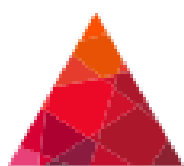


Samen buurtgerichte zorg mogelijk maken tijdens de coronacrisis: handleiding met tips en goede praktijken

Versie 20 april 2020 (deze handleiding wordt zo veel mogelijk geüpdatet met nieuwe initiatieven, tips ...)



**Provincie
Antwerpen**

VONK3
@THOMAS MORE

Inhoudstafel

Inhoudstafel	2
1. Inleiding: waarom deze handleiding?	3
2. Doelgroep, noden en mogelijke drempels	4
3. Wie en wat kan ‘het kleine helpen’ helpen mogelijk maken?	5
3.1. Wie kan helpen?	5
3.2. Wat kan (niet) helpen?	5
4. Hoe kwetsbare inwoners detecteren?	7
4.1. Hoe via professionele zorg aan huis kwetsbare inwoners detecteren?	7
4.2. Hoe kwetsbare inwoners detecteren waar geen zorg aan huis komt?	7
4.3. Hoe mantelzorgers bereiken?	8
5. Hoe met kwetsbare inwoners communiceren en hen toeleiden?	9
Online communicatie	9
Offline communicatie	9
6. Wat te doen? Inspirerende praktijken	11
6.1. Praktische ondersteuning	11
6.2. Sociale contacten en verbondenheid	13
6.3. Hoe mantelzorgers ondersteunen?	17
7. In de toekomst	19

Algemeen kader: alle concrete acties rond buurtgerichte zorg moeten afgetoetst worden aan de richtlijnen vanuit de federale overheid in kader van het coronavirus – in afstemming met de Gouverneur

1. Inleiding: waarom deze handleiding?

Buurtgerichte zorg is gericht op het welzijn van alle buurtbewoners, versterkt en ondersteunt de sociale cohesie en stelt hulp en zorg beschikbaar voor iedereen die het nodig heeft. Om dit te realiseren zet het op lokaal niveau in op een goede samenwerking tussen burens, vrijwilligers en mantelzorgers, tussen en met basisdiensten zoals thuiszorg, huishoudhulp, poetsen, klusdiensten, warme maaltijden, handel en diensten, ... Omwille van de coronacrisis is het echter een uitdaging buurtgerichte zorg te organiseren. Anderzijds stijgt de nood aan buurtgerichte zorg sterk. Verschillende kwetsbare doelgroepen dreigen in isolement te belanden, het risico op (verhoogde) eenzaamheid loert om de hoek, er is nood aan praktische ondersteuning (bv. hulp bij boodschappen) ..., kortom, **nood aan het kleine helpen**. Het hoeft immers niet steeds groot te zijn, vaak gaat het om vele kleine dingen die veel kunnen betekenen, zeker op dit moment: burens die de boodschappen doen, een kaartje in je bus krijgen, elke dag een telefoontje krijgen om te horen hoe het met je gaat, even kunnen praten met iemand, andere kunnen helpen..., kortom, er zijn voor elkaar. Verschillende lokale besturen en organisaties zijn zoekende hoe ze dit kunnen organiseren. Vele mooie initiatieven ontstaan.

Met deze korte handleiding willen we verschillende van deze **mooie initiatieven bundelen en delen**. We willen enkele **tips, concrete handvatten, mogelijke valkuilen, randvoorwaarden en inspirerende praktijken meegeven**. We hopen zo lokale besturen te ondersteunen en inspireren in het zoeken naar goede praktijken om het kleine helpen op korte termijn mee mogelijk te maken.

We trachten deze handleiding zoveel mogelijk up-to-date te houden. Heb je dus nog nieuwe tips of goede praktijken die je wil delen met andere lokale besturen, mail ze naar dorien.gryp@thomasmore.be of leen.heylen@thomasmore.be en **deel ze op [Vlaanderen Helpt!](#)**. **Zo help je ook andere lokale besturen verder!**

Tip! Zoek je financiële ondersteuning voor je initiatief? De Koning Boudewijnstichting lanceerde twee oproepen

1. [Kwetsbare mensen ondersteunen](#)
2. [Samen tegen corona. Financiële steun voor organisaties eerste lijn](#)

2. Doelgroep, noden en mogelijke drempels

Verskillende inwoners dreigen omwille van de coronacrisis in kwetsbare posities te belanden. Belangrijk is hierbij oog te hebben voor verschillende risicogroepen. Mogelijke [risicogroepen](#) die extra baat kunnen hebben bij ondersteuning/ initiatieven rond buurtgerichte zorg zijn:

- Personen met chronische gezondheidsproblemen of beperkingen
- Ouderen
- Alleenwonenden (**van alle leeftijden!**)
- Personen in armoede
- Mantelzorgers (vb. 68-jarige dochter die voor haar 93-jarige alleenwonende moeder zorgt: wat kan wel, wat kan niet?)

