



**welzijnsschakels**

ELKE SCHAKEL TELT

## **Nationaal dialoogproces Welzijnsschakels**

### **“Armoede bij ouderen”**

Begeleiding van CEDES

**Oktober 2011**

## VOORWOORD

Oktober was voor enkele Welzijnsschakels een spannende maand. De trein op naar Brussel, niet weten wat er te wachten staat, andere Welzijnsschakels ontmoeten,... Ook wij, Welzijnsschakels vzw en Cedes, keken vol spanning uit naar hun komst en naar de drie bijeenkomsten over armoede bij ouderen die we zouden meemaken. Daarnaast waren we blij dat we ook dit jaar enkele organisaties konden verwelkomen die bereid waren te luisteren naar de getuigenissen uit de Welzijnsschakels en hun kennis met ons te delen.

Uit deze drie ontmoetingen kwam deze bundel tot stand. Hiermee willen we jullie meer inzicht geven in het thema 'Armoede bij ouderen'. Deze bundel bevat de belangrijkste punten die tijdens de bijeenkomsten besproken werden.

Deelnemers uit de Welzijnsschakels van Ieper, Borgerhout, Ekeren en Gent: deze bundel zou niet voor ons liggen zonder jullie inzet en openhartigheid. De drie bijeenkomsten vlogen voorbij en er is veel gewerkt, hard gewerkt. We willen jullie dan ook graag bedanken voor de ervaringen en kennis die jullie met ons en de organisaties wilden delen. De plannen die jullie de laatste bijeenkomst gemaakt hebben, van een overleg met een sociale huisvestingsmaatschappij en het OCMW tot een bezoek brengen aan elkaars Welzijnsschakel, stemden ons gelukkig. We blikken dan ook tevreden terug op het nationale dialoogproces. We willen er over waken dat we samen met jullie daadwerkelijk aan de slag gaan met deze kennis.

Daarnaast richten we nog een woord van dank naar alle aanwezige organisaties die de dialoog in het nationale proces mee mogelijk maakten: Welzijnszorg, Okra, Landelijke Gilden, Vlaamse Ouderenraad en Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen. Hartelijk bedankt voor jullie inzet en voor de aangename samenwerking. Ook met jullie hopen we nu verdere stappen te zetten om de situatie van ouderen in armoede te verbeteren.

Ten slotte een hartelijk dankjewel aan Greet Op de Beeck en Erik Van Hove van Cedes voor al hun inzet en het in goede banen leiden van de lokale bijeenkomsten en het nationale dialoogproces.

Hopelijk biedt deze bundel ook aan andere Welzijnsschakels en organisaties inspiratie om met dit thema aan de slag te gaan. Al jullie reacties, opmerkingen, aanvullingen en tips met betrekking tot deze bundel zijn ook heel erg welkom.

We horen graag van jullie!

Hanne Geukens

[hanne.geukens@welzijnsschakels.be](mailto:hanne.geukens@welzijnsschakels.be)

02 502 55 75

**Welzijnsschakels vzw**

# INHOUD

<b>PROCESBESCHRIJVING</b>	<b>4</b>
<b>INLEIDING</b>	<b>6</b>
<b>1. INKOMEN</b>	<b>6</b>
<b>OVERZICHT VAN DE ERVARINGEN</b>	<b>6</b>
<b>KNELPUNTEN UITGEWERKT</b>	<b>10</b>
1) INKOMENSGARANTIE VOOR OUDEREN (IGO)	10
2) EXTRA KOSTEN BIJ ZIEKTE EN HOSPITALISATIE	11
<b>2. WONEN</b>	<b>13</b>
<b>OVERZICHT VAN DE ERVARINGEN</b>	<b>13</b>
<b>KNELPUNTEN UITGEWERKT</b>	<b>16</b>
1) ER ZIJN VEEL TECHNISCHE MANKEMENTEN	16
2) DE SOCIALE DIENSTEN STAAN VER VAN OUDEREN IN ARMOEDE AF	17
3) MOBILITEIT	18
<b>3. HULP EN BIJSTAND</b>	<b>19</b>
<b>OVERZICHT VAN DE ERVARINGEN</b>	<b>19</b>
<b>KNELPUNTEN UITGEWERKT</b>	<b>22</b>
1) WIJ STAAN VAAK ALLEEN IN HET LEVEN	22
2) WE HEBBEN SOMS NEGATIEVE ERVARINGEN MET HET OCMW	24
<b>4. GEZONDHEIDSZORG</b>	<b>26</b>
<b>OVERZICHT VAN DE ERVARINGEN</b>	<b>26</b>
<b>KNELPUNTEN UITGEWERKT</b>	<b>27</b>
1) WIJ KRIJGEN GEZONDHEIDSZORG VAN MINDERE KWALITEIT	27
<b>5. SPORT, ONTSPANNING &amp; CULTUUR</b>	<b>30</b>
<b>OVERZICHT VAN DE ERVARINGEN</b>	<b>30</b>
<b>KNELPUNTEN UITGEWERKT</b>	<b>33</b>
1) WE DURVEN DE STAP NIET ALTIJD ZETTEN	33
<b>REFLECTIE EN BESLUIT</b>	<b>36</b>

## PROCESBESCHRIJVING

Jaarlijks buigen enkele Welzijnsschakels zich over een thema en voeden zo mee de maatschappelijke dialoog over armoedebestrijding, onder meer via de campagne van Welzijnzorg. Na thema's als gezondheidszorg, tewerkstelling en kinderarmoede is het nu tijd om het thema 'armoede bij ouderen' onder de aandacht te brengen.

In het voorjaar van 2011 staken de Welzijnsschakels uit Borgerhout, Ekeren, Ieper en Gent, de koppen bij elkaar over het thema 'armoede bij ouderen'. Cedes, organisatie voor integrale armoedebestrijding, organiseerde drie lokale gespreksmomenten bij elke Welzijnsschakel. Cedes begeleidde de Welzijnsschakels bij het delen van ervaringen, zowel van mensen in armoede als van mensen zonder armoede-ervaring uit de Welzijnsschakel. Dit deden ze aan de hand van praatplaten en gelukskaarten, die jullie ook in de bijlage kunnen terugvinden.

In elke groep werd er verslag genomen zodat de ervaringen van mensen in armoede niet verloren gingen. Ook in deze bundel beluisteren we de ervaringen en de verwachtingen die uit de lokale gespreksmomenten zijn voortgekomen.

Met behulp van de praatplaten werd een hele waaier aan onderwerpen besproken:

- Inkomen
- Kledij
- Wonen
- Hulp en bijstand
- Gezondheidszorg
- Eten
- Cultuur, sport en ontspanning
- Veiligheid
- Ik ben deel van de samenleving
- Ik beslis zelf wat ik wil

Ook een aantal voorzieningen werden door de Welzijnsschakels onder de loep genomen:

Vrije tijd:

- Kerk/parochie
- Winkels
- Sport en cultureel centrum
- Welzijnsschakels
- Café's
- Organisaties voor ouderen

Diensten:

- De Post

- OCMW
- Ziekenfonds
- Banken
- Gemeentehuis
- Sociale huisvestingsmaatschappij
- Rusthuis/serviceflats
- Alarmcentrale
- Openbaar vervoer en vervoersdiensten
- Thuisverpleging
- Maaltijdbedeling
- Poets- en klusjesdienst

Op deze manier is er in elke Welzijnsschakel een grote hoeveelheid aan getuigenissen over diverse onderwerpen verzameld. Deze getuigenissen werden samengebracht en gestructureerd. Enkele vertegenwoordigers van de Welzijnsschakel (mensen met en mensen zonder armoede-ervaring) werden samen met enkele organisaties uitgenodigd op de nationale bijeenkomsten. Daar werden de getuigenissen uit de verschillende groepen met elkaar gedeeld en was het tijd om in dialoog te gaan met elkaar.

Alle onderwerpen bespreken in dergelijk proces is niet haalbaar. We kozen daarom om enkele knelpunten te selecteren die volgens de ouderen in onze groep het meest om aandacht vragen. Ook de organisaties gaven aan waar zij meer vragen rond hadden of waar zij meer duiding bij konden geven.

We deelden de groep in naargelang de thema's. Zo konden de organisaties aansluiten bij de thema's die hun het meest aanbelangden. In deze groepjes deden we een poging de knelpunten duidelijk te omschrijven. Hierbij hielpen de bijkomende vragen van de organisaties om tot de essentie van het knelpunt te komen. De organisaties kregen hier ook de kans meer uitleg te geven bij wat ze van de Welzijnsschakels te horen kregen.

Vanuit deze informatie probeerden we onze verwachtingen te formuleren en scherp te stellen. We gingen met de Welzijnsschakels op zoek naar wat nu de wenselijke situatie is. In een laatste deel deden we een poging om onze verwachtingen duidelijk te maken naar overheid en naar organisaties en instellingen. Daarnaast probeerden we ook te kijken hoe Welzijnsschakels zelf aan deze verlangens tegemoet kunnen komen en hoe wij als individu ons steentje kunnen bijdragen. Ook vanuit de organisaties kwamen waardevolle voorstellen.

Dit alles is weergegeven in deze bundel.

# INLEIDING

In wat volgt, bespreken we vijf thema's die op het nationale dialoogproces aan bod kwamen. We vertrekken daarbij telkens vanuit de getuigenissen van ouderen in armoede en koppelen daar informatie aan die we verkregen hebben bij de organisaties.

We gaan van start met het thema 'inkomen'. Waarna we de thema's 'wonen', 'hulp en bijstand' en 'gezondheidszorg' bespreken. Ten slotte nemen we het thema 'sport, ontspanning en cultuur' onder de loep.

Ook het thema 'ik ben deel van de samenleving' werd op de nationale momenten druk besproken. Omdat we merkten dat dit ook in de andere thema's telkens terugkwam, hebben we ervoor gekozen het te integreren in de andere thema's. Ook daar vind je dus sporen van terug in dit verslag.

We geven voor elk van de thema's een overzicht van de ervaringen weer die in de lokale bijeenkomsten aan bod kwamen. Daarna zoomen we dieper in op de knelpunten die door Welzijnsschakels en organisaties samen besproken werden. We geven daarbij onze verwachtingen met betrekking tot het knelpunt weer. Ten slotte trachten we een duidelijk overzicht te geven van wie zich op welke manier kan inzetten bij het streven naar een menswaardig leven voor ouderen in armoede.

## 1. INKOMEN

*“Zonder geld kan je niets doen.”*

**(Over)leven met een laag inkomen is voor heel wat ouderen realiteit. Nochtans is een goed inkomen noodzakelijk om een menswaardig leven te kunnen leiden. Hoe komt het dat heel wat ouderen met een laag inkomen moeten leven? Waardoor worden de problemen met het inkomen nog vergroot? En welke ervaringen hebben ouderen met diensten die hen op financieel vlak zouden moeten (onder)steunen?**

### ***Overzicht van de ervaringen***

*Pensioen*

*“Ik vind dat de overheid iets moet doen om ervoor te zorgen dat mensen toekomen met hun pensioen. Ik kom op voor andere mensen. Zonder geld kan je niets doen. Overheid kan beter geld geven aan mensen die het nodig hebben. Mijn pensioen is redelijk maar voor andere mensen is het een zorg. Wat komt er voor mezelf in gevaar? Gezondheidszorg en medische kosten. Ik heb verschillende keren in het ziekenhuis gelegen en dan voel je de kosten hoog oplopen. Er zijn mensen die dat niet durven zeggen.”*

Het **pensioen** is voor heel wat ouderen de belangrijkste bron van inkomen. Daardoor bezorgt het hen vaak kopzorgen. Heel wat pensioenen zijn gewoon te laag waardoor ze, zoals in het fragment werd aangegeven, medische kosten niet altijd kunnen betalen of zichzelf nooit iets 'extra' kunnen gunnen. De pensioenen kunnen bijgesteld worden door de Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO). Een aanvraag hiervoor brengt echter een enorme administratieve rompslomp met zich mee. Ook zwart werken wordt dikwijls als een middel gezien om toch een extra inkomen te hebben wanneer het pensioen te laag is om te overleven.

