

# OUDEREN WERKEN AAN DUURZAME MOBILITEIT

Succesvol ouder worden in een duurzaam transportsysteem

Actie-onderzoek bij senioren rond mobiliteit

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Ouderen en mobiliteit</b>	<b>4</b>
Ouderen en mobiliteit in feiten en cijfers	4
Een mobiliteitsbeleid waarin ouderen een stem hebben	5
Ouderen werken rond mobiliteit	8
Conclusie	13
<b>Actieonderzoek MESsAGE in 5 Belgische steden en gemeenten</b>	<b>14</b>
Fiche actieonderzoek Brussel	14
Fiche actieonderzoek Gembloux	16
Fiche actieonderzoek Leuven	18
Fiche actieonderzoek Mons	20
Fiche actieonderzoek Sint-Truiden	22
<b>Partners</b>	<b>24</b>
Mobiel 21 vzw	24
Vrije Universiteit Brussel, Vakgroep Agogiek	24
Université Libre de Bruxelles, Centre de Recherche Urbaine	24
<b>Bibliografie</b>	<b>25</b>
<b>Colofon</b>	<b>25</b>



# Inleiding

Deze brochure werd samengesteld in het kader van MESsAGE: Succesvol ouder worden in een duurzaam transportsysteem. MESsAGE is een onderzoeksproject uitgevoerd door Mobiel 21 vzw, VUB en ULB voor rekening van het Federaal Wetenschapsbeleid, ter uitvoering van het programma wetenschap voor een duurzame ontwikkeling.

Het project MESsAGE liep van januari 2007 tot april 2009. Het project wou bijdragen tot de verlenging van de vervoersautonomie van ouderen en tot een verhoogd gebruik van duurzame vervoermiddelen door ouderen. Hiertoe zijn twee sporen nodig: enerzijds senioren sensibiliseren rond hun eigen mogelijkheden om hun leven in te richten met het oog op een zo lang mogelijke autonome mobiliteit, anderzijds lokale beleidsmakers bewustmaken van de specifieke mobiliteitsnoden van ouderen en hoe deze noden te vertalen naar concrete mobiliteitsmaatregelen op het terrein.

Om dit te bereiken, werden binnen MESsAGE volgende onderzoeksdoelstellingen geformuleerd:

- Inzicht verwerven in de huidige mobiliteitspatronen van ouderen in België, in de toekomstige trends en in de determinanten van hun mobiliteitsgedrag.
- Inzicht verwerven in de mobiliteitsnoden en -behoeften van ouderen, in hun percepties van problemen van duurzame mobiliteit, hun eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden voor acties.
- Ramen van de impact van het mobiliteitsgedrag van ouderen in termen van duurzaamheid (economisch, sociaal, milieu-impact, verkeersveiligheid).
- Uittesten en evalueren van nieuwe methoden om de participatie van ouderen in het lokale mobiliteitsbeleid te bevorderen.

Om aan deze doelen te voldoen, werd in een eerste fase van het project een literatuurstudie opgezet. Om een duidelijker beeld te krijgen van het mobiliteitsvraagstuk, werkten de partners verder op die literatuurstudie binnen een driedelig onderzoek. Prof. Dr. Pierre Lannoy van het Centre de Recherche Urbaine van de ULB leidde een sociologisch onderzoek op basis van observaties, individuele en groepsinterviews. Onder leiding van Prof. Dr. Dominique Verté analyseerden medewerkers van de vakgroep Agogiek van de VUB de gegevens uit grootschalige lokale behoeftemetingen bij ouderen op vlak van mobiliteit. Mobiel 21 organiseerde een actieonderzoek waarin participatietechnieken rond duurzaam lokaal mobiliteitsbeleid met ouderen werden uitgetest. In verschillende Vlaamse, Brusselse en Waalse gemeenten en steden werden onderzoeksacties uitgevoerd. Op basis van de geïntegreerde resultaten van de verschillende onderzoeken, konden de projectpartners enkele belangrijke beleidsaanbevelingen opstellen. Alle onderzoeksresultaten kunt u in detail nalezen in het Engelstalige onderzoeksrapport, of kort samengevat in het Nederlands of Frans, online beschikbaar via [www.mobiel21.be](http://www.mobiel21.be) of via [www.belspo.be/SSD](http://www.belspo.be/SSD).

In deze brochure willen we lokale mobiliteitsactoren en seniorenorganisaties informeren over het thema en richtlijnen meegeven voor succesvolle participatie van ouderen in lokaal mobiliteitsbeleid.



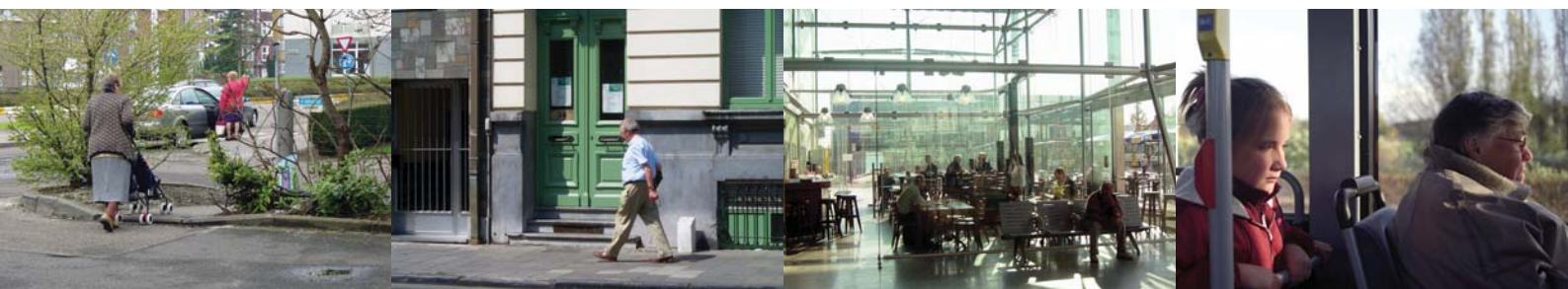
## Ouderen en mobiliteit in feiten en cijfers

Ouderen zijn geen minderheid in het verkeer. Integendeel, de groep oudere verkeersdeelnemers zal enkel nog groeien. In 2010 zal een vierde van de Belgen 60 jaar of ouder zijn, in 2050 zal dat al een derde zijn. Hoewel die groep over het algemeen minder mobiel is, zal de volgende generatie hoger geschoold, meer bemiddeld en langer gezond zijn. Hun levensverwachting zal dan ook hoger liggen. Hoger geschoolde en rijkere mensen zijn meer mobiel, zo blijkt uit het literatuuronderzoek. Ouderen blijven ook langer in hun eigen woning wonen (ageing in place) in plaats van een vroege verhuis naar een rusthuis of verzorgingsinstelling, met als gevolg dat zij een aantal verplaatsingen noodgedwongen zullen moeten blijven maken (de kapper, de bakker, de winkel...). Kortom, ouderen zullen steeds vaker, talrijker en langer aan het verkeer deelnemen. (Christiaens, Daems e.a., 2009)

Als we kijken naar de verplaatsingswijze van de oudere bevolking zien we dat koning auto duidelijk de plak zwaait. De auto speelt een centrale rol in de vervoersautonomie en heeft daarbij een aantal intrinsieke voordelen. De auto biedt de beste oplossing voor diffuse en complexe verplaatsingsbehoeften, geeft een groot veiligheidsgevoel en biedt het meeste comfort. Daarnaast zien we dat ouderen

vaak ook frequente stappers zijn, al dan niet in combinatie met autogebruik of openbaar vervoer. Die frequentie wordt vooral getemperd door het ervaren onveiligheidsgevoel, de vrees voor conflicten met andere weggebruikers en opduikende fysieke beperkingen. Die hinderende factoren komen helaas niet uit de lucht gevallen. Oudere stappers of fietsers blijken zeer kwetsbaar in het verkeer. Wanneer ze betrokken raken in een ongeval, tellen we 25% meer doden en gewonden dan gemiddeld. Voor fietsers vanaf 75 jaar wordt dat ongevalrisico overigens nog groter.

Gevraagd naar wat hen stoort in het verkeer, zien we dat een aantal duidelijke noden en behoeften op de voorgrond treden. Ouderen vragen respect en hoffelijkheid in het verkeer. Ze willen ook dat er werk gemaakt wordt van een aangepaste publieke ruimte (halte-infrastructuur, rustpunten, voetpaden, publieke toiletten...) en aangepast verkeersmanagement (langere groenfases, zebrapaden...). Ten slotte erkent men de nood aan gerichte informatie over en educatie rond duurzame alternatieven zoals het gebruik van het openbaar vervoer.





# Een mobiliteitsbeleid waarin ouderen een stem hebben

## Participatie

Volgens Van Dale betekent participatie 'deelname, het hebben van aandeel in iets, deelneming in het sociale of groepsleven'. Binnen deze publicatie doelen we op het participeren aan beleidsaangelegenheden, in het bijzonder op beslissingen die te maken hebben met de mobiliteitsproblematiek, in de brede zin van het woord.

Pröpper (e.a., 2002) definieert interactief beleid als 'een beleid waar burgers, maatschappelijke organisaties, bedrijven en andere overheden in een zo vroeg mogelijk stadium bij het beleid worden betrokken om in een open wisselwerking en/of samenwerking met hen tot de voorbereiding, bepaling, uitvoering en/of evaluatie van het beleid te komen'. Bij interactief beleid wordt ruimte gecreëerd om de burger te laten participeren aan het beleid.

