. Vrijwilligers blijven ondersteunen met terugkommomenten en vormingen blijft belangrijk, net zoals het erkennen van hun inzet. Een gemeend 'dank je wel' kan al veel betekenen.

2. Eenzame ouderen

2.1. Inleiding

Hoe kan u te weten komen achter welke huisdeur er ouderen wonen met eenzaamheidsgevoelens? Hoe kan men ze opsporen? Aanbellen is één ding, maar ze zelf de deur laten opendoen is nog een ander paar mouwen. De vraag is welke 'vrijwilligersinterventies' bij welke geïsoleerde ouderen lukken en welke niet. Ik geef u in dit tweede hoofdstuk graag praktische tips mee die voortvloeien uit een eigen onderzoek dat ik in de Vlaams-Brabantse gemeenten hield. Eerst zal ik bepaalde methodieken aanreiken en evalueren hoe men eenzame ouderen kan bereiken. Dit bleek, zoals gezegd, een heikel punt te zijn. Nadien zal ik concrete methodieken aangeven hoe organisaties eenzamen in een dreigend en structureel isolement, met behulp van vrijwilligers, terug te laten deelnemen aan de samenleving. Om tot onderstaande praktische bevindingen te komen is veel veldwerk vooraf gegaan. Naast het bundelen van de enquêtes ben ik ook naar het werkveld toegegaan. Ik hield diepte-interviews met maatschappelijk werkers en centrumleiders van voorbeeldorganisaties. Verder vroeg ik meningen en praktische voorbeelden op vergaderingen en in de wandelgangen. Dit stelde me in staat om bevindingen te kaderen met goede voorbeelden. De ruwe gegevens werden getoetst aan het werkveld, waardoor ik na feedback tot onderstaande resultaten ben gekomen.

2.1. Bereikbaarheid van eenzame ouderen[54]

In het werkveld wordt eenzaamheid als een toenemende problematiek gezien. Men wil graag 'kwetsbare ouderen' helpen, maar het is niet evident om deze mensen te bereiken. Uit mijn onderzoek concludeerde ik dat men in Vlaams-Brabant eenzame ouderen opspoort via vier grote methodieken: opsporing via gegevensbronnen, via gedrukte informatie, via intermediairen en via (in)formele gesprekken.

2.1.1. Via gegevensbronnen

Elke gemeente heeft een bevolkingsregister. Via de dienst Burgerzaken van de gemeente en andere gegevensbanken kunnen kwetsbare ouderen en andere doelgroepen gelokaliseerd worden. Wel dient rekening gehouden te worden met de privacywet. De wet van 8 december 1992, artikel 4 geeft hierop een antwoord: *Artikel 4, § 1, 2° privacywet bepaalt namelijk: ''Persoonsgegevens dienen voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden te worden verkregen en niet verder te worden verwerkt (...).''*[55] Op grond van dit artikel mogen organisaties met sociale doeleinden gegevens opvragen om eenzame personen te bellen, te bezoeken of aan te schrijven. Het is echter het gemeentebestuur dat beslist of ze de gegevens al dan niet doorgeven. Het is dus de kunst het college te overtuigen van het doel van het eenzaamheidsproject.[56]

---

[54] CUYVERS, G., GEUDENS, L en WUESTENBERGS, V., *Kwetsbare ouderen in Vlaams-Brabant. Onderzoek naar de situatie en de bereikbaarheid van kwetsbare ouderen in het Hageland en het Pajottenland,* Katholieke Hogeschool Kempen, 2008. P. 126-134 en 140-144.

[55] WET van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, *Belgisch staatsblad,* 26 februari 2003, p. 34416 – 34421.

[56] GEERAERTS, J., *doorgifte van gegevens aan organisaties - Wet van 8 december 1992,* Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, 18 april 2012. (persoonlijk ontvangen advies)

*Zilverkring **OCMW Londerzeel**: 'Jaarlijks wordt er een lijst van nieuwe 80-plussers bij de gemeente opgevraagd. Het gaat om personen die het jaar voordien 80 jaar zijn geworden én alleenstaand zijn. Na screening van deze groep, zullen de personen bezocht worden door vrijwilligers. Tijdens het bezoek geven ouderen aan of ze nog een bezoek wensen of dat ze willen opgebeld worden (cf. telefoonster).*

***OCMW Leuven** krijgt van de stad geen bevolkingslijst, waardoor het zeer moeilijk is om deze mensen te bereiken.*

Wanneer organisaties, met steun van het lokaal bestuur, de bevolkingslijsten ter beschikking krijgen, kunnen ze een selectie doorvoeren met vooropgestelde criteria. Zo kunnen bijvoorbeeld alleenstaanden of 80-plussers uit de lijst geselecteerd worden. Hierna worden een aantal sleutelfiguren ingeschakeld die personen elimineren die in de buurt goed gekend zijn. De resterende ouderen worden gesorteerd per deelgemeente, die vrijwilligers dan bezoeken of opbellen.

***OCMW Dilbeek** vraagt gegevenslijsten op bij de gemeente. Via sleutelfiguren gaan ze de ouderen elimineren die ze kennen. Om de privacy niet te schenden, dienen de sleutelfiguren enkel 'ja, of neen' te zeggen wanneer ze iemand al dan niet iemand kennen.*

2.1.2. Via gedrukte informatie

Uit de gevoerde enquêtes bleek dat gedrukte informatie of infofolders amper resultaat opleveren om eenzamen te bereiken. Zeker wanneer er iets van dien aard op staat van: 'project om eenzaamheid te doorbreken.' Niemand beschrijft zichzelf graag als eenzaam of sociaal geïsoleerd. Ook al voelt de oudere zich eenzaam, de eigenwaarde is meestal te groot om zich hiermee te definiëren.

*De **Landense seniorenraad** deed een oproep voor hun telefoonproject in het gemeenteblad. Hier was weinig tot geen respons opgekomen.*

Toch is het zinvol om met schriftelijke communicatiekanalen zoals het parochieblad, het gemeenteblad, folders, seniorengids, affiches en persberichten te werken om het project bekend te maken. Bekendmaking is zeer belangrijk. Onbekend maakt immers onbemind. Wanneer men gedrukte informatie aanwendt, is het aan te raden om in een duidelijk, groot lettertype wervend te schrijven. Benader bovendien de mensen niet als eenzaam, maar gebruik een goede insteek. Bijvoorbeeld dat je een geschenkje of infogids zult ontvangen wanneer je x-aantal jaar bent geworden.

***OCMW Kortenaken**: 'Eerst en vooral willen we u vanuit het OCMW van harte feliciteren met uw verjaardag. Omdat u meer dan 75 kaarsjes op u taart heeft staan, willen we voor u iets speciaal doen. Daarom zal de dagen rond u verjaardag een vrijwilliger op bezoek komen met een klein cadeautje om namens het OCMW te overhandigen.'*

2.1.3. Via intermediairen

Naast gegevenslijsten kunnen de organisaties eenzame ouderen opsporen via intermediairen. Hiervan wordt veel gebruik gemaakt. Onder intermediairen verstaan we beroepskrachten die aan huis komen of in buurten rondlopen (artsen en paramedici, postboden, politie, wijkagenten, gemeenschapswacht, …), bestaande netwerken (ziekenzorgkernen, OCMW, thuiszorgdiensten, lokale dienstencentra, SEL …) en sleutelfiguren.

Sleutelfiguren zijn herkenbare aanspreekfiguren die in een bepaalde buurt of wijk actief zijn in verenigingen of vrijwilligerswerk. Ze kennen de leefsituatie en kunnen optreden als doorgeefluik. Voorbeelden hiervan zijn buurtwerkers, bestuursleden van verenigingen, vrijwilliger-ouderenconsulenten en cafébazen.

***OCMW Kortenaken**: Een cafébaas belde naar het OCMW. Hij had een man in zijn café aan de deur moeten zetten omdat zijn sterke geur de andere klanten wegjoeg. Samen met de wijkagent ging een maatschappelijk werker naar de betrokken persoon toe. Zijn huis leek vervallen. Toen de alleenstaande man opendeed, ontdekten ze de geur waarvan sprake was. Toen ze binnen gingen konden ze hun ogen niet geloven. Het was een schrijnende situatie. Het zag er enorm vuil uit. Er was geen WC, geen badkamer en heel het huis lag vol puin. Bovendien was zijn matras was helemaal versleten. Hij was een gevaar voor de volksgezondheid. Wanneer ze de man ermee confronteerde, barste hij in tranen los. Hij was enorm opgelucht dat ze hem wilden helpen. Hij durfde er nooit mee naar buiten komen. Uiteindelijk is hij opgenomen en ontwend in een ontwenningskliniek (alcoholprobleem) en heeft hij terug contact met zijn familie.*

Intermediairen kunnen via een folder of voordracht alert gemaakt worden op tekenen van vereenzaming, verwaarlozing of op risico's van bijvoorbeeld een verlieservaring. De voelsprieten van intermediairen zijn belangrijke signalen voor (potentiële) geïsoleerde ouderen te bereiken. Zo kunnen bijvoorbeeld de dood van de partner, het niet betalen van rekeningen, een niet leeggemaakte bus, afbladderend buitenschrijnwerk, verwaarloost voortuintje en dichte rolluiken signalen zijn dat een oudere persoon met problemen kampt.

***VZW Seniorama Leuven**: 'De doelgroep wordt opgespoord via eerstelijnsorganisaties (bv. de mutualiteit) en via gekende klanten binnen de boodschap- of gezelschapsdienst.'*

***OCMW Landen**: 'In Landen is er een zeer sterke ouderenadviesraad. De LOAR treedt zeer goed op als intermediair. Deze mensen zijn zeer bekend in de gemeente en worden snel aangesproken.'*

***OCMW Rode** organiseert een overleg met eerstelijnsorganisaties en de politie.*

***OCMW Leuven** geeft infosessies (bv. 'hoe opmerken') rond eenzaamheid aan zowel gemeenschapswachters als wijkagenten. Het is vaak de enige manier om vereenzaamden te bereiken, omdat de gemeente/stad geen namen wil doorgeven omwille van de privacy.*

*In **OCMW Halle** doen ze in het bijzonder beroep op wijkagenten die eenzame mensen opsporen, informeren en overtuigen van de eenzaamheidsprojecten.*

***OCMW Liedekerke** gaf aan 'maaltijdbedeling aan huis' folders van de telefoonprojecten mee om het project bekend te maken.*

In vele gemeenten krijgt men amper signalen van intermediairen. Omdat het voor vele organisaties de enige manier is om geïsoleerde personen te bereiken, is het vaak frustrerend. Om dit op te lossen moet het project continu bekend gemaakt worden bij intermediairen. Het project moet jaarlijks herhaaldelijk op een gemotiveerde en aangename manier in de kijker gezet worden, zodat intermediairen bij een bepaalde situatie automatisch geïsoleerde personen kunnen doorgeven. Dit kan door ze te telefoneren, informatie op te sturen of door ze te bezoeken. Uit de bevraging blijkt dat het vaak moeilijk is om iedere intermediaire te bereiken met een folder of voordracht (bv. huisartsen). Een persoonlijk bezoekje of telefoontje kan dan een oplossing bieden.

***OCMW Kortenaken**: 'Het is vaak moeilijk om dokters bij elkaar te brengen. Toch is het zeer belangrijk dat ze op de hoogte zijn van het project. We merken dat ze wel eens naar het OCMW bellen om over een eenzame persoon te praten. De omgekeerde beweging, waar de maatschappelijke werker van het OCMW naar de huisarts belt, gebeurt ook. Bijvoorbeeld wanneer een maatschappelijk werker een vermoeden heeft van psychische of mentale oudermishandeling.'*

Doordat bijvoorbeeld huisartsen sneller in aanraking komen met geïsoleerde ouderen dan bijvoorbeeld het OCMW, moeten ze alert gemaakt worden om mogelijke eenzamen door te geven.

Uit mijn studie bleek dat eenzamen vaak weigerachtig staan tegenover het OCMW. Vele ouderen hebben nooit te maken gehad met het OCMW, en willen dat zo houden. Het OCMW draagt de stempel 'voor armen en marginalen'. Dit is ook één van de reden dat men het 'sociaal huis' heeft ingevoerd. Het sociaal huis is enerzijds een toegangspoort waar alle burgers terecht kunnen voor alle vragen van lokale sociale dienstverlening en anderzijds een doorverwijsloket waarbij men inwoners doorverwijst naar diensten binnen of buiten de gemeente. In het algemeen is de drempel tot het sociaal huis lager dan de bereikbaarheid van een OCMW. [57].

2.1.4. Via (in)formele gesprekken

Naast gegevensbronnen, gedrukte informatie en intermediairen moeten hulpverleners alert gemaakt worden voor problemen die tijdens (in)formele gesprekken naar voren komen. Een groot deel van de geïsoleerde ouderen meldt zich vanwege ingrijpende gebeurtenissen of andere problemen aan bij organisaties voor welzijn of maatschappelijke dienstverlening. Het is dan de 'feeling' van de aanwezige beroepskracht om de situatie in beeld te brengen en het onderliggend probleem te herkennen.

Verder zijn groepsactiviteiten een goede vindplaats voor senioren die dreigen te vereenzamen. Wanneer bijvoorbeeld een oudere tijdens een ontspanningsactiviteit van het lokaal dienstencentrum vertelt dat hij zijn kinderen mist, moet hier op een behoedzame manier gehoor aangegeven worden door bijvoorbeeld raad te geven over mogelijke bijstand. Voor een hulpverlener is het niet altijd eenvoudig om de ernst van de situatie in te schatten. Het zou kunnen zijn dat de hulpverlener het probleem onder of overschat.

2.1.5. Besluit

Er bestaat geen zaligmakend opsporingsmethodiek. Afhankelijk van de persoonlijkheid van de eenzame oudere en de aard van de eenzaamheid, kan de ene methodiek beter werken dan de andere. Een combinatie zal uiteraard het meest vruchtbaar zijn. Uit mijn onderzoek blijkt dat persoonlijk contact een cruciale factor is om mensen te bereiken. Hoe persoonlijker het contact, hoe sneller de mensen hun isolement durven te verlaten en deel zullen nemen aan het maatschappelijk leven.

[57] LEYS, L., *mondelinge mededeling sociaal huis Herent,* Formeel gesprek, 22 februari 2012.

2.2. Methodieken om sociaal geïsoleerde eenzamen te bereiken[58]

Zoals ik aanhaalde in het theoretisch kader, besloot Anja Michielse en Roelof Hortulanus dat het type van de juiste interventie afhankelijk is van de vorm van het sociaal isolement (zie eerder). Eenzamen in een structureel isolement, al dan niet met een psychiatrische problematiek, hebben langere en intensievere ondersteuning nodig van beroepskrachten, terwijl bij licht sociaal geïsoleerden (eenzamen in een dreigend of situationeel isolement) vrijwilligers kunnen ingeschakeld worden. In mijn eindwerk zal ik de nadruk leggen op het laatste. Ik tracht te onderzoeken hoe vrijwilligers kunnen ingezet worden om de eenzaamheidsgevoelens bij ouderen te reduceren. Ik leg de nadruk op zorgnetwerken, buurtnetwerken, activerend huisbezoek, telefoonprojecten en dagbestedingprojecten.