Mogelijke [noden](#) waarop buurtgerichte zorg (mee) een antwoord kan bieden:

1. **Praktische ondersteuning:** vb. boodschappen, maar ook hulp in huishouden, naar apotheker gaan, ...
2. Op vlak van **sociale contacten & verbondenheid:**
 - Gezelschap (~ [sociale eenzaamheid](#): gemis van verbondenheid met familie, vrienden, kennissen ...)
 - Emotionele steun (~ [emotionele eenzaamheid](#): gemis van een hechte affectieve band met iemand, iemand om je zorgen mee te delen)
 - Gevoel erbij te horen, je staat niet alleen
3. **Mantelzorgers** die nood hebben aan goede **informatie en ondersteuning**

Mogelijke [drempels & valkuilen](#) die buurtgerichte zorg kunnen bemoeilijken:

- Geen online info: hoe inwoners bereiken en goed informeren?
- Geen mogelijkheden voor online contacten
- Geen /weinig digitale vaardigheden bij kwetsbare inwoners
- Meer afgelegen wonen waardoor je geen directe burens hebt
- Geen hulp willen vragen of aanvaarden (zie verder: vraagverlegenheid & acceptatieschroom)

3. Wie en wat kan 'het kleine helpen' helpen mogelijk maken?

3.1. Wie kan helpen?

Mogelijke **actoren** die een rol kunnen spelen in buurtgerichte zorg (op afstand) zijn:

- Inwoners, buurtbewoners, ... die (elkaar) willen helpen
- Lokale handelaars
- Vrijwilligers
- Mantelzorgers
- Professionele thuiszorgactoren & lokale dienstencentra
- Lokale verenigingsleven
- Huisartsen/huisartsenwachtposten
- ...

3.2. Wat kan (niet) helpen?

Inzetten op buurtgerichte zorg en meer specifiek het kleine helpen gaat vaak niet als vanzelf. Dit heeft te maken met volgende **drie drempels**:

1. **Vraagverlegenheid**: de schroom die mensen ervaren om hun hulpvraag te stellen (*"Ik zal het wel redden. Ik kan het wel alleen"*)
2. **Handelingsverlegenheid**: de schroom die mensen ervaren om andere te helpen. Mensen willen de privacy van anderen respecteren, zich niet opdringen (*"Ik wil me niet moeien of opdringen"*)
3. **Acceptatieschroom**: wanneer er hulp aangeboden wordt, ervaren mensen vaak schroom om die hulp effectief te aanvaarden (*"Het zal wel lukken"*).

Belangrijk is om bij de organisatie van buurtgerichte zorg in te zetten op het overwinnen van deze drempels. Dit betekent dat het niet alleen gaat om het aanbieden of lanceren van goede initiatieven, maar ook om de mensen die het nodig hebben effectief te bereiken (=detectie) en ook effectief de stap naar hulp en steun vragen en toelaten te laten zetten (=toeleiden).

Wat kan helpen om mensen **over deze drie drempels heen** te geraken?

1. **Mensen in hun kracht zetten, iets laten betekenen voor anderen** (ook al zijn ze kwetsbaar). Dit betekent kwetsbare buurtbewoners niet enkel benaderen vanuit hun mogelijke hulpvraag maar ook in wat ze kunnen doen voor anderen (vb. mondmaskers naaien, andere burens helpen, ...). Kortom, inzetten op **wederkerigheid**: iedereen heeft wel eens iets nodig, maar ook iedereen kan iets betekenen. Dit kan helpen om mensen effectief te bereiken en te betrekken: **het is veel makkelijker om je op te geven om anderen te helpen dan om je (enkel) te registreren als iemand die hulp nodig heeft.**
2. **Positieve aanpak, positieve communicatie**: mensen niet (alleen) aanspreken op hun mogelijke problemen, maar ook positief. Dit geldt zeker voor personen in (dreigende) eenzaamheid. Op

eenzaamheid kleeft vaak een stigma, een taboe. Mensen geven dit niet makkelijk toe. Laten weten dat je je eenzaam voelt is dus niet evident. **Belangrijk is dan om voor een positieve boodschap te gaan en mensen niet (direct) aan te spreken op hun eenzaamheid.**

3. **Door de ogen van kwetsbare mensen kijken:** vraag aan mensen wat zij kunnen betekenen, waar zij zelf nood aan hebben, wat zij als helpend ervaren, hoe ze benaderd willen worden, ... Bied niet enkel hapklare oplossingen aan maar bekijk samen met kwetsbare inwoners en vanuit hun perspectief waar ze geholpen mee kunnen en willen worden en hoe ze zelf hulp kunnen bieden.