### *Onvoorziene gebeurtenissen*

*"Ik kan wel alles betalen maar alle maanden iets opzij zetten dat lukt niet altijd. En omdat er een verhuis aan zit te komen, maak ik mij daar toch wel zorgen over. Vroeger had ik een heel goed loon, maar nu ik op invaliditeit sta, is dat toch wel heel wat minder. Voor de verplichte verhuis, als ze onze blok gaan neergooien zeggen ze wel dat alles wordt vergoed maar kosten hebt ge toch."*

*"Ik heb een moeilijke periode gehad. Mijn man was 10 jaar ziek. Mijn weduwepensioen kwam niet af en ik ben een lening aangegaan. Ik ben naar het OCMW gegaan en ben wandelen gestuurd. Het is zo hard. Ik moest verhuizen naar een sociale woning. Iedereen liet mij in de steek en ik vond dat zo hard. Ik heb moordplannen gehad. De sociale dienst stak me in een sociaal appartement. Toen ik hier kwam heb ik gehuild. Ik heb 45 jaar gewerkt, van mijn 14 jaar, en als je dan moet schooien voor een boterham,... Da's hard.*

*Het OCMW is een muur, als ge in de problemen zit, laten ze u vallen gelijk een baksteen. Ik had geen kleren, geen geld. Ik betaalde mijn gas en elektriciteit maar bespaarde op mijn leven. Terraske doen met vrienden en cultuur, da kon ik me niet meer permitteren. Mijn man heeft kanker gehad. Ik heb mijn werk moeten laten staan. Hij had mij dat de laatste drie maanden gevraagd en dan komt de miserie. Vroeger kwam ik toe. Ik ga eerlijk zeggen, wij hadden een jacht, hé. Niemand kon me zeggen dat m'n man zo ziek ging worden. Ik heb nooit aan iemand gevraagd van 'help mij' want ik was daar beschaamd in.*

*Voor mij is dat hier het paradijs waar ik naartoe kom. Ik ben de sociale dienst zo dankbaar! Als je een klein broodje meeneemt met een beetje kaas, zo dankbaar! De mensen hier luisteren en helpen elkaar. Ge zijt volledig van de maatschappij geslingerd. Ge wordt volledig geïsoleerd en dat is jammer. Hier is dat een heel ander systeem, die luisteren naar u. Ik heb wel geleerd om over mijn eigen leven te beslissen. Vroeger liet ik me gaan en toen ik hier kwam zei ik tegen mezelf: 'kijk nu moet je voor jezelf beginnen opkomen' en dat ben ik beginnen doen. Ik beslis zelf over mijn leven, mijn geld en wat ik wil kopen en dat is de kracht die ik heb."*

Deze getuigenissen maken ons duidelijk dat ook **onvoorziene gebeurtenissen**, zoals een verhuis, het overlijden van een partner of ziekte, vaak grote gevolgen hebben voor het inkomen en mensen zelfs plots in armoede kunnen storten. Daarnaast vertelt de laatste getuigenis ons dat mensen hierdoor ook vaak in een isolement terechtkomen en het gevoel krijgen dat ze hierdoor geen deel meer uitmaken van de maatschappij.

## Het gezin of de familie

*“Nu verhuis ik en ik zal drie maand dubbele huur moeten betalen. Dat is wel zwaar. Mijn neef, de zoon van mijn oudste zus die me heeft grootgebracht en met wie ik dus ben opgegroeid, heeft gefoefeld met mijn geld. Daarom moet ik op zoek naar een goedkopere woning. Ik moet vooruitziend zijn. Ik ben al een jaar ingeschreven in een woon- en zorgcentrum. Ik heb de kans gekregen, het is goedkoper. Mijn neef heeft een huis gekocht vroeger, met een deel van mijn geld. Ik heb dat moeten tekenen. Ik heb een deel weergekregen maar geen intrest. Er is iets heel erg gebeurd met mijn geld. Mijn neef heeft ermee gefoefeld. Ik voorzie dus dat ik anders moet gaan leven naar de toekomst toe.”*

*“We zitten op budgettering. Wij krijgen nog altijd leefgeld. De schulden zijn betaald door de sociale dienst. We zijn heel blij dat er iets is en da we kunnen meedoen. Maar er zijn mensen die in het geheel niets kunnen doen. Ik had in feite geen dinge van geld. Mijn moeder gaf maar uit. We zijn een lening aangegaan in de bank om de put te vullen maar da's gewoon een nieuwe put maken. 't Is dus van thuis uit da we 't nie kennen en mijne man ook nie. We hebben een jaar of twee voedselpakketten gekregen. Doordat we te veel moesten betalen konden we da nie meedoen. Nu zijn we der uit en kunnen we da wel doen.”*

Ook **het gezin of de familie** kunnen problemen met het inkomen nog vergroten, een neef die knoeit met het spaargeld zoals in de getuigenis of zelfs kinderen met moeilijkheden die geld af troggelen. De laatste getuigenis geeft verder ook aan dat mensen in armoede van thuis uit niet altijd aangeleerd hebben gekregen om met geld om te gaan.

## OCMW

*“Het is een instelling met veel onrechtvaardigheden, past niet met mij, de ene mens wordt geholpen en de andere niet, ze draaien rond de pot. Ik voel me nog zieker bij, 't is gedaan. Ik vind het niet goed: ik mag toch de waarheid zeggen: vroegere jaren huurden wij van OCMW een boerderij, OCMW heeft ons gewoon buitengezet: ze moesten geld hebben om een gedoe te zetten.”*

*“Ik was 40 jaar toen mijn man overleed en ik had nog geen weduwepensioen. Ik kon daardoor mijn huishuur niet betalen. Ik ging naar het OCMW voor steun. Ik werd doorverwezen. Ze vroegen al mijn inkomsten. De volgende woensdag mocht ik weer komen. De assistente zei dat ze het ging bespreken en dat ze het geld nu niet kon geven. “Ik zal u verwittigen”. Ik heb één keer geld gekregen voor mijn huishuur (8000 BEF), elektriciteit, gas en water. Ik heb zes maanden zonder inkomen gezeten. Ik ben brood gaan stelen van de beesten. Na zes maanden kreeg ik 21000 BEF en ben ik achter voedselpakketten mogen gaan. Nu met collectieve moet ik nog 1000 euro betalen aan hen en ik heb het gezegd, ik ga nooit meer naar het OCMW.”*

*“Ik ben daar geweest om dat ik een laag inkomen heb. Ik vroeg of ik een lening kon krijgen van hen tot ik binnen twee jaar op mijn pensioen ben. Ik heb altijd gewerkt en zal een beter pensioen hebben. Ik kwam niet in aanmerking zeiden ze. Ze zegden dat mijn dochter, die bij me inwoont en gaat werken, maar moet bijdragen. Ze waren ook onbeleefd. Ik kan ook geen voedselpakket meer krijgen. Ik ben heel ontgoocheld. Ik zal nog eens uitleg gaan vragen aan*



*de voedselbank. Maar het is het OCMW die beslist. Er zijn veel mensen die niet meer mogen gaan. Het resultaat is dan dat de mensen zeggen dat het allemaal voor de vreemden is. Ik heb het gevoel dat er willekeur is. Waarom ik niet, en anderen wel?"*

Het **OCMW** is een belangrijke dienst voor mensen met een beperkt inkomen maar tijdens de gesprekken werd het duidelijk dat mensen vaak moeilijke ervaringen hebben met het OCMW, dat zich erg hard en controlerend kan opstellen. Deze houding heeft ook een impact op de (familie-) relaties van oudere mensen in armoede. Op deze manier wordt de solidaire houding van ouderen in armoede door de aanpak van het OCMW tegengewerkt.

### *Banken*

*"Ik wil graag nog iets zeggen rond de bankautomaten. Als ik daar mee wil werken gaat dat niet zo snel en wordt de bewerking afgebroken. De bediende in de bank doet alsof ik zijn geld kom vragen als ik vraag om geld. Mijn man en ik hebben daar toch altijd voor gewerkt? Ik krijg ook nogal eens een telefoontje van de bank met de mededeling dat er nu toch wel veel geld op de zichtrekening staat en dat ik daar iets mee moet doen. Da's in hun voordeel natuurlijk. Ik ben nu 64 jaar en heb maar één erfgenaam, dat is mijn zoon. En daarbij, ik doe met mijn geld wat ik wil! Ik heb ook al gehoord dat er nogal wat oudere mensen zijn die dit soort telefoontjes krijgen van de bank."*

*"Van kleinsaf ben ik bij D. Ik ben nu naar een andere bank gegaan en alles stopgezet bij D. Ze komen niet meer in ons huis om wat geld te brengen. De baas is onmenselijk voor mensen die niet meer zo mobiel zijn. De bank is nu dichterbij voor mij. Ik werk wel met de computer, maar het is nog wat moeilijk om met overschrijvingen te werken. Ik ben bang dat ik ga missen. De familiale helpster helpt me veel met zulke zaken. Via de telefoon kan je ook wel nog dingen in orde brengen. Ik zoek mijn weg wel."*

*"Ik ben bij F. Ze zijn daar helemaal niet vriendelijk. De automaat was een tijdje geleden kapot. Ik dus naar binnen om geld te vragen. Er werd mij gezegd: 'je moet niet binnen zijn voor geld, ge kunt dat ook in den bazar krijgen'. Ik heb mij daar behoorlijk verdedigd en toen kreeg ik mijn geld wel. Die bediende zei ook eens op een keer: 'hier staan snoepkes, pakt er maar ééntje voor den honger'."*

Uit deze getuigenissen blijkt dat het niet altijd even evident is om geldzaken te regelen met **de bank**. Bankverrichtingen zijn niet eenvoudig en voor minder mobiele senioren is het niet evident om zelf naar de bank te gaan. Daarnaast zijn de nieuwe bankgebouwen zelf niet altijd toegankelijk meer (veel trappen, zware deuren, etc.).

Door de afwezigheid van een loketbediende nemen de sociale contacten af en moeten mensen zelf leren om bijvoorbeeld overschrijvingen te doen via de computer.

## ***Knelpunten uitgewerkt***

Samen met de deelnemers werden een aantal van deze knelpunten verder uitgewerkt. Dit gebeurde in dialoog met enkele belangrijke actoren, de Vlaamse Ouderenraad en de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen.

### **1) Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO)**

Pensioenen kunnen bijgesteld worden door de Inkomensgarantie voor Ouderen. Volgens de overheid is de IGO het instrument bij uitstek om armoede bij ouderen te bestrijden<sup>1</sup>. Deze uitkering biedt financiële hulp aan 65-plussers die niet over voldoende middelen beschikken.

De Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) onderzoekt automatisch of iemand recht heeft op een IGO in bepaalde gevallen (zoals bij een (vervroegde) pensioenaanvraag, reeds in het bezit zijn van een bestaansminimum). Personen die een IGO willen bekomen, kunnen zelf ook een aanvraag indienen bij de RVP<sup>2</sup>, ook na de leeftijd van 65 jaar, bijvoorbeeld wanneer hun inkomenssituatie verandert. Dit betekent voor ouderen echter veel administratief werk. Er zijn vaak problemen met dossiers, men dient immers over heel wat (inkomens)gegevens te beschikken voor het bestaansmiddelenonderzoek. Wanneer een dossier lang aansleept, zorgt dit voor veel ouderen voor problemen. Normaal gezien kan het OCMW een moeilijke periode overbruggen met een bedrag van een leefloon. Op die manier zouden mensen nooit zonder inkomen mogen vallen. Het pensioenonderzoek wordt normaal een jaar voor de wettelijke pensioenleeftijd opgestart. Bij vervroegde pensionering is het belangrijk dat de aanvraag tijdig gebeurt opdat het pensioen op het gewenste moment kan ingaan.

*“Het OCMW wil mij geen geld lenen om een moeilijke periode te overbruggen naar de moment dat mijn pensioen in orde is. Ze zeggen dat de kinderen moeten bijdragen, maar dat werkt niet.”*

#### 1.1. Wat is de wenselijke situatie?

- Automatische toekenning van de IGO.
- We verwachten dat de IGO en ons pensioen worden uitbetaald zonder uitstel, zodat we nooit zonder inkomen vallen of daarvoor een beroep moeten doen op het OCMW.

#### 1.2. Wie kan zich daarvoor inzetten?

De overheid:

- De overheid zou hiervoor een duidelijke regelgeving moeten voorzien.

---

<sup>1</sup> <http://www.mi-is.be/be-nl/doc/armoedebeleid/inkomensgarantie-voor-ouderen>

<sup>2</sup> <http://www.onprvp.fgov.be/NL/profes/benefits/igo/Pages/default.aspx>

Instellingen en organisaties:

- zoals vakbonden of mutualiteiten zouden ons beter kunnen informeren en ons in onze rechten verdedigen.

De welzijnsschakel:

- zou oog moeten hebben voor deze problematiek en ons ook informeren en ondersteunen zodat we onze rechten kunnen bekomen.

## **2) Extra kosten bij ziekte en hospitalisatie**

Zoals gezegd kunnen onvoorziene omstandigheden mensen plots in armoede storten. Zeker ouderen kunnen plots (ernstig) ziek worden en daardoor voor een berg onverwachte kosten staan. Zo kunnen de gevolgen van 'eens vallen' ernstige financiële en lichamelijke gevolgen hebben.