Beleidsprocessen doorlopen een cyclus van drie stappen: planning, implementatie en evaluatie. Bij een of meer van die stappen kan een participatieve aanpak gevolgd worden (Steyaert & Lisoir, 2006). Ook de mate van participatie speelt een belangrijke rol. In 1969 stelde Arnstein een model op om de mate van participatie te verduidelijken. De participatieladder is een werkinstrument om te bepalen welke rol het bestuur speelt en in welke mate burgers invloed kunnen uitoefenen op het beleid. Verschillende auteurs werkten verder op het model van Arnstein. In onderstaand model beschreven Edelenbos en Monninkhof een onderverdeling in vijf niveaus van participatie (Christiaens & Auwerx, 2007):

- 1. Informeren:** het beleid houdt de burgers op de hoogte van genomen beslissingen. Burgers kunnen geen input leveren bij de beleidsontwikkeling.
- 2. Raadplegen:** Het beleid bepaalt zelf de beleidsrichting, maar beschouwt de burger als gesprekspartner. De resultaten van de raadpleging vormen mogelijke bouwstenen voor het beleid, maar zijn geen verbintenis.
- 3. Adviseren:** Het beleid geeft de burgers de gelegenheid om problemen aan te dragen en oplossingen te formuleren waarbij die ideeën een volwaardige rol spelen in de ontwikkeling van het beleid. De politiek erkent de volwaardige rol van ontwikkelde ideeën, maar kan daar bij de uiteindelijke besluitvorming al dan niet beargumenteerd van afwijken.
- 4. Coproduceren:** Het beleid en de betrokkenen komen een probleemagenda overeen waarna ze gezamenlijk op zoek gaan naar oplossingen. Het beleid verbindt zich tot die oplossingen bij de uiteindelijke besluitvorming.
- 5. Meebeslissen:** Het beleid laat de beleidsontwikkeling en de besluitvorming over aan de betrokkenen, waarbij het ambtelijk apparaat een adviserende rol vervult. De politiek neemt de resultaten over, na toetsing aan vooraf gestelde randvoorwaarden.

Inspraak is niet eenvoudig te realiseren. Niet iedereen voelt zich geroepen om mee te beslissen. Stroobants (e.a., 2001) beschrijft de drie drijvende krachten voor het actief burgerschap: verbondenheid, capaciteit en uitdaging. De mate waarin een persoon vindt dat die zelf met een gebeuren te maken heeft, wordt aangeduid door verbondenheid met de omgeving en de context. De capaciteit is dan weer de mate waarin iemand vindt dat die aan het gebeuren iets kan doen. De mate waarin die persoon iets aan het gebeuren wil doen, is de uitdaging. Enkel de combinatie van die drie elementen kan iemand tot actief burgerschap aanzetten.



Interne belemmeringen	Externe belemmeringen
Te weinig betrokkenheid van de leden	Te weinig erkenning van buitenaf
Te weinig vertegenwoordiging van jonge senioren	Communicatie met de gemeente verloopt te weinig gestructureerd
Inefficiënte bijeenkomsten (praatbarak, te weinig vernieuwing in werkwijze, te weinig deskundigheid, te weinig visie, te veel feestcomité)	Samenwerking met ambtenaren verloopt moeilijk
Eigenbelang primeert	Politieke inmenging
Groot niveauverschil tussen de leden	Te geringe samenwerking met het OCMW

Anderzijds is er ook vaak wat terughoudendheid van het beleid om mensen te laten participeren. Naast voordelen als het vergroten van het draagvlak van beslissingen, meer democratie, de verhoging van effectiviteit, het verbeteren van de slaagkans, het verhogen van de efficiëntie, het bereiken van de doelgroep..., zijn er volgens beleidsmensen ook enkele nadelen: desinteresse, tijdsverlies, het moeilijk loskomen van het eigenbelang, misperceptie van impact van beleidsbeslissingen (Christiaens & Auwerx, 2007). Mits een goede voorbereiding van het participatieproces, dat inderdaad tijd en energie vraagt, kunnen actief burgerschap en participatie bij beleidsbeslissingen een duidelijke meerwaarde betekenen voor de gemeenschap.

Participatieve besluitvorming is niet alleen een wens en een vraag van burgers. Ook het beleid, en dat op verschillende niveaus, is geïnteresseerd in de actieve betrokkenheid bij besluitvormingsprocessen van hen op wie dat beleid van invloed zal zijn (Steyaert & Lisoir, 2006). Kijken we naar de verschillende doelgroepen op wie het beleid een invloed heeft, dan vragen ouderen speciale aandacht.

### Van adviseren naar coproduceren en meebeslissen

In heel wat Vlaamse steden en gemeenten zijn seniorenadviesraden actief. In 2004 was dit reeds in 78% het geval. Ook in heel wat Waalse steden en gemeenten vinden we Commissions of Conseils Consultatives des Aînés, soms ook onder de noemer van Plateformes des Aînés of andere benamingen. Die werden in 2006 in een wettelijk kader gegoten via een circulaire van de toenmalige minister van Binnenlandse Zaken en Openbaar Ambt van het Waalse Gewest. De adviesraden voor senioren worden aan beide zijden van de taalgrens gezien als het vehikel bij uitstek om participatie van ouderen aan het gemeentebestuur te organiseren.

Op de participatieladder van Edelenbos en Monnikhof kan je de bestaande adviesorganen voor senioren situeren op de derde trap: het adviseren. De voornaamste activiteiten van de Vlaamse seniorenadviesraden zijn: het verdedigen van seniorenbelangen, het attent maken op problemen, formuleren van adviezen, het aanklagen van wantoestanden en het mee ontwikkelen van een seniorenbeleidsplan (Messelis, 2004). De kiem voor een proces van coproduceren en meebeslissen is dus al aanwezig, maar de voorzitters gaven bij de evaluatie van het huidige functioneren een aantal interne en externe belemmerende factoren aan.



## Actieonderzoek als een methode voor participatie aan mobiliteitsbeleid

De methodologie van het actieonderzoek zoals we die volgden tijdens het project MESsAGE (Christiaens, Daems e.a., 2009), kan adviesraden voor senioren in het algemeen en werkgroepen van ouderen in het bijzonder op weg zetten in de richting van meer kwaliteit, meer betrokkenheid en deskundigheidsbevordering. Participatie van ouderen heeft, naast de intrinsieke waarde van participatieve besluitvorming, een aantal duidelijke voordelen voor beleidsmensen en ouderen.

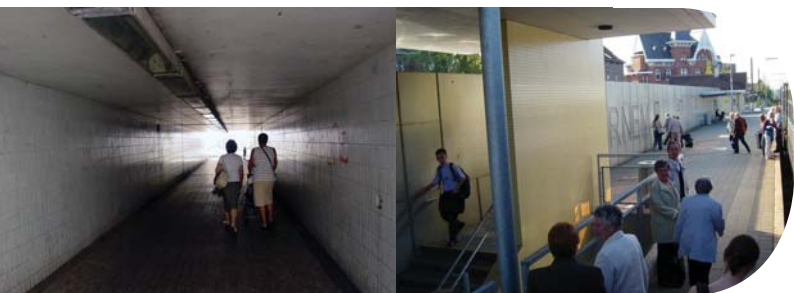
Participatief actieonderzoek is onderzoek waarbij de doelgroep die een probleem ervaart zelf haar doelen en de uitkomst van het onderzoek bepaalt (vertaald uit Wadsworth, 1998). De groep neemt zelf de eindverantwoordelijkheid voor haar rekening en is daarin in grote mate autonoom. Het doel is kennis opdoen om verandering te brengen. Bij actieonderzoek gaat het er niet om antwoorden op problemen of vragen te vinden, maar om verschillende waarheden en realiteiten te onderzoeken die leven bij de doelgroep. Mensen zullen dezelfde informatie of situaties op een andere manier interpreteren bijvoorbeeld door eerdere ervaringen. Actieonderzoek kan uit verschillende methodieken bestaan in verschillende contexten met verschillende doelgroepen. Alle benaderingen hebben enkele zaken gemeen (vertaald uit Gray, 2004, p. 347):

- De onderzoeksobjecten, in het MESsAGE-project zijn dat de ouderen, zijn zelf onderzoekers en hebben een democratisch partnerschap met de onderzoeker.
- De onderzoeker, hier Mobiel 21, maakt deel uit van het onderzoeksproces als een procesbegeleider en veranderingsdeskundige.
- Actieonderzoek bestaat uit een cyclisch proces van analyse, actie en evaluatie.

Naast de onderzoeker in de persoon van de procesbegeleider en de doelgroep van ouderen, zijn ook andere partijen relevant in het proces. De lokale beleidsmakers (schepen voor Mobiliteit, mobiliteitsambtenaar, seniorenconsulent dienst Welzijn, dienst Openbare werken...) en andere externe actoren (zoals openbaarvervoermaatschappijen) krijgen, door deel uit te maken van de analyse, een duidelijk zicht op de specifieke noden en behoeften van de doelgroep van ouderen. Door samen actie te ondernemen, werken ze op een constructieve manier aan participatie van ouderen aan het mobiliteitsbeleid. De evaluatie heeft dan als doel het duurzame karakter van de samenwerking en de deelname aan het beleid te benadrukken.

Door de focus op actie en evaluatie overstijgt een actieonderzoek duidelijk het niveau van een praatbarak en wordt een inventaris van klachten zonder concreet resultaat vermeden. Uiteraard is een actieonderzoek een ideale gelegenheid om de doelgroep te vragen naar input in het lokale beleid en biedt het mogelijkheden om het draagvlak voor het gevoerde of toekomstige beleid te verbreden.

De deelnemers aan het MESsAGE-actieonderzoek in de vijf steden en gemeenten evalueerden het deskundigheidsverhogende aspect als zeer positief. Dat leerproces wordt versterkt door de aanwezigheid van een vertegenwoordiger met kennis van zaken op vlak van duurzame mobiliteit. Hij of zij kan daarnaast ook een overzicht geven van de marges waarbinnen momenteel gewerkt wordt en verantwoordend waarom bepaalde keuzes al dan niet gemaakt werden. Het cyclische proces, het duidelijke stappenplan en de focus op actie heeft duidelijk een positief effect op de efficiëntie van de bijeenkomsten en verhoogt de betrokkenheid van de ouderen bij het project. Ten slotte heeft de samenwerking tussen gemeente en actiegroep een positieve invloed op de communicatie tussen beiden en versterkt het de wederzijdse erkenning.