Voorbeeldje: Martine is een alleenstaande 72-jarige vrouw. Door de coronacrisis mist ze haar sociale contacten: ze gaat vaak met haar vriendinnen op stap. Twee dagen in de week past ze normaal op haar kleinkinderen; dit valt allemaal even weg. Ze belt nog elke dag met haar dochter. Voor de rest zijn haar dagen leeg. Ze voelt zich eenzaam. Vanuit het lokaal bestuur ontving ze via de stadskrant de info dat ze mensen zochten die andere mensen graag elke dag even willen opbellen. Zelf word je dan ook elke dag opgebeld: zo ontstaat er een telefoonketen. Dit wil ze graag doen: zo kan ze anderen helpen, en tegelijkertijd kan ze zo ook even haar verhaal doen.

Algemeen: verschillende doelgroepen hebben verschillende noden die elk om een specifieke aanpak vragen. **Geen 'one size fits all'! Vergeet hierbij zeker de meer verborgen risicogroepen niet.**

4. Hoe kwetsbare inwoners detecteren?

4.1. Hoe via professionele zorg aan huis kwetsbare inwoners detecteren?

- **Thuiszorgorganisaties** die nog aan huis komen kunnen noden op sociaal vlak en op vlak van praktische hulp detecteren en hun cliënten ook informeren over initiatieven. Indien het voor de cliënten ok is, kunnen ze de contactgegevens doorgeven aan bijvoorbeeld een medewerker van het lokaal bestuur die de situatie verder kan opvolgen.

Belangrijk! Op eenzaamheid kleeft een sterk taboe. Mensen geven niet snel toe dat ze zich eenzaam voelen. Ook is het niet altijd makkelijk om hier het gesprek over aan te gaan.

- **Tip! Wat zijn mogelijke signalen van eenzaamheid? Surf naar <http://www.oogvooreenzaamheid.be/signalen.html>**
- **Tip! Hoe in gesprek gaan over eenzaamheid? Surf naar <http://www.oogvooreenzaamheid.be/gesprek.html>**
- **Belangrijk! Mogelijk zijn er situaties waar de thuiszorg en/ of poetshulpen niet meer aan huis kunnen komen. Mogelijk kan er samen met deze organisaties gekeken worden hoe deze inwoners goed geïnformeerd en opgevolgd kunnen worden wanneer deze professionele zorg aan huis wegvalt.**
- **Schakelzorgcentrum bij COVID-19:** (14/03/2020, nota Agentschap Zorg en Gezondheid): voorlopige zorgraden van eerstelijnszones zijn momenteel bezig met de opstart van **schakelzorgcentra**. Deze centra zijn een uitbreiding van de triage-plaatsen waar vermoedelijk besmette COVID-19 personen klinisch onderzocht worden en zo nodig doorverwezen worden naar het ziekenhuis. In de schakelzorgcentra zullen ook sociaal verpleegkundigen, maatschappelijk werkers en psychologen werken. Zo kan er bijzondere aandacht gaan naar patiënten voor wie hospitalisatie niet nodig is, maar wel andere vormen van ondersteuning om zich thuis te redden. De sociaal verpleegkundige of maatschappelijk werker **evalueert dan de thuissituatie** van de persoon met een zorg en ondersteuningsvraag en zal in samenspraak met de beschikbare mantelzorgers/vrijwilligers/oppasdiensten een oplossing uitwerken om deze persoon in eerste instantie in de thuissituatie te kunnen verzorgen in functie van de beschikbare zorgcapaciteit in de eerste lijn.

4.2. Hoe kwetsbare inwoners detecteren waar geen zorg aan huis komt?

- Zet in op verschillende communicatiekanalen, zowel offline als online (zie verder)
- Tracht iedereen aan te moedigen oog te hebben voor elkaar en hun handelingsverlegenheid te overwinnen (vb. oproepen tot burenhulp... zie verder)

4.3. Hoe mantelzorgers bereiken?

- Thuiszorgorganisaties hebben niet enkel zicht op de noden van hun cliënten, maar hebben vaak ook contact met mantelzorgers. Zij kunnen ook hen informeren over mogelijke initiatieven.
- Via mantelzorgverenigingen: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/adressen-van-verenigingen-van-gebruikers-en-mantelzorgers>
- Deelt je gemeente een mantelzorgpremie uit? Dan kan je via die weg mantelzorgers bereiken
- Organiseerde je gemeente eerder al praatcafés rond mantelzorg? Mogelijk heb je via die weg contactgegevens van mantelzorgers (met respect voor de GDPR-wetgeving).

5. Hoe met kwetsbare inwoners communiceren en hen toeleiden?

Het is niet alleen belangrijk om verschillende initiatieven op te zetten, maar ook om de inwoners die nood hebben aan ondersteuning effectief te bereiken en toe te leiden naar hulp en elkaar helpen.

Enkele tips!

- Gebruik verschillende communicatiekanalen, zowel online als offline.
- Heb oog voor een positieve communicatie: spreek mensen niet (enkel) aan op hun noden, maar ook op wat ze kunnen betekenen voor anderen.
- Communiceer op maat! Heb ook oog voor verschillende doelgroepen: niet enkel ouderen, maar ook de mantelzorgers, alleenwonenden, anderstaligen, ...
Pas je taal(gebruik) aan de doelgroep aan.

