



BUILT 04

Leeftijdsvriendelijke voorzieningen

voorzieningen die nodig zijn in onze omgeving om gezond ouder te worden.

[Start cursus >](#)



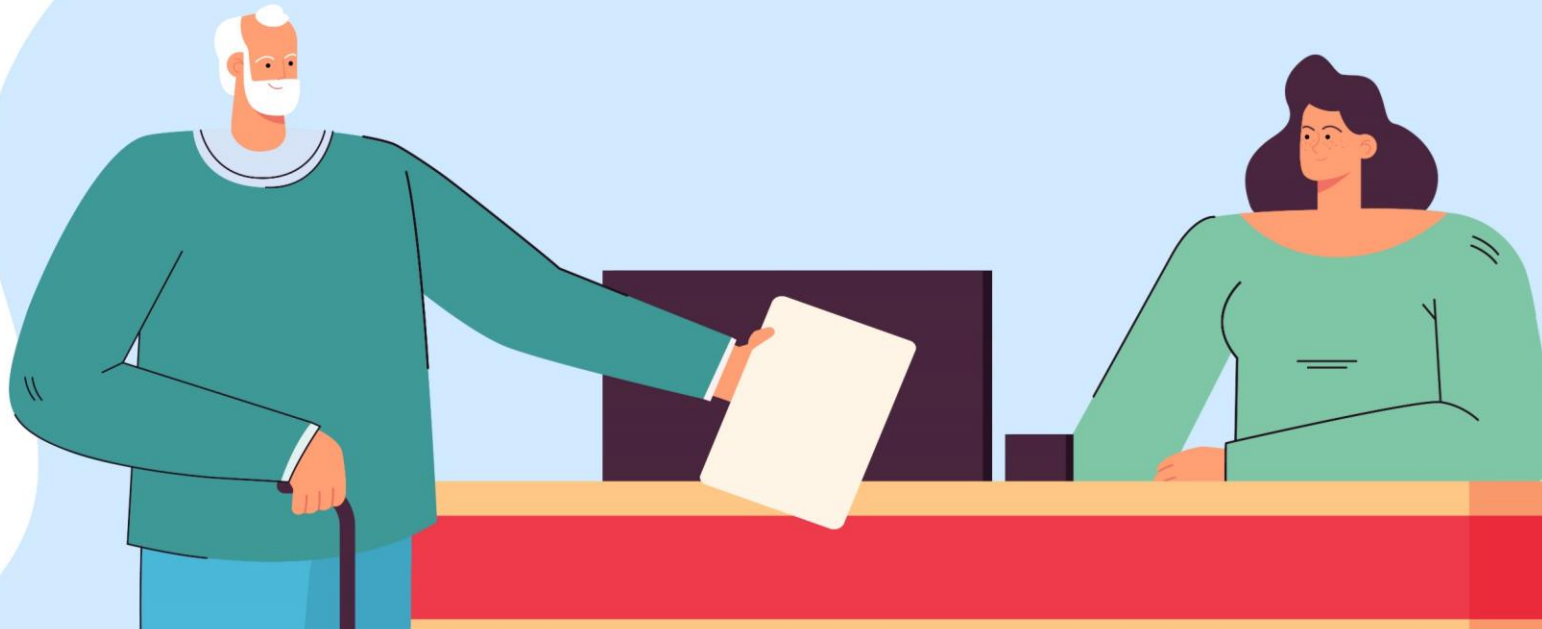
Warsaw University
of Technology



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.





BUILT

MODULE 4

Leeftijdsvriendelijke voorzieningen

In deze module leer je over leeftijdsvriendelijke voorzieningen, die een onmisbaar onderdeel vormen van een leeftijdsvriendelijke omgeving. Het aanbod en de toegankelijkheid ervan zijn van grote invloed op de levenskwaliteit van alle bewoners, met name de ouderen.