*"De kosten van mijn medicijnen bedragen 170 euro per maand!"*

*"Ik krijg van niemand hulp! Het OCMW wel nog een beetje, zij kijken voor mijn budget. Ik heb heel veel kosten bij de apotheek en veel miserie met de kinderen."*

*"Alles kost veel geld, vooral de dokter. Er is een link tussen inkomen en gezondheid. Ik heb het gevoel dat ik tegen heel veel moet opboksen."*

*"Ik spreek in het algemeen. Ik vind in het ziekenfonds, als je iets kunt krijgen dat je er te weinig info over krijgt. Ik moest zelf vragen waar ik recht op had. Ouwe mensen bijvoorbeeld weten niet waar ze recht op hebben. Ze zouden eens een infopakket moeten maken. Bijvoorbeeld de hospitalisatieverzekering. Sommige mensen kennen dat niet. Ze moeten meer info en folders geven."*

Ouderen halen aan dat een hospitalisatieverzekering voor hen noodzakelijk is maar dat ze niet goed weten wat deze verzekering allemaal dekt. Daarnaast heeft blijkbaar niet iedereen recht op een hospitalisatieverzekering, zoals de ernstig zieken.

*"Ik ben bang wat er met mij gaat gebeuren als ik ziek word..."*

Het is niet verwonderlijk dat dokter- en tandartsbezoeken worden uitgesteld totdat er geld is. Zeker omdat ze weten dat ze lang moeten wachten totdat er een volledige terugbetaling is voor de tandzorg.

In diezelfde lijn doen zich problemen voor met de psychologische hulpverlening. Deze kosten worden helemaal niet terugbetaald waardoor ouderen in armoede verstoken zijn van deze hulpverlening. Daarbij geven ze aan dat psychologische problemen in de familiale kring onbespreekbaar zijn. Ze zijn taboe. Hierdoor komen mensen met dergelijke problematiek alleen te staan. Kosten voor de

psychiatrie worden wel terugbetaald maar daar ondervinden ouderen dat de wachtlijsten erg lang zijn en dat ze dus ook niet altijd (snel) geholpen kunnen worden.

#### 2.1. Wat is de wenselijke situatie?

- Iedereen heeft recht op een goede gezondheidszorg, een goede basiszorg.
- We willen graag meer duidelijkheid over de hospitalisatieverzekering.

#### 2.2. Wie kan zich daarvoor inzetten?

De overheid:

- Iedereen zou recht moeten hebben op een goede gezondheidszorg, een goede basiszorg.
- De overheid zou er dan voor kunnen zorgen dat een aparte hospitalisatieverzekering niet nodig is omdat iedereen, via de mutualiteiten, recht heeft op een goede gezondheidszorg.

Instellingen en organisaties:

- De mutualiteiten: de hospitalisatieverzekering is onduidelijk en duur. Zeker voor ouderen want naarmate mensen ouder worden, wordt het ook duurder. Het is daarbij ook niet duidelijk welke regels wanneer en voor wie juist gelden. Daarbij zijn deze regels verschillend naargelang de mutualiteiten. Kortom, een vraag tot duidelijkheid.

Welzijnsschakels:

- Hier kunnen onder meer ook de welzijnsschakels een rol in opnemen. Zij kunnen zich goed informeren en de mutualiteiten uitnodigen om een bezoek te brengen aan de welzijnsschakel om toelichting te geven.

## 2. WONEN

Een goede en gezonde woning is voor veel ouderen in armoede geen vanzelfsprekendheid.

### Overzicht van de ervaringen

#### *Sociale woning of serviceflat*

*“Waar we wonen, mogen we niet doen wat we willen. Als er bijvoorbeeld bezoek komt, dan moeten we dat op voorhand aanvragen. Zelfs mijn dochters mogen niet binnen omdat ze alle twee drugsverslaafd zijn. Ik laat ze toch binnen. Een vriendin van mij kreeg slaag van haar man en was weggelopen. Ik wou haar helpen en heb haar een paar dagen onderdak geboden. Iemand is dat komen controleren. Iemand heeft geklikt.”*

*“Ik stel me toch vragen over de volgorde op de wachtlijst. Ik heb zo het gevoel dat dit toch niet helemaal klopt en dat de verdeling van appartementen niet helemaal eerlijk verloopt. Soms moeten mensen drie jaar wachten en anderen dan maar 1,5 jaar. Ik weet niet waar dit aan ligt, maar denk toch dat het niet helemaal eerlijk verloopt.”*

De eerste getuigenis is een voorbeeld waardoor ouderen die in een **sociale woning of serviceflat** wonen kopzorgen krijgen. Daarnaast is de kostprijs te hoog, zeker voor ouderen die moeten toekomen met een klein pensioen. De wachtlijsten zijn te lang en de toewijzing van de woningen die vrij komen, maakt de mensen kwaad en onmachtig.

#### *Technische mankementen*

*“Soms merken wij wel dat mensen te laat met hun hondje naar buiten gaan en dat dan dat beestje al in de lift geplast heeft. Ze komen wel en redelijk snel, maar je moet wel alles zelf betalen en dat vind ik niet oke. Het is precies ook alleen bij mij zo want als ik dit aan andere mensen vraag hoeven zij niet te betalen, ik vind dat wel vreemd. Zo kwamen er ooit bij mij twee mannen om te werken aan de kast van de elektriciteit. Enfin: werken: éne werken en de anderen stond heel de tijd tegen de deurstijl aangeleund. Maar ik kreeg wel een rekening waarin twee werkmannen aangerekend waren. Ik ben daar mee naar R. gestapt; heb alles verteld zoals het was gegaan, hij heeft die rekening laten herrekenen. Nu gebeuren de herstellingen door een externe firma.”*

*“Ik woon sinds kort in een aangepaste woning. En ik betaal zo ongeveer 400 euro. Dan komen daar nog apart de kost bij van water en elektriciteit. Nu blijkt dat als er iemand in mijn appartement zou willen wonen die niet gehandicapt is dan zou die 680 euro moeten betalen. Ik vind dat toch wel heel veel. En veel te veel voor een sociale woning. Ik kreeg een tijdje geleden een aanmaning voor een bedrag van 106,20 euro voor achterstal huishuur. Toen ik*

*belde om dit na te vragen, omdat dit volgens mij helemaal niet klopte, want ik betaal mijn huur altijd de 1ste van elke maand, kreeg ik toch te horen dat ik dit moest betalen want anders zou het naar de deurwaarder gaan. Dus heb ik dit betaald en drie dagen later zat er een brief in de bus dat het een vergissing was en dat ze dit geld zouden terugstorten. Ik voelde me wel onterecht behandeld als trouwe betaler.”*

Er zijn in deze woningen ook veel **technische mankementen** die niet of onvoldoende worden aangepakt na melding. Ook de soms hoge facturen die ouderen krijgen van de woningmaatschappij voor uitgevoerde herstellingen roepen vragen op. Wie zelf gaat uitzoeken hoe het zit, ontdekt soms fouten of bedenkelijke praktijken.

#### *Sociale dienst*

*“Ik heb een goed gevoel in mijn appartement op de 8<sup>ste</sup> verdieping, en een prachtig uitzicht maar ik heb regelmatig lekken bijvoorbeeld in de wc en de badkamer. Ze komen dat wel maken maar niet goed. Ze komen soms snel maar het is niet goed hersteld want drie dagen later is het terug kapot, het water loopt langs de leidingen, de kalk valt daardoor van de muren. Ik kan er wel mee leven maar ik ben beschaamd om iemand bij mij naar het toilet te laten gaan.”*

*“Ik wil me een beetje aansluiten met wat er al gezegd is over de herstellingen in onze appartementen. We moeten als er iets moet gemaakt worden alles zelf betalen en dat kan ik niet. Dat is er niet op verbeterd sinds we niet meer O. maar W. zijn geworden. Ik had stank aan de muren en nu heeft men er een plank voorgezet. Dat is geen oplossing. Die maatschappij is veel te groot. Ik woon hier wel graag alleen alles zelf betalen voor de reparaties terwijl het toch vooral dingen zijn waar ik niks aan kan doen, vind ik wel moeilijk.”*

*“Bij klachten doen ze daar of hun neus bloedt. En dan heb ik het over alle klachten. Het gaat dan over bijvoorbeeld stoelgang in de lift. Als je dat op mail zet dan antwoorden ze niet eens, pas als je je mail naar iemand van hogerhand de gezondheidsdienst stuurt dan gaan ze iets komen doen. Vroeger belde ik bij overlast nogal eens naar de politie: dat doe ik nu bijna niet meer omdat de sociaal assistent dreigt met mij buiten te zetten omdat de politie er nogal veel aan te pas komt. Als ge vroeger iets verkeerd deed, moest ge verhuizen, nu zou de melder al moeten verhuizen! Neen, ik vind de sociale dienst helemaal niet oke!”*

**De sociale dienst of bediende** bij wie bewoners terecht kunnen voor vragen of klachten, is niet echt ‘sociaal’ en heeft weinig inlevingsvermogen. Soms dreigt men met uitzetting uit de flat als je nog eens een klacht durft formuleren. Ook de grootte van de maatschappijen vergroot de afstand tussen de dienstverlening en de bewoner.

#### *De buurt*

*“ik woon graag op mijn appartement maar ik heb moeite met het vandalisme in de blok en het nachtlawaai. Er zijn nogal wat drugdealers die hun ding ‘s nachts komen doen en de lift die gaat dan maar op en neer. De buurman, die in het verleden heel wat drugs nam, die ziet*

*dan 's nachts geesten, wezens die hen gaan aanvallen. Die man gooit ook van alles door het raam naar beneden en niemand die iets doet. Als dan de politie zegt: 'als je dit blijft doen gaan we verbaliseren' maar er gebeurt nooit iets. Integendeel, als ik nog durf te gaan klagen ben ik diegene die voor overlast zorg. Ik doe oorstoppin in maar hoor nog alles."*

*"Thuis word ik gestalkt door de mensen naast mij. Ik leef constant met koptelefoons op mijn hoofd. Ik woon niet goed. Ik ken die mensen niet goed die naast mij wonen. Die mensen kennen mij ook niet en daar zit het gevaar. Er is drie mm isolatie. Als je een koffielepel laat vallen, hoor je het. Als ik het licht aansteek dan horen de burenen dat. Het appartement stond al 2,5 jaar leeg. Ik zat daar en van in het begin heb ik een fout gemaakt. Ik heb een koptelefoon opgezet. In feite zou je naar de rechtbank moeten gaan. Ik heb het heel moeilijk. Ik ben al 15 jaar chronisch depressief en niet manisch. Ik slik pillen."*

*"Op school kon ik niets meer zeggen. Het was te veel. De situatie kwam te veel naar boven. 't Is wel vroeg dat hij moet opstaan, maar ja,... Mensen hangen niet meer aaneen. Vroeger waren de mensen vriendelijker, iedereen kwam overeen. Ik bedoel met de samenleving. Ge komt niet meer overeen met elkaar. Er zijn veel Joegoslaven, Tsjechen. 't Zijn allemaal aangelande. Het is moeilijker om contacten te leggen. Er gebeuren baldadigheden. Als ze achter uw gat kunnen klappen, gaan ze het niet laten. 't Is moeilijk om contact te zoeken met mensen dat mee overeenkomt. Als ze mij moesten zeggen: 'ge moogt op de buiten wonen' Ik doe het direct. Ik ben opgekweekt op de buiten. Hier woon je geïsoleerd. Over 30 jaar was er vergadering dat je een stuk grond kon kopen met prachtige fruitbomen. We zijn vijf jaar samen en ik zou ze voor geen geld van de wereld willen missen. Jovialiteit mankeren we ook in de straat. Eens lachen of klappen met elkaar. De een is jaloers van de ander."*

Ouderen halen aan dat het **wonen in een grootstedelijke buurt** vaak moeilijk is. Ouderen zijn bang voor inbraken, overvallen op straat, jongeren die geen respect hebben voor ouderen en de politie die daarbij nauwelijks ingrijpt. Daarnaast hebben ze vaak geen of een minder goed contact met de burenen, wat ze betreuren.

Ook **wonen op het platteland of buiten de stadskern** wordt moeilijker naarmate je ouder wordt. Je moet vervoer organiseren om de diensten en voorzieningen in de stad te bereiken. Het openbaar vervoer is echter niet altijd toegankelijk en beschikbaar.