2.2.1. Zorgnetwerken

Zorgnetwerken hebben als doel om oudere personen zo lang mogelijk in hun huidige, vertrouwde omgeving te laten vertoeven. Zorgnetwerken kunnen zich uitspreiden van één tot meerdere gemeentes. Uit het ouderenbehoefteonderzoek[59] kwam aan het licht dat ouderen meer sociaal geïsoleerd raakten door een gebrek aan mobiliteit, een toenemende nood van zorg én dalende mantelzorg. Dit fenomeen was vooral in plattelandsgebieden op te merken (zie eerder[60]). Omdat verschillende gemeenten sociaal geïsoleerde en/of zorgbehoevende ouderen wilden aanpakken richtten ze, al dan niet samen met andere gemeenten, een zorg of sociaal netwerk op. Aan het hoofd van het netwerk staat een professionele coördinator die het beheer en de werking van het netwerk op zich neemt. De netwerkcoördinator bouwt het zorgnetwerk uit met andere actoren, verenigingen, sleutelfiguren en vrijwilligers. Deze kunnen noden, behoeften en signalen van kwetsbare ouderen doorgeven aan de netwerkcoördinator. Deze kon de ouderen dan doorverwijzen naar projecten die binnen het netwerk zijn ondergebracht zoals een telefoonproject (zie later), boodschappenhulp, oppasdienst, mantelzorgloket mindermobielencentrale en een lokaal dienstencentrum. Het netwerk geeft vooral aandacht aan situationeel geïsoleerde ouderen met weinig familie of vrienden. Waar nodig kan het netwerk proberen opnieuw hun sociaal netwerk te versterken door bezoekjes, burenhulp of mensen toe te leiden naar een vereniging. Het zorgnetwerk heeft dus een signaalfunctie, doorverwijsfunctie en een sociale functie.

Pajottenland – Plattelandsontwikkeling: *De OCMW's van Lennik, Gooik, Bever, Galmaarden, Herne, Pepingen en Roosdaal hebben samen met hun vrijwilligers een zorgnetwerk opgebouwd dat bedoeld is voor 75-plussers die het moeilijker krijgen in hun dagelijkse situatie. Vrijwilligers van het Pajottenland leggen aan de hand van bevolkingslijsten huisbezoeken af bij iedere 75-jarige. Hiervoor wordt eerst wel een telefonische afspraak gemaakt. Bij het huisbezoek krijgen de 75-jarige een rookmelder cadeau. Met dit huisbezoek komen ze enerzijds de wensen en noden van de oudere te weten en anderzijds worden hun diensten bekend gemaakt. Vaak komen ouderen met problemen waar ze nooit iemand hebben voor durven lastig vallen zoals hulp bij het sneeuw ruimen, bij huishoudelijke klusjes of bij het buitenzetten van vuilbakken. Het huisbezoek wordt vaak als positief ervaren.*

---

[58] PEERAER, J. en MESSELIS, E. (VVSG), *Vergrijzing actief of passief besturen?* Brussel, Politeia nv, 2010, p. 15-47 en p. 103-119.

[59] VERTE, D., DE WITTE, N. en DE DONDER, L., *Schaakmat of aan zet? Monitor voor lokaal ouderenbeleid in Vlaanderen.* Brugge, Vanden Broele, 2007, p. 113-119

[60] MATHIJSSEN, C., Onderzoek naar plattelandsarmoede in België, Armoede op het platteland: onzichtbaar en onderschat, CERA, 7 maart 2012.

Zorgloket Londerzeel: *Het OCMW van Londerzeel bestaat uit 2 loketten. Enerzijds een welzijnsloket, wat kan vergeleken worden met een klassieke sociale dienst. Je kunt er terecht voor bijvoorbeeld leefloon asiel en budgetbegeleiding. En anderzijds een zorgloket waar personen met een handicap, zieken en senioren terecht kunnen met vragen over onder andere pensioenen, premies en alle thuiszorgdiensten zoals maaltijdbedeling, oppasdienst en poetsdienst. Binnen het zorgloket bevindt zich ook de Zilverkring. De Zilverkring is opgebouwd naar aanleiding van de resultaten van het ouderenbehoefteonderzoek. De resultaten van het onderzoek gaven weer dat er in Londerzeel enerzijds veel ouderen eenzaam zijn en anderzijds dat er heel wat vrijwilligers waren. Rond het element vereenzaming is de Zilverkring ontstaan met een heel eigen vrijwilligerswerking. De vrijwilligers brachten alle alleenstaande 80-plussers een bezoek. Op eigen verzoek kon de oudere aangeven of ze meerdere malen een huisbezoek wensten of wilden opgebeld worden via een telefoonster.*

Tegen het licht van de zorgnetwerken treedt er een nieuwe tendens op, namelijk woonzorgzones[61]. Een woonzorgzone is een wijk dat geschikt is voor zorgbehoevenden (bv. ouderen en mensen met een handicap) zelfstandig te laten wonen. De woonzorgzone is een verkeersveilige omgeving waar op loopafstand voldoende aanbod is aan winkels en diensten. In het centrum van de zone bevindt zich een zorgkruispunt waar 24u op 24u zorg voor handen is. De bewoners kunnen er rekenen op een verhoogde dienstverlening van het OCMW zoals warme maaltijden aan huis, poetsdienst, callcenter, nachtopvang, activiteiten binnen de woonzorgzone, buurtwacht en een mindermobielencentrale. De sociale cohesie in de zone is zeer groot, waardoor eenzaamheidsgevoelens grotendeels doorprikt worden. Als een oudere zich wegstopt, merkt men dat snel op.

2.2.2. Buurtnetwerken

Vergelijkbaar met de zorgnetwerken zijn de buurtnetwerken. Geïsoleerde en kwetsbare ouderen uit een wijk of deelgemeente kunnen hun noden, vragen en behoeften aan een straat of buurtverantwoordelijke melden. Hij/Zij biedt zelf een oplossing, spreekt buurtbewoners aan of meldt de hulpvraag aan de nodige instanties. Het doel is om ouderen te ondersteunen in hun leefomgeving en het vereenzamingproces te doorbreken. In verschillende Vlaams-Brabantse gemeenten ontstaan er kleinschalige projecten van spontane buurtsolidariteit. Dit gebeurt al dan niet in samenwerking met een bepaalde organisatie zoals het OCMW. Door de 'bottom-up' benadering wint het netwerk aan duurzaamheid en continuïteit.

OCMW Hoegaarden (Buren voor Mekaar): *Om het probleem van sociaal isolement bij ouderen aan te pakken koos OCMW Hoegaarden voor een netwerk van burenhulp. Per buurt of stratenblok beschikte men over een netwerk van vrijwilligers, waar ouderen rechtstreeks hun hulpvraag aan konden stellen. De vrijwilligers woonden in Hoegaarden en waren zeer bekend in de buurt, wat de drempel voor ouderen verlaagden. Via folders konden de geïsoleerde mensen uit de buurt contact opnemen met de vrijwilliger. Hiernaast gingen vrijwilligers ook zelf langs bij ouderen waarvan ze vermoeden dat ze alleen zijn, dreigden geïsoleerd te geraken en hulp konden gebruiken. De vrijwilligers gaven de noden door aan het OCMW, die dan kort op de bal konden spelen.*

OCMW Lennik (de 'buurtwerkers'): *Het Pajots Zorgnetwerk wilde het sociaal netwerk op het platteland verstevigen door een geheel van dienstverlening aan te bieden aan senioren en personen met een handicap. In kader van het project heeft OCMW Lennik een buurtwerking voor senioren opgezet met vrijwillige buurtwerkers. Deze dienden de personen met zorg (senioren, zieken en personen met een handicap) te ondersteunen om op een kwalitatieve manier langer thuis te wonen. De buurtwerker stak een handje toe door zorgbehoevenden*

[61] KHLeuven en PROVINCIE VLAAMS-BRABANT, *Syllabus sociale plattegrond*, 2012, p. 89.

bezoekjes te brengen, advies te geven, kleine klusjes uit te voeren, etc….. Alles groeide van onderuit. Het OCMW ondersteunde en begeleidde de buurtwerker. Zo werkte het OCMW een 'startersmap' uit voor alle vrijwillige buurtwerkers. Deze map bevatte enerzijds de doelstelling, de taken, de rechten en plichten van buurtwerkers en anderzijds meer informatie over de verschillende diensten van het OCMW, rechten waar senioren van konden genieten (bv. sociaal telefoontarief en inkomensgarantie-uitkering) én een inventaris van alle diensten en verenigingen waar ouderen en personen met een handicap konden van gebruik maken. De map bood een houvast voor toekomstige vrijwillige buurtwerkers.

Landelijke thuiszorg ('Zorgburen'): *Binnen Landelijke Thuiszorg VZW heeft men het project 'zorgburen'. Een zorgbuur is een vertrouwenspersoon die op regelmatige tijdstippen een taak voor zijn buur verricht. Bij personen waar een zorgbuur aanwezig is, is er vaak al hulp voorhanden die regelmatig zorgen verlenen: een verpleegster, een poetsdienst, een klusjesman of een familielid. De zorgbuur wil aanvullend werken ter ontlasting van de mantelzorger of thuiszorgdienst. De zorgbuur gaat tweewekelijks, wekelijks of maandelijks op bezoek (1 & 2 uur) en verricht kleine aanvullende taakjes zoals de rolluiken optrekken, de brievenbus ledigen, een luisterend oor bieden en administratieve taken uitvoeren. Op die manier kan de zorgbuur eenzaamheidsgevoelens reduceren en de oudere persoon naar een gepaste vorm van andere hulpverlening doorverwijzen. Per provincie bestaat er één projectverantwoordelijke die de zorgburen begeleidt.*

2.2.3. Activerend huisbezoek

2.2.3.1. Vriendschappelijk versus activerend huisbezoek

Activerende huisbezoeken zijn vooral gunstig bij ouderen in **een situationeel isolement**. Het is geen eenvoudig bezoek waar professionele beroepskrachten of vrijwilligers een praatje maken met de eenzame oudere. Het behelst meer dan een vriendelijk huisbezoek. We gieten dit in een meer overzichtelijke vergelijkende tabel:

	Vriendschappelijk huisbezoek	**Activerend huisbezoek**
Doel	De oudere zich minder eenzaam doen voelen door een luisterend oor te bieden of samen dingen te doen.	De ouderen actie te laten ondernemen om zijn/haar situatie te verbeteren.
Functie	Gezelligheid, genegenheid en van tijd tot tijd praktische hulp bieden. (bv. gras afrijden)	a. Contacten leggen, opbouwen van een vertrouwensband en luisterend oor bieden. b. Informatie verstrekken over voorzieningen, hulp en activiteiten. c. De oudere stimuleren, activeren, aanmoedigen om zijn situatie zelf in handen te nemen. d. Vragen, problemen van de oudere signaleren aan de organisatie (met eventuele doorverwijzing tot gevolg).
Contact	Blijvende contacten die gericht zijn op zorg en hulp (bv. mantelzorg).	Tijdelijk contact totdat de oudere weer de regie over zijn leven heeft. Het contact is gericht op activering.
Relatie	Sterke persoonlijke relatie met een emotionele band (bv. vriend, buur, familie)	Een professionele relatie waarbij men zeer vriendelijk, betrouwbaar is, maar ook gericht is op confrontatie en reflectie. Het evenwicht vinden tussen 'meegaan' en 'confrontatie' is niet eenvoudig.
	= GERICHT OP RELATIE	= GERICHT OP VOORUITGANG

De grens tussen een vriendschappelijk en activerend huisbezoek is erg dun. Een bezoekproject wordt in de meeste Vlaams-Brabantse gemeenten vanuit het OCMW georganiseerd. Vrijwilligers of maatschappelijk werkers gaan dan op een vast moment of op aangeven op bezoek bij de ouderen (bv. alle 80-plussers). Een activerend huisbezoek behelst meer dan een eenvoudig vriendelijk huisbezoek. Het doel van een huisbezoek is om via controle, activering en rechtenuitputting het sociaal isolement tegen te gaan. Dit ligt anders bij verenigingen zoals Ziekenzorg, waarbij enkel 'zieken' bezocht worden. Activerende huisbezoeken zijn vooral gunstig bij ouderen in een dreigend of situationeel isolement. Aangezien ouderen meestal niet over hun mogelijk persoonlijke problemen spreken, is het aan te raden om een aanleiding te bedenken om langs te gaan. Voorbeelden hiervan zijn praktisch problemen aankaarten (bv. woningaanpassing), rechtenuitputting of een verjaardag. Op die manier kan de ouderen gemakkelijker benaderd worden, wint men het vertrouwen en is de kans op activering groter.

OCMW Kortenaken *– 'Elke 75-plusser wordt in de week van zijn/haar verjaardag bezocht door een vrijwilliger. De vrijwilligers brengen bij het bezoekje niet enkel een cadeautje (dit jaar een fleece-dekentje), maar maken ook een praatje en geven informatie. Wanneer mensen vragen hebben, verwijzen vrijwilligers door naar het OCMW. Wanneer tijdens een bezoek blijkt dat de jarige nood heeft aan meer frequente bezoeken, gaat de vrijwilliger ook tussentijds regelmatig langs. Van september 2011 tot augustus 2012 zullen er 888 personen bezocht worden.'*

Zorgnetwerk Pajottenland *- In al de gemeenten binnen zorgnetwerk Pajottenland werden alle 75+ bezocht door maatschappelijk werkers van het OCMW. Ze kregen een rookmelder cadeau. Wanneer iemand nog meer bezoekjes wenst, zal de MW een vrijwilliger sturen.*

2.2.3.2. Aanpak van een huisbezoek

Via gegevensbronnen kan een lijst bekomen worden welke ouderen bezocht kunnen worden. De bezochte senioren worden verdeeld onder de vrijwilligers, bijvoorbeeld op basis van hun woonplaats. Uit het ouderenbehoefteonderzoek blijkt dat angst naast gezondheid het tweede grootste probleem is dat ouderen in Vlaams-Brabant ervaren. Daarom is het essentieel dat de projectverantwoordelijke het bezoekje aankondigt. Dit wordt in de meeste gemeenten gedaan door een legitimatiebrief te sturen. Dit is een persoonlijk geadresseerde brief waar men aangekondigd dat een bezoekteam zal langskomen. Om mensen niet argwanend te maken, wordt er vaak aan de brief een herkenbare foto van het bezoekteam of de vrijwilliger aan toegevoegd. Ook kan een kennis van de 'bezochte' met de vrijwilliger meekomen om angstgevoelens te reduceren.

Aankondingsbrief bezoekteam ***OCMW Kortenaken:*** *'Eerst en vooral willen we u vanuit het OCMW van harte feliciteren met uw verjaardag. Omdat u meer dan 75 kaarsjes op de taart hebt staan, willen we voor u iets speciaal doen. Een vrijwilliger zal rond de dagen van uw verjaardag een bezoekje komen brengen met een klein cadeautje om namens het OCMW te overhandigen.'*

OCMW Londerzeel: *Voordat de vrijwilligers op bezoek gaan, krijgen alle 80 plussers een brief met uitleg over de Zilverkring én met de mededeling dat een vrijwilliger bij hun langs komt. Indien de vrijwilliger geen bezoekje wenst, kan die dat melden aan het OCMW. Op de brief staat ook de foto van het bezoekteam, met op de achterkant nog eens een persoonlijke foto van elke vrijwilligers die kan langskomen.*

Wanneer de oudere niet thuis is of de deur niet opent, is het aan te raden om een kaartje in de bus te steken in de trend van: *'ik, …, vrijwilliger van het OCMW, ben bij u langsgekomen om een cadeautje te geven. U was jammer genoeg niet thuis. Ik kom op … terug, indien het niet past, gelieve me te bellen: …. (nummer).* Op die manier is de oudere 'verplicht' om zelf contact op te nemen met het OCMW als hij/zij geen bezoekje wenst.