# Ouderen werken rond mobiliteit

## Open vizier

Participatie van ouderen aan het lokale mobiliteitsbeleid kan maar werken als men elkaar tegemoet treedt met open vizier. Voor de lokale overheid betekent dat een vorm van vertrouwen in de goede afloop, maar ook een engagement voor het project. Daarbij is het belangrijk dat de groep ouderen aanvoelt dat de lokale overheid het op stapel staande werk serieus neemt. Voor de deelnemende ouderen betekent dit dat men vertrekt vanuit een positieve benadering, die niet vertroebeld wordt door cynisme of fatalisme. Voor de externe begeleider betekent dit dat hij of zij ervoor moet zorgen dat eventuele verborgen agenda's op tafel komen, dat conflicten of verkeerde verwachtingen vermeden worden door duidelijke krijtlijnen uit te zetten en erover te waken dat beider belangen gezien en erkend worden.

## Opstarten van een actiegroep

Het initiatief tot het opstarten van een actiegroep rond mobiliteit en ouderen kan zowel van de lokale overheid, een groepje senioren, een adviesraad voor senioren of een externe organisatie komen. Meer dan enkele geïnteresseerden die samen beslissen rond het thema duurzame mobiliteit te werken, is in principe niet nodig.

De groep die aan het project zal deelnemen, moet eerst en vooral geïnteresseerd zijn om mee te werken. Uiteraard kan er gedifferentieerd worden in niveau van engagement per deelnemer, maar voor de groepsdynamiek en het proces is het belangrijk dat elk groepslid een minimale interesse heeft voor de problematiek. Om interesse te wekken, kan je als initiatiefnemer ervoor kiezen om een eerste voorstelling te

doen van je plan van aanpak tijdens een bijeenkomst van de seniorenadviesraad. Leg duidelijk uit wat er op stapel staat, wat er verwacht wordt en wat er eventueel kan aangeboden worden. Een algemene brief per e-mail of per post heeft niet altijd het gewenste resultaat. Een persoonlijke aanpak werkt beter.

Idealiter maakt een vertegenwoordiging van de lokale overheid deel uit van de actiegroep. Gezien de thematiek is het interessant dat de dienst Mobiliteit of een mobiliteitsambtenaar een belangrijke rol in de groep speelt. Hij of zij heeft een goed zicht op de mobiliteitssituatie van de stad of gemeente en kan het actieproces in een ruimer kader plaatsen. Maar ook een samenwerking met de dienst Welzijn of Sociale Zaken, de dienst Openbare Werken of andere, kan interessante invalshoeken belichten. Het initiatief kan dus evenzeer vanuit deze hoeken komen als vanuit de senioren zelf. Wanneer een actiegroep rond mobiliteit ontstaat vanuit de seniorenadviesraad of vanuit een andere ouderenorganisatie, is het belangrijk dat de groep aan de lokale overheid en de bevoegde diensten duidelijk aangeeft wat het doel is van het traject dat de groep wenst af te leggen. Goede afspraken maken goede vrienden, dat geldt zeker in participatieve projecten.

## Groepssamenstelling van het actieonderzoeksteam

Een actieonderzoeksteam bestaat idealiter uit zes tot acht ouderen, een gespreksleider en eventuele andere lokale beleidsactoren. Dit houdt de vergaderingen werkbaar en overzichtelijk. De deelname van een mobiliteitsambtenaar of





andere vertegenwoordiger van de lokale overheid verhoogt de kans op succes. De ouderen uit het MESsAGE-project evalueerden de aanwezigheid van iemand van de lokale overheid als zeer positief wanneer deze een ondersteunende rol speelde bij de werkzaamheden. Zijn of haar aanwezigheid gaf hen alleszins het gevoel au sérieux genomen te worden. Minder positief waren de ouderen over vertegenwoordigers die het actieonderzoek te zeer probeerden te sturen in deze of gene richting. De deelnemers hebben dan de neiging om hun pas verworven verantwoordelijkheid terug af te staan en eerder passief te blijven.

Een representatief staal van de oudere bevolking bereiken via de groepssamenstelling, is meestal niet haalbaar en werkbaar qua groepsgrootte en ook niet per se nodig. Het niet-representatief zijn van de groep betekent niet dat men geen rekening houdt met het algemeen belang van de oudere in de gemeente. Er zijn een aantal manieren om het particuliere belang van de aanwezigen te overstijgen. Leden van de seniorenadviesraad zijn vaak lid van een of meerdere verenigingen. Op die manier zijn zij een beperkte afspiegeling van wat er leeft bij de bevolking. Men kan verder gaan door het organiseren van een bevraging bij de ouderen uit de gemeente waarvan de resultaten als input dienen voor de knelpuntenanalyse. Dat kan zelfs als actie gezien worden. Men kan zich daarvoor ook baseren op het Ouderenbehoefteonderzoek. Ook tijdens de actiefase is een beperkte mate van representativiteit haalbaar. In een van de actieonderzoeken binnen MESsAGE organiseerde de groep een beperkt onderzoek naar de voorkeur voor communicatiemiddelen en -kanalen bij de oudere populatie. Zulke vooronderzoeken kunnen het succes van de actie aanzienlijk verhogen.



## Stakeholders

Naargelang de actie, kan het wenselijk zijn externe stakeholders aanvullend uit te nodigen op een of meerdere bijeenkomsten. Denken we maar aan De Lijn, de NMBS, een lokale verkeersgenerator... Bereid zulke vergaderingen goed voor met de groep en vermijd dat hij of zij een spervuur van klachten te verwerken krijgt. Probeer daarom met de groep tot een vijftal prioritaire vragen of problemen te komen. Preciseer ook op voorhand wat de verwachtingen zijn t.a.v. de aanwezige stakeholders en wat zij kunnen verwachten van de actiegroep. Geef daarbij ook duidelijk aan welke rol iedereen kan spelen. Bedoeling is uiteindelijk te komen tot een kennismaking met elkaars standpunten en zienswijzen in een open discussie.

## Timing

Dat ouderen de tijd hebben, is een misvatting. Naast een druk en actief sociaal leven in verenigingen en familieverband, nemen zij vaak ook zorgtaken over voor hun partner of kleinkinderen. Een duidelijke timing met heldere afspraken is dan ook essentieel voor het welslagen van een project.

In het actieonderzoek, uitgevoerd in het MESsAGE-project, had het proces van één actieonderzoek een gemiddelde looptijd van acht maanden tot een jaar en omvatte het gemiddeld acht bijeenkomsten. Dat was voor zowel de oudere deelnemers als de onderzoeker-gespreksleider en de lokale overheid een aanvaardbare duurtijd. Zorg er echter wel voor dat er niet te veel tijd tussen twee bijeenkomsten zit. Hoe langer de tussenperiode, hoe moeilijker het wordt om verder te gaan waar je de vorige keer geëindigd bent. Een goede richtperiode tussen de vergaderingen is een maand. Om het project tussen de vergadermomenten in levendig te houden, kan je ervoor kiezen een aantal taken ter voorbereiding van de volgende bijeenkomst onder de aanwezigen te verdelen.

Als je vergaderingen plant, zorg er dan ook voor dat zoveel mogelijk mensen aanwezig kunnen zijn. Regelmatige afwezigheden zijn niet bevorderlijk voor het proces. De groep moet dan soms een stap terugzetten om de afwezigen te laten bijbenen.

## Gespreksleider

Hoewel men ervan mag uitgaan dat leden van adviesraden voor senioren heel wat ervaring hebben met vergaderen en discussiëren, is het toch belangrijk om een begeleider te hebben die het proces in handen neemt. Die procesbegeleider annex gespreksleider kan zich volledig focussen op de timing, het proces en het resultaat van de bijeenkomst, zodat de deelnemers en de vertegenwoordigers van de lokale overheid alle aandacht kunnen richten op de discussie zelf.

Externe begeleiding wordt als zeer zinvol en zelfs noodzakelijk ervaren, zowel door de ouderen als door de vertegenwoordigers van de lokale overheid. De externe begeleider zorgt voor het overzicht, het modereren, de verslagen en de uitnodigingen, de taakverdeling... Extern hoeft niet noodzakelijk te betekenen dat die begeleider moet gezocht worden buiten de stad of gemeente. Als er intern voldoende expertise aanwezig is, kan dat zelfs een meerwaarde zijn omdat hij of zij de situatie goed kent. De begeleider voor die vorm van actieonderzoek heeft bij voorkeur ervaring met het begeleiden van groepsprocessen, heeft een basiskennis van duurzame mobiliteit en is een consensusfiguur met voldoende communicatieve en sociale vaardigheden.

## Omkadering

Zorg voor een aangename vergaderomgeving. Uiteraard moet er voldoende aandacht gaan naar de bereikbaarheid en toegankelijkheid van het gebouw en de zaal waarin vergaderd wordt.

Een aangename sfeer creëren, is belangrijk. De deelnemers zijn vrijwilligers en komen niet alleen uit engagement, maar ook voor de gezelligheid. Zorg daarom voor een drankje, een koekje... Laat ook voldoende ruimte voor gesprekken over koetjes en kalfjes.

Aan elk project zijn kosten verbonden. Dat gaat van kleine vergaderkosten zoals de zaal, het versturen van de uitnodigingen, de koffie en de koekjes tot het aanmaken van eventueel actiemateriaal. Afhankelijk van de ambities, zijn deze kosten door de band genomen zeer beperkt en kunnen ze in de meeste gevallen gedragen worden door de gemeente of de stad.