Online communicatie

- Website van lokaal bestuur
- Facebook
 - Pagina's 'Je bent van <gemeente> als ...'
 - Officiële pagina van de gemeente
 - Groepen van buurten, wijken, deelgemeenten, ...
- Instagram
- Twitter
- Whatsapp
- Online burenhulpplatformen: [impactdays](#) [helpper](#) [hoplr](#) ...
- ...

Tip! Niet iedereen beschikt over de digitale vaardigheden om wegwijs te raken in onlinecommunicatie. Wel zijn er mogelijk veel inwoners die wel over laptop en wifi beschikken. [Beego](#) biedt telefonische hulp aan voor IT-problemen. Je kan hun contactgegevens (offline) delen met de inwoners.

Offline communicatie

- Gemeentebblad
- Post/ brieven
- Tv, regionale zenders
- Radio
- Telefoon
- Folders in de brievenbus
- Folders bij de apotheek of de lokale supermarkt
- Folders bij de huisarts of huisartsenwachtpost
- ...

Je kan ook **onrechtstreeks** in contact treden met kwetsbare inwoners, bijvoorbeeld via familie, vrienden, buren of professionals (zoals een thuisverpleegkundige of poetshulp). Met deze mensen heb je misschien makkelijker (online of telefonisch) contact dan met nog kwetsbare inwoners. Zij kunnen ook hun steentje bijdragen.

Tip! Mensen hebben ongetwijfeld veel vragen over het COVID-19 virus. Het kan lonen om een apart telefoonnummer in het leven te roepen waar mensen met vragen terecht kunnen. Onrechtstreeks kan je via deze weg een babbel doen met deze mensen en subtiel polsen of je hen kan ondersteunen.

Meer weten over hoe goed communiceren? KORTOM bundelde tips en goede praktijken naar aanleiding van de coronacrisis op deze [website](#).

6. Wat te doen? Inspirerende praktijken

Tip! Heb je goede praktijken? Deel ze op [Vlaanderen Helpt!](#), [Vivel Verbindt](#) of [Steun Ze](#) . Zo help je ook andere lokale besturen verder! Je vindt er zelf ook inspiratie!

Tip! Er is vanaf zondag 15 maart tot en met vrijdag 3 april 2020 een nieuwe vrijwilligersverzekering om het kleine helpen te stimuleren en zo mantelzorgers en zorgvragers te helpen en hun zorgen in deze periode te verlichten. Meer info vind je op deze [pagina](#) of mail naar vlaanderenhelpt@vsvw.be.

Algemene goede praktijken: je kan als lokaal bestuur burenhulp (praktische hulp, sociale steun ...) faciliteren.

Inspiratie:

- <https://www.poperinge.be/burenhulp>
- <https://www.mechelen.be/coronavirus/hulp-voor-mijn-buur-t>
- <https://www.rodekruis.be/nieuws-kalender/nieuws/omgaan-met-stress-in-tijden-van-corona/tips-voor-de-bevolking/>
- <https://www.zwijndrecht.be/zwijndrecht-solidair>
- <https://www.antwerpen.be/nl/info/5e708de2c148cd371645c1ea/zorg-voor-senioren-hulp-voor-borgerhoutenaren>
- <https://www.callonmekortrijk.be/>

6.1. Praktische ondersteuning

Veel kwetsbare en geïsoleerde mensen hebben nood aan praktische ondersteuning. Dit gaat bijvoorbeeld over boodschappen doen of naar de apotheek gaan. Wat kan helpen?

- **Online platformen:**
 - Verschillende gemeenten zetten een **give-a-day** op om hulpvragers en hulpgevers te koppelen. Hier kan je praktische hulp vragen en aanbieden in jouw gemeente. Het platform wordt nu gratis aangeboden aan gemeenten en organisaties. Op het platform ontmoeten vraag en aanbod elkaar: <https://www.impactdays.be/>
 - **Helper** is nu online gratis beschikbaar. Je kan er je ook registreren als hulpvrager: Op de website van helper kan je je nu gratis registreren als vrijwilliger of hulpvrager. Surf naar <https://www.helper.be/nl/corona/>
 - **HoplR**: online buurtnetwerk (www.hoplR.com). Een actieplan voor een versnelde uitrol van hoplR in kader van de coronacrisis vind je [hier](#).
 - Een app waarmee je boodschappen kan bestellen en voor je deur kan laten afleveren: <https://app.wetasker.be/boodschappenleveren/>
 - **Lokale facebookpagina's** zijn een uitstekend communicatieplatform om je buurt of gemeente te bereiken