Inleiding

Leeftijdsvriendelijke voorzieningen in stedelijke en landelijke gebieden zijn noodzakelijk om ouderen gezond en actief te houden. Een van de belangrijkste onderdelen van leeftijdsvriendelijke voorzieningen zijn goede bedrijfsactiviteiten. Kleine lokale bedrijven zijn vaak direct verbonden met ouderen. Ze zijn meer dan alleen commerciële bedrijven; ze helpen ouderen hun isolement en eenzaamheid te verminderen. Winkelen en gebruik maken van andere voorzieningen zoals een kapper of cafetaria geeft ouderen de gelegenheid om anderen te ontmoeten. Vaak worden winkeliers of dienstverleners belangrijke figuren in een lokale gemeenschap, omdat ze een vriendelijk oor bieden voor de behoeften en problemen van oudere klanten.



Waarom voorzieningen leeftijdsvriendelijk moeten zijn?

Het aantal ouderen neemt voortdurend toe en zal naar verwachting in de toekomst nog meer toenemen.

Ondanks dit feit hebben veel mensen het gevoel dat bedrijven ouderen niet als klanten zien en niet inspelen op hun behoeften.

Als dienstverlener kan het leeftijdsvriendelijk maken van je bedrijf een positieve invloed hebben op je resultaat door:

- toename van het aantal klanten
- hogere waardering door klantvriendelijke service
- meer trouwe klanten omdat oudere personen geneigd zijn zich te hechten

Als een voorziening leeftijdsvriendelijk is, is deze niet alleen geschikt voor ouderen, maar ook voor vele anderen, waaronder:

- zwangere vrouwen,
- ouders met kinderen in kinderwagens,
- mensen met zicht-, gehoor- of mobiliteitsbeperkingen,
- mensen met verminderde communicatievaardigheden (bijv. buitenlanders die de taal niet kennen) en
- mensen met een psychische aandoening.

Uiteindelijk zijn leeftijdsvriendelijke voorzieningen goed voor alle klanten



Wist je dat?

De Silver Economy is een nieuwe economische sector die is ontstaan als antwoord op de behoeften van de groeiende bevolkingsgroep: ouderen.

De Europese zilvereconomie zal naar verwachting met ongeveer 5% per jaar groeien en tegen 2025 meer dan 5,7 biljoen euro bijdragen aan de Europese economie.

Doel van de module

Deze module is bedoeld om inzicht te geven in leeftijdsvriendelijke voorzieningen. De beschikbaarheid van dergelijke voorzieningen op gemeentelijk of buurtniveau ondersteunt ouderen om langer zelfstandig en gezond te blijven. Het draagt ook bij tot een hogere sociale integratie.

Het doel van de module is om praktische, kosteloze of goedkope tips te laten zien om je bedrijf leeftijdsvriendelijk te maken.

De module is verdeeld in drie hoofdstukken. Eerst leer je over de voorzieningen waaraan vooral ouderen behoefte hebben. Daarna wordt de nadruk gelegd op hun kenmerken. Tot slot krijg je enkele tips over hoe je oudere klanten kunt aantrekken.



Wat leer je in deze module

- 1 De verschillende vormen van leeftijdsvriendelijke voorzieningen.
- 2 De kenmerken van leeftijdsvriendelijke voorzieningen.
- 3 Hoe kun je klanten werven.