#### *Groenvoorzieningen*

*"Ik woon ook op een seniorenflat. We hebben een grote hof maar de banken zijn bijna allemaal weggedaan, enkel aan de petanquebaan staan er nog. We betalen 100 euro per jaar voor onderhoud voor die hof en niemand heeft er iets aan: ge kunt niet gaan zitten, er spelen altijd kinderen die koeieneren. Mensen met honden en ik zeg: 'ge moogt hier niet met uwen hond komen', 'mijn hond kan niet lezen' is het antwoord. Ik kwam ne keer 's avonds om half 11 thuis van een receptie en er zaten nog oudere mannen. Voor een schone hof wil ik wel 100 euro per jaar onderhoud betalen maar we hebben er niks aan. In de bouw waar ik zit gaat het nog. Mensen moeten 100 euro betalen: de ene kan 100 euro betalen, de andere niet en g'hebt er niks aan. Er waren er vijf en nu zijn ze weg uit veiligheid, zeggen ze, er staan er nog wel aan de petanquebaan. Gezellig is het niet."*

*“Waar wij wonen hebben ze een volledige renovatie gedaan aan de appartementen. Ze hebben er groen aangelegd. De wil is er wel hé! Ze hebben er mooie paaltjes in chromen gezet en twee dagen nadien waren die paaltjes omgestampt. Ze hebben er nu betonnen blokken gezet. Er zijn daar banken maar genieten? Nee. Ik heb het groen in mijn appartement gehaald.”*

*“Ze hebben daar een speelplein en banken geplaatst, peperduur, en de dag nadien hing dat allemaal vol graffiti.”*

Ten slotte merken ouderen op dat **groenvoorzieningen** nodig zijn maar dat ze soms schaars en ontoegankelijk zijn. Groenvoorzieningen liggen niet altijd in de buurt van de woning zodat mensen die minder mobiel zijn er niet kunnen geraken. Jongeren maken een groenvoorziening soms ontoegankelijk omdat ze volgens ouderen zich niet altijd even respectvol opstellen ten aanzien van hun. De kwaliteit van de groenvoorziening laat soms ook te wensen over: rommel, afval, banken die afgebroken zijn,...

## ***Knelpunten uitgewerkt***

Ook uit deze knelpunten werden er enkele uitgekozen die verder uitgewerkt werden. Belangrijke actoren die hier mee rond de tafel zaten, waren de Vlaamse Ouderenraad en de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen.

### **1) Er zijn veel technische mankementen**

Ouderen merken op dat technische mankementen door slijtage te laat worden aangepakt na melding en de kosten ervan worden doorgerekend naar de huurder.

De Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen maakt ons duidelijk dat kosten van slijtage normaal ten koste is van de huurder, tenzij ze in de huurlast zitten (lift, licht in de gang, fietsenstalling,...).

#### 1.1. Wat is de gewenste situatie?

- De deelnemers willen duidelijkheid over welke kosten voor hen zijn. Zijzelf vinden dat kosten van slijtage ten laste van de maatschappijen zouden moeten zijn.
- Daarnaast maakten de deelnemers ook duidelijk dat ze willen dat de schade snel hersteld wordt.

#### 1.2. Wie kan zich hiervoor inzetten?

De overheid:

- zou meer middelen moeten voorzien voor sociale woningen en de maatschappijen.



Instellingen en organisaties:

- zouden er volgens ouderen over kunnen waken dat ouderen als doelgroep voorrang krijgen in sociale huisvesting.

De welzijnsschakel:

- zou ouderen in armoede kunnen informeren over de regels en kosten en hoe deze door de maatschappij doorgerekend worden.
- Je kan je verder ook als groep (welzijnsschakel) lid maken van huurderbonden. Op die manier kunnen ook individuele problemen aangekaart worden, maar moeten mensen zelf geen bijdrage betalen.

Wijzelf:

- Ouderen in armoede kunnen zelf ook een aantal voorzorgen nemen: zorgen voor een duidelijke plaatsbeschrijving als je in een huis gaat wonen, altijd een factuur vragen bij herstellingen, een klacht indienen bij de maatschappij of bij de Vlaamse Ombudsdienst wanneer je niet geholpen wordt.

## **2) De sociale diensten staan ver van ouderen in armoede af**

De grootte van de maatschappijen vergroot de afstand tussen (sociale) dienstverlening en huurder. Voor ouderen wordt het steeds moeilijker om ergens terecht te kunnen met klachten en vragen. Ook de wisselwerking tussen sociale- en technische diensten loopt vaak mank.

Daarnaast sneuvelen bij besparingen vaak mensen en diensten die er net voor zorgen dat het leven gemakkelijker wordt. Onduidelijke structuren en vernieuwingen zorgen voor een doolhof waar niemand zijn weg in weet, wat maakt dat het voor ouderen nog moeilijk is zich deel van de samenleving te voelen.

2.1. Wat is de gewenste situatie?

- Ouderen willen een bereikbare dienstverlening die minstens luistert en de klachten serieus neemt, en die oplossingen aanreikt voor zowel technische als sociale problemen.

2.2. Wie kan zich hiervoor inzetten?

De overheid:

- Ook sociale dienstverlening subsidiëren – nu gebeurt dit enkel terzijde 1VTE/per 1000 woningen via GSC. Voor vele plaatsen veel te weinig.
- Sociale huisvestingsmaatschappijen hebben geen mogelijkheden om bepaalde mensen al dan niet samen te zetten of te scheiden. In Nederland maakt men gebruik van een methodiek om persoonsprofielen op te stellen en zo mensen met een bepaald profiel samen te zetten. Dit zou eens bekeken kunnen worden.

Instellingen/organisaties

- Zouden gebruik moeten maken van een huurdersadviesraad die advies geeft aan de Raad

van Bestuur<sup>3</sup>. Dit is wel moeilijker bij maatschappijen waarvan hun patrimonium veel verder uit elkaar ligt. Ook een vaste contactpersoon per huurder zou goed zijn.

De mogelijkheid tot participatie moet dus gestimuleerd worden maar we moeten erover waken dat mensen dan serieus genomen worden en dat er echt geluisterd wordt. Anders voelen mensen zich machteloos en haken ze af. Ook dit aspect werd bij het thema 'ik ben deel van de samenleving' aangehaald.

- Men zou kunnen werken met flatwachters: combinatie technische dienst – sociale functie<sup>4</sup>. Bewoners kunnen ingeschakeld worden voor sociale controle: werkt bij nieuwe, kleinere blokken.

Wijzelf

- Zorgen voor elkaar is zo belangrijk en het geeft een gelukkig gevoel volgens de ouderen.
- Advies van VMSW: Wat als uw klachten niet serieus genomen worden: probeer te bellen naar bureel van SHM, met naam persoon en vragen naar de baas. Beter is er zelf naar toe gaan. Klachten van verschillende bureaus bundelen is ook goed idee.

### **3) Mobiliteit**

Mobiliteit is een probleem, vooral op het platteland. De belbus in landelijke gebieden kan een deel van de oplossing zijn, maar je moet lang vooraf bestellen en dat maakt het soms moeilijk om er gebruik van te maken.

- Fietsen is zeer goed, maar je moet het nog kunnen.
- Verdwijnen van buurtwinkels, post ... is vaak zwaar voor senioren.
- Boodschappen kunnen aan huis geleverd worden, maar dit is weer een extra kost.
- Soms zijn er ook diensten beschikbaar, maar weten mensen niet waar ze terecht kunnen.
- Vrijwilligersinitiatief is belangrijk.
- Openbaar vervoer als een oplossing: probleem als je dat niet meer kan gebruiken. Wel taxicheques voor 65+ (inkomensgebonden, beperkt in aantal, lagere kostprijs voor taxirit).

3.1. Wat is de gewenste situatie?

- Ouderen wensen een beroep te kunnen doen op diensten.

3.2. Wie kan zich hiervoor inzetten?

Instellingen/organisaties:

- Seniorenvervoer kan helpen, maar bijvoorbeeld afgeschaft in Borgerhout. OCMW's, dienstencentra ... bieden dit aan.

Welzijnsschakel:

- Ook steun van de Welzijnsschakel: voor vervoer, gezamenlijke boodschappen,...

Wijzelf:

- Onderlinge hulp kan veel helpen.

---

<sup>3</sup> Voorbeeld Nieuw Dak Genk en De Mandel

<sup>4</sup> Voorbeeld Nieuw Dak Genk

### 3. HULP EN BIJSTAND

*“Ik krijg van niemand hulp. Het OCMW helpt mij wel nog een beetje, zij kijken voor mijn budget. Ik heb heel veel kosten voor de apotheek en veel miserie met de kinderen.”*

Iedereen kan af en toe wel eens hulp gebruiken. Zeker ouderen. Zij zijn voor veel zaken afhankelijk van anderen. Krijgen oudere mensen die in armoede leven ook deze noodzakelijke hulp? Hoe beleven ze de hulp die ze al dan niet van mensen krijgen?

#### **Overzicht van de ervaringen**

*Alleen in het leven*

*“Mijn miserie is begonnen met mijn echtscheiding. Ik heb nooit problemen gehad. Ik had nooit het einde van de maand gezien. En eer dat die echtscheiding uitgesproken is. Veel maanden gaan voorbij en het verlies van iemand die je echt graag gezien hebt. Hulp en bijstand is het moeilijkst. Vorig jaar heb ik op twee jaar tijd een heel zware operatie gehad en ge staat dan alleen. Ik lag negen dagen op intensieve en dan kom je thuis en moet je alles kunnen. Ik kon mezelf nog niet wassen. Maar als je dan zelf echt in nood zit en dat gaat dan niet. Ik had een verpleger die alle dagen kwam maar in huis kon ik niets doen. Ik kon op mijn kinderen geen beroep doen omdat ze hier niet wonen. Mijn oudste dochter die in Frankrijk woont, is dan naar hier gekomen. De sociale dienst van het ziekenhuis had gebeld naar een centrum voor revalidatie, daar was geen plaats want ouders die bij hun kinderen wonen werden daar gebracht door dat ze op reis waren. Ik vind dat erg. Ik was heel opstandig en ik vond dat niet kunnen. Ik kon niets meer. Ik kreeg wel hulp van vrienden, collega’s maar naar de winkel gaan dat kon ik niet. Maar goed, da’s voorbij é. Alles gaat voorbij. Da’s een periode die voorbij gaat. Als je uit jaren komt da je nooit niet hebt moeten tellen en dan ineens in een periode moet tellen. Dat is zeer moeilijk. Ik woon in een volksbuurt en da’s geen goeie buurt om contacten te leggen. We zijn er nog en blijven positief. Nu woont mijn kleindochter bij mij en da’s heel positief.”*

*“Mensen luisteren niet altijd naar je verhaal, ze zijn niet altijd geïnteresseerd maar dat heeft met leeftijd niets te maken: een 15 jarige kan over iets een heel klare kijk hebben en daar moet je dan ook volwaardig naar luisteren. Als mensen niet luisteren heeft het dikwijls te maken omdat jouw verhaal niet relevant is voor hen omdat ze zich daar niet in kunnen vinden.*

*Wat ik zeker belangrijk vind is dat je een contactpersoon moet hebben, een vertrouwenspersoon, waar je toch kan tegen zeggen wat je wil, zonder er daarna op ‘gepakt’ te worden. Ik ben niet getrouwd en heb geen kinderen, ik mis dit niet. Mijn zus heeft vier kinderen en daar trek ik wel eens mee op.”*

*“Ik heb geen familie en vrienden zijn ver weg. De kinderen zijn van huis weg. Ik heb zes kinderen en er is bijna niemand die komt. Ze blijven ook maar vijf minuten. Ze wonen wel allemaal in en rond onze stad. Ze zijn nog niet zo lang het huis uit, maar ik mis ze wel.”*

*“Van mijn kinderen heb ik geen klagen. Mijn oudste woont in een stad verder, maar we bellen veel. Mijn jongste woont half bij mij, half bij haar vriend. Ik heb nog vier broers en twee zussen, één zus belt regelmatig. Maar ik heb eigenlijk geen contact met de rest. De familie van mijn vriend die is gestorven, zij bellen nooit. De burens zijn asociaal. Mijn buurvrouw denkt dat ik iets aan haar planten heb gedaan, een vergif erop gedaan. Zij stookt altijd. Ik zie niemand veel, er komt niemand. Is het omdat je verouderd? Na de dood van mijn vriend zei ik ‘is dat nu mijn leven?’ Mijn vriendjes zijn mijn hondjes. Gelukkig heb ik nog het dienstencentrum en de Welzijnsschakel. Het gebeurt dat ik ga slapen en dat ik geen woord gesproken heb, nochtans ik praat graag, over simpele dingen. Mijn jongste dochter is veel opgenomen. Ze heeft een psychose. Ze heeft al een paar zelfmoordpogingen gedaan. Op een keer moest ze opgenomen worden, de burens stonden buiten maar er was niemand die vroeg wat er was. Haar medicatie is nu goed, het gaat beter. Ik heb meer steun van de professionele steun die ik krijg dan van de steun van mijn familie.”*

Ouderen vertellen ons dat ze vaak **alleen in het leven** staan. Dit komt volgens hen door al de jaren van miserie en tegenslagen: ze zijn dikwijls gescheiden van hun partner, de partner is overleden, de relaties met de kinderen zijn aangetast, vrienden haken af wanneer de al de verhalen van tegenslag horen, ze wonen meestal in minder aangename buurten waar het contact met de burens niet altijd even goed is.