## Stappenplan

Een duidelijk stappenplan met concrete doelen en een realistische timing verhoogt de efficiëntie en laat toe het proces in de tijd af te bakenen. Binnen het actieonderzoek van MESsAGE koos Mobiel 21 voor volgend stappenplan:

1. Knelpuntenanalyse
2. Prioriteiten kiezen
3. Actieplan opstellen
4. Actie
5. Evaluatie

Door het stappenplan vanaf het begin duidelijk te communiceren, laat je toe dat de groep zich een duidelijk beeld vormt van het engagement dat ze neemt door mee te stappen in een project.

Verder maak je ook onmiddellijk duidelijk dat er voor elke fase een plaats en een moment is. Het is dan ook belangrijk dat iedere fase in consensus afgesloten wordt en dat men wederom in consensus bepaalt welke de volgende stappen zullen zijn. Zo weet elk lid op elk moment waar hij of zij aan toe is.



## Knelpuntenanalyse

Om de knelpuntendiscussie te structureren, focusten we telkens op vijf deelthema's: bereikbaarheid, toegankelijkheid, verkeersleefbaarheid, veiligheid en burgerbetrokkenheid. Niet toevallig zijn het die thema's die de kern van duurzame mobiliteit uitmaken. Die thema's werden gedurende de bijeenkomst geprojecteerd, zodat men er telkens naar kon teruggrijpen wanneer de groep dreigde uit te weiden.

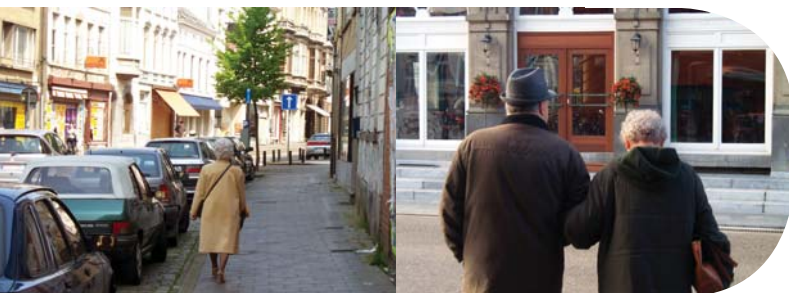
Neem voldoende tijd voor de knelpuntenanalyse. De discussie afbreken voor iedere deelnemer zijn ei kwijt kon, is nefast voor het vervolg van het project. Discussies over knelpunten die niet behandeld werden tijdens de analyse, zullen blijven opduiken tijdens verdere fases en het traject alsnog vertragen. Meerdere bijeenkomsten om de knelpunten te bespreken, zijn soms nodig.

Vaak zien we dat mobiliteitsdiscussies verzanden in een eindeloze lijst van knelpunten, problemen en klachten. Hoewel die analyse door ervaringsdeskundigen essentieel is voor het verder verloop van het project, leidt ze zelden tot concrete resultaten. Door aan te geven welke stappen nog volgen, kan je voorkomen dat de eerste fase van de knelpuntenanalyse te veel tijd in beslag neemt. De groep ziet en weet dat er nog stappen volgen.

Tijdens de knelpuntenanalyse komen vaak heel veel verschillende elementen aan bod. Als gespreksleider tracht je samen te vatten en te bundelen waar het kan of moet. Ga na of alle deelnemers de knelpunten op dezelfde manier interpreteren. Dat maakt de volgende stappen makkelijker.

Voorbeelden van knelpunten uit de vijf actieonderzoeken

- gebruiksvriendelijkheid van het openbaar vervoer (zie projectfiches Brussel en Sint-Truiden)
  - toegankelijkheid van openbaar vervoer en faciliteiten (instaphoogte van bussen en treinen, defecte roltrappen, te smalle doorgangen, onvoldoende steunpunten...)
  - gebrek aan informatie over openbaar vervoer (speciale tarieven, moeilijkheden om juiste informatie te pakken te krijgen, hoe een belbus reserveren...)
- verkeersveiligheid (zie projectfiches Mons, Leuven en Brussel)
  - snelheid, smalle voetpaden, ontbreken van fietspaden, gebrek aan respect voor verkeersregels...
- veiligheid (zie projectfiches Mons en Leuven)
  - gebrek aan verlichting, voetgangerstunnels, groepjes jongeren, angst...
- lawaai, verkeersdrukte (zie projectfiche Brussel)
- respect en hoffelijkheid (zie projectfiches Leuven en Brussel)
  - weigeren je plaats af te staan, rugzakken in het gangpad of op zitplaatsen, gebrek aan respect voor tragere uitvoering van verkeerstaken...
- toegankelijkheid van het openbaar domein (zie projectfiche Mons)
  - hoge drempels, slecht aangelegde voetpaden, moeilijk begaanbare paden...
- gebrek aan aangepaste voetgangersinfrastructuur (zie projectfiche Mons)
  - te steile hellingen in het voetpad, verwaarlozing van voetpaden...
- gebrek aan participatie (zie projectfiche Mons)
  - ouderen tellen niet meer mee...



### Prioriteiten kiezen

Uit de lijst van knelpunten moeten dan enkele prioriteiten gekozen worden. Laat de groep beslissen welke dat worden en stuur bij als het beslissingsproces moeilijk verloopt. Als het lijstje volledig is, bakken je verder af naar dat ene centrale thema waarrond de groep in actie wil komen.

Soms zullen de deelnemers opnieuw willen discussiëren over een bepaald punt, tot op zekere hoogte is dat mogelijk. Het is echter de taak van de gespreksleider om dat binnen de perken te houden en te zorgen dat prioriteiten gekozen worden. Het kan nodig zijn om dat lijstje even te laten rusten en pas tijdens een volgende vergadering een beslissing te nemen.

### Actieplan opstellen

Op basis van het gekozen knelpunt wordt een actie beslist. Hou volgende vragen in het achterhoofd:

- Wat is het doel?
- Wie is de doelgroep?
- Welke methodiek gebruiken we?
- Is de actie haalbaar en realistisch?
- Met wie willen we samenwerken?

Het lijkt allemaal zeer logisch, maar binnen het actieonderzoek merkten de onderzoekers dat het niet altijd eenvoudig was om een eenduidig antwoord te formuleren op bovenstaande vragen. De procesbegeleider is nodig om alle aspecten van de actie (timing, taakverdeling, financiering, materiaal...) aan te halen en in het oog te houden.

### Actie!

Zorg voor een duidelijke taakverdeling. Het is een actie voor en door ouderen, laat dat duidelijk zijn. Het is niet de bedoeling dat de gespreksleider, de lokale overheid of een andere externe stakeholder de actie zelf uitvoeren. Zij kunnen ook een bepaalde taak op zich nemen, maar de actie mag niet door hen worden overgenomen.

Uit de gesprekken met de senioren en de lokale overheden die meewerkten aan MESSAGE, en de ervaringen van de onderzoekers blijkt dat opvolging een heikel punt is. Ofwel zorgt de gespreksleider voor zeer duidelijke afspraken met de ouderen in verband met opvolging, ofwel neemt iemand van de lokale overheid dit op zich. Als het project enkele maanden stilligt, is het erg moeilijk om het proces weer op gang te trekken of af te ronden.

Voorbeelden van acties uit de vijf actieonderzoeken (zie projectfiches)

- Sint-Truiden: publiceren van informatieve artikels in het gemeenteblad over het gebruik van openbaar vervoer
- Leuven: hoffelijkheidscampagne op Leuvense bussen m.b.v. affiches, flyers en ontmoetingsmomenten
- Mons: samenstelling van een fotomontage met knelpunten die wordt voorgelegd aan de lokale beleidsmakers tijdens een participatievergadering
- Gembloux: samenstelling en uitvoering van een wetenschappelijke knelpuntenbevraging bij de ouderenpopulatie van Gembloux
- Brussel: samenstelling en organisatie van een gegidste toer op het Brusselse openbaar vervoer in het bijzijn van lokale beleidsmakers en vervoersaanbieders





#### Andere mogelijke actiemodellen

- Test de Bus: onder begeleiding van ervaren ouderen maken leeftijdsgenoten kennis met het openbaar vervoer
- ontwikkeling van een simulatie van de ideale buurt
- organisatie van een discussiemiddag, panelgesprek, debat
- inventariseren van en sensibiliseren rond het aanbod van trage wegen in de gemeente in de vorm van oude kerkwegels, paden...
- organisatie van een sensibiliseringscampagne rond een bepaald thema, zoals snelheid

#### Evaluatie

De evaluatie is belangrijk voor de opvolging enerzijds en het duurzame karakter van de actie en de actiegroep anderzijds. Binnen het MESsAGE-actieonderzoek werd op verschillende manieren geëvalueerd. Eerst vulden de deelnemers een individuele vragenlijst in over hun motieven om deel te nemen, over hun welbevinden van het proces, de actie en het functioneren van de actiegroep. Nadien gingen de onderzoekers dieper in op bepaalde elementen tijdens een collectief evaluatiegesprek. Ten slotte werden ook de vertegenwoordigers van de overheden gevraagd naar hun ervaring.

Vaak merkten we dat tijdens het evaluatiegesprek nieuwe inspiratie en ideeën voor nieuwe acties of vervolgacties naar boven kwamen. Zo werd de aanzet gegeven voor een nieuwe doorlooperperiode in het cyclische proces.



## Conclusie

Ouderen vormen een belangrijke, steeds groeiende groep in onze samenleving. Ook aan het verkeer zullen ouderen in de toekomst steeds vaker, talrijker en langer deelnemen. Daarbij hebben zij vaak specifieke noden, wensen en behoeften op het gebied van inrichting van publieke ruimte, vervoersorganisatie, infrastructuur, diensten en faciliteiten, veiligheid... Om ouderen blijvend de kans te geven om zich duurzaam en autonoom te verplaatsen, is het daarom belangrijk dat we die noden en wensen kennen.