Hoofdstukken in deze module

1 Leeftijdsvriendelijke voorzieningen: verschillende vormen

2 Leeftijdsvriendelijke voorzieningen:
kenmerken

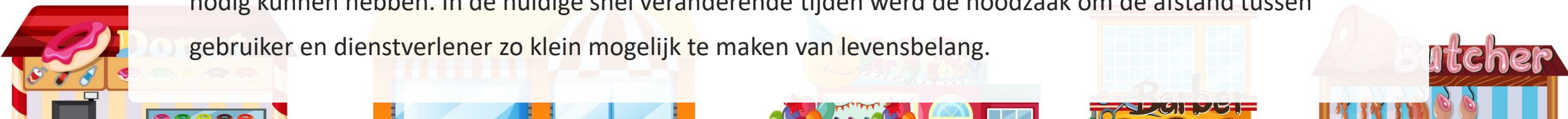
3 Hoe trek je oudere klanten aan



 **BUILT** **MODULE 4** **Hoofdstuk 1**

Leeftijdsvriendelijke voorzieningen: verschillende vormen

In dit hoofdstuk leer je over de verschillende vormen van voorzieningen die ouderen, maar niet alleen zij, nodig kunnen hebben. In de huidige snel veranderende tijden werd de noodzaak om de afstand tussen gebruiker en dienstverlener zo klein mogelijk te maken van levensbelang.



Wat leer je in dit hoofdstuk

- 1 Wijkvoorzieningen.
- 2 De kracht van vakmanschap.
- 3 Vormen van voorzieningen die ouderen nodig hebben.



Inleiding

In dit hoofdstuk leer je over verschillende vormen van voorzieningen, waaraan vooral ouderen in hun omgeving behoefte hebben.

Voorzien in de levensbehoeften in de directe omgeving verhoogt de levenskwaliteit en helpt ouderen langer gezond en onafhankelijk te blijven. Ongetwijfeld heeft het ook een positief effect op de ontwikkeling van lokaal ondernemerschap en handel.

Het belang van directe toegang tot basisvoorzieningen is tijdens de pandemieperiode aanzienlijk toegenomen.



voorzieningen in de wijk

Een wijk is een deel van een stad waar mensen wonen. Een stad, buitenwijk of voorstad kan uit veel verschillende wijken bestaan.

Het huis en de omgeving waar men woont hebben een grote invloed op de gezondheid en de kwaliteit van iemands leven. Een goede wijk is een veilige, vriendelijke omgeving waar mensen elkaar kennen en bereid zijn elkaar een handje te helpen. Dit sterke gemeenschapsgevoel is vooral belangrijk voor kwetsbare groepen zoals kinderen, vrouwen en senioren.

Een wijk moet compact en voetgangersvriendelijk zijn. Een wijk moet voorzien zijn van basisvoorzieningen zoals kruideniers of bakkers die zich op ongeveer vijf minuten loopafstand van iemands huis bevinden. Dat is ongeveer 400 meter.

Dit betekent dat in een goede wijk iedereen binnen vijf minuten lopen van zijn huis toegang zou moeten hebben tot de dagelijks benodigde voorzieningen.

Het aanbieden van basisvoorzieningen op wijkniveau kan de gemeenschapsvorming positief beïnvloeden. Een wijk met voorzieningen en een sterke gemeenschap is voor iedereen een geweldige plek om te wonen.

Aanbod van levensmiddelen

De mogelijkheid om op oudere leeftijd zelf noodzakelijke levensmiddelen te kopen helpt om onafhankelijk en gezond te blijven. Zelfs boodschappen doen voor twee kleine broodjes kan een uitstekende gelegenheid zijn voor sociale contacten. Ook is de beschikbaarheid van gezond voedsel een belangrijk kenmerk van een goede buurt.



Markt voor levensmiddelen

Ouderen waarderen levensmiddelen van goede kwaliteit van lokale aanbieders. Ze genieten erg van lokale markten.



Assortiment

Kleine, lokale winkels kunnen hun aanbod beter afstemmen op de behoeften van de ouderen. Bovendien kan vaker en in kleinere hoeveelheden winkelen geld besparen omdat er minder voedsel verloren gaat.



Locatie

Een kruidenier of dienst met direct klantencontact moet in een gebied liggen waar veel voetgangers komen.