#### *Kloof tussen ouderen en hulpverleners*

*“Ik krijg hulp en bijstand als het nodig is. Ik denk dat daar heel veel over te zeggen is maar niet vandaag. Dat is niet waar. Er wordt heel veel boven de hoofden beslist. Mijn man is schizofreen en hij had een kankergezwell dat geopereerd is, ik heb vier kinderen, ik heb mijn werk moeten laten staan. Mijn dochter was 18 toen ze zwanger was, een kadootje waarvan we niet wisten. Mijn jongste zoon is ook schizofreen. Ik ben van opleiding verpleegster. Ik ben bij OKRA. Ik heb moeten kiezen tussen mijn man en mijn kinderen. Ik vind het jammer, de mensen worden niet gehoord. Ik ken gelukkig heel veel hulporganisaties en ik heb mijn achtergrond als verpleegster. Je moet al veel haar op je tanden hebben. Mijn man heeft kanker en moest vier keer geopereerd worden. Het OCMW, denk je dat ze je daar vertellen waar je recht op hebt? Ze gaan het je niet zeggen. Als je het zelf niet weet en vraagt, ga je het niet weten. Ik heb de zaak van mijn man moeten overlaten. Ik heb ooit gevraagd de zaak over te nemen. Ik heb hartproblemen en ben diabeet. Ik krijg 456 euro per maand en mijn huur is 460 euro per maand. Dus ben je wel verplicht zwartwerk te doen. Ik ben verpleegster van beroep maar mag niet werken. Ik heb een zwakke gezondheid, ben zwaar diabeet. Wij hadden het statuut van zelfstandige, dus bij de ziekenkas voor zelfstandigen. Ik ging werken tot nr. 3 er was. Ik kreeg nog 6000BEF in de maand.”*

*“Ik had altijd het gevoel dat mijn dokter niet naar mij luisterde. Dan heb ik een vrijwilliger van het buurtcentrum meegenomen zodat die het ook eens kon zien. Elke keer als de dokter iets zei, legde de vrijwilliger het uit. Op de duur had de dokter het dan ook begrepen. Ik heb hem toen ook gezegd dat hij niet luisterde: ‘ik ben een mens uit één stuk, niet enkel het stukje dat ge er hebt uitgehaald.’ Daarna wilde hij het goed maken en gaf hij een compliment over mijn tas. Hij wist dus niet echt hoe hij er moest mee omgaan. Maar hij is wel veranderd, hij heeft meer begrip nu.”*

Ouderen halen aan dat er dikwijls een **kloof gaapt tussen oudere mensen in armoede en hulpverleners**. Het is moeilijk om de eerste stap naar hulpverlening te zetten. Wanneer die stap toch

gezet is, loopt het contact nog moeilijk omdat hulpverleners een heel andere achtergrond en leven hebben dan oudere mensen die in armoede leven.

### *Ervaringen met organisaties*

*“Ik heb hulp van ocmw – gezinshulp die dan vragen, ‘hoe gij zijt gehandicapt en ge loopt nog?’. Ik heb dan gezegd ‘als al de gehandicapten moesten in een rolstoel zitten dan waren er niet genoeg duwers’. Die zijn alleen geïnteresseerd in uw financiën. Ik heb dat ook al van anderen gehoord. Ze moeten bij mij niet meer komen want ze vernederen u waar ge bij staat. Naar de apotheek aan de kerk was te ver maar naar de bank in de Driehoekstraat gaat wel, dan kan ze mijn rekeningen zien natuurlijk. Ik had wel mijn arm gebroken en had hulp nodig voor de boodschappen maar dan kosten mijn boodschappen wel 15 euro meer! Nu heb ik niet veel contact meer met het ocmw.”*

*“Ik ben voor de 1<sup>ste</sup> keer geopereerd: een nieuwe knie en ik mocht niet op tram of auto. Dus ziekenvervoer of patiëntenvervoer: ‘normaal als je weg mag zullen we iemand sturen voor 10 euro’. Rond 12 uur bel ik: ‘we komen u direct halen’ en ze komen ... met brancard! Maar ik moet lopen, oefenen; ‘ga maar liggen’, waarom? Ik krijg rekening van 75 euro! Met de rekening naar de ziekenkas: ‘hebt ge gelegen?’ ‘oh nee met een knie moet je niet gaan liggen’, zeg ik. ‘Als ge niet ligt krijgt ge geen terugbetaling!’ We weten van niks! Ik neem contact met het hoofdkantoor en discuteer over patiëntenvervoer; ze bellen me terug: ‘Mijnheer, u hebt inderdaad gebeld, het is 10 euro en scheur die rekening kapot.’ Ik vraag: ‘hoe komen jullie aan ambulance, ik heb die niet gevraagd?’*

*Antwoord: ‘als we 's middags gaan eten schakelen we over op ambulance!’ Een 2<sup>de</sup> keer, met een bloeding, weer in het ziekenhuis. 75 euro plus medicatie, maar geen medicatie, dus informeren, terugbellen: ja in orde. En dan: een rekening van 120 euro voor vervoer van bij mij naar E. Ik naar de ziekenkas: dit klopt niet; zij bellen naar dienst: kunnen er niks aan doen, hebben daar geen zicht op: van M. 8 km en er stond 28 km. Moet ik dat dan betalen? ‘Zal niet anders kunnen.’ Onderzoeken en een paar dagen later: ‘u hebt gelijk, scheur papier maar kapot’.*

*Naar ziekenkas: goed gedaan; MAAR hoeveel mensen betalen niet te veel?! Kijkt alles goed na!”*

*“De ziekenkas op zich is goed, maar als ik bij de sociale dienst moet zijn loop ik altijd tegen de muur. Die ziet mij komen en vraagt dan al: wat komt ge doen? Ik wilde graag een looprekje ipv krukken, want daar kan ik niet met uit de voeten, maar omdat ik nog met de auto rij wordt me daar gezegd: dat heb jij niet nodig, want je rijdt nog met de auto. Ik heb nooit op iets recht. Ik heb niet het lef om te liegen om iets gedaan te krijgen, met als gevolg dat ik ook niets krijg natuurlijk. J. en J. weten wat ik allemaal heb meegemaakt. Maar als die sociaal assistent mijn gezicht ziet, dan zegt die al: wat komt ge doen? Ik heb een brief gekregen dat ik niet in aanmerking kom. Ben ik dan verplicht om te liegen om iets te krijgen? De sociaal assistent zal het nu wel aanvragen maar zegde er direct bij: enfin, we vragen het aan, maar verwacht er niet teveel van. Ondertussen gebruik ik het looprekje van J. en J. Ik vind dat ik komedie moet spelen om iets gedaan te krijgen en ik voel me daar niet goed bij. En ik weet ook wel dat ik gemakkelijk iets voor iemand anders kan gaan vragen, maar dat vragen voor mezelf veel moeilijker ligt. Ik ben nog maar 13 keren geopereerd, das minder dan de meeste hier. Ben ondertussen wel voor meer dan 65% invalide verklaart. Mijn moeder komt terug uit*

*haar graf als ze hoort dat ik lieg, ik kan dat echt niet! Ik dacht bij mezelf: ik ga eens naar een ander kantoor van de ziekenkas om daar een looprekje aan te vragen: zat daar toch niet dezelfde sociaal assistente zeker! Ik blijf het wel vreemd vinden dat precies alleen komedianten iets gedaan krijgen. Iemand die met me meeding zegde achteraf: waarom heb je dit of dat dan niet gezegd? Maar dan lieg je en dat kan ik niet. Zelfs geen leugentje om bestwil.”*

*“Twee jaar geleden viel ik veel op straat, thuis ook maar ‘k heb geen epilepsie, ik wist hoe ik moest vallen, op die moment kon ik mezelf niet wassen. Er kwam iemand via de mutualiteit, je moest er een hele dag op wachten, dat is niet prettig, ze was nogal bruto en reclameerde dat het niet warm was in de badkamer. ‘k moest op 2 minuten ontkleed zijn. Ik kan mezelf nu wassen. Ze reclameerde ook dat ik cola drink als ze komt.”*

Een derde knelpunt betreft de vele negatieve ervaringen met bepaalde **organisaties**, zoals onder meer het OCMW, de mutualiteit, gezinshulp, psychologische hulp en geestelijke bijstand.

## ***Knelpunten uitgewerkt***

Ook uit deze knelpunten werden er enkele uitgekozen die verder uitgewerkt werden. Belangrijke actoren die hier mee rond de tafel zaten, waren Welzijnsschakels en Landelijke Gilden.

### **1) Wij staan vaak alleen in het leven**

‘Wij staan vaak alleen in het leven’ is een vaak gebruikte uitspraak van oudere mensen met een armoede-ervaring. De oorzaak hiervan is complex en moet langs verschillende kanten bekeken worden.

Vaak willen oudere mensen in armoede zelf niet over hun situatie praten. Ze willen mensen niet confronteren met hun tegenslagen. Ze willen mensen sparen.

*“Elke keer terug het verdriet op tafel leggen. Als ouder probeer je toch niet over de miserie te praten om de kinderen te sparen.”*

Het zelf niet vertellen van hun verhaal, heeft volgens hen minder te maken met schaamte maar eerder met het beschermen van, zoals in het citaat, de kinderen.

*“Je probeert ze te beschermen.(...) Je probeert dan je plan te trekken. Je wilt je kinderen niet ongerust maken.”*

*“Wij houden ook een afstand want je wilt je kinderen niet confronteren met uw problemen.”*

Toch missen ouderen in armoede mensen om hen heen die iets voor hen betekenen. Ze spreken hier van een groot gevoel van eenzaamheid. Hierbij gaat het niet om het ‘alleen zijn’ op zich maar om het gevoel dat ze bij niemand terecht kunnen, dat ze op niemand beroep kunnen doen, dat er niemand is die naar hen luistert.

*“Eenzaam zijn is niet alleen afhankelijk van jezelf. Je kan niet met alles naar buiten komen omdat anderen het toch niet begrijpen.”*

*“Ook nu de winter voor de deur staat, worden mensen echt eenzaam. Wie loopt er nog eens binnen? Wie gaat er voor jou boodschappen doen?”*

We kunnen dus besluiten dat oudere mensen in armoede een diep gevoel van eenzaamheid ervaren. Dit komt onder andere door:

- de aangetaste relatie met hun kinderen en vrienden
- de hoge drempels van de hulpverlening (angstgevoel om afgewezen te worden, bang om weer te mislukken)
- mobiliteit (het is niet evident om overal te geraken)
- kennis (ze weten niet meer waar ze recht op hebben en met al de ontwikkelingen zoals internet, etc zijn ze niet meer mee).

Deze eenzaamheid vergroot de kloof tussen hen en de wereld en het is een kloof die blijft groeien.

#### 1.1. Wat is de wenselijke situatie?

We hebben reeds aangehaald dat er een grote drempel is om de eerste stap naar hulpverlening te zetten. Oudere mensen in armoede geven daarom aan dat ze nood hebben aan een brugfiguur. Iemand die naar hen toekomt, iemand waar ze op kunnen terugvallen, iemand die hen de mogelijkheden in de buurt kan tonen en mee met hen de eerste stap kan zetten. Deze persoon moet vooral een vertrouwensfiguur zijn.

*“Sommige mensen kunnen niet goed meer lezen of schrijven dus iemand moet het komen zeggen.”*

Hier komt de rol van de welzijnsschakels al snel ter sprake.

*“Onze vrijwilligers kunnen niet altijd alles in orde maken maar ze kunnen wel luisteren en dat is al veel. Want je voelt dat sommige mensen echt luisteren. Dat gevoel is heel belangrijk.”*

#### 1.2. Wie kan zich daarvoor mee inzetten?

De overheid:

- Extra middelen voor organisaties, zoals welzijnsschakels en buurthuizen, zijn nodig om oudere mensen in armoede te bereiken.
- Ook mensen aantrekken voor dit soort werk is essentieel. Enerzijds kunnen maatschappelijk werksters deze job invullen, anderzijds kunnen vrijwilligers hier rond een belangrijke taak vervullen. Er zijn voor het vrijwilligerswerk echter te weinig middelen. Er moet meer nagedacht worden over de verschillende spanningen waarmee het vrijwilligerswerk geconfronteerd wordt: het tekort aan middelen, het verouderingsprobleem, ... Alleen kunnen vrijwilligers deze zorgen niet dragen.