Tijdens het bezoek gaat de vrijwilliger (of in bepaalde gevallen de projectverantwoordelijke of maatschappelijk werker) contacten leggen, een vertrouwensband opbouwen en de leefsituatie in kaart brengen. Eenzaamheidsgevoelens opmerken door vrijwilligers of professionelen is niet altijd even eenvoudig. Een truckje dat verschillende vrijwilligers hanteren, is de buren aanspreken. Verder zal de vrijwilliger nagaan of de oudere meer bezoekjes verlangt, wil deelnemen aan het telefoonproject, informatie wenst of wil deelnemen aan activiteiten. Na het bezoek dienen veel vrijwilligers een kort verslagje uit te brengen bij de projectverantwoordelijke. Wanneer de vrijwilliger vragen en problemen signaleert of wanneer de projectverantwoordelijke vreemde, ongerust stellende zaken leest, kan hij/zij hierop anticiperen. In eerste instantie is het aan te raden dat de projectverantwoordelijke bij een mogelijk probleem direct na het bezoek contact opneemt met de bezochte persoon. Uit de bevraging blijkt wanneer 'het krijgen van geld' een goede insteek is om sneller binnen te geraken bij ouderen, bijvoorbeeld de zorgverzekering.

OCMW Kortenaken –maatschappelijk werkster Tina Luyckx
Tijdens de huisbezoeken lichten vrijwilligers de ouderen in over 'de mobiele ambtenaar' van het OCMW. Wanneer ouderen vragen hebben over rechten en voorzieningen kunnen ze de mobiele ambtenaar bellen voor een afspraak. De mobiele ambtenaar, Tina Luyckx, belt zelf ook ouderen op waarvan ze uit de verslagen opmerkt dat iemand eenzaam is: *"Mag ik eens langskomen? Ik denk er dat nog zaken zijn waarop u recht hebt."* Haar insteek is geld. Wanneer mensen geld kunnen krijgen, zullen ze sneller geneigd zijn om de maatschappelijk werker binnen te laten. Bij een huisbezoek is een open, vriendelijke houding zeer belangrijk. Hoe groter het vertrouwen, hoe groter de kwaliteit van het gesprek. Bij moeilijke onderwerpen, moeten er ingangpoortjes gezocht worden. Een mogelijke ingangspoort is de zorgverzekering. Om recht te hebben op 130 euro per jaar van het ziekenfonds, moet er een hele vragenlijst worden ingevuld. Op elke vraag moet een score ingevuld worden van 0 tot 3. Nul betekent dat ze volledig zelf kunnen, 3 betekent dat ze het helemaal niet alleen kunnen. Uiteindelijk komt men tot de BEL-score.[62] Wanneer deze hoger is dan 35 punten, heb je recht op 130 euro. De vragenlijst is een handig instrument om de leefsituatie van de oudere in te schatten. Wel dient de maatschappelijk werker de vragen op een juiste manier te formuleren, zeker bij gevoelige onderwerpen. *Bv. "Ben je incontinent?" moet je niet rechtuit vragen. Wel: "Het gebeurt dikwijls dat een vrouw/man in zijn bed plast." "Ervaar je dit probleem soms ook?" Ze schamen zich zeer snel, waardoor je hen het gevoel moet geven dat ze niet alleen zijn.* Doordat de maatschappelijk werker het vertrouwen wint van de eenzame persoon, kan een persoon in een sociaal isolement sneller overtuigd worden om deel te nemen aan activiteiten of projecten. *Bv. Er is een nieuwe activiteit in de buurt, kom je er niet naar toe, speciaal voor mij?* Doordat mensen het gevoel hebben dat je hen ook geholpen hebt, zullen ze sneller ook iets speciaal voor u doen. Dit is niet altijd het geval. Alles hangt af van welke vorm of soort isolement er sprake is (bv. voor mensen in een emotioneel isolement werkt dit echter niet).

[62] BEL staat voor BeoordelingEersteLijn. De BEL-schaal meet 4 verschillende aspecten van zorgafhankelijkheid: de lichamelijke ADL (algemene dagelijkse levensverrichtingen), de huishoudelijke ADL, de sociale ADL (bv. sociaal verlies, administratie…) en geestelijke gezondheid (bv. desoriëntatie in tijd). Afhankelijk van de score op de BEL-schaal heeft een patiënt recht op een aantal uren van een dienst gezins- en bejaardenhulp. Daarnaast geeft een minimale score van 35 op de BEL-schaal recht op de tussenkomst van de Vlaamse Zorgverzekering in de mantel- en thuiszorg.

Bron: VLAAMS AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID, Gemachtigde indicatiestellers, *Internet,* 26 mei 2012. (http://www.zorg-en-gezondheid.be/Vlaamse-zorgverzekering/Gemachtigde-indicatiestellers/)

Om ouderen goed te bereiken is een positieve ingesteldheid zeer belangrijk. Wanneer je jezelf open en vriendelijk opstelt, zullen ouderen geneigd zijn eerlijker en spontaner te zijn. Door een klein stukje van jezelf terug te geven (in hoeverre dat je dat zelf verkiest), kan je enorm veel terugkrijgen. *Bv. Wanneer ze vragen: 'van waar ben jij mijn kind' …. Door als maatschappelijk werker in te spelen op zijn/haar achtergrond kan je over gemeenschappelijke zaken praten. Dit zorgt voor vertrouwen.* Maar hierbij moet wel rekening worden gehouden met afstand- nabijheid. Het is wikken en wegen. Een voorkomende valkuil van activerend huisbezoek is dat zowel de vrijwilliger als de oudere na een tijd een sterke vertrouwensrelatie opgebouwd heeft, waardoor het moeilijk is om die gevoelsband na een tijd plots te doorbreken. Vorming van vrijwilligers rond afstand- nabijheid is belangrijk. Bovendien is het aangewezen dat de huisbezoeker zijn rol op regelmatige tijdstippen helder maakt. Sommigen willen verder gaan dan het vrijwilligerswerk van het OCMW, anderen niet.

Bijvoorbeeld: Doordat een vrijwilliger een paar keer op verjaardagsbezoek ging bij een oudere vrouw, is er een band ontstaan. De vrijwilliger wilde de oude vrouw verder helpen. Zo ging de vrijwilliger elke middag een oude vrouw in bed helpen om een middagdutje te doen en hielp hij ze er nadien terug uit. Toen de man van de oudere vrouw stierf ging de vrijwilliger, los van het OCMW, nog altijd op bezoek zodat ze zich minder eenzaam zou voelen.

2.2.3.3. Concurrentie 'bezoekteams' en andere verenigingen

In vele gemeenten bestaat er concurrentie tussen bezoekteams van het OCMW en andere verenigingen zoals ziekenzorg, die ook bezoekjes houden. Daarom moet het doel en de werkwijze van het bezoekproject goed omschreven worden. De doelstelling ligt anders. Zo gaan vrijwilligers van Ziekenzorg voornamelijk langs bij zieken, terwijl bezoekteams mensen proberend te activeren, aan rechtenuitputting doen en het sociaal isolement willen tegengaan. Samenwerking met ziekenzorg is zeker aan te raden, omdat ze voelsprieten hebben om zieke, geïsoleerde mensen naar eenzaamheidsprojecten te leiden.

2.2.4. Telefoonprojecten

2.2.4.1. Telefoonprojecten

Een telefoonproject is een idee dat uit de Verenigde Staten en de Scandinavische landen komt. Het doel van een telefoonproject is enerzijds de vereenzaming van geïsoleerde personen te doorbreken, en anderzijds de ouderen een gevoel van veiligheid te geven. Zowel gevoelens van onveiligheid als eenzaamheid bij ouderen zijn een ziekte van de tijd. Mensen die onder andere fysieke beperkingen hebben, minder mobiel zijn, minder vertrouwd zijn met moderne communicatiemiddelen of waarbij de sociale omgeving geleidelijk wegvalt, lopen het risico om het contact met de buitenwereld te verliezen. De telefoon is dan een eenvoudig middel om het contact met die eenzame, broze ouderen te behouden en aan te moedigen.

Bij een telefoonproject zoekt een beroepskracht (bv. sociaal werker) actief naar zowel vrijwilligers (meestal ouderen) die willen telefoneren als naar eenzame personen die wensen opgebeld te worden. Hoe men vrijwilligers werft, screent en matcht las u al. De aard van de gesprekken zijn divers: een losse babbel, geven van praktische informatie, peilen naar hun beleving en welbevinden, uitnodigen voor activiteiten of ondersteuning bij beginnend dementerenden of psychische problematiek.

Een telefoonproject kan in verschillende vormen voorkomen. De normale vorm van een telefoonproject wordt wel eens een *telefoonster* genoemd. Een andere vorm is de *telefooncirkel*. Hierbij belt een vrijwilliger naar deelnemende ouderen, die op zijn beurt verder belt naar een andere oudere, waarbij deze laatste weer verder belt… . De laatste in rij belt de vrijwilliger en zo is de cirkel rond. Bij de '*goeiemorgentelefoon'*

wordt het isolement doorbroken door vrijwilligers die op frequente tijdstippen (elke ochtend of 2 à 3 keer per week) een 'goedemorgen' wensen aan (eenzame) ouderen. Van die gelegenheid wordt gebruik gemaakt om ze te informeren over hun dagelijkse problemen en activiteiten. Terwijl de telefoonster vooral bedoeld is voor eenzaamheidsgevoelens te vermijden, heeft de goeiemorgentelefoon controle en veiligheid tot doel. Naast de telefoonster, de telefooncirkel en de goeiemorgentelefoon zijn de 'belwinkel', het 'spilgerinkel' en de 'babbellijn' andere voorbeelden van initiatieven die in de provincie Vlaams-Brabant werden ontwikkeld.

De provincie moedigde drie jaar lang zulke telefoonprojecten aan. VZW's, OCMW's of feitelijke verenigingen konden bij de provincie een subsidie van 2500 euro ontvangen. Naar aanleiding van de projectsubsidies, startte verschillende organisaties een telefoonproject. Hierbij leek het ene pilootproject al succesvoller dan het andere. Het valt af te wachten of de subsidieopschorting invloed zal hebben op de werking van de telefoonprojecten. Voorlopig is er nog geen reden tot ongerustheid. Naar aanleiding van mijn stage, bracht ik een draaiboek over de telefoonprojecten tot stand. Hierin staan praktische tips en knelpunten waar zowel een bestaand als een nieuw telefoonproject dient rekening mee te houden. Voor mijn praktisch onderzoek over de telefoonprojecten verwijs ik u graag door naar mijn eigen publicatie. Deze publicatie zal u gratis vanaf de zomer kunnen bestellen bij de provincie Vlaams-Brabant.

2.2.4.2. Bezoekprojecten versus telefoonprojecten

In de provincie Vlaams-Brabant blijken de telefoonprojecten op minder interesse te rekenen dan bezoekprojecten. Bezoekprojecten zijn erg succesvol. De mensen kijken er vaak naar uit en iedere oudere uit de gemeente kan bereikt worden. Maar het gaat vaak om een vriendschappelijk huisbezoek en geen activerend huisbezoek. Doordat iedere oudere één of enkele keren per jaar bezocht wordt, is het doel van bezoekprojecten eerder controle en rechtenuitputting dan het vermijden van het sociaal isolement. Bij vriendschappelijke bezoekprojecten is de relatie minder intens, waardoor telefoonprojecten geschikter zijn om aan vereenzaming te doen. Zoals gesteld in de theorie, is het empoweren van mensen in een sociaal isolement een tijdrovend en intensief proces. Maar het is niet een of-of verhaal, maar een en-en verhaal. Via de vrijwilligers van de bezoekteams, andere netwerken of beroepskrachten kunnen mensen doorverwezen worden naar een telefoonproject. In bepaalde gemeenten werken de telefoonprojecten uitstekend, mede omdat dit ingebed is binnen een grotere werking. Maar één ding dient onthouden te worden: de behoefte en de noden van de oudere staat centraal!

2.2.5. Dagbestedingprojecten

In het theoretisch kader las u al dat ouderen steeds langer thuis blijven. Vele ouderen zitten overdag vaak alleen thuis, en zoeken bezigheden. Om een oplossing te bieden, bestaan er dagbestedingprojecten. Dagbestedingprojecten kunnen onderverdeeld worden in lokale dienstencentra, dagopvangcentra en buurtgerichte projecten. In onze provincie bestaan er heel wat initiatieven, waarbij er een aantal gesubsidieerd werden.

2.2.5.1. Lokaal dienstencentrum (LDC)[63] [64]

Lokale dienstencentra wordt binnen het woonzorgdecreet erkend. Lokale dienstencentra worden georganiseerd door een OCMW of VZW. Ze zijn zeer laagdrempelig en richten zich in het bijzonder tot personen in een beginnende zorgsituatie. Enerzijds hebben lokaal dienstencentra als doel het voorkomen van eenzaamheid en anderzijds de zorgbehoevende zo lang mogelijk thuis te laten wonen. Samen met verenigingen, organisaties en/of vrijwilligers bieden ze informatieve, recreatieve en vormingsactiviteiten aan zoals informatiemomenten (bv. over thuiszorg), hobbyactiviteiten (knutselen) en taallessen. Hiernaast bieden de vrijwilligers van lokaal dienstencentra hulp bij dagelijkse activiteiten zoals hulp bij het wassen en bij boodschappen. Verder heeft het lokaal dienstencentrum vaak een sociaal restaurant en brengt een busje de minder mobiele ouderen heen en terug naar en van het centrum. Een lokaal dienstencentrum biedt buurthulp aan waardoor het sociaal netwerk en het veiligheidsgevoel versterkt wordt.

De provincie Vlaams-Brabant moedigt de oprichting van lokaal dienstencentra aan. De programmatie voorziet minstens één LDC per gemeente en verder per schijf van 15.000 inwoners. Er mogen in de provincie 101 lokaal dienstencentra gebouwd worden, maar momenteel zijn er nog maar 22 erkend. Dit is een leemte dat nog kan worden ingevuld. Het is duidelijk dat niet elke gemeente zich bereid voelt om daarin te investeren.

Bovendien zijn allerhande cafés, restaurants en organisaties zoals de KWB en KAV niet altijd blij met een lokaal dienstencentrum. De centra komen grotendeels in hun vaarwater te zitten omdat men in een LDC ook met de kaarten kan spelen en iets goedkoop kan drinken en eten. Toch mag de doelstelling niet uit het oog verloren worden. Lokale dienstencentra werken preventief door beginnende personen in een zorgsituatie hun zelfredzaamheid aan te moedigen en eenzaamheidsgevoelens van sociaal eenzamen te reduceren. Verenigingen werken daarentegen eerder puur divergerend. De Vereniging van Vlaamse Dienstencentra en de Vlaamse ouderenverenigingen hebben in 2008, via een visienota zelfs een pleidooi gehouden om hun gemeenschappelijke visie weer te geven hoe ze van samenspraak naar samenwerking kunnen komen. Zo dient bij de opstart van een nieuw LDC de lokale verenigingen te betrekken en uit te nodigen om in gezamenlijk overleg overlappingen te vermijden en gemeenschappelijke activiteiten te organiseren. Hoe men vrijwilligers werft en eenzamen kan bereiken voor het lokaal dienstencentrum, las u al. Toch wordt er in elke gemeente andere acties opgezet om eenzame personen naar het lokaal dienstencentrum te lokken.