In Vlaanderen, Wallonië en Brussel zijn al heel wat adviesorganen of organisaties actief waarin ouderen die specifieke noden en behoeften kunnen doorgeven aan beleidsmakers en planners. Toch ervaart men daarbij wel wat problemen rond betrokkenheid, efficiëntie, erkenning en innovatie. Het actieonderzoek, zoals het tijdens het project MESsAGE gevoerd werd, kan de bestaande adviesformules een nieuw elan geven en kan bovendien ook vernieuwing brengen in het mobiliteitsdebat in de stad of gemeente.

Deelnemen aan het actieonderzoek van MESsAGE gaf de ouderen het gevoel dat ze deelnamen aan iets zinvol. Door de acties hadden ze het gevoel nog steeds mee te tellen in de samenleving. Door kleine dingen te doen, maakten ze mee een verschil. Door het contact met de overheden hadden de ouderen het idee dat verschillende van hun dagelijkse problemen wel bekend waren. Alleen vragen ouderen meer oplossingen op kortere termijn. Overheden denken vaker op lange termijn.

Het cyclisch proces van analyse, actie en evaluatie, de autonomie van de groep en de focus op actie zorgt ervoor dat men van een louter adviserende rol kan evolueren naar een constructieve en open samenwerking, in wederzijdse erkenning, die deskundigheidsverhogend werkt en bovendien toelaat om elkaars leefwereld te leren kennen.

# Fiche actieonderzoek Brussel

<b>Samenstelling van de groep</b>	zes deelnemers
<b>Aantal vergaderingen</b>	negen
<b>Duur</b>	18/12/07 – 04/02/09 (1 jaar en 2 maanden)

## **Knelpuntenanalyse • twee vergaderingen**

In Brussel was de knelpuntenanalyse zeer uitgebreid. Het belangrijkste discussieonderwerp onder de ouderen, was de gebruiksvriendelijkheid van het openbaar vervoer in de stad. Hiermee bedoelden de ouderen de toegankelijkheid van trein, metro en bus (stations, opstapplaatsen en voertuigen). Naast toegankelijkheid werd ook de toegang tot informatie over het openbaar vervoer en de verkeersveiligheid ervan besproken. Ook werd er gesproken over het gevoel van onveiligheid van het openbaar vervoer in Brussel, vooral 's avonds. De meeste ouderen betrokken bij het actieonderzoek in Brussel, gebruiken nooit alleen het openbaar vervoer in Brussel 's avonds. Dat heeft niet alleen te maken met rondhangende personen in de buurt van stations en haltes, maar ook met de slechte verlichting en de lange verlaten gangen met veel hoeken.

Ook het gebrek aan hoffelijkheid en respect bij jongeren was een topic dat lang bediscussieerd werd: jongeren met rugzakken die de doorgang versperren, het afstaan van hun zitplaats aan ouderen of mindervalide personen, het samendrommen van jongeren, mensen beletten om op en af de bus te stappen.

In een grote stad als Brussel werd ook leefbaarheid als een probleem aangehaald. De geluidshinder van het verkeer, de files en het aanvoelen dat mensen zich niet houden aan de verkeersregels werden als bron van ergernis aangehaald.

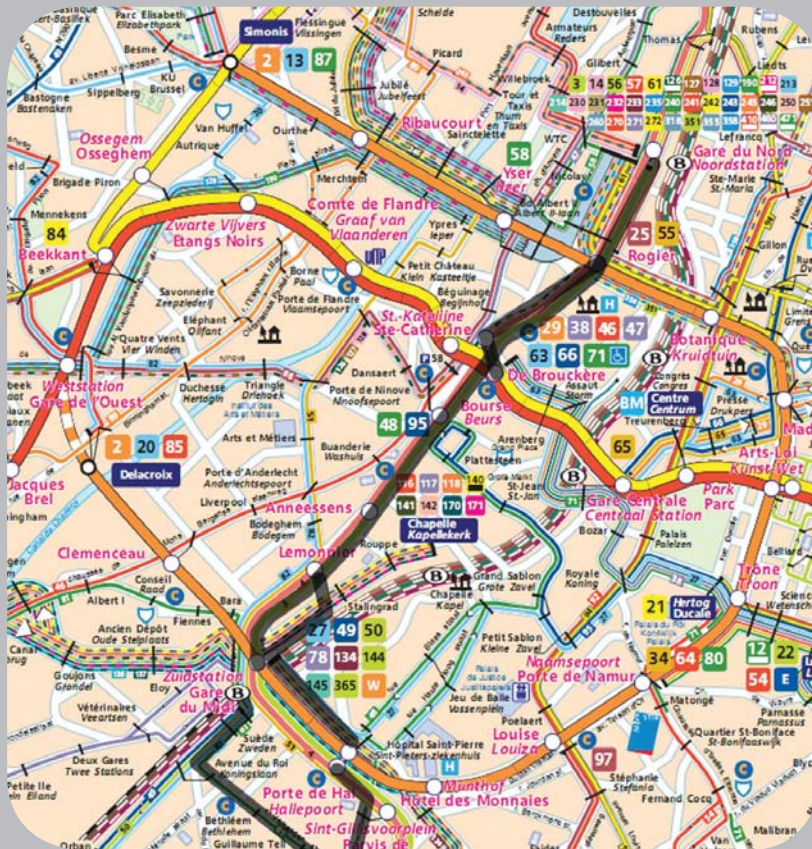
## **Actie • vijf vergaderingen**

Zowel hoffelijkheid als de gebruiksvriendelijkheid van het openbaar vervoer werden prioritair geacht. Het was moeilijk voor de ouderen om slechts één onderwerp te kiezen omdat ze vonden dat beide aan elkaar gelinkt waren. De deelnemers besloten uiteindelijk een rondrit met het openbaar vervoer in Brussel uit te stippelen. In een eerste stap, maakten ze een lijst met de knelpunten (zowel de meer algemene als de zeer locatiespecifieke). Op basis daarvan tekende de actieonderzoeksgroep een route uit. Daarna nodigden ze vertegenwoordigers van NMBS, MIVB, De Lijn en de minister van Mobiliteit van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest uit op die rondrit. Die laatste was zeer geïnteresseerd om zelf deel te nemen, maar kon helaas niet. Hij stuurde een van zijn medewerkers en nodigde op een later tijdstip de ouderen uit op zijn kantoor om de belangrijkste knelpunten samen te bespreken. Ook de vertegenwoordiger van de MIVB kon niet aanwezig zijn op de rondrit, maar was wel aanwezig tijdens de ontmoeting met de minister.



## Evaluatie • één vergadering

De deelnemers waren zeer opgetogen over hun georganiseerde rondrit en de vergadering met de minister van Mobiliteit van het BHG. Ze kregen het gevoel dat veel van hun problemen gekend waren bij de overheid en de openbaarvervoeraanbieders, en dat eraan gewerkt werd om die problemen op te lossen. De vaste kern van deelnemers aan het actieonderzoek in Brussel waren van oordeel dat het actieonderzoek te traag verliep. Een aantal deelnemers nam slechts één of twee keer deel aan de actiegroepvergaderingen, wat leidde tot discussies over onderwerpen die eerder al eens besproken waren. De vertegenwoordiger van het seniorencentrum had gehoopt op een meer gestructureerde, coherente discussie met de minister, met de focus op de essentie van de problemen. De ouderen zelf daarentegen vonden dat de ontmoeting met de minister wel zeer gestructureerd was verlopen. Er werden ook afspraken gemaakt tussen het seniorencentrum en de openbaarvervoeraanbieders rond het organiseren van een verdere informatie-uitwisseling in de toekomst, wat door beide partijen als zeer interessant en positief ervaren werd.



De georganiseerde rondrit met het Brusselse openbaar vervoer

# Fiche actieonderzoek Gembloux

<b>Samenstelling van de groep</b>	zeven deelnemers
<b>Aantal vergaderingen</b>	zes
<b>Duur</b>	11/04/08 – 20/02/09 (8 maanden)

## **Knelpuntenanalyse • één vergadering**

De knelpuntenanalyse in Gembloux verliep anders dan bij de andere actieonderzoeksgroepen. Tijdens de informatiesessie, voorafgaand aan het actieonderzoek, gaven de ouders al hun wens te kennen om een onderzoek te verrichten om problemen en behoeften van de ouders in Gembloux in kaart te brengen.

Inzake toegankelijkheid werd het algemeen gebrek aan voetpaden en de gebrekkige staat van de bestaande voetpaden aangekaart. Ook het gevaar bij het opstappen op de trein in het station van Gembloux - een slechte aansluiting tussen de treinvuortuigen en het perron - werd besproken.

Meer algemeen werd de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de nieuwe winkelzone als een probleem ervaren. Die nieuwe zone is slecht ontsloten met het openbaar vervoer, wat een belangrijke negatieve impact heeft op minder mobiele doelgroepen als ouders.

Verder werd door de deelnemers aan het actieonderzoek in Gembloux vaak gesproken over hun gevoel van onveiligheid, wat zowel te maken heeft met een gevoel van sociale onveiligheid als van verkeersonveiligheid. Voorbeelden daarvan zijn: de hoge snelheid van auto's, onveiligheidsgevoel in tunnels, gebrek aan voetpaden. Ook het lawaai en irritaties veroorzaakt door het verkeer en het gebrek aan inspraakmogelijkheden van ouders in het lokale beleid, werden besproken.