Instellingen en organisaties:

- Organisaties zouden de stap naar samenwerken moeten durven zetten. Organisaties mogen elkaar niet bekijken als concurrenten maar als partners.

- Overleg rond één persoon met alle organisaties waarmee die persoon te maken heeft, dus ook de welzijnsschakel. Dit zou goed zijn om zo een beeld te krijgen van het hele verhaal van die persoon.

Welzijnsschakel:

- Zoals eerder gezegd spelen de vrijwilligers in de welzijnsschakels al vaak de vertrouwenspersoon van mensen in armoede. De grootste bezorgdheid is dat de vrijwilligers zelf niet altijd over de juiste informatie beschikken. Een goed engagement bij de vrijwilligers om mensen dan naar de juiste informatie te leiden is noodzakelijk.

Wijzelf:

- Wij kunnen elkaar helpen. Eens bellen om te vragen hoe het gaat, informatie aan elkaar doorspelen, etc. Wij dragen allemaal die verantwoordelijkheid: oog hebben voor elkaar.

## **2) We hebben soms negatieve ervaringen met het OCMW**

*“Ik ben daar niet mee akkoord, het is een instelling met veel onrechtvaardigheden, past niet bij mij, de ene mens wordt geholpen en de andere niet, ze draaien rond de pot. Ik voel me nog zieker bij, 't is gedaan. Ik vind het niet goed: ik mag toch de waarheid zeggen: vroegere jaren in O. huurden wij van OCMW een boerderij, OCMW heeft ons gewoon buitengezet: ze moesten geld hebben om een gedoe te zetten.”*

Vooraf de houding van sommige maatschappelijk werkers en/of diensthoofden kan voor ouderen met een armoede-ervaring als betuttelend of beschuldigend overkomen. Ouderen halen daarbij aan dat er grote verschillen zijn tussen maatschappelijk werkers (machtsmisbruik, sommigen houden zich krampachtig vast aan regels en wetten en nog anderen stoppen ermee omdat ze er niet kunnen werken) en dat zij hiervan de gevolgen moeten dragen. Ouderen merken verder op dat elke afdeling van het OCMW op zijn eigen manier handelt en er dus veel verschillen tussen de afdelingen zijn.

*“Tussen al de regels en de wetten vergeten ze het menselijke.”*

Ouderen ervaren dat ze pas hun rechten krijgen als ze mondig genoeg zijn of wanneer ze bijgestaan worden door iemand met een ‘goede’ positie, zoals een dokter.

*“Ik werd zeer onmenselijk ontvangen op de Raad. Ik kreeg zelfs geen stoel. Ik stond daar met mijn twee krukken. De brief die mijn dokter had geschreven, heeft het gemaakt. Toen kwam alles ineens in orde.”*

### 2.1. Wat is de gewenste situatie?

- Maatschappelijk werkers zouden in de eerste plaats moeten luisteren en respect moeten tonen. Ouderen met een armoede-ervaring hebben nood aan een menselijke aanpak.
- Maatschappelijk werkers moeten voor hen:
  1. actief werken: mensen niet tegenwerken maar verder helpen



2. proactief werken: spontaan aan mensen zeggen wat hun rechten zijn.
- Verder halen ouderen aan dat er meer professionele mensen in de OCMW-Raad moeten zitten. De Raad zou moeten bestaan uit geëngageerde raadsleden met kennis en sociale bewogenheid.

## 2.2. Wie kan zich hiervoor inzetten?

### De overheid:

- zou in de eerste plaats participatie, dialoog en inspraak moeten stimuleren. Verder zouden de kwaliteitskenmerken van een OCMW door de overheid met middelen gestimuleerd moeten worden.
- Daarnaast zou er een ombudsman of controledienst moeten zijn waar je zonder angst en anoniem naar toe kunt gaan.

### Instellingen en organisaties:

- Het OCMW moet zelf, zoals eerder gezegd, proactief werken. Daarnaast weten OCMW 's en andere instanties niets van de goede praktijken van hun collega's. Er zou meer mogelijkheden tot samenwerking moeten zijn zodat die goede praktijken verspreid geraken.

### Welzijnsschakels en buurthuizen:

- kunnen ouderen informeren over hun rechten.
- Daarnaast kunnen welzijnsschakels ook een relatie opbouwen met het OCMW. Op die manier krijgt de welzijnsschakel een betere toegang tot samenwerking met het OCMW. Op die manier kunnen mensen in groep problemen aankaarten en moeten ze dit niet elk apart doen.

## 4. GEZONDHEIDSZORG

*“Ik kan niet meer overal naar toe gaan. Ik zie aan ene kant niet. Ouder worden is schoon maar je moet gezond blijven. Ik voel de grenzen en het is niet gemakkelijk om daarover met andere mensen te praten.”*

Een goede gezondheidszorg voor oudere mensen is noodzakelijk. Toch ervaren ook hier ouderen in armoede verschillende knelpunten.

### Overzicht van de ervaringen

#### Moeilijke omstandigheden

*“De stress door het dagelijkse terreur en het slechte leefklimaat waarin wij moeten wonen, werkt heel negatief op onze gezondheid in.”*

Ouderen die in armoede leven stellen vast dat hun gezondheid achteruit gaat door **de moeilijke omstandigheden** waarin ze leven. De problemen die zij dagelijks ervaren, veroorzaken stress. Deze stress brengt de geestelijke gezondheid in gevaar. Ook de lichamelijke gezondheid gaat sneller achteruit door ondermeer slechte huisvesting, onaangepaste voeding, enzovoort.

#### Een laag inkomen

*“De kosten voor onze gezondheidszorg lopen zo hoog op en als je dan zo’n klein inkomen hebt... dan heb je veel angst en stress.”*

*“Gezondheidszorg is duur. Met een klein inkomen kan je het gewoon niet betalen, dus schrap je de doktersbezoeken of bespaar je op je medicijnen.”*

*“Mijn man heeft kanker en moest vier keer geopereerd worden. Het OCMW, denk je dat ze je daar vertellen waar je recht op hebt? Ze gaan het je niet zeggen. Als je het zelf niet weet en vraagt, ga je het niet weten. Ik heb de zaak van mijn man moeten overlaten. Ik heb ooit gevraagd de zaak over te nemen. Ik heb hartproblemen en ben diabeet. Ik krijg 456 euro per maand en mijn huur is 460 euro per maand. Dus ben je wel verplicht zwartwerk te doen. Ik ben verpleegster van beroep maar mag niet werken. Ik heb een zwakke gezondheid, ben zwaar diabeet. Wij hadden het statuut van zelfstandige, dus bij de ziekenkas voor zelfstandigen. Ik ging werken tot nr. 3 er was. Ik kreeg nog 600BEF in de maand.”*

**Het lage inkomen** zorgt ervoor dat ouderen in armoede moeilijk voor hun gezondheid kunnen zorgen. De gezondheidszorg is erg duur. Daarom zullen ze raadplegingen van specialisten, operaties en het kopen van medicatie die niet levensnoodzakelijk is, dikwijls uitstellen. Ook is het voor ouderen

moeilijk om op voorhand in te schatten hoe hoog de uiteindelijke kosten zullen oplopen. Ten slotte is een gezond leven duur, denk bijvoorbeeld aan verse voeding, dieetproducten, etc.

#### *Gezondheidszorg van minderen kwaliteit*

*“Er is soms het gevoel dat ze niet zo goed naar ons omkijken, dat wij slechtere zorg krijgen.”*

*“Mijn man heeft problemen met zijn gezondheid, voor het ogenblik is hij thuis. Hij heeft een werkongeval gehad. Hij is met een vinger in de boormachine gedraaid. De draadjes zijn er uit van vrijdag, maar het is niet goed genaaid. Ik heb het gevoel dat ze niet naar hem om kijken, 't ziet er niet goed uit.”*

*“Ik lag in het ziekenhuis. Ik kon kiezen tussen op de zaal liggen, en een kamer voor twee personen. Ik koos voor de kamer. Maar daarna zeiden ze dat er geen meer was. Niet veel later hoorde ik dat anderen wel een kamer kregen. Ze nemen dus notie van uw inkomen!”*

Mensen die ouder worden en met vele problemen kampen, krijgen vaak het gevoel dat ze gezondheidszorg **van mindere kwaliteit** krijgen. Mensen die een hoger inkomen hebben, kunnen artsen, behandelingen en ziekenhuizen kiezen op basis van kwaliteit. Oudere mensen in armoede moeten kiezen voor wat het goedkoopste is. De houding van artsen en zorgverstrekkers geeft ouderen het gevoel dat ze als tweederangspatiënt behandeld worden.

### ***Knelpunten uitgewerkt***

Ook uit deze knelpunten werd de belangrijkste uitgekozen en verder uitgewerkt. De goede vragen van Landelijke Gilden zorgden ervoor dat de ouderen tot de kern van hun bezorgdheid kwamen.

#### **1) Wij krijgen gezondheidszorg van mindere kwaliteit**

Ouderen schrijven het krijgen van ‘tweederangsverzorging’ toe aan een laag inkomen. Mensen in armoede kunnen niet kiezen maar moeten steeds tevreden zijn met het goedkoopste.

*“Er zijn ziekenhuizen voor de chiquere mensen en ziekenhuizen voor het volk.”*

*“Mensen worden soms zelfs afgewezen als je het te grote voorschot in sommige ziekenhuizen niet kan betalen.”*

*“Mensen met een groter inkomen kunnen sneller instappen in nieuwe technieken.”*

Vervolgens wijzen zij op de dikwijls problematische verhouding tussen hen en de dokters/dienst. Ouderen in armoede voelen zich snel beoordeeld. Ook wordt er volgens hen niet goed geluisterd waardoor dokters de moeite niet nemen om mensen te onderzoeken.

*“Mijn zoon was elf jaar toen hij drie keer in hetzelfde ziekenhuis opgenomen was. Maar de kinderarts zei dat het tussen zijn oren zat! Uiteindelijk heb ik hem terug naar huis genomen waar hij weer ziek werd. Uiteindelijk bleek dat hij een kankercel had, wel goedaardig maar met een risico op hersenvliesontsteking.”*

*“Ik kreeg een black-out en belandde daardoor in het ziekenhuis. Ze zeiden: geef die rap een motiliumke dan zal het wel overgaan. Ze schoven mij af. Terug thuis moest ik de godganse nacht braken en de pijn was er nog steeds. Een paar weken later kwam ik de dokter terug tegen en hij zei “Ge zult u wel zenuwachtig gemaakt hebben” Hij stuurt u gewoon wandelen! Een serieuze dokter had moeten weten dat je een echo moet nemen. Tot mijn mantelzorgster zei dat ik veel te veel vermagerde, ze vroeg of ik wel genoeg at. Ik dacht dat ik gewoon griep had. Ook bij Dokters voor het volk kan ik niet meer terecht. Ik mag geen contact meer hebben met mijn vroegere huisarts. Dus daar ben ik ook al uitgevallen.”*

Ouderen in armoede voelen zich erg snel beoordeeld ('Het zit tussen uw oren!') en krijgen daarom het gevoel dat dokters niet de moeite nemen om ze te onderzoeken of te behandelen. Daarbij klagen ouderen in armoede ook het machtsmisbruik aan ('Ik ben de dokter, dus ik weet het beter').

#### 1.1. Wat is de wenselijke situatie?

- Er is nood aan een maatschappelijk werker als bemiddelingsfiguur.
- Er is nood aan meer menselijkheid en meer gelijkwaardigheid. Ze hebben nood aan meewerkende en meedenkende zorgverstrekkers die proactief werken.

#### 1.2. Wie kan zich hiervoor inzetten?

De overheid:

- Meer mensen inzetten, meer middelen. (*“totdat de overheid zelf in het ziekenhuis ligt, dan hebben ze zes dokters aan hun bed!”*)
- Meer aandacht voor sociale vaardigheden en communicatie stimuleren in de opleiding zelf en daarnaast in navorming, bijscholing, ...