---

[63] PROVINCIE VLAAMS-BRABANT, *Dossier ouderen in Vlaams-Brabant 2010*, Dienst welzijn en gezondheid, 2010, p. 28. (gepubliceerde verhandeling)

[64] VAN MECHELEN, M., PISERA., B., *Uiteenzetting lokaal dienstencentrum,* Leuven, Seniorama VZW, 23 mei 2012.

***OCMW Halle**: Het OCMW wilde eenzame ouderen naar activiteiten van het lokaal dienstencentrum loodsen. Ze zetten de 'Kom Niet Alleen-actie' op. Vrijwilligers werden gesensibiliseerd om in hun buurt vrienden of kennissen te zoeken die mogelijk eenzaam zijn. Ze moesten hen motiveren om samen met hun naar het lokaal dienstencentrum te komen. Daar kregen ze een koekje, een koffie en een rondleiding. De dienstencentrumleider legde ook het maandboekje uit en gaf uitleg rond zijn/haar rechten. Vaak komt het voor dat de 'eenzame' ouderen een kennis tegenkomt dat hij al lang niet meer gezien heeft: 'A, wie we daar hebben! Dat is lang geleden'. Op die manier raakt de bal aan het rollen en worden eenzaamheidsgevoelens vermeden.*

2.2.5.2. Dagcentra

Ouderen die overdag nood hebben aan een zinvolle dagbesteding, of niet in staat zijn in hun omgeving te verblijven kunnen terecht bij een dagopvang of dagverzorgingscentrum.

In een dagopvang kan de oudere overdag rustig iets drinken, eten of deelnemen aan activiteiten of workshops. (bv. bloemschikken, kaartspelen of een uitstap).

***Bijvoorbeeld het seniorenhuis 't Goe Gezelschap in Overijse**: Ik had een gesprek met de schepen van senioren Leo Van Den Wijngaert: " 't Goe Gezelschap is een seniorenclubhuis waar jong en oudere senioren gezellig kunnen samenzijn en plezier maken. Het seniorenclubhuis heeft een capaciteit van 25 personen en is 2 halve dagen open in de week, namelijk dinsdag en donderdag. Met het clubhuis willen we de vereenzaming van senioren tegen gaan. In het seniorenhuis zijn er mogelijkheden tot surfen, gezellig praten, spelletjes spelen etc. Het clubhuis, dat uitgebaad is met vrijwilligers, organiseert activiteiten naar wens van de senioren. De visie van het seniorenhuis is 'alles mag, niets moet'. Het kent al een groot succes. In de toekomst willen we een regeling treffen met de mindermobielencentrale, zodat alle senioren bereikt kunnen worden. De gemeente en de seniorenraad staan achter dit initiatief en willen zelfs mee investeren."*

Een nieuwe werkvorm uit het woonzorgdecreet is CADO[65]. CADO staat voor Collectieve Autonome Dagopvang voor Ouderen. CADO wil een antwoord bieden op een aantal huidige vaststellingen: mensen willen zo lang mogelijk thuis wonen, de financiële kost van de vergrijzing, zware last van de mantelzorgers en vereenzaming bij ouderen. CADO is ideaal voor ouderen die geen daginvulling hebben, een afbrokkelend sociaal netwerk hebben, geen mantelzorg genieten en/of vereenzaamd zijn.

***Bijvoorbeeld Themahuis in Vilvoorde[66]:** In samenwerking tussen Centrum Algemeen welzijnswerk Vilvoorde en Landelijke Thuiszorg is het Themahuis opgericht. In het themahuis kunnen thuiswonende hulpbehoevende ouderen overdag op het gelijkvloers terecht voor een gesprek, gezelschap, ondersteuning en begeleiding bij dagelijkse activiteiten. Steeds is er een verzorgende aanwezig. In het themahuis hebben thuiswonende ouderen die vooral steun krijgen van mantelzorgers, vrijwilligers en/of thuiszorgdiensten een plek waar ze autonoom en samen met anderen kunnen vertoeven. Naast Collectieve Autonome Dagopvang voor Ouderen (CADO) is er op hogere verdiepingen plaats voor een kansarme conciërge en voor jongeren die onder begeleiding staan van begeleid zelfstandig wonen.*

Een dagverzorgingscentrum[67] is echter meer bedoeld voor ouderen die meer hulp nodig hebben. Het is vaak verbonden aan een woonzorgcentrum. Het

---

[65] GEERAERT, G., Het woonzorgdecreet in de praktijk. De zorgende kracht van een rijhuis. *Weliswaar*. nr. 88 *p.24-26.*

[66] MERENS, K., Themahuis biedt bejaarden nestwarmte, *Het Nieuwsblad.* 30 april 2012.

[67] PROVINCIE VLAAMS-BRABANT, *Dossier ouderen in Vlaams-Brabant 2010*, Dienst welzijn en gezondheid, 2010, p. 25. (gepubliceerde verhandeling)

dagverzorgingscentrum biedt zwaar zorgbehoevende en dementerende ouderen overdag een tijdelijke opvang aan. Hiermee wordt de mantelzorger wat ontlast. Hiernaast biedt het centrum ook verpleegkundige hulp, ondersteuning en activiteiten aan. Op die manier onderhouden ouderen met een beginnende zorgsituatie hun sociale relaties dat de kans op sociaal isolement afneemt.

2.2.5.3. Buurtgerichte projecten

Organisaties of mensen kunnen zelf ook kleinschalige buurtgerichte projecten in elkaar zetten. Buurtwerk brengt mensen dichter bij elkaar in hun buurt. Met concrete projecten wordt ervoor gezorgd dat de burgers zich beter voelen in hun buurt en dat vereenzaming bestreden wordt. Hieronder beschrijf ik twee voorbeelden van buurtgerichte projecten die door de provincie Vlaams-Brabant gesubsidieerd werden.

'Blijven Bewegen' (OCMW Londerzeel) *- In Londerzeel wordt er in elke deelgemeenten workshops gegeven om vallen van ouderen tegen te gaan. Het project kende een enorm succes. De vrijwilligers van de Zilverkring dragen het project volledig. Ze maakten in heel de gemeente reclame via gedrukte folders en intermediairen. Een Tai-Chi leerkracht en een kinesist gaven tijdens de workshops praktische 'tips en tricks' hoe ouderen moeten bewegen, hun evenwicht kunnen verbeteren en wat ze dienen te doen na het vallen. Valpreventie was de insteek van het project. Het eigenlijk doel van 'Blijven Bewegen' was om mensen uit hun huis te halen en samen te brengen. Door het leggen van nieuwe sociale contacten, kunnen eenzaamheidsgevoelens gereduceerd worden. Mensen komen elkaar (terug) tegen waardoor hun sociaal netwerk uitbreiden. 'Het koekje en de koffie achteraf is minstens zo belangrijk dan de valpreventie zelf,' concludeert projectverantwoordelijke Michaël De Donder van het OCMW van Londerzeel.*

Cafetaria De Hemelboom (OCMW Herent) – *Elke maandag biedt Cafetaria De Hemelboom van het OCMW verschillende ontmoeting- en ontspanningsruimte aan voor ouderen. Ze richten zich vooral naar ouderen, personen met een handicap en sociaal geïsoleerden. Elke maandag en donderdag kunnen ouderen in de caferia terecht voor een koffie, gebak en ontspanning (volksspelen, bingo, gezelschapsspelen, …). Hiervoor wordt samengewerkt met OKRA Herent. Verder kan je er elke dag terecht in het sociaal restaurant. Het doel is om de vereenzaming van de oudere inwoners te voorkomen en hen de mogelijkheid te bieden andere mensen te ontmoeten.*

2.2.6. Besluit

De meest thuiswonende ouderen ervaren zelden tot geen eenzaamheidsgevoelens. Uit het ouderenbehoefteonderzoek blijkt dat ruim 80% van de 60-jarige thuiswonenden in Vlaams-Brabant zich zelden tot nooit eenzaam voelt. Het grootste deel van de overige 20% zijn ouderen in een dreigend en situationeel isolement. Ouderen in een dreigend en situationeel isolement zijn met een beetje moeite door vrijwilligers terug te brengen naar het maatschappelijk leven. Telefoonprojecten, bezoekprojecten, buurtnetwerken, zorgnetwerken en andere dagbestedingprojecten zijn voorbeelden van eenvoudige en essentiële hulpmiddelen om dat contact weer aan te moedigen. We kunnen niet zeggen dat één methodiek beter werkt dan een andere. Iedere situatie dient afzonderlijk bekeken te worden. Voor bepaalde sociale eenzamen is bijvoorbeeld de toeleiding naar een lokaal dienstencentrum een goede oplossing, terwijl voor een andere eenzame een telefoonproject een antwoord biedt om eenzaamheidsgevoelens te bestrijden.

DEEL 3 – AUTONOMIE VERSUS BEMOEIZORG

1 Inleiding

Waarom doen zo veel ouderen figuurlijk hun deur op slot? Het lijkt alsof ze iets te verbergen hebben dat niet mag gezien worden. Is het angst, verdriet, eenzaamheid, fysieke beperkingen, een combinatie van factoren of totaal iets anders? Niemand weet het, enkel hun gevoel en eventueel een vertrouwenspersoon zijn op de hoogte. Hebben deze eenzamen enerzijds niet het recht om dit in de sfeer van de privacy te houden of is het anderzijds niet de plicht van een samenleving om te zorgen voor elkaar? Wat als die zorg wordt geweigerd? In onze Westerse samenleving is iedereen toch vrij wat men doet, zolang dat hij een ander zijn vrijheid maar niet stoort? Wat is dan het probleem? Is eenzaamheid werkelijk een probleem en voor wie is dit dan een probleem? Voor de oudere zelf of voor zijn omgeving?

Aan heel wat ouderendeuren belt nooit iemand aan, mede doordat de bewoners er vaak niet om vragen. Maar toch vragen sommige buren, kennissen, organisaties en vrienden zich af hoe het met hun gaat: Voelen ze zich wel lekker? Voelen ze zich niet te eenzaam of is er misschien iets aan de hand? Mensen zijn sociale wezens die graag opkomen voor het geluk, gezondheid en welbevinden van anderen. Wanneer mensen vinden dat dit geschonden wordt, willen ze de situatie van de kwetsbare oudere graag ondersteunen en verbeteren. Als ze de keuze van de oudere respecteren, is er de kans dat bijvoorbeeld angst en eenzaamheidsgevoelens permanent worden. Dit betekent dat een vrijwilliger of beroepskracht, die diensten verleent voor een organisatie, de verantwoordelijkheid moet kunnen nemen om in te grijpen. Ze willen hun werk goed doen en een betere situatie creëren voor de geïsoleerde ouderen. Maar wat als de ouderen deze hulp weigert? Moeten we de ouderendeur van buiten uit openbreken omdat we weten dat dit voor hen het beste is? En, is dit dan wel het beste?

In het derde deel van mijn eindwerk, wil ik de titel: 'de ouderendeur openbreken of voorbijlopen?' ethisch bekijken. Ik probeer hier zowel vanuit theoretische kaders als vanuit de praktijk een antwoord te vinden. De politie mag een deur openbreken wanneer er binnen gevaar heerst, maar mag een vrijwilliger dit ook? Hierbij kan de vraag gesteld worden dat 'psychisch gevaar' ook aan welzijnswerkers of vrijwilligers dit recht geeft? Het is een wikken en wegen op de grens tussen 'bemoeizorg vanuit een samenleving' en 'zelfbeschikking van zijn burgers'.

In het eerste hoofdstukje schets ik eerst een maatschappelijk kader. Op die manier kan men zien hoe de visie van de samenleving voortdurend verandert en wat de reden daarvoor is. Verder zal ik stilstaan bij de vragen: Wat is het etnisch uitgangspunt van het ouderenbeleid en wat is het verschil tussen vrijwillige en niet-vrijwillige hulpverlening? In het tweede hoofdstuk zal ik het ethisch vraagstuk: bemoeizorg versus autonomie bekijken. Hier leg ik eerst de verschillende stromingen theoretisch uit, om hierna tot slot tot praktische meningen te komen waaronder ook mijn persoonlijke mening.

2 Maatschappelijk kader

2.1 Van vrijwillige naar onvrijwillige hulpverlening

De jaren na de tweede wereldoorlog rustte er een taboe tegenover onvrijwillige hulpverlening. Een van de redenen hiervoor was de afkeer dat cliënten hadden van het paternalisme en moraliserende dat kenmerkend was voor de hulpverlening in de tijden van liefdadigheid. Maatschappelijk werkers leerde na WOII enkel werken met vrijwillige hulpvragers. De zelfstandigheid van de cliënt stond centraal. Wanneer een cliënt een probleem had, moest die zelf de stap zetten naar de hulpverlening. In de jaren '60 en '70 kwamen er nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen, steunend op nieuwe inzichten. De persoon werd belangrijker dan de groep. Dit uitte zich op ontvoogding, emancipatie, democratisering en individualisering. De nadruk kwam meer liggen op de zelfontplooiing. Hierdoor kwam het werken met onvrijwillige cliënten nog meer in de taboesfeer terecht. Als een sociaal werker zelf naar een cliënt stapte, werd dit door de collega's als 'not done' ervaren. Zelfbeschikkingsrecht van mensen was het ideologisch klimaat. De hulpverlener mocht zich onder geen enkele voorwaarde opdringen. Sturing en machtsuitoefening om een cliënt te bereiken of te helpen was uit den boze. Zowel praktisch als theoretisch lag de nadruk op het werken met vrijwillige cliënten. Dit had het nadeel dat vele hulpverleners hun cliënten niet konden bereiken. Dit was het geval onder meer in de jeugdbescherming, bij CLB's, bij verslavingsproblematiek, maar ook bij eenzame, geïsoleerde ouderen. Steeds meer en meer kwam het tot spanning tussen maatschappelijk werkers en hun instellingen.

Rond de jaren '90 kwam er een ommezwaai. In de praktijk bleek het droombeeld van de altijd vrijwillig, gemotiveerde en hulpvragende cliënt, vaak niet te kloppen. Door uit te gaan van autonomie en zelfbeschikking van de cliënt, werden zwakkere cliënten niet bereikt. Er was een kentering nodig. De samenleving en de verzorgingsstaat veranderden. De burgers werden aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheden en gestimuleerd tot zelfredzaamheid. Zo moesten bijvoorbeeld langdurige werklozen verplicht via de VDAB een trajectbegeleiding volgen om terug deel te nemen aan het arbeidsproces. De verzorgingsstaat veranderde in een participatiesamenleving, waarbij iedere burger zich moest inzetten en participeren. Maar men werd er steeds meer en meer van bewust dat niet iedereen de mogelijkheden en de competenties bezaten die hiervoor nodig waren. Door het zelfbeschikkingsrecht bereikte men juist de aller kwetsbaarste niet. Echter mag het zelfbeschikkingsrecht niet gezien worden als een mislukking, maar als een logisch gevolg voor het paternalisme die er heerste eind 19de eeuw. Veel personen, waarbij vooral ouderen, konden het tempo van de tijd niet volgen. Ze kunnen niet altijd voldoen aan de hoge verwachtingen die er heersen. Zo moeten ouderen mee zijn met de technologische snufjes, sociaal zijn, deelnemen aan activiteiten, inzetten in vrijwilligerswerk, … . Wanneer dit gepaard gaat met schuldgevoelens om daar niet aan te kunnen beantwoorden, kunnen ouderen onder die maatschappelijke druk volledig afhaken. Daarom is het belangrijk om naar de mensen zélf toe te stappen en ze actief te benaderen voordat ze meegezogen worden in één of andere vorm van eenzaamheid.