Plaatselijke supermarkt

Grotere winkels zijn vaak erg druk en rumoerig. Het is gemakkelijk om in zo'n ruimte te verdwalen. Bovendien zijn zelfbedieningskassa's soms lastig te gebruiken voor ouderen die bovendien de voorkeur geven aan een persoonlijker contact met de verkoper. Ouderen houden doorgaans van kleine boodschappen die zich in de directe omgeving bevinden. De winkelier kent vaak de naam van zijn of haar klanten en weet wat ze gewoonlijk kopen. Ook kan hij of zij zijn aanbod aanpassen aan de behoeften van de klanten.

Inderdaad, winkelen kan een belangrijke bijdrage leveren aan het verlichten van de eenzaamheid, die als een belangrijke veroorzaker van depressie wordt beschouwd..



Winkel op wielen

De beschikbaarheid van levensmiddelen in sommige landelijke gebieden kan gering zijn, waardoor sommige ouderen die daar wonen moeite hebben om levensmiddelen te kopen.

In zo'n geval lijkt een geweldige oplossing een winkel op wielen die elke locatie kan bereiken. In veel landen zijn winkels op wielen. Als je weet dat er in jouw regio wijken zijn waar een winkel op wielen nodig zou zijn, dan is zo'n bedrijfsidee misschien goed om te overwegen.



Plaatsen om te eten en te ontmoeten

Het is waar dat hoe vaker mensen met anderen eten, hoe meer ze zich gelukkig en tevreden voelen met hun leven. In het verleden waren maaltijden gebeurtenissen waarbij de hele gemeenschap of het hele dorp samenkwam. Zo werd een sterke samenleving opgebouwd. Ook vandaag is de mogelijkheid om samen te eten belangrijk, niet alleen voor ons als individu, maar ook als gemeenschap.



Voor de gezelligheid

Het hoeft geen grote maaltijd te zijn, het kan ook gewoon een kopje koffie of thee met een snack zijn..



Om te vieren

Er zijn sommige momenten in het leven die een speciaal feest verdienen. Een diner in een restaurant kan een goede optie zijn.



Betaalbaar eten

Lokale kantines, barretjes en eethuisjes zijn plaatsen waar je goedkoop en vooral ook gezond kunt eten, in tegenstelling tot fastfoodketens..

Schoonheid en wellness

Iedereen heeft het recht om zijn uiterlijk te verzorgen; dat is niet gebonden aan geslacht of leeftijd. Lokale kappers, nagelstudio's en schoonheidssalons zijn ook nodig in wijken met een vergrijzende bevolking. Bovendien is naar de kapper gaan een basisbehoefte en geen luxe.

Een bezoek aan dergelijke gelegenheden is ook een uitstekende gelegenheid om anderen te ontmoeten en te praten.





Wist je dat?

Dat een barbier een van de oudste beroepen is? Tot voor kort werd een barbier beschouwd als een bijna uitgestorven beroep.

Tegenwoordig beleeft het een heropleving als gevolg van de houthakkersmode.

De kracht van vakmanschap

Door de industriële massaproductie zijn we de handgemaakte producten die zijn afgestemd op iemands specifieke behoeften bijna vergeten. Met de voortgaande vergrijzing die leidt tot een grotere diversiteit aan behoeften, moet de productie van goederen door ambachtslieden toegankelijker worden.

Ouderen waarderen hoge kwaliteit en directe service. Zij kunnen trouwe klanten zijn van plaatselijke ambachtslieden.

Vakmanschap is ook goed voor het milieu, omdat het minder afval oplevert en minder energie verbruikt dan een gemiddelde industriële productie.



Vakmanschap in voedsel

Voedselkwaliteit is onmisbaar om ons in goede gezondheid te houden. Helaas worden veel voedingsmiddelen die in grote winkels worden aangeboden industrieel geproduceerd. Ze zitten vol chemicaliën en bestaan uit bestanddelen van slechte kwaliteit. Ook al smaken ze lekker, ze zijn schadelijk voor onze gezondheid.