Instellingen en organisaties:

- Ziekenhuizen zouden geen onderscheid mogen maken: niet beslissen volgens inkomen maar volgens wat je nodig hebt.
- De Ziekenkas zou volgens de ouderen de rol van advocaat moeten opnemen, daarnaast is de drempel van de sociale afdeling veel te groot.
- De sociale dienst in het ziekenhuis is niet bekend genoeg. Er gaan maar weinig mensen naar toe ondanks dat zij ouderen wel verder kunnen helpen en ondersteunen.
- Verpleegkundigen moeten ons ook informeren over en doorverwijzen naar sociale diensten. Zij kunnen de tussenschakel tussen patiënt en dienst vormen omdat zij als verpleegkundigen toch dicht bij de patiënten staan en een vertrouwensrelatie kunnen opbouwen. Dit zou de drempel naar diensten volgens ouderen verlagen.

- Dokters spreken geen verstaanbare taal daarom verlangen ouderen naar een betere communicatie tussen dokter en patiënt.

Welzijnsschakel:

- Zouden met Ziekenzorg overkoepelend kunnen (samen)werken.
- Mee gaan naar de specialist met gezinnen want mensen zijn of voelen zich niet mondig genoeg. Een vrijwilliger kan ook uitleggen wat de dokter juist gezegd heeft.
- Vrijwilligers kunnen bemiddelen, kunnen een brug vormen.
- Sociale contacten: elkaar in het oog houden. In hoeverre zijn welzijnsschakels zich bewust dat ze deze taak kunnen opnemen? Hoe kunnen we dat aanpakken?

Wijzelf:

- We kunnen er op letten dat we op tijd naar de dokter gaan, dat we de dokter niet uitstellen.
- We kunnen inspanningen doen om mondig te worden, om voor onze eigen rechten op te komen.

## 5. SPORT, ONTSPANNING & CULTUUR

Een menswaardig leven verkrijg je niet alleen met een noodzakelijk inkomen, een goede woonst en een degelijke hulpverlening en gezondheidszorg. Ontspanning, cultuur en sport zijn ook belangrijke ingrediënten die een leven menswaardig maken. Welke drempels belemmeren het participeren van ouderen aan vrijetijdsinitiatieven?

### Overzicht van de ervaringen

#### Een laag inkomen

*“Sociaal contact is belangrijk maar vaak komt er geld bij kijken en dan moeten wij afhaken.”*

*“Vroeger als ik kind was kon je in de academie gaan boetseren, schilderen, kleien, muziek doen. Nu kost het stukken van mensen. Nu is dat 250 euro. In A. kunnen senioren gratis meedoen. In G. niet en dat zorgt voor een isolement.”*

*“We hebben wel een organisatie die soms vorming geeft. Maar het is heel duur voor mij. Ik ben eens naar een vorming geweest en we waren dan verplicht om een boek te kopen. Ik ben dan niet meer geweest. Okra bestaat ook, maar ik ben daar geen lid van. Ik heb nog veel te veel werk thuis. Ik heb nog altijd de wil om nog zelf te kuisen, terwijl er al veel mensen van mijn leeftijd een kuisvrouw hebben. Ik werk ook nog in mijn hof, misschien als ik op mijn pensioen ben dat ik er dan naartoe ga. Ik ga naar het dienstencentrum als ik eens wil op reis gaan. Ik lees veel over de geschiedenis van onze stad. Die boeken krijg ik van de zussen van mijn overleden vriend. Een boek over de oorlog lees ik ook. Ik lees wel veel en graag, maar ik ga niet naar de bib. Ik ben nog nooit naar de bib geweest, dat is zo groot. Ik lees niet altijd, ik ga ook wandelen met de hondjes. Een beetje afwisselen is goed. Eens lui zijn vooral in de winter doet ook eens deugd. In het dienstencentrum kun je ook wel veel volgen hoor, zoals macramé en handwerk. Maar ik ben zelf naaister geweest, ik denk niet dat ik nog veel zou bijleren. Ik zou eigenlijk zelf kunnen les geven...”*

*“Ik was aangesloten bij een organisatie in H.. Mijn zus en schoonbroer waren daar in het bestuur. En zij hadden graag dat ik daar kwam meedoen met de activiteiten. Ik reed daar altijd met mijn autootje naar toe maar heb dat opgegeven. De activiteiten zijn niet goedkoop en als je dan nog eens zo ver moet rijden ben je ook nog eens veel geld kwijt. Ik ben daar ook redelijk wat gaan helpen met pannenkoekenbak enzo en dan gingen ze daarna eten met de werkers, maar ik ben nooit uitgenodigd. Ik ben dan gestopt met naar die activiteiten te gaan.”*

*“Vroeger was het lidgeld 25 euro, ondertussen is het al 30 euro. Ik vind dat veel geld. Ik ben nogal sportief en moest dan ook een extra zegel van 6 euro kopen, anders kan je niet met die activiteiten meedoen. Als ze een kerstfeestje organiseren ben je algauw 25 euro kwijt. En dan nog je drinken, want dat is niet in de prijs inbegrepen. Als je een reis wil meedoen kost dat*

*ook enorm veel geld. Voor mensen die dat kunnen is dat allemaal oke, mijn zus kan dat allemaal betalen, dat is voor haar geen probleem. Ik heb maar een heel klein inkomen en dat is voor mij wel moeilijk. Ik vind dat het voor ouderen best wel wat goedkoper mag zijn. Ik heb een tijdje aan de toenmalige voorzitter van de plaatselijke afdeling wel mijn verhaal kunnen doen, en zij begreep mijn probleem wel. Ze stelde zelfs voor om in maandelijks kleine bedragen mijn deel te betalen. Maar daar doe ik niet aan mee. Als een uitstap naar Duitsland 65 euro kost heb je nog niks gezien, dan ben je er alleen nog maar. Ik vind dit allemaal veel te duur. Dus ik ben nu geen lid meer.”*

Al deze getuigenissen maken ons duidelijk dat het voor ouderen met **een laag inkomen** heel moeilijk is om deel te nemen aan het vrijetijdsaanbod in onze samenleving. Activiteiten die bijvoorbeeld in het cultureel centrum of de academie georganiseerd worden, zijn gewoonweg te duur. Ook lidgelden van bepaalde organisaties zijn erg hoog en zeker niet in verhouding tot het inkomen van vele ouderen. Ten slotte vormen de bijkomende kosten dikwijls een drempel. Temeer omdat deze kosten vooraf niet altijd zichtbaar zijn.

#### *Lichamelijke conditie*

*“Voor zo ver ik er ervaring mee heb, het wandelritme ligt te hoog. We moesten om vier uur aan het eindpunt zijn, de gids zei ‘das goed gedaan! We moesten er maar om half vijf zijn!’”*

*“Bij mij is dat hetzelfde geval. Het bestuur van OKRA is verjongd. Ze stemmen het af op hun ouderdom. 55 jaar of 95 jaar, dat zijn verschillende generaties. Ik kan het ritme niet meer aan, een hele dag... Ziekenzorg is altijd aangepast.”*

*“Niet alle mensen kunnen sport proberen. Ik heb vorig jaar geprobeerd met de fiets. Ik kroop op de fiets en ik had schrik. Ik zei: ‘ik ga vallen’. Ik had iemand om te helpen en de andere week was hij weg en ik had geen goesting meer.”*

*“Sport en ontspanning ligt dan weer moeilijker om dat ik door mijn gezondheid (slechte rug) niet meer kan sporten. En ’s avonds nog weg gaan voor cultuur ligt toch ook moeilijker omdat ik niet echt een veilig gevoel heb. Er worden bij ons echt mensen neergestoken dus ge voelt u niet alleen onveilig, het is het ook. Vorige week donderdag is er nog ingebroken op klaarlichte dag bij mijn bovenburen. Ik ontspan voornamelijk achter mijn pc. Ik geef ook nog les voor de computer. Dat kost 9€; ge krijgt daar 4 boeken voor en tijdens elke les van 3 uren een bonneke om iets te drinken. Ik mag van de arbeidsgeneesheer niet meer werken en heb dan vrijwilligerswerk gezocht. Eerst deed ik vrijwilligerswerk met rolstoelpatiënten, maar dit werd ook te zwaar en dan ben ik opleiding gaan volgen voor de pc. Ik ben een vrijwilliger in hart en nieren.”*

Ouderen geven aan dat er voor vele activiteiten wordt uitgegaan dat iedereen een goede **lichamelijke conditie** heeft. Ook mensen met een minder goede conditie hebben nood aan dergelijke activiteiten maar kunnen het tempo niet meer aan.

## Mobiliteit

*“Gelukkig kan ik gratis met de lijn naar de zee, om uit te waaien, ik heb daar deugd van. Sporten doe ik veel, maar nu heb ik al 4 weken niets meer gedaan.”*

*“Ik doe redelijk wat sport vanuit mijn rolstoel en ook naar concerten kan ik gemakkelijk. Vorig jaar had ik een abonnement en kon ik naar 12 concerten voor 60 euro. Ik vind dit voor iedereen betaalbaar. Ik krijg dan ook nog een gratis ticketje voor op den tram, ik kan daar wel niet op, maar dat is een detail zeker! Eigenlijk ben ik door het feit dat ik toch nog een auto heb mobiel genoeg.”*

*“Ik heb eens gewacht op de bus, maar ik kon er niet op. De chauffeur wilde me niet helpen en zegde: ‘Als ge er niet opgeraakt, rij je niet mee! Neem dan maar een taxi!’ Er was een man achter op de bus die zeer verontwaardigd was hierover en me geholpen heeft. Aan de chauffeur zegde hij: ‘Ik rij mee tot zover mevrouw moet en zal haar wel helpen’.”*

*“Vroeger ging ik altijd naar West-Classic. Dat bestaat nu niet meer. Ik moet ook wat sparen. En ik geraak ook niet meer overal. Meestal zijn het optredens voor de jeugd. Voor mij is alles onbereikbaar. Ik weet wel dat er iedere 6 maand een culturele kalender is. Leed 86 vond ik goed. Dat was in kerken en tenten. Men moest dan betalen voor een hele dag en je kon overal binnen. Mijn zus en schoonbroer en ik deden dat dan. Ook de nocturne zou ik willen zien, maar ik kan niet meer zo ver wandelen. De stad verandert, ik kan niet meer mee en er is te weinig voor mensen die van klassieke muziek houden. Ik volgde vroeger op TV klassieke muziek, maar nu is dat verdwenen. Als je minder mobiel bent, dan mis je wel veel, voorbeeld in het weekend is er niemand die me helpt, of iets doet samen met mij, een gezellig onderonsje. Ik ben niet graag het weekend alleen. Ik zou graag iemand vinden die samen met mij iets kan doen.”*

*“Ik rij nog met de auto en ga regelmatig zwemmen maar de dingen van cultuur beginnen te laat en zijn dan ook laat gedaan. Ik kan wel met de auto gaan maar ik kan die niet parkeren in de stad. Dus dat is uitgesloten. Mijn ontspanning is dan ook vooral TV en computer.”*

Wanneer je als oudere minder **mobiel** bent, is het niet altijd evident om deel te nemen aan het aanbod. Het openbaar vervoer biedt niet altijd een oplossing. Zeker niet wanneer activiteiten 's avonds in de stad of in het centrum van de gemeente doorgaan.

## Geestelijk en sociaal sterk

*“Ik wil wel eens naar iets van klassieke muziek maar dat is dan op het Astridplein om half negen en daar voel ik me zeker heel onveilig. De groep hier is mijn ontspanning.”*

*“Via de Welzijnsschakel ga ik regelmatig naar optredens. Ik ben naar de revue geweest. Het was zeer goed. Ik heb via de welzijnsschakel een gratis kaart gekregen. Ik ga volgende week naar een toneel. Een vrijwilliger van de welzijnsschakel heeft me daarvoor opgebeld. Het is ook gratis. Ik ga ook naar een optreden van Freddy De Vadder, dat heb ik in de bakkerij gezien. Ik ga samen met de vriend van mijn dochter. Ik kom zo'n dingen te weten via de streekkrant. Anders is het wel duur.”*



Ouderen geven aan dat ze soms **geestelijk of sociaal niet sterk** genoeg staan om deel te nemen aan activiteiten. 's Avonds zijn vele ouderen bang om nog alleen over straat te gaan dus dan vormt een avondactiviteit geen optie. Ook ontbreekt hen soms de fut om zelf de stap te zetten naar activiteiten. Gelukkig zijn er vrijwilligers van de Welzijnsschakel die hen hierin helpen.

### *Uitgesloten van informatie*

*“Ik woon midden in de stad en toch weet ik niet wat er te doen is. Ik ga veel naar zee. Ik heb wel een probleem. Ik kan niet lezen. Er zitten wel briefjes in de bus maar ja... Ik fiets veel alleen. Dat doet me goed. Ik kan dan gaan waar ik wil en ook stoppen waar ik wil. Ik doe dat niet graag in groep. In het dienstencentrum kun je eigenlijk wel vragen of er iets te doen is in de stad.”*

Ten slotte halen ouderen aan dat ze vaak **uitgesloten worden van informatie** over activiteiten die georganiseerd worden. Zo veronderstelt men dat iedereen kan lezen terwijl dit niet altijd het geval is. Ook de moderne maatschappij maakt het voor vele ouderen moeilijk:

- de digitale kloof: vaak is er veel informatie beschikbaar via de computer. Ook seniorenverenigingen maken uitgebreid gebruik van hun websites. OKRA gebruikt wel een mix van bronnen om informatie te verspreiden.
- Er zijn vaak wachtlijsten voor cursussen.