2.2 Ouderenbeleid

In het ouderenbeleid staat het ethische principe van respect voor de autonomie en zelfbeschikking nog altijd centraal. Zo staat in vele wetten en beleidsteksten dat hulpverleners de opdracht hebben om de zelfstandigheid van ouderen te erkennen, te bevorderen en te ondersteunen. De overheid wil ouderen zo lang mogelijk laten bijdragen aan het maatschappelijk leven en wenst dat ouderen net zo zelfredzaam zijn dan de gemiddelde burger. Ook al heeft een persoon hulp nodig, het recht op zelfbeschikking staat centraal in de Westerse samenleving. De samenleving stimuleert hen, maar in situaties waarin mensen het niet alleen kunnen bolwerken, zullen

hulpverleners hun verantwoordelijkheden (gedeeltelijk) overnemen. In tegenstelling voor de jaren '90, zullen ze zelf het initiatief nemen om naar de kwetsbare ouderen te stappen. Bemoeizorg klinkt aannemelijk wanneer eenzame ouderen die ernstig verward, geïsoleerd of gemarginaliseerd zijn. Toch moet ingezien worden dat bij deze handelingen een juridische en ethische basis hebben.

Bemoeizorg of bemoeizucht? Hoever mogen hulpverleners een oudere die in een sociaal isolement leeft aanmoedigen om (terug) deel te nemen aan het maatschappelijk leven?' Dit is de vraag die ik in begin van mijn eindwerk stelde. Deze stelling zal ik nader bekijken bij ouderen in een sociaal, vaak structureel isolement. Wanneer eenzame ouderen zorg mijden, moeten we dan als hulpverlener respect hebben voor de autonomie en zelfbeschikking of moeten we als hulpverlener onze verantwoordelijkheid nemen en ingrijpen? In de onvrijwillige hulpverlening gaat men vaak het conflict aan met deze twee waarden.

2.3 Vrijwillige versus onvrijwillige ouderen[68]

Wat is nu het verschil tussen een vrijwillige en een onvrijwillige oudere? Om het onderscheid te maken doe ik beroep op de formulering van Keith-Lucas (1972), die één van de grondleggers was van de ethiek in het sociaal werk. De vrijwillige cliënt en de onvrijwillige cliënt bestaat op zich niet. Iemand is niet vrijwillig of onvrijwillig cliënt. Elke cliënt strekt zich uit tussen geheel vrijwillig tot geheel onvrijwillig. In mijn onderstaand, zelfontworpen tabel kan u lezen, wanneer men spreekt over een vrijwillige cliënt of onvrijwillige cliënt. Dit schema kan ook doorgetrokken worden naar eenzame ouderen. Terwijl ouderen in een dreigend isolement eerder vrijwillige cliënten zijn, leunen ouderen in situationeel, en zeker in een structureel isolement eerder aan bij de onvrijwillige cliënten. In de hulpverlening draagt men autonomie en verantwoordelijkheid hoog in het vaandel. Terwijl bij outreachende hulpverlening nog sprake is van zelfbeschikking en verantwoordelijkheid, dient de oudere bij bemoeizorg de hulpverlening te aanvaarden.

Vrijwillige cliënten					**Onvrijwillige cliënten**
Erkennen dat zij een probleem hebben en dat ze dit niet alleen kunnen oplossen.	→ Van vrijwillig naar onvrijwillig				**Ontkennen dat zij een probleem hebben en dat anderen iets aangaat.**
Bereid om met anderen over hun probleem te praten en staan advies toe. Ze geven hun toestemming.	Dreigend isolement	Situationeel isolement	Structureel isolement	Structureel isolement met psychiatrische problematiek	**Weigeren met anderen over dit probleem te praten en staan afwijzend tegenover één of ander advies.**
Bereid om de zaken op één of andere wijze aan te pakken					**Overwegen het niet om de zaken op één of andere wijze aan te pakken.**
⇨ **Het initiatief gaat van henzelf uit omdat ze graag hulp wensen.**					⇨ **Ze nemen geen enkel initiatief en wensen ook geen enkele vorm van hulp.**
		Outreachende hulpverlening	Bemoeizorg		

[68] DE BIE, D., JAGT, L.J., *Onvrijwillige hulpverlening. Druk 2: Moet dat nou?,* 2010, pg. 23-25.

3 Ethisch vraagstuk[69, 70]

3.1 Theorie

Bemoeizorg zit in een subtiel en wankel evenwicht tussen **autonomie**, **verbondenheid** en **basisrechten**. Hoe het 'neen' van de kwetsbare oudere respecteren, en tevens ingang zoeken om vanuit de zorgzame samenleving datgene te geven waar ze recht op hebben. Het onderling afwegen van deze **drie ethische perspectieven** bepaalt de dynamiek van de hulpverlening.

3.1.1 Sociale grondrechtenethiek

Sinds 1994 heeft men bij de Belgische grondwet een bepaling van de sociale grondrechten toegevoegd. Sociale grondrechten erkent dat iedere burger recht heeft op een menswaardig leven. De overheid moet deze grondregels waarborgen. In tegenstelling tot klassieke grondrechten zijn sociale grondrechten wel niet onmiddellijk afdwingbaar. De sociale grondrechten staan beschreven in artikel 23 en artikel 24 van de Belgische grondwet. Voor ouderen in een structureel isolement is artikel 23 bepalend met belangrijke verzen zoals het recht op behoorlijke huisvesting, culturele en maatschappelijke ontplooiing, bescherming van een gezond leefmilieu en het recht op bescherming van de gezondheid en sociale, geneeskundige bijstand. Sociale grondrechtenethiek begint vanaf het **gelijkheidsbeginsel**. Iedere burger heeft gelijke (sociale) basisrechten ongeacht geslacht, ras, nationaliteit, geaardheid, inkomen, klasse, overtuiging of leeftijd. Deze grondrechten zijn vastgelegd in de nationale grondwetten, in het sociaal zekerheidsstelsel en in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM).

Door het sociaal isolement bij ouderen, worden sommige van hun (sociale) basisrechten ontzegd. Ouderen in een structureel isolement hebben amper duurzame relaties gehad en naarmate hun partner en familie overlijden, reduceert het sociaal netwerk verder. In contact met anderen voelen ze zich stroef en hebben ze een laag zelfbeeld. Ze sluiten zich op in hun huis om niet met hun sociale tekorten te worden geconfronteerd. Door het gebrek aan sociale controle verliezen ze hun sociale basisrechten. Ze verwaarlozen hun gezondheid, hun huis en de samenleving. Volgens de sociale grondrechtenethiek is het de taak van de samenleving om mensen hun basisrechten terug te geven, die niet op eigen kracht zijn basisrechten kan verkrijgen. De basisrechten geeft eenzame ouderen het gevoel om opnieuw een plaats te hebben in de samenleving, waaruit verbondenheid terug kan groeien. Jammer genoeg zijn sociale grondrechten in vergelijking met de klassieke grondrechten niet afdwingbaar. Ze zijn enkel richtinggevend aan het beleid.

---

[69] VANSEVENANT, K., Bemoeizorg of bemoeizucht? *Internet,* 5 april 2012. (www.vlaamswelzijnsverbond.be)

[70] LINTEN S., e.a. *Werken met onvrijwillige cliënten: Taboe of noodzaak?*, Katholieke Hogeschool Kempen, Sociaal Werk Geel, 2004. (niet-gepubliceerde verhandeling)

3.1.2 Zorgethiek[71] [72]

Hoe belangrijk en onmisbaar de sociale grondrechten zijn, goede zorg gaat veel verder. Met rechten en regels alleen valt niet te leven. Terwijl de grondrechten de basis vormen voor een menswaardig bestaan, levert de zorgethiek ons een manier om dat in te vullen. Dit kan door verbondenheid. Men spreekt pas van een menswaardig bestaan als mensen zich een volwaardig lid van de samenleving voelen.

Het zorgperspectief legt sterk de nadruk op relaties tussen mensen, op vertrouwen, kwetsbaarheid, verantwoordelijkheid en het zorgen voor zichzelf en voor elkaar. De zorg van mensen staat hier centraal.

Bemoeizorg richt zich tot gekwetste personen die door tegenslag, verlies of pech het vertrouwen in de samenleving hebben verloren. Ouderen in een zwaar sociaal isolement zijn hiervan voorbeelden. Beroepskrachten, zoals sociaal werkers, MOETEN dan ingrijpen wanneer ze beroepsmatig betrokken zijn. De hulpverlening kan zowel intensief als minder intensief (bv. doorverwijzen) zijn. Hierbij is het zeer belangrijk dat de hulpverlener oog heeft voor de situatie (aandachtigheid) om de nodige verantwoordelijkheid op te nemen. De zorgverlener dient zich te verplaatsen in de positie van de cliënt (wederkerigheid). Volgens de zorg-ethische benadering dienen zorgverleners te zorgen voor een gepaste zorg, aftastend op maat en rekening houdend met het tempo, de haalbaarheid en de context van de senior.

Door de nood aan contact is het belangrijk dat de hulpverlening aanklampt en niet loslaat. In de ogen van de hulpverlening is hun hulp het beste voor de eenzame oudere, ook al weigert men dat. Belangrijk bij bemoeizorg blijft wel de respectvolle benadering van elke mens, in welke situatie ook.

3.1.3 Individueel bestaansethiek

De kernwoorden **autonomie** en **keuzevrijheid** staan centraal in de individuele bestaansethiek. Deze ethische benadering gaat er van uit dat we de persoonlijke keuzes moeten respecteren en vrijwaren. De persoon in kwestie bepaalt zelf of hij contact wenst met de buitenwereld, voor zichzelf zorgt en in hoeverre hij hulpverlening toelaat. '*Het is mijn leven, en ik bepaal zelf wat ik doe*,' is een typische uitdrukking, dat centraal staat in onze individualistische Westerse samenleving. Mensen willen hun eigen identiteit ontwikkelen en dragen zelfstandigheid en zelfzorg hoog in het vaandel. Wanneer men het leven niet meer op de rails krijgt, wordt de vinger gewezen naar de persoon zelf, ook al had deze pech. 'Men had dan betere keuzes moeten maken,' klinkt het dan.

3.1.4 Besluit

Bemoeizorg is een aanklampende vorm van hulpverlening. Het is de laatste stap voor de gedwongen hulpverlening (hulpverlening opgelegd door de rechter). Vanuit ethisch standpunt moet de zorg respectvol zijn. We hebben een aantal ethische perspectieven aangekaart. De zorgverstrekker moet vanuit elk van deze perspectieven in zijn relatie tot de behoeftige oudere zelfactivering nastreven en zorg op maat aanbieden.

---

[71] BOLT, L.L.E e.a., *Ethiek in de praktijk,* Assen, Van Gorcum BV, 2010, 190 pg.

[72] STRAATHOEKWERK.BE, Zorgethiek, *Internet,* 24 mei 2012. (http://www.straathoekwerk.be/Straathoekwerk/Dewerkvorm/Devisie/Zorgethiek/tabid/458/Default.aspx)

3.2 Praktijk

3.2.1 Mening beroepskrachten

Met een diepte-interview bevroeg ik maatschappelijk werkers van het OCMW van Kortenaken (Tina Luyckx), Londerzeel (Michaël De Donder) en Halle (Tina Marchal) naar hun mening over dit ethisch probleem. Alle drie zijn ze in hun gemeente bezig met eenzaamheidsprojecten bij ouderen. Ze waren dus goed geplaatst om een mening te geven over de vraag: 'In hoever mag je een oudere in een sociaal isolement aanmoedigen deel te nemen aan het maatschappelijk leven'.

Centrumleidster Tina Marchal uit Halle is van mening dat een vrijwilliger of beroepskracht **alles aan de kwetsbare ouderen** mag **aanbieden, maar** dat het **weigeren ligt bij de persoon zelf**. We moeten ouderen op een juiste manier motiveren, maar niet door te 'pushen'. Pushen werkt averechts. Hoe meer dat men 'pusht', hoe meer de ouderen in hun cocon blijven en de boot zullen afhouden. Volgens Tina bestaan er wel uitzonderingen, bijvoorbeeld wanneer de sociaal geïsoleerde ontoerekeningsvatbaar of dementerend is. Deze mensen kunnen een gevaar vormen voor de samenleving en kunnen verplicht opgenomen worden.

Tina Luyckx is ongeveer dezelfde mening toegedaan**: Als de oudere geen gevaar vormtvoor zichzelf of zijn omgeving, moet je de autonomie van die mensen respecteren.** Wanneer de oudere een echt gevaar vormt voor zichzelf of voor anderen, is men verplicht om in te grijpen. Indien niet, pleegt men **schuldig verzuim**. Voor Tina is de situatie meestal duidelijk.

Michael De Donder stelt zich vaak dezelfde vraag. Hij vindt het zeer moeilijk om daar een passend antwoord op te formuleren. Hij vindt wanneer een maatschappelijk werker gepassioneerd is door zijn eigen project, de waarde er van in ziet en alles geprobeerd heeft om het project verkocht te krijgen, men een gerust geweten mag hebben. Zo ziet hij zelf dat hij veel geld verspild heeft om mensen te bereiken. **Men moet proberen, met respect voor de autonomie, alle mogelijkheden uit te spelen.**

3.2.2 Eigen mening

Ik kan me vinden bij de gedachtegang van deze professionele welzijnswerkers. Ik wil er wat aan toevoegen.

Ik vind keuzevrijheid en autonomie op zich zeer belangrijke principes in onze samenleving. Het zorgt ervoor dat mensen zelfstandiger en minder afhankelijk kunnen worden. Ik wil daar wel enkele kanttekeningen bij plaatsen.

Ouderen hebben redenen om zich te isoleren. Soms blijven ze niet alleen in eigen huis of op één of andere kamer fysisch geïsoleerd, ze zitten soms ook in de eigen persoon vast met gevoelens van schaamte, angst, verdriet na verlies of ontgoocheling. Het is een vicieuze cirkel waar ze zelf niet altijd uit geraken. Ik geloof er sterk in dat mensen sociale wezens zijn en dat iedereen op één of andere wijze graag verbonden wil zijn met anderen. Aangezien ze vaak niet geleerd hebben om hulp te vragen en alles zelf op te lossen, zal in bepaalde gevallen hun autonomie ten koste gaan van hun sociale grondrechten (bv. recht op goede gezondheid) en menselijke waardigheid.

Daarbij komen we tot de zorg-ethische benadering, waar ik zelf sterk achtersta. Wanneer we als beroepskrachten signalen opvangen, moeten we niet doen alsof onze neus bloedt. We dienen de situatie goed in kaart te brengen, naar de ouderen toe te

stappen en via tussenstapjes de oudere bereiken om zelf met hun situatie om te gaan. 'Pushen' en sterk aandringen vanuit een top-down benadering werkt volgens mij niet en heeft zelfs een tegenovergesteld effect. De hulpverleners moeten de kwetsbare ouderen tot objectief inzicht brengen, zonder de vastgestelde situatie noch te dramatiseren noch te minimaliseren Dit lijkt me een zeer moeilijk en intensief proces. Wanneer hij/zij alle hulp weigert, moeten we, met respect voor hun autonomie, de vinger aan de pols houden. We mogen ze immers niet overboord smijten.