Bakker

Brood is een van de basisproducten die we graag dagelijks eten. Plaatselijke bakkers die lekker en gezond brood aanbieden zullen zeer gewaardeerd worden, vooral door ouderen.



Banketbakker

Het is ook fijn om een goede banketbakker in de buurt te hebben. Naarmate het aantal diabetici groeit, zal de vraag naar suikervrije taarten ontstaan en dat vereist enige deskundigheid.



Slager

We zouden in het algemeen minder vlees moeten eten. Als we besluiten vlees te eten, moeten we toegang hebben tot een goede kwaliteit die een plaatselijke slager kan leveren.

Vakmanschap in kleding, schoenen en accessoires

Ouderen zijn vaak erg gehecht aan hun bezittingen en repareren ze liever dan dat ze deze weggooien. Helaas ontbreekt het in veel wijken aan ambachtslieden die dit kunnen doen.



Kleermaker

In plaats van nieuwe kleren te kopen, repareren veel ouderen liever de oude of laten ze nieuwe kleren maken door een kleermaker.



Schoenmaker

Schoenmaker is tegenwoordig een verdwijnend beroep. Een plaatselijke schoenmaker is belangrijk voor ouderen, omdat hij oude schoenen kan repareren, maar ook de nieuwe kan aanpassen aan de specifieke behoeften van de voeten.



Leerbewerker

Een gescheurd hengsel van je favoriete leren handtas of een riem waar gaatjes in moeten? Daar houdt de leerbewerker zich mee bezig.

Accessoires en ambachtelijke producten

Ouderen zijn erg gehecht aan dingen waarmee herinneringen zijn verbonden, zoals sieraden of horloges. De mogelijkheid om ze indien nodig te laten repareren zou zeer welkom zijn in een leeftijdsvriendelijke buurt.



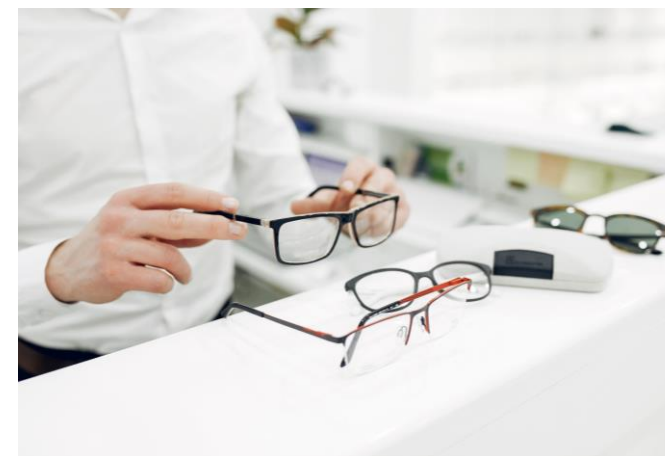
Juwelier

Een te strak geworden ring of een gebroken ketting? Dit is typisch iets waar je plaatselijke juwelier voor kan zorgen.



Horloge-/ klokkenmaker

Hoewel klassieke horloges/klokken tegenwoordig niet meer zo populair zijn als vroeger, zijn er toch enkele specialisten nodig die ze kunnen repareren.



Opticien

Een plaatselijke opticien is ook hard nodig in de buurt, want niet alleen ouderen maar ook jongeren moeten tegenwoordig een bril dragen.