- **CoronAssist** bundelt hulpgevers en hulpvragers. Het gaat over boodschappen doen over babysitten tot psychologische ondersteuning bieden: <https://www.coronassist.be/>
- De app ShopSafe wordt de Waze voor in de supermarkt genoemd. Hij geeft een beeld van hoe druk het is in de supermarkt en welke producten bijna op zijn. Surf naar <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.endare.supermeter> om de app te downloaden.
- ...
- Je kan als lokaal bestuur **zelf een boodschappendienst** opzetten. Je kan dit – tijdelijk – gratis aanbieden.
 - Inspiratie: <https://www.meise.be/product/2490/persbericht---200319---ocmw-meise-doet-gratis-boodschappen-voor-risicogroepen>
- Je kan een **overzicht maken van lokale horeca en diensten die leveringen aan huis doen** en dit overzichtje delen met je inwoners. **Tip! Deel dit overzicht zowel online als offline!**
 - Inspiratie: <https://www.hamstereninmechelen.be/>
 - Mogelijke partners om mee samen te werken:
 - Test Aankoop maakte een overzichtje van alle supermarkten waar je online kan bestellen. Andere mogelijkheden: De [Buurderij](#), [Voedselteams...](#)
- **Buren bieden hulp aan voor boodschappen of een babbel** door een affiche aan het raam te hangen of in de brievenbus te steken.

BESTE BUUR!

Het Coronavirus is gevaarlijk voor kwetsbare mensen en ouderen.

Behoor je tot de risicogroep, dan is het beste advies om grote groepen mensen te mijden: openbaar vervoer, maar ook grootwarenhuizen en andere drukke plekken.

BLIJF ZOVEEL MOGELIJK THUIS
HEB JE HULP NODIG
VOOR BOODSCHAPPEN, ETEN
OF WIL JE GEWOON EEN BABBEL
DIT IS MIJN TELEFOONNUMMER:

..... /

JE MAG ME BELLEN, DAN BEKIJKEN WE SAMEN WAT IK VOOR U KAN DOEN.

help mee, wordt lid van de groep en download deze pagina op www.facebook.com/groups/verspreidsolidariteitgeenvirus/

Dag buur

Heb je iets nodig (apotheek of winkel) en kan je zelf niet gaan? Contacteer me dan:

SMS:

Whatsapp:

Telefoon:

Medische hulp nodig?
Raadpleeg de huisarts of bel 0800 14 689

Groeten

.....



Dag buur

Heb je iets nodig (apotheek of winkel) en kan je zelf niet gaan? Contacteer me dan:

SMS:

Whatsapp:

Telefoon:

Medische hulp nodig?
Raadpleeg de huisarts of bel 0800 14 689

Groeten

.....



Tip! Je kan deze kaartjes en affiches ook offline verspreiden via het lokale buurt- of gemeentekrantje.

Download de kaartjes onder andere via [Just goe](#).

Intergenerationeel contact wordt dan wel afgeraden, intergenerationele hulp daarentegen blijven we aanmoedigen.

- Kinderen en jongeren kunnen nu bijvoorbeeld met de hond van de oudere buurvrouw gaan wandelen.
- Maar ook omgekeerd! Wat kunnen oudere generaties doen om anderen te helpen? Je las eerder al dat het belangrijk is om mensen in hun kracht te zetten.

6.2. Sociale contacten en verbondenheid

Verschillende inwoners dreigen **in isolement en / of eenzaamheid** te belanden en hebben nood aan sociale contacten. Belangrijk hierbij is in het achterhoofd te houden dat ook hier er mogelijk verschillende noden leven. Sommigen hebben misschien vooral nood aan gezelschap (~ sociale eenzaamheid). Andere missen een goede babbel, een luisterend oor, een hechte band met iemand (~ emotionele eenzaamheid). Ook is het belangrijk het gevoel te hebben erbij te horen, deel uit te maken van de samenleving. Deze verschillende noden vragen elk ook om een verschillende aanpak. We geven concrete tips en inspiratie mee die op deze verschillende noden kunnen inspelen.

Tip! Meer weten over aanpak en preventie eenzaamheid? Surf naar: www.oogvooreenzaamheid.be.

Belangrijk! Niet alleen oudere mensen zitten alleen en zijn vatbaarder dan anders voor gevoelens van eenzaamheid, ook alleenwonenden van alle leeftijden lopen risico. Het is belangrijk dat mensen voldoende contact houden met hun sociale netwerk. Voor mensen die alleen wonen en niet (kunnen) werken is dit een extra uitdaging. Ook oog hebben voor deze doelgroep, los van leeftijd, is erg belangrijk!