Wanneer de situatie te ernstig is waarbij hun eigen leven of die van iemand anders in gevaar komt, vind ik dat hulpverleners moeten optreden, desnoods dwangmatig. Ik denk maar aan ouderen met een ernstige verslavingsproblematiek of ver gevorderde alleenwonende dementerende personen. Maar de hulpverlener moet altijd kunnen verantwoorden waarom men iets doet.

DEEL 4 – BELEIDSAANBEVELINGEN

1 Vrijwilligers

We stonden in deel drie uitvoerig stil bij de rekrutering van vrijwilligers. We onthouden dat naar de toekomst toe, we meer en meer zullen moeten rekenen op zogenaamd episodisch vrijwilligerswerk. Het wordt daarom des te belangrijk om als overheid een goed doordacht ouderenbeleid te ontwikkelen. We zullen per doel, per project heel concrete stappenplannen moeten ontwikkelen. Per stap moet duidelijk zijn welke middelen, welk soort van profiel van vrijwilliger bij welk project gevraagd wordt en hoe lang we wat verwachten. We moeten hiervoor een coördinator aanstellen, liefst een beroepskracht. Er moet werk gemaakt worden van bijvoorbeeld duidelijk omschreven taakomschrijvingen, de voorwaarden en de onkostenvergoedingen.

Het oprichten van een databank waarin vrijwilligers via een sjabloon, zich kunnen profileren, in schrijven, uitschrijven, wijzigen, kan eveneens nuttig zijn om tot een soort van pool te komen. Dit moet niet noodzakelijk zich beperken tot engagementen met betrekking tot ouderen. Het kan een totaalbeeld opleveren van het aantal beschikbare vrijwilligers in een welbepaalde gemeente.

2 Eenzame ouderen

2.1. Mentaliteit van onze samenleving

Onze huidige, westerse samenleving steunt op autonomie en individualisme. Steeds meer en meer zijn we op ons zelf aangewezen. Het beleid probeert ons voortdurend te vormen tot een verantwoordelijk, zelfstandig en zelfredzaam iemand. Dit lijkt op zich positief. Ouderen blijven zo lang mogelijk 'vrij' in hun natuurlijke habitat en het kost hun en de maatschappij minder geld. Bovendien organiseren seniorenverenigingen, de seniorenraad, het lokaal bestuur en het OCMW vaak tal van activiteiten waar gepensioneerde ouderen tijdens vrije momenten aan kunnen deelnemen. Ze kunnen vrijwilligerswerk doen, zich engageren voor projecten en met oude kennissen en vrienden afspreken. Zalig toch, de mooie oude dag.

Maar we moeten met de voetjes op de grond blijven staan. Positieve, geëngageerde ouderen kunnen de verwachtingen van dit droombeeld misschien nog enigszins bereiken, voor anderen wordt dit droombeeld een ware nachtmerrie. Zoals vermeldt heeft ons toenemend individualistisch en egocentrisch leven zijn beperkingen. Wie spreekt mensen op straat nog aan wanneer iemand een papiertje op de grond gooit en wie kent zijn buren nog? Terwijl solidariteit en netwerkvorming vaak veraf liggen, sluipt eenzaamheid steeds dichterbij. Dit merk ik ook op stage. Steeds meer ouderenadviesraden vragen informatie en advies hoe men best rond het complex thema, wat eenzaamheid effectief is, moet werken.

Niet enkel de vergrijzing ligt aan de basis van eenzaamheidsgevoelens, ook de nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen die er mee gepaard gaan, maken dat mensen zich dikwijls eenzaam voelen. Zoals vermeld treden niet enkel bij ouderen, relatief veel eenzaamheidsgevoelens op. Ook bij andere bevolkingsgroepen (met de nadruk op jongeren) is eenzaamheid in toenemende wijze aanwezig. Steeds meer staan mensen in hun leven er alleen voor. De visie wordt meer en meer: 'Het is ieder voor zich' én als men niet meer mee kan, wordt men vaak achtergelaten, zeker wanneer men niet kan terugvallen op sterke familiebanden en vrienden, waar jawel… solidariteit en verbondenheid aanwezig is.

Voorgaande trend duikt overal op, bijvoorbeeld ook in het sociaaleconomisch leven waarbij oudere werknemers snel bij het vuilnis worden gedropt. Outplacement is in de meeste gevallen een ijdel woord. Ouderen kosten, punt. Het individualisme primeert. Mensen zonder sterke sociale banden staan er vaak heel hun leven alleen voor, denk maar aan de talloze gebroken gezinnen en alleenstaande ouderen. Op familie en buren hoeven ze al lang niet meer te rekenen. Soms doen mensen wel hun best, maar een echt verbondenheidsgevoel is vaak niet aanwezig. Elke oudere probeert er op zijn of haar manier zelf mee om te gaan, zoals de individualistische maatschappij dit verkiest. Is het dan niet vreemd dat er op de oude dag een vrijwilliger of beroepskracht aan de deur komt aankloppen om een praatje te maken? Dit moet wel een raar gevoel zijn. Eerst maakt de maatschappij de mens zelfstandig en zelfredzaam, en plots probeert die dat tientallen jaren later te herstellen met een bezoekje of een telefoontje. Als een oudere heel zijn leven amper 'gedragen' werd en in een structureel isolement leefde, kan ik me voorstellen dat hij een vreemd iemand zeker niet met open handen ontvangt. Als die vrijwilliger of beroepskracht nog eens vindt dat hij/zij eenzaam is, heeft die vreemde helemaal afgedaan.

Zoals ik in het praktisch luik al onderzocht is vertrouwen een zeer belangrijke term in het eenzaamheidsverhaal. Voor mij is **verbondenheid** hét enige echte antwoord op vereenzaming. Het probleem is echter dat dit niet gecreëerd wordt van vandaag op morgen. Aan gemeenschapsverbondenheid werken is een voortdurend proces. Wanneer men van het begin tot het einde van ons leven diepe contacten heeft, onderhoudt en er leeft mee omgaan, zal dit volgens mij, op de oude dag zijn vruchten afwerpen. Men heeft dan sneller iets waar men drempelloos kan op terugvallen. Zowel op micro, meso als macro niveau zou er moeten gewerkt worden aan het leggen van verbindingen. Alle overheden moeten mee zijn met dat verhaal.

Door de eigen ervaring en/of het ouderenbehoefteonderzoek zien lokale besturen vaak de noden, behoeften en knelpunten. Ik merk dat vele lokale besturen hierrond iets willen ontwikkelen, maar wel wat twijfels hebben over de juiste aanpak. De vraag ernaar is groot. Eenzaamheid is niet eenvoudig op te lossen. Lokale besturen hebben ook niet altijd het budget en de tijd om iets 'nieuws of bestaand' te ontwikkelen, waarvan ze niet zeker zijn dat het in hun gemeente effectief werkt. Subsidies voor pilootprojecten zijn al een positief begin om iets op poten te zetten.

We kunnen besluiten dat we in onze samenleving steeds meer naast elkaar leven. Naast elkaar blijkt tegenwoordig ook 'gescheiden van mekaar' te betekenen. De verbondenheid en onderlinge zorg voor elkaar neemt daarmee duidelijk af, terwijl die zorg en verbondenheid in het licht van de huidige tijdsgeest belangrijker wordt dan ooit: stress, tijdsdruk, tweeverdieners, werkdruk,… . Door de individualisering en secularisering ligt de context anders dan vroeger. De tijd om elkaar te ontmoeten is schaarser geworden, waardoor eenzaamheidsgevoelens de kop opsteken. Neen, vroeger was het niet beter, maar een nieuwe context vraagt dus om een nieuwe aanpak.

2.2. Globale aanpak

De overheden moeten zorgen dat mensen levenslang zorg dragen voor elkaar. Ik geloof daarom sterk in bijvoorbeeld buurtnetwerken, waarbij initiatieven van onderuit groeien. De sociale verbondenheid tussen mensen moet worden aangescherpt, waardoor mensen zelf sneller uit hun sociaal isolement zullen stappen. We moeten proberen mensen zo ver te krijgen dat ze bij een probleem of een moeilijkheid zonder angst of schaamte naar iemand toe kunnen toestappen. Dit kan enkel wanneer er verbondenheid en vertrouwen aanwezig is. Mensen mogen alleen zijn of zich eens alleen voelen, maar het feit dat ze weten dat ze op iemand kunnen terugvallen, maakt veel goed. Door het vertrouwen is de omgekeerde beweging ook mogelijk, waarbij de vertrouwenspersoon sneller bij de eenzame (oudere) binnen mag. Zoals vermeld is

het winnen van vertrouwen en verbondenheid een werk van lange adem. Belangrijk is dat het gevoel van verbondenheid al moet starten in het begin van het leven en zich verder ontwikkelt in elke levensfase.

2.3. Concrete voorstellen

De hoofdvraag is dan hoe de overheid deze verbondenheid concreet kan creëren. Beleidsmakers dienen de sociale cohesie te versterken in alle levensfasen van haar burgers. De verschillende overheidsniveaus moeten zich niet beperken tot ouderen. Noodgedwongen moet ik me, in kader van dit eindwerk, beperken tot de ouderendoelgroep. Er moeten laagdrempelige oplossingen gevonden worden. De overheid moet voortdurend nagaan of de beleidsinitiatieven effectief het doel bereiken. Aan de hand van mijn bevindingen en reflecties kwam ik tot volgende beleidsaanbevelingen:

2.3.1. Goede mobiliteit

Makkelijk aanbod van diensten en voorzieningen

Een heel belangrijk punt om verbondenheid en solidariteit te creëren zijn projecten rond mobiliteit. Zoals gesteld in het theoretische luik nemen in toenemende mate kleinschalige voorzieningen en diensten af. Vooral op het platteland ziet men de bakker, slager, uitbetalingspunten van de mutualiteiten, wijkschooltjes, winkels… verdwijnen. Bovendien beperkt De Lijn, de NMBS uit bezuinigingsoverwegingen stopplaatsen in landelijke gemeenten. Waarom zou een 'oudere' persoon dan nog buitenkomen? Zeker wanneer ze op televisie zien dat er zoveel geweld (bv. hangjongeren) heerst op straat. De ouderen zijn het contact met de buurt helemaal verloren, waardoor de kans op vereenzaming groeit. Het beleid moet er voor (blijven) zorgen dat het *aanbod van diensten en voorzieningen* tot bij de mensen in de uithoeken van de dorpen geraakt, ***Bereikbaarheid met het openbaar vervoer van dienstencentra moet gestimuleerd worden..*** Hoe mooi is het vaak niet dat een bus overvol met ouderen naar de markt rijdt of een 'winkelbus' waarmee ouderen eenmaal per maand worden opgehaald om samen boodschappen te doen. Bovendien moeten openbare gebouwen, winkels, voet -en fietspaden en het centrum *een toegankelijke plaats* zijn waar het kleine ontmoeten kan plaatsvinden.

Outreachende benadering

Indien de oudere niet kan buitenkomen, moet blijven ingezet worden in een ***outreachende benadering*** waarbij zowel hulp als dienstverleners het heft in handen nemen en naar de oudere toestappen. Op die manier leren ze de ouderen beter kennen, vangen ze signalen op en kunnen ze informatie geven. Bijvoorbeeld doordat thuiszorgorganisaties of poetsdiensten aan huis komen, kan een relationele, vertrouwelijke band ontstaan, waardoor ouderen zich minder eenzaam voelen.

Woonzorgzones stimuleren

Zoals gezegd is het overheidsbeleid gericht om mensen zo lang mogelijk in hun natuurlijke omgeving te laten leven. Wanneer ze niet meer buiten kunnen en nauwelijks tot geen sociale banden hebben, is de kans op sociale isolatie groot. Dit is een probleem. Ouderen die nog goed zijn komen amper in aanmerking voor een plaatsje in een woonzorgcentrum. Daarom moet de overheid nadenken hoe ze dit probleem structureel kunnen aanpakken. ***Een woonzorgzone*** is volgens mij een prachtige oplossing. In een woonzorgzone komt men tegemoet aan de problemen die rond mobiliteit heersen. Er zijn voldoende diensten en voorzieningen op loopafstand én een zorgkruispunt dat 24u op 24u open is. In deze tendens mag het beleid nog meer investeren.

2.3.2. Samenwerken loont

Talenten inzetten

Op mijn stageplaats was ik verbaasd over de medioren en senioren van nu. In tegenstelling tot wat ik aanvankelijk dacht, zijn ze amper conservatief, traag, vergeetachtig, cynisch, oubollig en negatief ingesteld, integendeel. Vele senioren brengen leven in de brouwerij, zijn sociaal en kijken positief naar het leven. De actieve ouderen waar mee ik op mijn stageplaats te maken had, hadden alleszins een overvolle agenda. De uitspraak van vrijwilliger-ouderenconsulente Lieve Degeest uit Glabbeek: *'ik doe voltijds aan vrijwilligerswerk*,' zal me altijd bij blijven. Oké, de vergrijzing zal ongetwijfeld zorgen voor een stijgend aantal zorgbehoevende ouderen, maar we moeten dit niet enkel zien als een probleem, maar ook als een uitdaging! Ouderen hebben vanaf hun pensioen eens wat tijd om engagementen op te nemen in het middenveld of ergens anders. ***Investeringen in de professionele zorg, mantelzorg en vrijwilligerswerk*** blijft meer dan ooit belangrijk te zijn en dient erkent te worden. We moeten de talenten, kennis en wijsheid van de ouderen gebruiken. Het beleid moet proberen deze mensen te blijven inzetten, zodat een hele dynamiek over de generaties heen tot stand komt. Ik volg dus de Vlaamse ouderenraad dat *'elke oudere de kans moet krijgen om binnen zijn eigen levensomstandigheden zijn vaardigheden te gebruiken om goed ouder te worden…' (zie Europees jaarthema, deel 1, hoofdstuk 2)*

Intergenerationele solidariteit aanmoedigen

Vaak vormen ouderen voor de jongere generaties dikwijls een last terwijl ouderen vinden dat jongeren geen normbesef meer hebben en lui en gewelddadig zijn. Dit is volgens mij te wijten aan de egocentrische ingesteldheid dat we in de laatste decennia hebben ontwikkeld. We moeten deze clichébeelden bestrijden. We moeten met elkaar samenwerken. Zo kunnen we ***komen tot onderlinge solidariteit***. Voorbeelden waarbij OKRA een handje helpt op het eetfestijn van een jeugdbeweging in ruil voor hun infrastructuur, zien we nog te weinig. Men is vaak bang van het onbekende. Men moet beseffen dat zowel de jongeren als de ouderen enorm geëngageerd zijn. Door de handen meer in elkaar te slaan leren we elkaar beter kennen én groeit de onderlinge solidariteit. Doordat we elkaar niet meer kennen, is het altijd eenvoudig meer te erkennen voor wie en wat anders is.