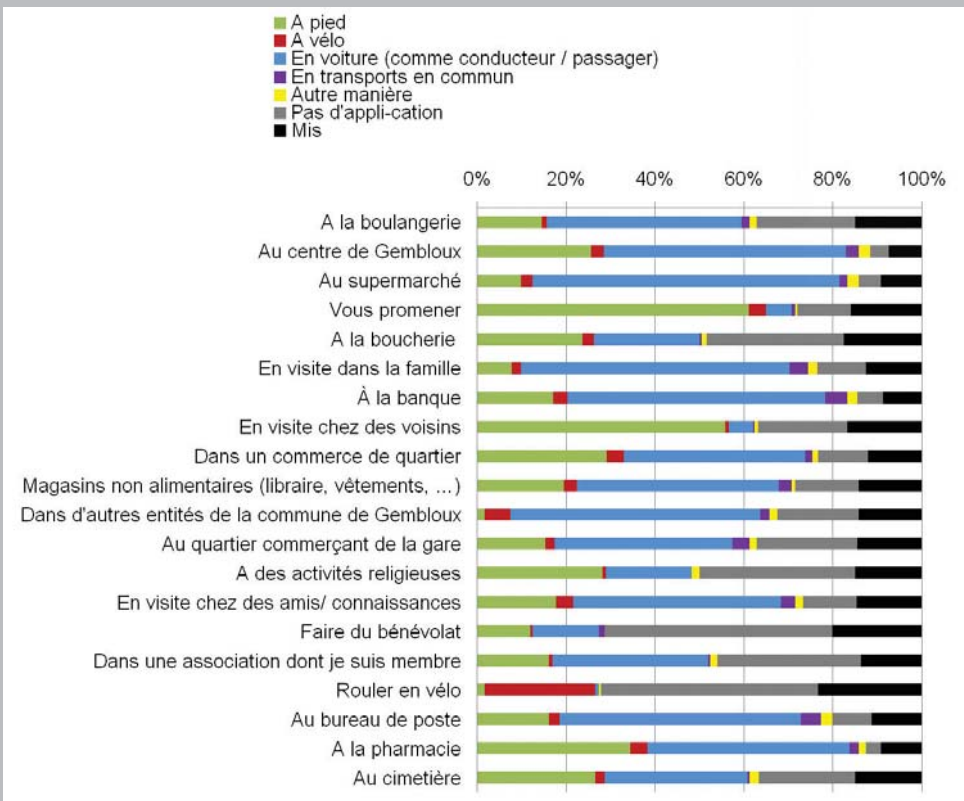
## **Actie • drie vergaderingen**

De verschillende problemen die besproken werden tijdens de knelpuntenanalyse, werden gebruikt als input voor de inhoud van de behoefte-enquête. De MESsAGE-onderzoekers werkten een eerste versie van de vragenlijst uit. Die eerste versie werd besproken tijdens de vergadering van de actieonderzoeksgroep. De meeste opmerkingen op de vragenlijst kwamen van de stadsambtenaar die deelnam aan het actieonderzoek. Die persoon liet de ouders weinig ruimte om hun mening te uiten. Er werd een nieuwe vragenlijst opgesteld welke opnieuw besproken werd tijdens een vergadering van de actieonderzoeksgroep. De vergadering werd zeer technisch met opnieuw weinig inspraak van de oudere deelnemers. De stad Gembloux verspreidde de vragenlijsten en zamelde de respons in. De resultaten werden verwerkt door de MESsAGE-onderzoekers en gerapporteerd in een kort rapport en een PowerPoint-presentatie gericht aan de ouders. Er werd een datum vastgelegd om de resultaten te overhandigen en te bespreken met de actieonderzoeksgroep. Het verslag toonde verschillende problemen aan. Aangezien de voorzitter van de seniorenraad en de stadsambtenaar niet tevreden waren over de kwaliteit van het rapport (te gebrekkig Frans en te weinig statistisch detail), werd de vergadering afgelast. Daarop werd een vergadering belegd tussen de voorzitter en stadsambtenaar enerzijds en de MESsAGE-onderzoekers anderzijds, met de bedoeling de verwachtingen van de stad en die van het actieonderzoek binnen MESsAGE beter af te stemmen. Er werd beslist om de ruwe data van de enquête aan de stad te overhandigen teneinde het rapport te herwerken. Op het einde van het MESsAGE-project (april 2009), wachtten de onderzoekers nog steeds op een herwerkt rapport.



## Evaluatie

Er vond geen evaluatievergadering plaats, omdat de actie nog niet beëindigd was. Aangezien de onderzoekers geen contactgegevens hadden van de ouderen die deelnamen aan het actieonderzoek in Gembloux, konden ze ook niet individueel naar eenieders mening vragen over het actieonderzoek en het bereikte resultaat.



Voorbeeld van een tabel uit het verslag van de enquête

# Fiche actieonderzoek Leuven

<b>Samenstelling van de groep</b>	zeven deelnemers
<b>Aantal vergaderingen</b>	elf
<b>Duur</b>	20/03/08 – 08/12/08 (9 maanden)

## Knelpuntenanalyse • één vergadering

In Leuven haalden de ouderen binnen de actieonderzoeksgroep vele problemen aan inzake toegankelijkheid: de slechte staat waarin voetpaden zich bevinden, een gebrek aan fietspaden, slecht verlichte smalle paden, slechte infrastructuur van bushaltes en problemen met de dienstregelingen van het openbaar vervoer.

Betreffende de leefbaarheid werd het gedrag van sommige buschauffeurs als een probleem ervaren. Ook het gebrek aan hoffelijkheid van medegebruikers van het openbaar vervoer werd aangeklaagd. Het fietsgedrag van studenten was een doorn in het oog van sommige ouderen in de actieonderzoeksgroep.

Gebrek aan hoffelijkheid op het openbaar vervoer was een issue dat ook in de andere actieonderzoeksgroepen voorkwam: hinderende rugzakken, het afstaan van hun plaats aan ouderen en mindervalide personen, respect voor de infrastructuur (zowel aan de haltes als op de bussen zelf). Twee andere problemen die ouderen tot slot vermeldden, waren het gevoel van onveiligheid op sommige plaatsen in Leuven en de wens tot een grotere participatie aan het lokale mobiliteitsbeleid.

## Actie • acht vergaderingen

De ouderen waren het erover eens dat veel van hun problemen gerelateerd waren aan een gebrek aan hoffelijkheid. Hoewel ze vinden dat dat onderwerp in feite grotendeels de verantwoordelijkheid is van ouders en leerkrachten, wilden zij toch zelf ook op zoek gaan naar een manier om jongeren aan te zetten tot meer hoffelijkheid. Daarop besloot de actiegroep om folders en posters met een cartoon uit te delen op de bussen van De Lijn en in scholen. De Lijn Vlaams-Brabant werd gevraagd de actie te ondersteunen. Verder namen zij de gelegenheid te baat om hun actieproject voor te stellen tijdens de jaarlijkse seniorenweek in Leuven en daar te praten met hun leeftijdsgenoten over hun behoeften en problemen ten aanzien van het openbaar vervoer in Leuven.

*De poster ontworpen door de actieonderzoeksgroep in Leuven*



### Dag busgebruiker,

**Jij hebt stijl!** We vinden het fantastisch dat je de bus gebruikt om je te verplaatsen. Zo draag ook jij bij aan een gezonder klimaat.

Ook aan het klimaat in de bus kan je iets doen.

### Hoe doe je dat?

- **Sta je plaats af** aan iemand die het nodig heeft.
- **Wees hoffelijk**, respecteer de andere reizigers, het personeel en het materiaal van De Lijn

### Meer info?

Seniorenraad Leuven - Dienst Welzijn Leuven - 016 21 17 86  
MESsAGE - Mobiel 21 - 016 23 94 65 - [www.mobiel21.be](http://www.mobiel21.be)

**Mobiel 21**

Seniorenraad  
Leuven



Info [www.delijn.be](http://www.delijn.be) - 070 220 200

*ontwerp: Stelen*

De is een campagne van de seniorenraad Leuven - projectgroep MESSAGE, in het kader van MESSAGE, een project van Mobiel 21, VSB en ULB, gefinancierd door het Federaal Wetenschapbeleid.

Tijdens de Leuvense seniorenweek werden de folders verspreid, werd de postercampagne Kijk nog eentje met stijl in de bussen van De Lijn gevoerd en werd de actie voorgesteld. Ook in de media (regionale radio en televisie) werd hun actie bekendgemaakt.

### **Evaluatie • één vergadering**

Alhoewel de meerderheid van de deelnemers aan het actieonderzoek aanvankelijk wilde werken rond de slechte staat van de voetpaden, kwam er een heel andere actie uit de bus die toch heel positief werd geëvalueerd. De seniorenweek vonden ze zeer interessant omdat dit hen toeliet met andere ouderen over het thema te praten. De oudere deelnemers aan het actieonderzoek hadden soms het gevoel dat ze weinig of niets konden veranderen aan de situatie, maar door dit project hadden ze zich toch nuttig gevoeld. Ze hadden gemerkt dat er met hun mening rekening werd gehouden. "Het zijn kleine dingen, zoals deze actie, die het verschil maken", aldus nog de ouderen. De deelnemers beklemtonen ook het belang van de steun van het beleid voor het welzijn van de acties, alsook het belang van de mogelijkheid om samen te werken met partners zoals De Lijn.

*Tv-uitzending ROB-nieuws 16/12/08 17.30 uur*

---

#### **Kijk nog eentje met stijl !**

---

Hoffelijkheid op de bus. Daar ijvert de Leuvense vzw Mobiel 21 samen met de Leuvense senioren voor. In december zal je op alle Leuvense bussen de boodschap Kijk nog eentje met stijl! zien hangen. Want volgens Mobiel 21 is er steeds minder aandacht voor oudere mensen op de bus.

Meer aandacht voor ouderen en meer hoffelijkheid op de Leuvense bussen, daar draait de decemberactie van de vzw Mobiel 21 rond. Om de actie kracht bij te zetten, namen drie Leuvense senioren van Mobiel 21 dinsdag de bus aan het Leuvense station.