Contact onderhouden

- Om eenzaamheid geen kans te geven, kan je best in contact met elkaar treden via andere kanalen dan elkaar bezoeken. Meer info over goede kanalen voor online communiceren vind je hier: <https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/online-in-coronacrisis/>
- Ouderen hebben vaak geen toegang tot of kennis van moderne sociale media. Hun kinderen en kleinkinderen (en andere familie of vrienden) daarentegen vaak wel. Heb je de telefoonnummers van het netwerk van kwetsbare ouderen? Contacteer hen dan en vraag hen om regelmatig contact te houden met hun kwetsbare familieleden.
- **Tips! Meer tips om het contact met ouderen te behouden. Surf naar:** <https://www.vlaamse-ouderenraad.be/actualiteit/welzijn-zorg/15-creatieve-coronacontacttips> en naar <https://www.vlaamse-ouderenraad.be/actualiteit/welzijn-zorg/succesverhalen-de-corona-solidariteit-verspreidt-zich>
- Ziekenfondsen kunnen het initiatief nemen om alle leden van 70+/80+/90+ op te bellen om te vragen hoe het met hen gaat en waar ze kunnen ondersteunen. Dit gebeurt reeds door alle ziekenfondsen in eerstelijnszone Pallieterland (en omstreken).

Een luisterend oor

- Telefoonster opstarten: op regelmatige tijdstippen (wekelijks, elke drie dagen) wordt er gebeld met inwoners om te horen hoe het met hen is en om een babbeltje te doen. Dit kan door vrijwilligers gedaan worden, door professionelen of door buurtbewoners die een telefoonketen opstarten en elkaar bellen.
 - Inspiratie: www.gemeentemol.be/nieuwsdetail/10921/seniorenraad-lanceert-initiatief-telefoonster-tegen-corona
- De Babbellijn: een telefoonnummer waarnaar inwoners kunnen bellen op vaste dagen tussen bepaalde uren om een babbeltje te kunnen doen
 - Inspiratie: <https://www.westerlo.be/de-babbellijn>
- Een medewerker belt systematisch alle 85-plussers (of andere leeftijd) om te horen hoe het met hen gaat en of ze nog hulp nodig hebben
- Buurtwerking Steenveld in Beringen startte de 'babbelstoel' op. Een opbouwwerker trekt daarmee door de wijk om een babbeltje te slaan met iedereen die daar nood aan heeft, op veilige afstand.
- Tele Onthaal
- In Brussel kan je het Buurtpensioen bellen voor een babbeltje en praktische hulp. Dit is een bestaand netwerk van bureaus die elkaar helpen. Voor meer uitleg, surf naar: <http://www.kenniscentrumwvz.be/buurtpensioen>
- Het initiatief 'Alleen maar niet eenzaam' is opgericht door enkele vrijwilligers. Mensen die zich alleen voelen kunnen een gesprek aanvragen met de vrijwilligers (die kort opgeleid zijn). Gesprekken gebeuren via de telefoon, tablet of computer. Zie <https://www.alleenmaarnieteenzaam.be/>
-

Tijd nuttig besteden

- Het is belangrijk dat kwetsbare mensen niet alleen sociale contacten hebben, maar ook hun tijd nuttig kunnen besteden. Het is immers erg belangrijk dat kwetsbare mensen, zeker wanneer ze nu amper mensen zien, zich nuttig voelen. Zo hebben ze een dagbesteding, en wordt er aan hen gedacht. Ze voelen dat ze ook hun steentje kunnen bijdragen, wat erg helpt voor hun eigenwaarde.

Vraag hen om iets te doen dat ze graag doen en goed kunnen, en waarmee ze zich nuttig voelen.

- Je kan hen bijvoorbeeld mondkapjes laten maken. Zie link <https://maakjemondkapje.be/>
- Je kan hen ook bijvoorbeeld laten koken voor hun familie, bureaus, ...
- Bloembakken onderhouden
- De hond op bezoek laten komen
- ...
- Een bijkomend voordeel van een krachtgerichte aanpak is dat je op die manier een gesprek aanknoopt. Het is een indirecte benadering om **eenzaamheid op te sporen**. Er is een groot verschil tussen iemand opbellen met de boodschap 'Ik bel je even omdat ik denk dat je je

eenzaam voelt.' Versus 'Ik bel je even met de vraag of je voor ons mondkmaskers wil maken.'
Dit gesprek biedt de kans om een babbel te doen en andere noden (zoals eenzaamheid) bespreekbaar te maken.

Tip! Belangrijk is wel dat deze mensen ook voorzien worden van materiaal om mee aan de slag te kunnen. Hou je hierbij aan de recentste maatregelen voor contact.

Het gevoel erbij te horen

- Er ontstonden de laatste dagen ontzettend veel mooie **initiatieven op sociale media** die ons dichter bij elkaar brengen (bijvoorbeeld de oproep van Bv's om op vrijdag om 12u een wit laken of witte handdoek buiten te hangen en te klappen als eerbetoon voor het zorgpersoneel, burens die samen zingen in de tuin ...). Hieraan deelnemen kan geïsoleerde mensen het gevoel geven dat ze deel uitmaken van de buurt en van een community, en geeft hun het gevoel dat ze er niet alleen voor staan. Echter, deze mensen zitten vaak niet op sociale media. Vraag daarom aan de omgeving van deze mensen om hen blijvend op de hoogte te brengen van deze initiatieven én spoor hen aan om mee te doen. De **familie** speelt een cruciale rol om de communicatie gaande te houden.