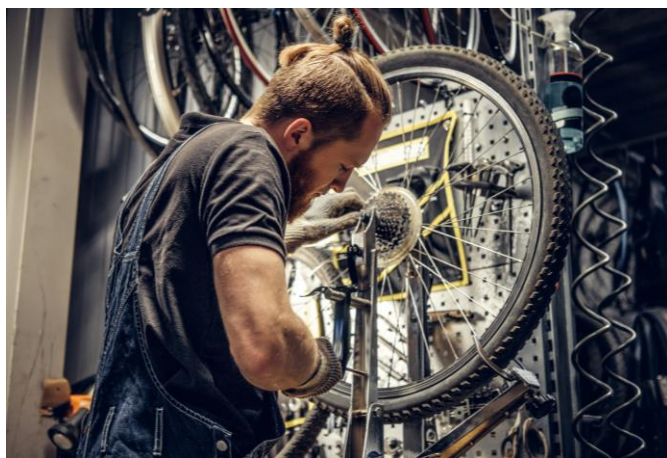
Vrouwen

Vrouwen leven over het algemeen langer dan mannen. Er wordt vaak gezegd dat de ouderdom gekenmerkt wordt door vervrouwelijking. Dit feit is het overwegen waard als je nadenkt over de voorzieningen die in je buurt nodig zijn.



Reparaties

Ouderen zijn vaak niet in staat om reparaties uit te voeren aan allerlei huishoudelijke artikelen. Het zou geweldig zijn als iemand binnen 15 minuten lopen toegang had tot deze voorzieningen.



Fietsen repareren

Fietsen is voor bijna iedereen een aanrader en wordt steeds populairder. Daarom zijn er lokale fietsmakers nodig.



Reparatie van huishoudelijke apparatuur

Huishoudelijke apparatuur repareren in plaats van weggooien is soms mogelijk. Het is essentieel om iemand in de buurt te hebben die dit kan doen.



Reparatie van elektronische apparaten

Dit is een vrij nieuwe dienst, en de vraag groeit voortdurend.

Voorzieningen voor thuis

Een persoonlijke conciërgedienst die het licht kan repareren of de tuin kan verzorgen is zeer welkom bij de ouderen, vooral bij degenen met wat gezondheidsproblemen.



Slotenmaker en loodgieter

De vraag naar deze voorzieningen komt vooral voor in oude gebouwen, die vaak bewoond worden door ouderen.



Meubelstoffeerder

Ouderen zijn ook gehecht aan hun meubels. Soms is het voldoende om de bekledingsstof te vervangen, en het meubilair zal weer mooi en bruikbaar zijn..