Met de slogan Kijk, nog eentje met stijl! op flyers en affiches willen de senioren een oproep doen om wat meer respect voor het personeel en materiaal op de bus te tonen, of om gewoon eens je plaats af te staan aan iemand die niet goed te been is.

De hele maand lang loopt de campagne van Mobiel 21 en de Leuvense seniorenraad nog.

# Fiche actieonderzoek Mons

<b>Samenstelling van de groep</b>	zes deelnemers
<b>Aantal vergaderingen</b>	acht
<b>Duur</b>	06/02/08 – 18/11/08 (9 maanden)

## **Knelpuntenanalyse • twee vergaderingen**

In Mons kwamen er vele knelpunten aan bod binnen de vergaderingen van de actieonderzoeksgroep. Onder de noemer van toegankelijkheid, werden volgende drie problemen als cruciaal ervaren door de ouderen: de gebrekkige staat van de voetpaden, het probleem van gebrek aan hoffelijkheid bij jongeren ten aanzien van ouderen en een slechte aangepastheid van het openbaar vervoer aan de noden en behoeften van ouderen.

De belangrijkste knelpunten inzake leefbaarheid die de ouderen ervoeren, waren het verkeerslawaai, de hoge snelheid van het gemotoriseerd verkeer en een algemeen gevoel van onveiligheid.

Verder ondervonden de ouderen binnen de actieonderzoeksgroep hinder van de algemene verkeerdrukke, tunnels werden als gevaarlijk ervaren en de tijd om de straat over te steken werd te kort geacht. Ook het probleem van congestie aan de schoolpoorten werd opgemerkt.

Inzake participatie merkten de oudere deelnemers op dat de inspraak van ouderen in het lokale beleid beperkt is. Ze hebben het gevoel dat de lokale overheid niet naar hen luistert. Ze hebben ook het gevoel dat openbare diensten te weinig rekening houden met hun noden en behoeften.

## **Actie • vier vergaderingen**

Als belangrijkste problemen uit de knelpuntenanalyse, selecteerden de deelnemers de gebrekkige en onaangepaste infrastructuur, het gebrek aan hoffelijkheid en slechte attitudes bij jongeren, en het gebrek aan luisterbereidheid bij overheid en politie voor de noden en behoeften van ouderen. Daarom besloot de actieonderzoeksgroep een vergadering met de lokale overheid te beleggen. De ouderen binnen het actieonderzoek voelden de nood die in te lichten over hun dagelijkse mobiliteitsproblemen. Ze kwamen tot het akkoord om volgende personen en instanties uit te nodigen op dat overleg: de schepenen van Openbare Werken, Transport en Welzijn, de burgemeester en de voorzitter van het platform voor mindervaliden.

*Enkele foto's uit de presentatie*



*obstakels op het voetpad*



*voetpad in slechte staat*



*fout geparkeerde wagens*



*voetpad in slechte staat en gevaarlijk*

Er werd overeengekomen een presentatie voor te bereiden voor dat overleg. Die werd opgebouwd als volgt: eerst een korte inleiding over het thema ouderen en mobiliteit, vervolgens een overzicht van foto's die duidelijk de knelpunten tonen waarmee ze geconfronteerd worden en tot slot een lijstje met aanbevelingen. De ouderen van de actieonderzoeksgroep gingen zelf op pad om het beeldmateriaal te verzamelen. De foto's werden dan verder becommentarieerd binnen de vergadering en er werden aanbevelingen aan gekoppeld. De afgevaardigde van mobiliteit binnen de actieonderzoeksgroep oordeelde dat, vooraleer het feitelijke overleg kon plaatsvinden, er een technisch dossier voor elk van de aangehaalde knelpunten diende te worden opgesteld. Dat technisch dossier moest vervolgens goedgekeurd worden door de bevoegde schepen.

Het fotomateriaal van de ouderen binnen de actieonderzoeksgroep werd bijgevolg overhandigd aan de stadsdiensten bevoegd voor de opmaak van de technische dossiers. Helaas, bij het afsluiten van het project MESsAGE (april 2009) was er nog geen nieuws over de goedkeuring van de dossiers en kon bijgevolg het geplande overleg tussen ouderen en lokaal beleid niet plaatsgrijpen.

### **Evaluatie**

Er werd geen evaluatie gehouden, aangezien de actie nog niet beëindigd was. De MESsAGE-onderzoekers contacteerden de ambtenaren herhaaldelijk, maar zolang de technische dossiers niet klaar waren, kon het geplande overleg niet plaatshebben.

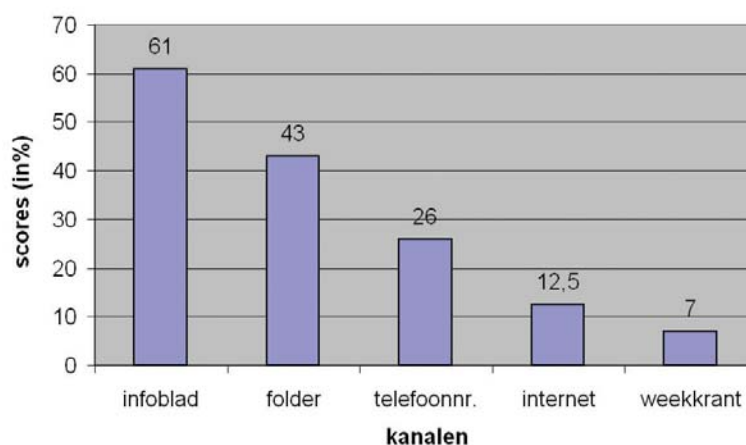
# Fiche actieonderzoek Sint-Truiden

<b>Samenstelling van de groep</b>	acht deelnemers
<b>Aantal vergaderingen</b>	zes
<b>Duur</b>	25/09/07 – 15/04/08 (7 maanden)

## Knelpuntenanalyse • één vergadering

Als belangrijkste knelpunt werd door de actieonderzoeksgroep het gebrek aan hoffelijkheid bij jongeren op het openbaar vervoer aangehaald: languit op de zetels liggen, hinderende rugzakken, schoenen op de zetels, weigeren om de plaats af te staan aan ouderen. De ouderen binnen de actieonderzoeksgroep voelden sterk een negatieve evolutie in de mentaliteit van jongeren ten aanzien van ouderen.

Toegankelijkheid was een ander knelpunt, waarbij vooral een gebrekkige bereikbaarheid van de kleinere landelijke deelgemeenten (kerkdorpen) met het openbaar vervoer werd geïndiceerd. Na een korte discussie bleek echter dat er wel voldoende openbaarvervoeraanbod is, maar dat de werking van de belbus van De Lijn of de Minder Mobielen Centrale onvoldoende gekend is. Daarom concludeerde de actieonderzoeksgroep dat doelgroepspecifieke informatie een belangrijke behoefte was. Binnen deze informatiecontext werd ook vermeld dat informatie over het parkeerbeleid van de stad ontoereikend was.



Resultaten van het onderzoek naar informatiekanalen bij ouderen van Sint-Truiden

## Actie • drie vergaderingen

De actieonderzoeksgroep besloot unaniem om een actie uit te werken rond informatie over mobiliteit op maat van de ouderen in Sint-Truiden. Als eerste stap werd een bevraging georganiseerd bij de ouderen in Sint-Truiden (hun leeftijdsgenoten) om twee zaken te weten te komen:

- Wat wilt u precies te weten komen over mobiliteit in Sint-Truiden?
- Hoe zou u deze informatie willen ontvangen, via welk medium?

Gebaseerd op de resultaten van deze enquête, besliste de actieonderzoeksgroep om een aantal artikels te schrijven in het stadsinfomagazine om zo de ouderen, maar ook andere geïnteresseerde Truienaars te informeren rond de volgende topics: algemene informatie rond mobiliteit in Sint-Truiden, de dienstregeling van De Lijn in het stadscentrum, de dienstregeling van De Lijn naar de kerkdorpen rond Sint-Truiden, informatie over de trein, hoe informatie zoeken via internet en informatie over het belbussysteem. Alle artikels werden gepubliceerd in het stadsmagazine van Sint-Truiden tussen april en oktober 2008.



Artikelen werden gepubliceerd in het stadsmagazine

## Evaluatie • één vergadering

De ouderen van de actieonderzoeksgroep evalueerden de actie en het actieonderzoek in het algemeen positief. Op de evaluatievergadering (in april 2008) waren ze ook vragende partij om de impact van hun actie aan het einde van het project te kennen: hebben de ouderen in Sint-Truiden hun artikelen gelezen en hebben zij iets gedaan met die informatie? De MESsAGE-onderzoekers stelden hiervoor een vragenlijst op. De bedoeling was dat de ouderen van het actieonderzoek opnieuw een vragenlijst zouden verspreiden onder hun leeftijdsgenoten in Sint-Truiden, en die later opnieuw zouden inzamelen. Die extra actie werd evenwel niet meer uitgevoerd.

# Partners

## Mobiel 21

Mobiel 21 vzw is een centrum voor kennisontwikkeling, educatie en gedragsbeïnvloeding op het gebied van duurzame en veilige mobiliteit. Mobiel 21 vzw bouwt op de rijke ervaring, expertise en inspiratie van Langzaam Verkeer vzw en ijvert voor duurzame mobiliteit in de 21ste eeuw. Mobiel 21 stelt duurzaamheid centraal. Duurzaamheid vertaalt zich in drie pijlers: het economische, het ecologische en het sociale belang. Economische afwegingen van kosten en baten, de ecologische effecten van mobiliteit en de sociale gelijkwaardigheid van personen en vervoerswijzen worden op een evenwichtige wijze samen bekeken. Mobiel 21 vzw kiest voor levenskwaliteit en ecologische waarden en zet zich in voor Lokale Agenda 21, een initiatief van de Verenigde Naties dat duurzame ontwikkeling wereldwijd wil bevorderen op lokaal niveau. Mobiel 21 vzw wordt gesubsidieerd als beweging voor sociaal-cultureel volwassenenwerk.