Ook dit kwam terug in de gesprekken rond het thema ‘ik ben deel van de samenleving.’

## ***Knelpunten uitgewerkt***

Samen met de deelnemers werden een aantal van deze knelpunten verder uitgewerkt. Dit gebeurde in dialoog met enkele belangrijke actoren: Welzijnszorg en Okra.

### **1) We durven de stap niet altijd zetten**

Ouderen in armoede halen aan dat de financiële drempel de meest zichtbare en duidelijke is. Hierbij kunnen we ons afvragen of ouderen in armoede voldoende op de hoogte zijn van de voordelen die zij via het Fonds Vrijtijds participatie<sup>5</sup> kunnen krijgen.

Niettemin maakten ze ons duidelijk dat er ook een andere drempel is, die vaak minder zichtbaar is. Vaak voelen ouderen met een armoede-ervaring zich niet altijd welkom in een groep, ze voelen zich niet aanvaard en hebben ook niet altijd de nodige levensmoed en fut om aan activiteiten deel te

---

<sup>5</sup> Voor meer informatie over het Fonds Vrijtijds participatie: <http://www.fondsvrijtijds participatie.be/>

nemen. Soms hebben mensen zo'n zware problemen dat ze niet willen of niet kunnen meedoen aan culturele activiteiten (kunst, theater,...). Mensen zijn immers bang om uit hun vertrouwde, veilige cocon te komen. Ze voelen zich er kortweg niet thuis. Zeker wanneer er niemand als brugfunctie fungeert, bijvoorbeeld een vrijwilliger van de Welzijnsschakel, is het voor mensen in armoede heel moeilijk om te kunnen deelnemen aan cultuur of andere initiatieven.

Daarnaast ervaren ouderen een tekort aan persoonlijk sociaal contact in de onmiddellijke omgeving. Ze geven aan dat het lijkt alsof er te weinig mensen zijn die aandacht hebben voor de signalen die ouderen geven.

### 1.1. Wat is de wenselijke situatie?

- Organisaties meer toegankelijk maken voor ouderen met een laag inkomen.
- Organisaties sensibiliseren zodat ze zich een beeld over armoede kunnen vormen en zich kunnen inleven in de situatie van ouderen in armoede.
- Er is nood aan een aangepast aanbod waar 'ontmoeting' centraal staat.
  - *'Activiteiten die vertrekken vanuit animatie en ontspanning geven een tegenwicht aan alle kommer en kwel die je op TV ziet en die je in je eigen leven meemaakt.'* (Uit verslag Brussel)
  - OKRA gaf ons tijdens de dialoogmomenten mee dat ze voornamelijk dergelijke activiteiten organiseert: laagdrempelige ontmoeting en ontspanning, geen cultuur met een grote 'C'. We merkten daar dat de meeste ouderen daar niet van op de hoogte waren en dat ze dus een ander beeld hadden van OKRA-activiteiten.
- Een 'brugfunctie' bijvoorbeeld vanuit de Welzijnsschakels, om je naar de het ontspanningsaanbod, culturele aanbod te leiden, te kunnen laten deelnemen ...
- Het betrekken van mensen in het organiseren van de activiteiten, mogen meewerken aan activiteiten, zelf activiteiten aandragen ... Dat trekt mensen naar boven.
- Meer (professionele) veldwerkers die naar de mensen toe komen zodat zij tijdig op het spoor komen van de 'verborgen' armoede, van schrijnende toestanden... Zeker bij 'oudere' mensen, die er zelf niet mee naar buiten komen. Als voorbeeld hiervan haalde OKRA de OKRA-vingerknippers aan. Zij bieden lokaal een luisterend oor voor al wie hulp nodig heeft. Ze beschikken over infofiches met concrete informatie over tegemoetkomingen en andere rechten. Ze verwijzen de mensen door naar de juiste sociale diensten en begeleiden hen daarin.

### 1.2. Wie kan zich daarvoor inzetten?

De overheid:

- lokale dienstencentra: bereidheid tot samenwerking met welzijnsschakels of andere organisaties die zich naar ouderen richten, infrastructuur openstellen, samenwerking naar activiteiten toe.

Instellingen / organisaties:

- Samenwerking met Armoede In-zicht, als brugfunctie om de kloof tussen organisaties en ouderen in armoede te dichten.
- Samenwerking met verschillende organisaties, ook onder de verschillende ouderenorganisaties naar bv. belangenbehartiging.

De Welzijnsschakel:

- Samenwerking met andere organisaties
- Betrokkenheid bij activiteiten
- Rol als brugfunctie

Wijzelf

- Zorg blijven dragen voor mensen en vrijwilligers blijven inzetten om met mensen op pad te gaan.
- Ideaal: de stap naar buiten durven zetten en niet alleen alle energie in de werking steken.

## REFLECTIE EN BESLUIT

Voor ons, Welzijnsschakels vzw en Cedes, was de tevredenheid na het nationale dialoogmoment groot, voornamelijk omdat we genoten en veel geleerd hebben van de dialoog tussen Welzijnsschakels en de verschillende organisaties. We willen dit thema dan ook met deze Welzijnsschakels verdiepen. De Welzijnsschakels die deelnamen aan het dialoogproces dachten zelf al na hoe ze rond het thema willen verder werken. Een overzicht:

- Een onderhoud met mensen van de sociale huisvestingsmaatschappij (Klachten bundelen en als groep lid worden van de huurdersbond)
- Onderhoud met iemand van de mutualiteit
- Onderhoud met het OCMW
- Meer contact zoeken met andere organisaties, zoals OCMW, CAW, stadhuis om na te gaan welke rechten we hebben
- Een gespreksmoment aan de hand van de Wat-is-er-aan-de-hand krant van Cedes
- Brochures van allerlei organisaties verzamelen in een bibliotheek in de Welzijnsschakel en die brochures samen uitpluizen
- Iemand uit de Welzijnsschakel zit in de seniorenraad en gaat vanaf nu de brug vormen naar de Welzijnsschakel
- Actie ondernemen in de bewonersraad: verschillende organisaties betrekken (OKRA, seniorenraad, ...).
- Om de toegankelijkheid van digitale informatie te vergroten, beogen we extra laptops in de Welzijnsschakel te zetten.

Daarnaast willen we ook verbreden naar andere Welzijnsschakels. De Wat-is-er-aan-de-hand krant die Cedes elk jaar naar aanleiding van de campagne van Welzijnzorg maakt, vormt daarbij een uitgangspunt. Ook dit jaar zal Cedes dergelijke krant maken rond het thema 'armoede bij ouderen'.<sup>6</sup>

Verder willen we nog enkele kritische noten aan dit rapport toevoegen.

Om te beginnen zijn we ons bewust dat het verhaal dat hier geschetst werd voornamelijk een stedelijk verhaal is. We missen getuigenissen van ouderen die op het platteland wonen en die daardoor ongetwijfeld andere knelpunten naar voren kunnen brengen. Ook de stem van 'allochtone' ouderen ontbreekt in dit verhaal, ook zij hadden ons beslist interessante inzichten kunnen bieden.

We willen verder nog meegeven dat we ons bewust zijn dat veel van de knelpunten die we geschetst hebben, ook opgaan voor ouderen zonder armoede-ervaring. We willen er echter op wijzen dat het voor ouderen met armoede-ervaring toch een nog diepere impact heeft op hun leven. Daarnaast willen we er ook op wijzen dat ouderen in een aantal getuigenissen ook uit ervaringen van het verleden, als niet-oudere, putten maar ook deze ervaringen hebben te maken met hun armoede-ervaring en dragen zij mee tot vandaag.

---

<sup>6</sup> Meer informatie over Cedes en de Wat-is-er-aan-de-hand krant vind je op hun website: <http://www.cedes-ed.org/>

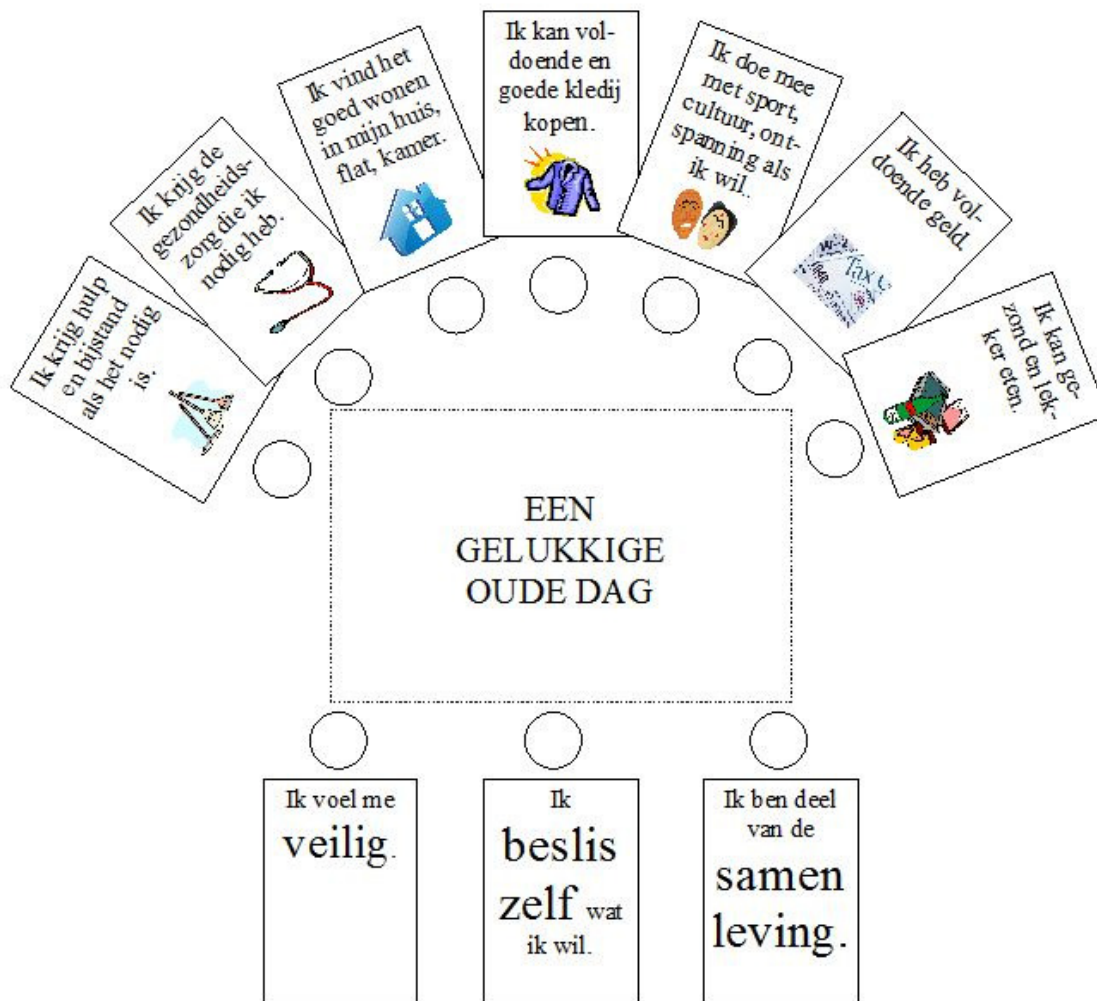
Ondertussen zijn al verschillende Welzijnsschakels en organisaties die mee aan tafel zaten aan de slag gegaan. Zo hebben ze in Borgerhout en Gent de draad ondertussen weer opgenomen en heeft Welzijnsschakels vzw terug contact met Okra. Ook Welzijnszorg is er intussen ingevlogen. De eerste lijnen van de campagne over ouderen zijn uiteengezet en er wordt volop gewerkt om er een geslaagde campagne van te maken.

We willen deze bundel graag eindigen met een positieve noot:

*“Als ik bij mensen op bezoek ga hebben de meesten problemen met hun kinderen. Ik persoonlijk heb geluk. Als je in een vereniging zit kan het helpen om minder eenzaam te zijn. Er kunnen vriendschappen ontstaan daardoor. In de Welzijnsschakel zit er liefde, hartelijkheid.”*

Brussel, 21 februari 2012

# BIJLAGEN



MWN GEMEENTE