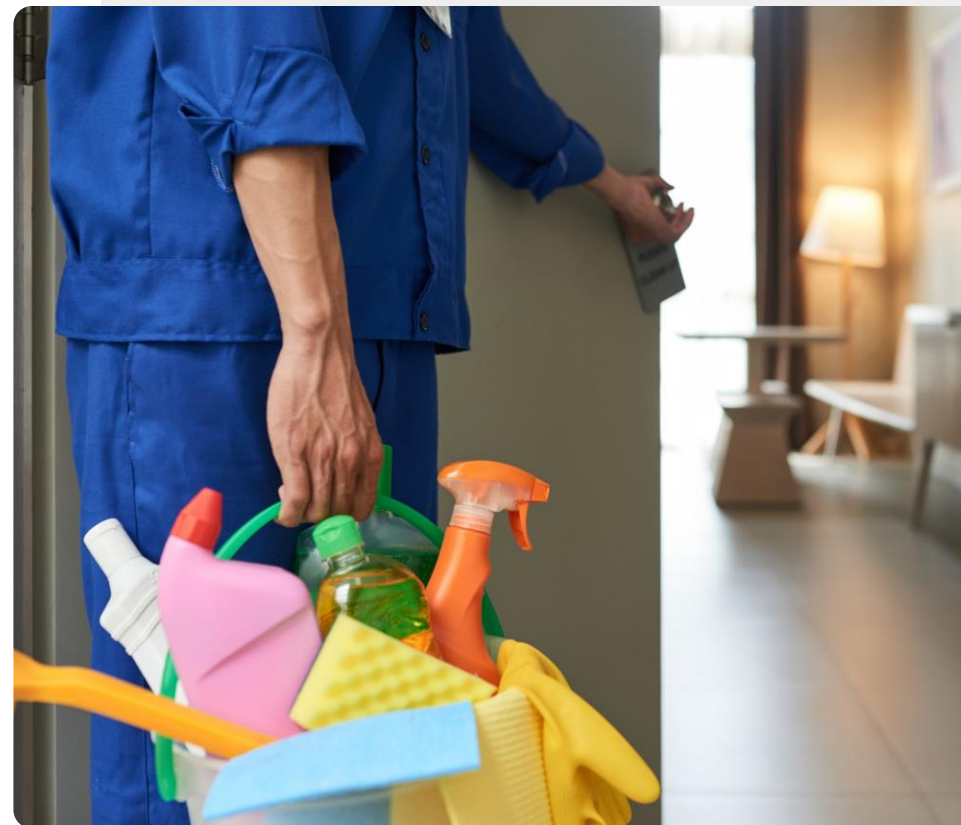


Meubelmaker

Restauratie van oude meubels wordt niet alleen onder ouderen steeds populairder.

Schoonmaakvoorzieningen

Tot slot zijn de schoonmaakvoorzieningen onmisbaar in een vergrijzende wijk. Het gaat niet alleen om huishoudelijke schoonmaakvoorzieningen, maar ook om het wassen en ophangen van gordijnen, en het schoonmaken van bekleding of ramen.



Activiteit 1



Maak een wandeling door je buurt. Probeer te observeren welke voorzieningen er zijn. Zijn er nog voorzieningen die ontbreken?

Bedenk welke nodig zouden zijn.



Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **BUILT** | **MODULE 4** | **Hoofdstuk 1** Leeftijdsvriendelijke voorzieningen: verschillende vormen

Welke voorzieningen zijn nodig in een leeftijdsvriendelijke wijk?

- Een groot winkelcentrum
- Een nachtclub
- Een bakker
- Een fietsenservice
- Een fabriek
- Een supermarkt

Samenvatting van het hoofdstuk

1

Je hebt geleerd wat wijk- en buurtvoorzieningen zijn.

2

Je hebt geleerd over het toenemende belang van vakmanschap bij het afstemmen van een product op iemands specifieke behoeften.

3

Je hebt geleerd over verschillende voorzieningen die ouderen in het bijzonder nodig kunnen hebben.

Hoofdstuk voltooid!

Gefeliciteerd! Je hebt dit hoofdstuk met succes afgerond!

Samenvatting van vaardigheden

- 1 Je weet wat wijk- en buurtvoorzieningen zijn.

- 2 Je weet welke voorzieningen nodig kunnen zijn

- 3 Je hebt geleerd over de kracht van vakmanschap en hoe je die zou kunnen gebruiken.

Wat is het volgende?

Nu kun je dit hoofdstuk herhalen of onze studieaanbeveling volgen door op een van de onderstaande knoppen te klikken:

Opnieuw

Volgende





BUILT

MODULE 4

Hoofdstuk 2

Leeftijdsvriendelijke voorzieningen: kenmerken

In dit hoofdstuk leer je over de kenmerken van leeftijdsvriendelijke voorzieningen. Bedenk dat het leeftijdsvriendelijker maken van je dienst niet alleen goed is voor je klanten op oudere leeftijd, maar ook voor anderen.

Wat leer je in dit hoofdstuk

1 Kenmerken van leeftijdsvriendelijke voorzieningen die inspelen op de belemmeringen van ouderen.

2 Over Universal Design.



Leeftijdsvriendelijk

De meeste oudere mensen zijn gezonde, onafhankelijke personen. Met het ouder worden kunnen er echter veranderingen optreden, en kunnen ze lichamelijke beperkingen ondervinden. Geschat wordt dat:

- 1/3 van de ouderen gehoorproblemen heeft
- 2/3 van hen een bril moet dragen
- velen van hen hebben mobiliteitsproblemen van uiteenlopende aard (die ook afhankelijk kunnen zijn van het weer en andere omstandigheden)