Overleg organiseren

Ik merkte op de Vlaams-Brabantse cursus *'Sociale plattegrond'*, waar veel beroepskrachten aanwezig waren, dat in de sociale sector vele beroepskrachtenexperts zijn op hun terrein, maar dat over de andere sectoren je hen niet veel moet vragen. De overheid moet intersectoraal werken aanmoedigen zodat hulpverleners personen op een juiste manier kunnen doorverwijzen. Op die manier komen kwetsbare ouderen sneller bij de juiste personen terecht en dienen ze niet zelf te zoeken waar men naar toe moet. Organisaties dienen elkaar te kennen en weten wie voor wat verantwoordelijk is. De overheid moet het overleg blijven aan te moedigen, ook over de zuilen heen. Bijvoorbeeld: als OKRA een activiteit organiseert, moeten de andere (senioren)verenigingen en de seniorenraad hier in hun agenda mee rekening houden. Door 'thinking out of the box' kunnen ouderen kwaliteitsvoller ouder worden.

2.3.3. Centraliseren van diensten

Vrijwilligerscoördinatoren inzetten

Zowel extern als binnen één dezelfde organisatie heeft ieder project vaak zijn eigen vrijwilligers, waardoor er vaak concurrentie bestaat. Iedereen trekt aan de mouw van de beste vrijwilliger. Hiervan moeten we af. We moeten solidair zijn. Daarom ijver ik voor ***een sterke, gecentraliseerde vrijwilligerswerking***. Een vrijwilligerswerking waarbij een vrijwilligerscoördinator de juiste vrijwilligers matcht bij het juiste project. Hierdoor komt de juiste man op de juiste plaats en gaan talenten niet verloren. De vrijwilligerscoördinator dient rekening te houden met de trend van met moment waarbij vrijwilligers kort en krachtige engagementen wilt opnemen.

Een centraal loket aanbieden

Verder adviseer ik ook de gemeente en het OCMW tot samenwerken. Ik pleit voor het in elkaar vloeien van de gemeente met het OCMW. Het OCMW heeft nog altijd een stigma 'voor armen en marginalen', waardoor de drempel voor sommige mensen hoog ligt. Er zou ***een centraal, neutraal loket*** moeten komen waar iedere burger terecht kan met zijn (hulp)vraag. Via het loket kan een bewoner dan doorverwezen worden naar de juiste instantie. Dit maakt alles veel laagdrempeliger. Op die manier worden ook kwetsbare mensen verweven in de gewone samenleving en zal, volgens mij, de verbondenheid tussen elkaar alleen maar versterken.

'Wijkgezondheidscentrum' ondersteunen

Alle laagdrempelige eerstelijnsgezondheidszorgen op één centrale aan te bieden heeft twee grote voordelen. Enerzijds werken de hulpverleners (verpleegkundigen, psychologen, huisartsen, kinesisten, ...) samen waardoor ouderen alle zorgen op één plaats toegediend krijgen en anderzijds komen kwetsbare mensen sneller in contact met lotgenoten, waardoor de solidariteit en verbondenheid kan groeien. Omdat vele mensen naar het centrum komen, ben ik van mening dat ***de centralisatie van de eerstelijnszorgdiensten*** minder laagdrempelig werkt. Ik adviseer het beleid om de positieve meerwaarde hiervan eens te onderzoeken en eventueel te ondersteunen.

2.3.4. De juiste methodiek hanteren

Voor een bepaalde methodiek toe te passen, dient per situatie na te gaan wat het eigenlijk probleem is. Niet elke methodiek werkt bij iedereen. Het kennen van de achtergrond van een persoon is essentieel om in te schatten wat die persoon mist of nodig heeft.

Bezoekprojecten kennen een enorm succes. In vele gemeenten doen vrijwilligers in totaal meer dan honderd bezoeken per jaar, de mensen spreken er over en zijn enorm tevreden. Het is een leuk concept om kennis te maken met iedere oudere in de gemeente en een klein praatje te maken. Toch wil ik hier een kritische kanttekening bij maken. Een bezoekje bij een (eenzame) oudere doet amper iets aan de werkelijke eenzaamheidsgevoelens. Zoals ik al zei is verbondenheid creëren iets van lange adem. Door één of meerdere bezoekjes te houden op een jaar kan men amper een vertrouwensrelatie met die persoon creëren. Daarenboven kennen ze de vrijwilliger vaak niet. De kans dat ze zich open zullen opstellen, is klein. De reden waarom de bezoekprojecten zo een succes kent, is volgens mij juist omdat de verbondenheid aanwezig is. Het is een teken van onze tijd dat het niet altijd het in de buurt wonend familieleden zijn die bij ouderen langsgaan, maar soms 'wildvreemde vrijwilligers'

Telefoonprojecten daarentegen vind ik in deze tijdsgeest een zeer goede methodiek om het vereenzamingproces tegen te gaan. Doordat eenzame ouderen op frequente tijdstippen worden opgebeld, kan er een vertrouwensrelatie ontwikkeld worden met de vrijwilliger. Een ***telefoonproject is een krachtig, laagdrempelig instrument***. Wanneer naast de projectverantwoordelijke, ook de vrijwilligers en intermediairen

kunnen overtuigd worden van de kracht van dit instrument, zal dit volgens mij in de toekomst meer succes hebben.

Buurtgerichte activiteiten subsidiëren

Ik geloof zeer sterk in buurtgerichte activiteiten. Door kleinschalige, gezellige activiteiten in een buurt te organiseren kan de onderlinge verbondenheid groeien. De overheid moet ***impulsen (blijven) geven voor laagdrempelige, toegankelijke ontmoetingsplaatsen***. Vooral initiatieven die komen van burgers zelf dienen in de verf gezet te worden. (bv. straat en buurtfeesten). Geëngageerde buurtbewoners, vrijwilliger-ouderenconsulenten of buurtwerkers kunnen de buurt stimuleren en helpen initiatieven te ontwikkelen, bijvoorbeeld een knelpuntenwandeling doorheen de buurt, de dag van de buur te vieren of speelstraten waar ouderen een oogje in het zeil houden. Maar ook een lokaal dienstencentrum, seniorenhuizen of dagcentra zijn plaatsen waar de sociale contacten en netwerken versterkt kunnen worden. Ik verwijs hier naar het recentelijk initiatief van Minister van Welzijn, Jo Van Deurzen, namelijk de Collectieve Autonome Dagopvang(CADO) voor ouderen.

Buddywerking (ondersteunend netwerk)

Ik sta ook volledig achter het concept van 'buddywerking'. Indien de kwetsbare oudere dat wenst krijgt hij een buddy. Een buddy is een vrijwilliger die één of meerdere keren in de week dagdagelijkse zaken doet met de kwetsbare oudere. Het is zeer belangrijk dat de buddy een vrijwilliger is, zodat ze beide gelijkwaardig zijn. Wanneer het goed klikt, kan het vertrouwen in elkaar groeien en kan de buddy op het tempo van de kwetsbare persoon terug rustig laten integreren in de maatschappij. Zo kunnen ze bijvoorbeeld oude kennissen van de kwetsbare persoon gaan bezoeken.

2.3.5. Communicatie

Belang van intermediairen

Het belang van intermediairen dient erkend te worden. Ze vormen het cement tussen de oudere zelf, organisaties en de lokale overheid. Zowel bij organisaties, buurtbewoners als bij de lokale overheid zijn ze bekend. Dit brengt verbondenheid met zich mee. Sleutelfiguren en signaalgevers zoals buurtwerkers, dokters, vrijwilliger-ouderenconsulenten, … kennen het reilen en zeilen van de buurt en vormen een ideale spreekbuis voor de bewoners. Ze kunnen hierdoor noden en behoeften opvangen, en deze signaleren aan hulpverleners. Daarom is het positief dat vrijwilligers huisbezoeken houden. Ze kennen dan een buurtbewoner en kunnen er terecht met vragen over bv. rechtenuitputting.

Automatische toekennen van rechten

Het is vaak zo in onze samenleving dat we kortingen/tegemoetkomingen krijgen op bepaalde voorzieningen (bv. sociaal telefoontarief), maar om die korting te krijgen moeten we er wel van op de hoogte zijn en vaak deze elk jaar opnieuw aanvragen. Dit ziet men ook bij oudere personen. Een persoon van 80 jaar krijgt een tal van tegemoetkomingen, maar hij dient zelf eerst aan te tonen dat hij er recht op heeft. In sommige gemeenten maken ze een praktisch, toegankelijk boekje waarin staat waar de oudere recht op kan hebben. Aangezien niet iedere oudere een computer heeft of kan hanteren, krijgen ze elk een papieren 'rechtengids' in de bus. Maar de meeste gemeenten laten het na om een ***rechtengids*** te maken door de hoge kostprijs. Ik vind dat de overheid ofwel hierin moet bijspringen of dwingende maatregelen moet opleggen zodat de rechten automatisch toegekend worden. De technologische vooruitgang staat steeds meer en meer op punt. Je kan me niet vertellen dat men

bepaalde databanken (gegevens van mensen) niet automatisch kan koppelen aan bepaalde rechten (bv. gas, elektriciteit, telefoon,…). Momenteel moet er een heel bureaucratisch, administratieve rompslomp doorlopen worden vooraleer men recht heeft op iets.

Communiceer open met familie en vrienden

Ik merkte uit mijn praktisch onderzoek dat professionele organisaties vaak te snel thuiswonende ouderen toeleiden naar projecten, voorzieningen of (thuiszorg)diensten. Vrienden, familie en buren zijn niet altijd op de hoogte van de situatie van de oudere. Ik pleit om eerst met deze mensen, in toestemming met de hulpvrager, een gesprek te hebben, vooraleer men de oudere een project of professionele hulp aanbied. Open communicatie is zeer belangrijk. Vaak kennen familieleden het probleem niet, en willen ze toch graag een handje toesteken. Op die manier kunnen ouderen en kinderen elkaar wel eens na een lange tijd terugvinden.

CONCLUSIE

U zal, als aandachtige lezer, gemerkt hebben dat ik het veelvuldig had over een zich steeds meer liberaliserende samenleving, waarbij individualisme en autonomie centraal staat. Sociaal isolement is er vaak het gevolg van. Hoewel uit het ouderenbehoefteonderzoek blijkt dat ruim 80% van de 60-plussers nooit of zelden eenzaamheidsgevoelens ervaren, heb ik op mijn stage gemerkt dat dit als een beginnend maatschappelijk probleem ervaren wordt. Verlieservaringen, versterkt door een laag opleidingsniveau en een geringe mobiliteitsgraad, blijken de voornaamste oorzaken te zijn van een sociaal isolement. Hoe langer het isolement duurt, hoe moeilijker het is om terug deel te nemen aan de samenleving. Ik zag dat eenzaamheid bij diverse politieke overheidsniveaus onder de aandacht worden gebracht. Europa wil via het Europees thema, 'Actief ouder worden', ouderen actief betrekken bij de samenleving. In Vlaanderen mondde dit in 2004 uit tot het zogenaamde Participatiedecreet. In navolging hiervan heeft de VUB het ouderenbehoefteonderzoek ontwikkeld om de noden en behoeften van de ouderen in kaart te brengen. Vanuit de provincies werd het ouderenbehoefteonderzoek aangestuurd. Naar aanleiding van de resultaten groeiden op het lokaal niveau heel wat eenzaamheidsprojecten. Afhankelijk van het soort isolement, konden actieve ouderen ingeschakeld worden om nieuwe projecten te realiseren om het sociaal isolement bij kwetsbare ouderen te reduceren. De nabijheid van een actief deel van de generatiegenoten kan laagdrempelig werken. In die zin zal bijvoorbeeld de ontwikkeling van initiatieven zoals dagbestedingprojecten, buurtnetwerken en telefoonprojecten de weg effenen tot een succesvolle open en warme samenleving.

Volgens mij is de levenslange verbondenheid en het vertrouwen tussen mensen een manier om sociaal isolement te vermijden. Er bestaat volgens mij geen eenduidige oplossing hoe de overheid deze verbondenheid structureel tot stand kan brengen. Via levenslange kleine stapjes kan solidariteit en verbondenheid gecreëerd worden. Goede mobiliteit, samenwerken, centraliseren en communicatie zijn aanbevelingen die ik gaf. We moeten terug naar een zorgzame samenleving over de generaties heen.

De onderzoeksvraag van waaruit ik dit eindwerk opbouwde, namelijk of de overheid het recht heeft om vrijwilligers in te schakelen, kan niet anders dan op een bevestigende wijze worden beantwoord. Ik zou zelfs durven stellen dat het naast een recht, ook een plicht is van overheden om voor haar bevolking te zorgen. In een niet zo lang verleden was het een evidentie dat de families voor hun zwakste leden zorgden, nu neemt de overheid dit over, al dan niet met vrijwilligers. Het onbetaalde vrijwilligerswerk is van alle tijden, alleen zijn het nu, in de plaats van de families en de buurten, de overheden en de ouderenorganisaties die aansturen tot verbinden van grote delen van de ouderenbevolking. De vraag is of er in de toekomst nog voldoende vrijwilligers zullen gevonden worden die zich volledig willen inzetten voor anderen. In tal van verenigingen ziet men de tendens naar episodische vrijwilligerswerk. Moeten we verder gaan in het episodisch vrijwilligerswerk en/of moeten we beroep doen op intergenerationele en intrafamiliale solidariteit? Ik kan een onderzoek aanbevelen naar de impact van het episodisch vrijwilligerswerk en een tweede meting van het ouderenbehoefteonderzoek.

De sterkte van een samenleving kan men meten aan de sterkte van haar zwakste schakel. Eén daarvan is de vereenzaamde oudere. Als ik via dit eindwerk daaraan kan bijdragen, los van een sluitend antwoord op deze onderzoeksvraag, is dit voor mij al een succes. Niet voor mezelf, maar voor de eenzame oudere die daardoor even terug in de spotlights komt te staan.

Bronnen

1. Schriftelijke bronnen

1.1. Wetten en decreten

DECREET van 30 april 2004 houdende de stimulering van een inclusief Vlaams ouderenbeleid en de beleidsparticipatie van ouderen, ministerie van de Vlaamse gemeenschap, *Belgisch Staatsblad*, 16 juli 2004, p. 55 704 – 55 706.

WET van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, *Belgisch staatsblad,* 26 februari 2003, p. 34416 – 34421.

1.2. Boeken, eindwerken, verslagen, tijdschriften, email en brochures

BALCAEN, A. en KUSTERS J., *Attitude vrijwilliger-ouderenconsulent*, Provincie Vlaams-Brabant, 28 maart 2012.

BOLT, L.L.E e.a., *Ethiek in de praktijk,* Assen, Van Gorcum BV, 2010, 190 pg.

COLETTE, J.P., Hoe eenzaam zijn onze ouderen? *Blikveld,* Koning Boudewijnstichting, nr. 88, 1ste trimester 2012, p.10.

CUYVERS, G., GEUDENS, L en WUESTENBERGS, V., *Kwetsbare ouderen in Vlaams-Brabant. Onderzoek naar de situatie en de bereikbaarheid van kwetsbare ouderen in het Hageland en het Pajottenland,* Katholieke Hogeschool Kempen, 2008.

DE BIE, D., JAGT, L.J., *Onvrijwillige hulpverlening. Druk 2: Moet dat nou?,* 2010, pg. 23-25.

DE KLERK, M. en Eijsinck, M., *Maatschappelijke participatie.* Den Haag. Sociaal Cultureel Planbureau (1998).

GEERAERT, G., Het woonzorgdecreet in de praktijk. De zorgende kracht van een rijhuis. *Weliswaar*. nr. 88 p.24-26.