## Vrije Universiteit Brussel, Vakgroep Agogiek

Prof. Dr. Dominique Verté en zijn medewerkers van de Vakgroep Agogiek, ontwikkelden een ouderenbehoefte-onderzoek (OBO). Een team van 1.500 ouderen bevroeg in heel Vlaanderen niet minder dan 35.565 senioren. Door middel van een lijst van 80 vragen werd gepeild naar de mening van ouderen over een scala aan thema's, zoals huisvesting, mobiliteit, vrije tijd, onveiligheid, gezondheid en cultuurparticipatie. Met het boek *Schaakmat of aan zet? Monitor voor lokaal ouderenbeleid in Vlaanderen* verscheen de eerste uit een reeks publicaties over deze onderzoeksmaterie.

## Université Libre de Bruxelles, Centre de Recherche Urbaine

Le domaine général de recherche du Centre est la sociologie de la ville. Celle-ci privilégie l'étude de l'espace urbain comme étant un déterminant des pratiques sociales, ou encore d'analyse et de compréhension des relations réciproques qui se nouent entre l'organisation spatiale de la ville et l'organisation sociale. Le domaine est vaste puisqu'il englobe aussi bien l'étude des logiques de production et de transformation des villes que les enjeux qui se nouent autour de celles-ci (stratégie des acteurs, politiques urbaines...) ainsi que l'étude des logiques d'appropriation (modalités d'usage des territoires, ancrages territoriaux, processus d'exclusion...). L'évolution des thématiques de recherche est fortement liée à l'évolution de la commande sociale, elle-même reflet des préoccupations de la société civile en ce qui concerne le domaine urbain. Actuellement, le Centre travaille sur les thématiques suivantes: les politiques urbaines: la planification, les interventions en quartiers anciens ou dits en déclin, la requalification des territoires, le développement social urbain; les relations entre transformation des modes de vie et habitat; la question du logement (inégalités d'accès, marchés...); les transformations des clientèles urbaines (aspects démographiques, socio-économiques...); les interactions entre processus de métropolisation, modes de vie et mobilité des ménages: la transformation des territoires urbains: la ville réseau, la ville archipel, le périurbain...; la question du développement territorial: l'attractivité des territoires; les représentations comme facteurs explicatifs de la mobilité quotidienne; l'espace urbain du point de vue des usagers, mobilité, développement des villes; l'anthropologie politique de l'espace.





## Bibliografie



Christiaens, J. & Auwerx, P. (2007). Mobiliteitsparticipatie in buurten. Inspirerende praktijkvoorbeelden. Leuven: Mobiel 21.

Messelis, E. (2004). De Werking van Vlaamse lokale seniorenadviesraden bekeken door het kritisch oog van 130 voorzitters. Hoger Instituut voor de Gezinswetenschappen.

Pröpper, I. & Steenbeek, D. (2002). De aanpak van interactief beleid: iedere aanpak is anders. Bussum: Coutinho.

Steyaert, S. & Lisoir, H. (red.) (2006). Participatieve methoden. Een gids voor gebruikers. Brussel: Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek, Vlaams Parlement.

Stroobandt, V., Celis, R., Snick, A. & Wildemeersch, D. (2001). Actief burgerschap: een leerproces. In: Sociale interventie, 4, pp. 13-22.

Christiaens, J., Daems, A., De Donder, L., Dury, S., Lambert, L., Lannoy, P., Nys G., Verté D., Vleugels, I. (2009). Final Report MESsAGE: Mobility and the Elderly: Successful ageing in a sustainable transport system. Federaal Wetenschapsbeleid.

Christiaens, J., Daems, A., Dils A., S., Lambert, L., Lannoy, P., Nys G., Verté D., Vleugels, I. (2009). Report MESsAGE WP1: Mobility and the Elderly: Successful ageing in a sustainable transport system. Federaal Wetenschapsbeleid.

## Colofon



Deze uitgave werd gemaakt voor rekening van het Federaal Wetenschapsbeleid, ter uitvoering van het programma "Wetenschap voor een duurzame ontwikkeling". Noch het Federaal Wetenschapsbeleid, noch eenieder die handelt in de naam van het Federaal Wetenschapsbeleid is verantwoordelijk voor het gebruik dat van de informatie in deze brochure zou worden gemaakt. De auteurs zijn verantwoordelijk voor de inhoud. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën of enige andere manier zonder de aanduiding van de referentie.

### Redactie

Lies Lambert, Mobiel 21 vzw  
Jan Christiaens, Mobiel 21 vzw  
Ilse Vleugels, Mobiel 21 vzw

### Eindredactie

Elke Bossaert, Mobiel 21 vzw

### Lay out

Nadine Maes, Mobiel 21 vzw

ISBN 9789074633727

D/2009/6695/14

Leuven, mei 2009

### Verantwoordelijke uitgever

Elke Bossaert  
Mobiel 21 vzw  
Vital Decosterstraat 67a/0101  
3000 Leuven  
Tel. +32 (0)16 23 94 65  
Fax +32 (0)16 29 02 10

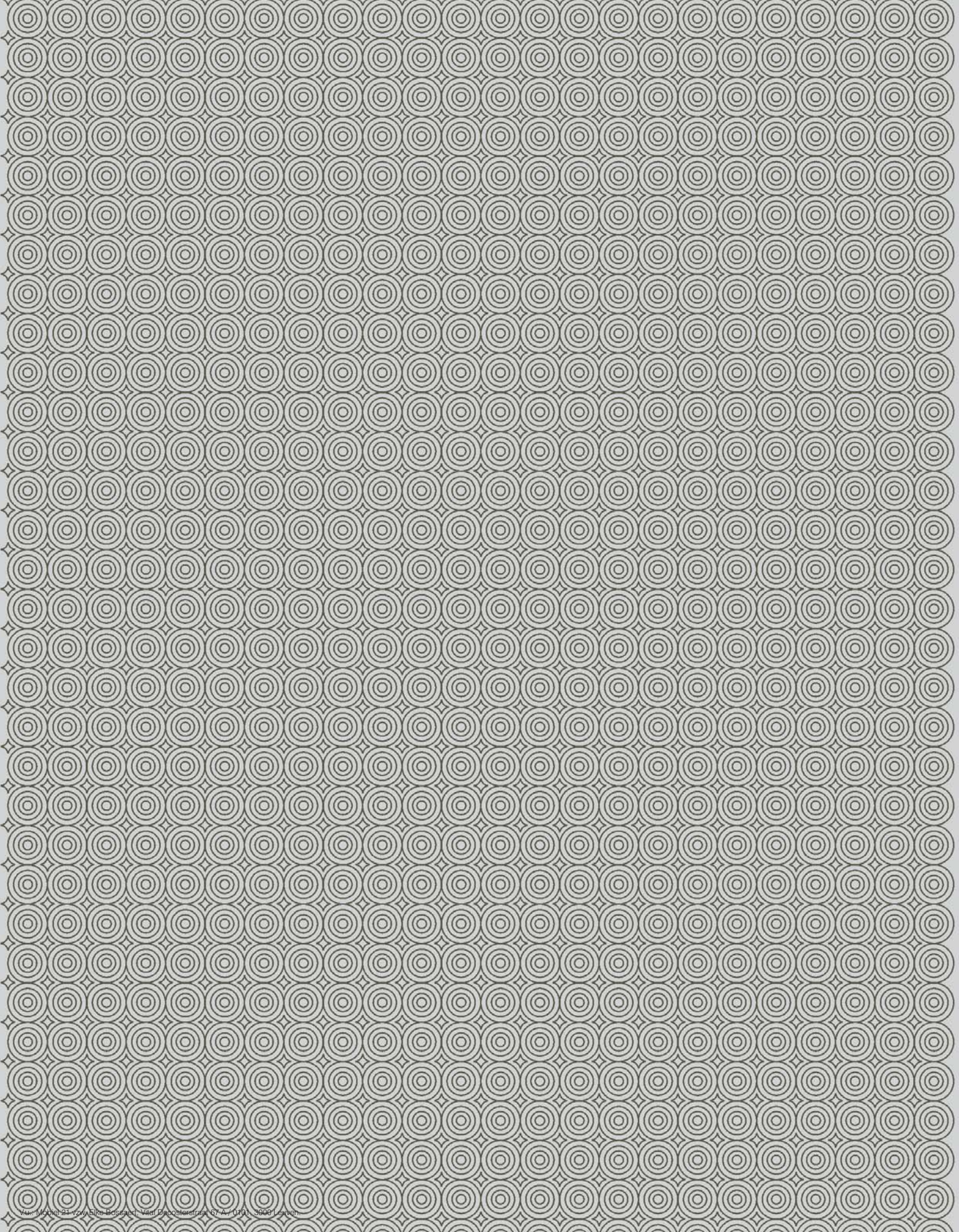
info@mobiel21.be

www.mobiel21.be

### Met dank aan

Mobiel 21 bedankt alle senioren van Brussel, Gembloux, Leuven, Mons en Sint-Truiden die meewerkten aan het actieonderzoek voor hun enthousiasme en inzet tijdens de vergaderingen en de acties.

Deze brochure is het resultaat van de ervaring die Mobiel 21 opdeed in vijf actieonderzoeken binnen het project MESsAGE, aangevuld met tips, verwijzingen en vooral de resultaten van het werk van de projectpartners VUB en ULB.



Vrije  
Universiteit  
Brussel



FEDERAAL WETENSCHAPSBELEID

Mobiel 21