Woe 18 maart om 20u00

Applaus voor de helden van de zorg

Hang massaal uit je raam en laat je gaan

#applausvoordezorg



voluit samen zingen met de hele buurt

donderdag 19 maart 20 uur - 21 uur

www.allezchantez.be/online-zangsessie

Wat doen we?

Een uur lang zingen we internationale popmuziek van de jaren '60 tot vandaag vanuit onze eigen huiskamer.

En waarom?

+ Iedereen kan zingen.
+ Zingen maakt zorgeloos.
+ Samen zingen verbindt.
+ Waarom niet?

En hoe?

Surf naar de website van Allez, Chantez! en download het zangboekje vanaf 19 uur. De online zangsessie start om 20 uur.

**ALLEZ,
CHANTEZ!**

Ik doe mee! Jij ook?

- Samenlevingsopbouw Antwerpen Stad ontwikkelden een alternatief programma om verbondenheid te creëren in tijden van corona. Lees meer op: <https://samenlevingsopbouw-antwerpenstad.be/kalender/coronavirus/>
- Als lokale bestuur kan je bijvoorbeeld kleine wedstrijdes in het leven roepen. Maak ze laagdrempelig genoeg, zonder in te boeten aan uitdaging. Zo trek je zo mogelijk veel mensen over de streep.
 - Zet de buurtbewoners bijvoorbeeld aan om hun voortuin of balkon lente-klaar te maken en laat ze er foto's van delen op sociale media. Dit creëert een buurtgevoel, geeft mensen het gevoel dat ze deel uitmaken van een community.
 - Inspiratie: <https://www.antwerpen.be/nl/overzicht/district-borgerhout/detail/borgerboost-digitale-estafette-voor-goed-doel>
- **De kleine dingen:** moedig anderen aan om er te zijn voor elkaar, elkaar niet te vergeten.
 - Je kan bewoners aanmoedigen een e-card te sturen om elkaar een hart onder de riem te steken. Surf naar <https://www.bzn.be/nl/ecards>
 - Via Bpost kan je 10 gratis kaartjes verzenden, eenvoudige uitleg via deze [link](#)
 - Kinderen sturen brieven en tekeningen naar hun grootouders (en omgekeerd)

- Buren die kaartjes bij elkaar in bus stoppen
- Videoboodschap van de burgemeester en folders in de bus. Hiermee appelleer je op de burgerzin van de buurtbewoners
- Via de website <https://lockdownlove.be/> kun je een affiche downloaden met verschillende boodschappen op. Hiermee kan je iemand bedanken, een zoekertje lanceren, iets aanbieden, of gewoon een gekke boodschap verspreiden.
- ...

Rouwen

In deze tijden is afscheid nemen van dierbaren anders dan anders. De website <https://wijrouwenmee.be/> probeert troost en steun te bieden aan mensen die alleen moeten rouwen en geeft heel wat tips over hoe je toch samen kan rouwen zonder fysiek bij elkaar te zijn.

6.3. Hoe mantelzorgers ondersteunen?

Tijdens deze coronacrisis moeten mantelzorgers extra voorzorgsmaatregelen nemen en komen er nieuwe taken op hen af, zeker nu de lokale dienstencentra, dagverzorgingscentra en andere voorzieningen worden gesloten. Dit stelt hun draagkracht sterk op de proef. Ook behoren mantelzorgers vaak zelf tot de risicogroep voor ernstige gevolgen van een besmetting met COVID-19, of komen ze in contact met mensen die kwetsbaar zijn voor het virus.

Hieronder vind je een aantal mogelijke initiatieven om mantelzorgers te ondersteunen in deze moeilijke periode (bron: mantelzorgverenigingen, ziekenfondsen, ...). Deze informatie/soort initiatieven kunnen via een project op grotere schaal verspreid/gestimuleerd worden in je buurt/gemeente/eerstelijnszone.

Wat kunnen inwoners doen voor mantelzorgers in hun omgeving?

- Een **telefoontje**: ken je iemand in de buurt die zorg draagt voor iemand, bel even om te vragen hoe het gaat, of laat iets weten via een berichtje.
- Heb je geen telefoonnummer of kan je de persoon niet bereiken via sociale media, dan kan je een **kaartje/briefje** in de brievenbus achterlaten, eventueel ook om vrijblijvend hulp aan te bieden (bv. boodschappen doen, naar de apotheek gaan, ...). Let hierbij op de geldende maatregelen met betrekking tot hygiëne en social distance.
- Een **videoboodschap**, **Facetime** of **Skype**, of een boodschap inspreken via **Whatsapp**, kan mantelzorgers ook opbeuren en stimuleren om te reageren en in contact te blijven met anderen. Een spoedcursus in deze digitale communicatiemethoden (bv. via een blad in de brievenbus of via e-mail) kan hierbij ondersteunen of via [Beego](#).