GEERAERTS, J., *doorgifte van gegevens aan organisaties - Wet van 8 december 1992,* Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, 18 april 2012. (persoonlijk ontvangen advies)

GIERVELD, D.J., *Zicht op eenzaamheid,* Assen, Van Gorcum, 2007.

HEYLEN, L., Oud en eenzaam? Risicofactoren voor eenzaamheid bij ouderen*, Actueel,* Jaargang 12, nr. 3, juli/augustus/september 2011, p. 22.

HEYLEN L. en MORTELMANS., *Trends in sociale participatie en isolatie van ouderen*. In: Cantillon B., Van de bosch, K;, Lefebure, S. (red.), *Ouderen in Vlaanderen van 1975 tot 2005: een terugblik in de toekomst*. Leuven, Acco, 109-139.

IPSOS, KULeuven (LUCAS) en Université de Liège , *Oud word je niet alleen. Een enquête over eenzaamheid en sociaal isolement bij ouderen in België,* Koning Boudewijnstichting, maart 2012. (gepubliceerde publicatie)

KHLeuven en PROVINCIE VLAAMS-BRABANT, *Syllabus sociale plattegrond*, 2012, p. 89.

LINTEN S., e.a. *Werken met onvrijwillige cliënten: Taboe of noodzaak?*, Katholieke Hogeschool Kempen, Sociaal Werk Geel, 2004. (niet-gepubliceerde verhandeling)

MAES, M., *toelichting uit boek 'Rechtvaardigheid' van Michael J. Sandel*, Heverlee, KHLeuven, Departement Sociale School Heverlee, 2012.

MATHIJSSEN, C., Onderzoek naar plattelandsarmoede in België, Armoede op het platteland: onzichtbaar en onderschat, CERA, 7 maart 2012.

MEIREMAN, K. en GORIS, B., *Sociale plattegrond: evoluties en tendensen,* Heverlee, Katholieke Hogeschool Leuven, Departement Sociale School Heverlee, 14 mei 2012.

MERENS, K., Themahuis biedt bejaarden nestwarmte, *Het Nieuwsblad.* 30 april 2012.

MICHIELSE, A. en HORTULANUS, R., *Sociaal isolement bij ouderen. Op weg naar een Rotterdamse aanpak,* Amsterdam, Uitgeverij SWP, 2011, p. 13 en p. 55-78.

PEERAER, J. en MESSELIS, E. (VVSG), *Vergrijzing actief of passief besturen?* Brussel, Politeia nv, 2010.

PICCART, L., (voorzitter@vlaamsejeugdraad.be) toespraak Lander Piccart op lanceringsdag van de Vlaamse Ouderenraad. E-mail aan VANHECKE, S. (stijn_vanhecke@hotmail.com), 4 mei 2012.

PROVINCIE VLAAMS-BRABANT, *Communiceren met senioren: tips voor een efficiënte communicatie met oudere burgers,* Leuven, Dienst Welzijn en Gezondheid, z.j. (publicatie)

PROVINCIE VLAAMS-BRABANT, *Dossier ouderen in Vlaams-Brabant 2010*, Dienst welzijn en gezondheid, 2010, p. 62-65. (gepubliceerde verhandeling)

PROVINCIE VLAAMS-BRABANT, *Ouderenadviesraad: schakel in het lokaal ouderenbeleid,* Leuven, Dienst Welzijn en Gezondheid, z.j. (publicatie)

PROVINCIE VLAAMS-BRABANT, *Publicatie ouderenbehoefteonderzoek in Vlaams-Brabant,* Leuven, Dienst Welzijn en Gezondheid, juni 2012. (gepubliceerde publicatie)

PROVINCIE VLAAMS-BRABANT, *Wegwijs: informatiegids Vlaams-Brabant,* Leuven, Informatiedienst, z.j. (publicatie)

POAR Vlaams-Brabant, *Memorandum voor een toekomstig provinciaal ouderenbeleid,* Leuven, 3 april 2012. (gepubliceerd verslag)

TAELEMANS, L., *Beeldvorming van jongeren (12 tot 18 jaar) over ouderen (55+).* Vrije Universiteit Brussel, Sociale agogiek, 2006 – 2007. (gepubliceerde eindverhandeling)

VAN BRAECKEL, L., Vrijwilligerswerk: van structureel naar episodisch – vrije tijd met toekomst, *Weliswaar.* Februari –maart 2011, nr. 98, p. 18 -19.

VANDEURZEN, J., *Beleidsnota 2009-2014 welzijn, volksgezondheid en gezin*, Vlaamse regering, 2009, p. 8-9 en p. 43-44. (beleidsnota)

VANHECKE, S., *Wat na het ouderenbehoefteonderzoek? in* STEUNPUNT SOCIALE PLANNING, *Resultaten ouderenbehoefteonderzoek in Vlaams Brabant ,* Provincie Vlaams- Brabant, Dienst welzijn en gezondheid, 2012, (toekomstig gepubliceerde verhandeling).

VLAAMSE OUDERENRAAD, De oudere bestaat niet, *Actueel,* jaargang 12, nummer 1, januari/februari/maart 2001.

VLAAMSE OUDERENRAAD, *visienota vlaamse ouderenraad over Europees thema: actief ouder worden en intergenerationele solidariteit tussen de generaties*, april 2012.

VERTE, D., ea. Ouderbehoefteonderzoeken in Vlaanderen, een nut van een tweede meting, *Actueel,* jaargang 12, nummer 1, januari/februari/maart 2001. pg. 18.

VERTE, D., DE WITTE, N., e.a., *Doe mee! Over ouderen en maatschappelijke participatie,* Provinciebestuur West-Vlaanderen, 2011, p. 9-18, 157-162.

VERTE, D., DE WITTE, N. en DE DONDER, L., *Schaakmat of aan zet? Monitor voor lokaal ouderenbeleid in Vlaanderen.* Brugge, Vanden Broele, 2007, p. 13-14, 155-219, 113-119.

VERTE, D., DE WITTE, N. en DE DONDER, L., *Schaakmat of aan zet? Monitor voor lokaal ouderenbeleid in Vlaanderen.* Brugge, Vanden Broele, 2007, p. 113-119.

2. Mondelinge bronnen

BALCAEN, A., *Mondelinge mededeling.* Formeel gesprek, 8 maart 2012.

DE DONDER, M., *mondelinge mededeling bijeenkomst telefoonprojecten (OCMW Londerzeel).* Formeel gesprek, 19 april 2012 en 11 mei 2012.

DUPAE, K., *mondelinge mededeling bijeenkomst telefoonprojecten (Stad Landen).* Formeel gesprek, 19 april 2012.

LEYS, L., *mondelinge mededeling sociaal huis Herent,* Formeel gesprek, 22 februari 2012.

LUYCKX, T., en HAYEN, D., *mondelinge mededeling bijeenkomst telefoonprojecten (OCMW Kortenaken).* Formeel gesprek, 19 april 2012 en 27 april 2012.

MARCHAL, T., *mondelinge mededeling bijeenkomst telefoonprojecten (OCMW Halle).* Formeel gesprek, 19 april 2012 en 24 april 2012.

PISERA, B., *mondelinge mededeling bijeenkomst telefoonprojecten (VZW Seniorama).* Formeel gesprek, 19 april 2012.

STASSART, D., STEENBERGEN, M. en DEHEBETS, R., *mondelinge mededeling bijeenkomst telefoonprojecten (OCMW Geetbets).* Formeel gesprek, 19 april 2012.

STEPS, M., *mondelinge mededeling bijeenkomst telefoonprojecten (OCMW Asse).* Formeel gesprek, 19 april 2012.

SWINNEN, M., *mondelinge mededeling over de provincie,* Formeel gesprek, 24 maart 2012.

SYMONS, V., *Mondelinge mededeling.* Informeel gesprek, 8 maart 2012.

VAN HUYLENBROECK, A., *mondelinge mededeling bijeenkomst telefoonprojecten.* Formeel gesprek, 19 april 2012.

VAN MECHELEN, M., PISERA, B., *Eenzaamheid bij ouderen in Leuven,* Leuven, Seniorama VZW, 3 april 2012.

VAN MECHELEN, M., PISERA., B., *Uiteenzetting lokaal dienstencentrum,* Leuven, Seniorama VZW, 23 mei 2012.

VAN ONSEM, L. ,*mondelinge mededeling bijeenkomst telefoonprojecten (OCMW Rode).* Formeel gesprek, 19 april 2012.

VANRUTTEN, I., *mondelinge mededeling bijeenkomst telefoonprojecten (OCMW Leuven).* Formeel gesprek, 19 april 2012.

3. Internet bronnen

PROVINCIE VLAAMS-BRABANT, Ouderenbeleid, *Internet*, 27 april 2012. (http://www.vlaamsbrabant.be/welzijn-gezondheid)

STRAATHOEKWERK.BE, Zorgethiek, *Internet,* 24 mei 2012. (http://www.straathoekwerk.be/Straathoekwerk/Dewerkvorm/Devisie/Zorgethiek/tabid/458/Default.aspx)

VAN CRAEN, M., e.a., Sociaal-Culturele integratie bij allochtonen, Steunpunt Gelijkekansenbeleid, *Internet,* 22 maart 2012. (https://doclib.uhasselt.be/)

VAN POPPEL, M., Hedendaags vrijwilligersbeleid en de millenium vollunteers, *Internet,* 25 mei 2012. (http://isb.colo.ba.be/doc/Artik/Vts/217/plenum2%20tijskens.pdf)

VANSEVENANT, K., Bemoeizorg of bemoeizucht? *Internet,* 5 april 2012. (www.vlaamswelzijnsverbond.be)

VLAAMS AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID, Gemachtigde indicatiestellers, *Internet,* 26 mei 2012. (www.zorg-en-gezondheid.be/Vlaamse-zorgverzekering/Gemachtigde-indicatiestellers/)

VLAAMSE OUDERENRAAD, Voorstelling Vlaamse Ouderenraad – wie zijn we?, *Internet,* 12 april 2012. (www.vlaamse-ouderenraad.be)

VLAAMS STEUNPUNT VRIJWILLIGERSWERK VZW, definitie van het vrijwilligerswerk. *Internet.* 4 april 2012. (http://www.vrijwilligersweb.be/wetgeving.htm#def)

VLAAMS WELZIJNSVERBOND, Voorwaardelijke hulpverlening, *Internet,* 2 mei 2012. (http://www.vlaamswelzijnsverbond.be/?action=onderdeel&onderdeel=622)

VUB, Ouder Behoefte Onderzoeken, Onderzoeksmethoden*, Internet,* 18 april 2012. (www.ouderenbehoefteonderzoeken.be)

WELZIJNSZORG VZW, Zeven jeugdbewegingen tegen armoede. Internet, 25 mei 2012. (http://www.armoede.be/projecten/zeven-jeugdbewegingen-tegen-armoede)

WIKIPEDIA, Piramide van Maslow, *Internet,* 25 mei 2012. (http://nl.wikipedia.org/wiki/Piramide_van_Maslow)

Bijlage

Enquête telefoonprojecten

Evaluatieformulier telefoonprojecten	PROVINCIE VLAAMS • BRABANT

Gedurende drie jaar werden telefoonprojecten vanuit de provincie gesubsidieerd. We willen u bedanken voor de geleverde inzet bij het realiseren van het project. We hopen dat u dit zinvolle project zal verder zetten. Met dit evaluatieformulier willen we uw ervaringen, knelpunten en methodieken bevragen over het telefoonproject. Met de resultaten zouden we een kleine publicatie willen maken dat een leidraad kan zijn voor andere geïnteresseerden.

Zou ik u mogen vragen om dit formulier zo nauwkeurig mogelijk in te vullen aub. Het zou een verrijking zijn voor het realiseren van de publicatie. Bedankt.

1. Organisatie

Naam van de organisatie:

Naam van het project:

A. Wie is in uw organisatie de verantwoordelijke voor het project? Wat is zijn/haar functie?

B. Hoeveel tijd spendeert de verantwoordelijke wekelijks aan het telefoonproject?

C. Hoeveel tijd besteden andere beroepskrachten wekelijks aan het project?

D. Met welke partners werkt u samen bij het realiseren van het project? Kruis aan/vul aan.
   - de seniorenraad
   - het sociaal huis
   - het OCMW
   - het gemeente/stadsbestuur
   - het lokaal dienstencentrum
   - thuiszorgdiensten
   - seniorenverenigingen
   - SEL (samenwerkingsinitiatieven eerstelijnsgezondheidszorg)
   - ziekenzorgkernen
   - wijkagenten
   - huisartsen

- andere: ...

E. In hoeverre hebt u het oorspronkelijk stappenplan uitgevoerd? Wat is er gewijzigd?

F. Hoe maakt u het project bekend bij de doelgroep?

2. Vrijwilligers

A. Hoeveel vrijwilligers hebben sinds de start meegewerkt aan de telefoonprojecten?

B. Op welke manier worden vrijwilligers aangeworven? Worden er selectiecriteria of screeningsmethodieken gehanteerd?

C. Hebt u een profiel voor de vrijwilliger uitgeschreven. Zo ja, hoe zit dit eruit?

D. Op welke problemen stuit men bij het werven/houden van vrijwilligers?

E. Krijgen de vrijwilligers een vorming of opleiding?
   - Ja
     - Welke opleiding(en), hoeveel uur en door wie gegeven?
   - Neen
     - Wat is de reden?

F. Hoe beloont en ondersteunt de organisatie de vrijwilligers? (meerdere bolletjes inkleuren is mogelijk)
   - een vrijwilligersvergoeding/onkostenvergoeding
   - een vrijwilligersverzekering
   - een feestje, tractatie, geschenk ...
   - psychologische opvang bij moeilijke gesprekken
   - doorverwijzing naar beroepskracht bij moeilijke gesprekken
   - ervaringsuitwisseling met begeleiding
   - andere: ...

G. Op welke wijze bellen de vrijwilligers hun mensen op?
   - De 'klant' wordt steeds door dezelfde vrijwilliger opgebeld
   - De 'klant' wordt door meerdere vrijwilligers gebeld
   - Elke vrijwilliger heeft zijn vaste klanten
   - andere: …

H. Vanwaar bellen de vrijwilligers de mensen op? Vanwaar die keuze?
   - Van bij hun thuis
   - Vanuit een lokaal van de inrichtende organisatie
   - Andere:

I. Wordt er een logboek of iets dergelijks bijgehouden waarin de essentie van de gevoerde gesprekken genoteerd worden? Zo ja, hoe wordt dit gebruikt?

3. De opgebelde

A. Welke methodiek wordt gehanteerd om de doelgroep op te sporen? Hoe komt u aan een lijst met kandidaat- op te bellen personen?

B. Welke problemen heeft u ervaren bij het opsporen van deze mensen?

C. Hoe pakt u dit probleem aan?

D. Worden er ook huisbezoeken gehouden?

E. Hoeveel op te bellen personen heeft u sinds de start opgelijst?

F. Met welke frequentie worden deze personen opgebeld?

G. Wat is de aard van de gesprekken of aanleiding tot een contactname? Kruis aan (vul aan) wat allemaal voorkomt.

- Gewoon een losse babbel
- Geven van praktische informatie
- Over hun beleving en welbevinden
- Uitnodigen voor activiteiten
- Ondersteuning of dagstructurering bij beginnend dementerenden of psychische problematiek
- Andere:

H. Kunt u aangeven welk soort gesprekken het meest worden gevoerd.

I. Andere opmerkingen die u belangrijk vindt:

Bedankt voor uw medewerking!