Hoe mantelzorgers ondersteunen en informeren?

- Voor mantelzorgers kan het onduidelijk zijn of en zo ja, hoe ze de zorg nog verder kunnen verlenen indien de persoon in een instelling/woonzorgcentrum verblijft. [Het Agentschap Zorg en Gezondheid](#) zette de informatie hierover op een rijtje.
- Mantelzorgers die geen gebruik maken van tv of sociale media, kunnen gebaat zijn met een [affiche](#) over **voorzorgsmaatregelen** in hun brievenbus.
- Mantelzorgers kunnen hun **verhaal** ook kwijt bij de Samana Mantelzorgtelefoon op het nummer 078 15 50 20, elke werkdag van 10 tot 12 uur en 13 tot 16 uur. Speciaal opgeleide vrijwilligers kennen de situatie van de mantelzorger en nemen rustig de tijd om naar jou te luisteren. De kostprijs is die van een zonaal gesprek, van waar in België je ook belt.
- Je kan ook vrijwilliger worden bij de Samana **boodschappenlijn**. Samana kan je dan opbellen als iemand in je buurt hulp nodig heeft om boodschappen te doen. Je kan ook zelf bellen naar deze lijn als je als mantelzorger even ontlast wil worden. Meer info vind je [hier](#).
- Laat mantelzorgers weten bij wie ze terecht kunnen om de mantelzorg over te nemen indien ze zelf ziek worden. Ze kunnen contact opnemen met het ziekenfonds of met een thuiszorgdienst. Hierbij een lijst met contactgegevens: <https://www.mantelzorgers.be/Pages/Ondersteuning%20thuis.aspx>
- Informatie verlenen aan mantelzorgers of, hoe, wanneer en waarvoor ze nog terecht kunnen bij het ziekenfonds (website ziekenfonds, e-mail, per post, ...)
- Er kan in een gemeente/buurt/zone een **platform/blog/facebookgroep** gemaakt worden waar mantelzorgers met elkaar in contact kunnen komen, vragen en weetjes met elkaar kunnen delen, ... op dit platform kan de meest recente, relevante en lokale informatie voor mantelzorgers in deze coronacrisis worden geplaatst. Er kan iemand aangeduid worden om dit platform te coachen/begeleiden zodat dit een forum wordt waarin mantelzorgers in hun kracht worden gezet. Via e-mail/flyer in de brievenbus en via leden van lokale verenigingen kan hiervoor reclame gemaakt worden.
- Ondersteuning specifiek gericht op **jonge mantelzorgers** via de website www.zojong.be

7. In de toekomst

Nu iedereen zoveel mogelijk moet thuisblijven, ontstaan heel wat initiatieven om met elkaar verbonden te blijven, eenzaamheid aan te pakken, elkaar hulp te bieden, ... Hoe kunnen we ervoor zorgen dat deze goede, inspirerende praktijken en manieren van denken niet vergeten worden? We lijsten hieronder op wat we kunnen leren uit deze periode.

- Digitalisering, digitale tools en communicatiemiddelen inclusiever maken. Dit wil zeggen dat ook mensen die geen gebruik (kunnen) maken van digitale middelen, hier wel toegang toe moeten kunnen krijgen en vaardig in gemaakt moeten worden.
- Deze periode doet ons het **belang van ontmoeting en verbinding** inzien.

Over eenzaamheid

- Het is een kans om het **taboe op eenzaamheid** verder te doorbreken en om meer bewustwording te creëren rond eenzaamheid. In deze periode voelt iedereen zich wel eens eenzaam. Iedereen ervaart dit in meer of mindere mate.
 - Deze situatie verlaagt mogelijks de drempel om een gesprek aan te knopen met mensen over eenzaamheid. Je kan eenzaamheid nu makkelijker bespreekbaar maken.
 - Training en scholing aanbieden over eenzaamheid, het herkennen en het leren toelaten ervan
 - Inzetten op verbinding op wijk- en buurtniveau
 - **Tip! Iedereen ervaart eenzaamheid op een andere manier. Veronderstel niet dat jouw ervaring dezelfde is als die van iemand anders. Spreek vanuit je eigen ervaring om op die manier te polsen naar de ervaring van de andere.**
- Er is een onderscheid tussen gevoelens van eenzaamheid naar aanleiding van het thuis blijven, en chronische eenzaamheid. Bekijk of de initiatieven die opgezet worden om de huidige, kortstondige eenzaamheid tegen te gaan, ook op lange termijn verdergezet kunnen worden. Wees je er wel van bewust dat de noden van mensen met chronische eenzaamheidsgevoelens anders zijn dan die van mensen met kortstondige eenzaamheidsgevoelens.