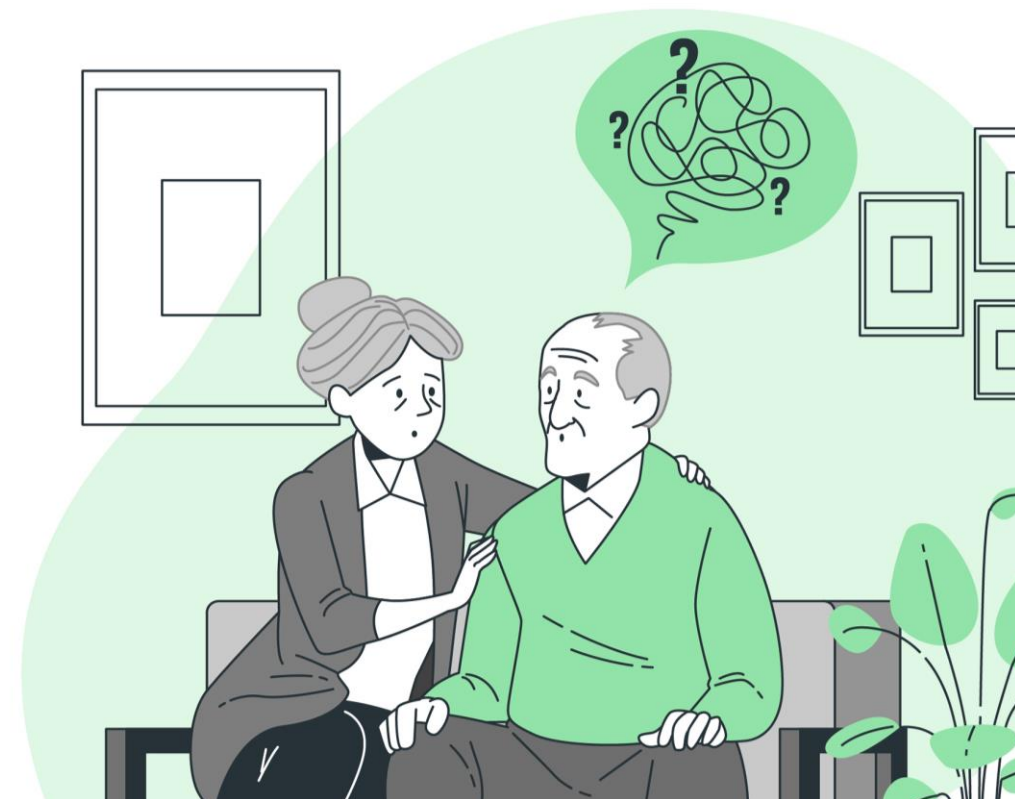
Gelukkig kunnen de meeste veranderingen in je bedrijfsruimte eenvoudig worden aangepast zodat deze leeftijdsvriendelijk wordt.



Dementievriendelijk

Naar schatting zal zelfs een derde van ons op oudere leeftijd dementie krijgen. Hoe langer we leven, hoe waarschijnlijker het krijgen van dementie wordt. Je kunt meer leren over dementie in de modules **GEZOND 05 Cognitieve stoornissen en Dementie** en **GEBOUWD 03 Dementievriendelijk huis**.

Winkelen is een van de favoriete activiteiten van ouderen en mensen met dementie. Daarom moeten deze gelegenheden worden aangepast aan hun behoeften, zodat ze langer actief en onafhankelijk kunnen blijven.



GEZOND

GEBOUWD

Inleiding

In dit hoofdstuk concentreren we ons op de kenmerken van leeftijdsvriendelijke voorzieningen die inspelen op de typerende beperkingen die samenhangen met:

- Mobiliteit
- Zicht
- Gehoor

Verder wordt ingegaan op dementie en visuele en geluidscommunicatie.. Tenslotte wordt Universal Design gepresenteerd als de aanbevolen aanpak voor het ontwerpen van ruimten, producten en voorzieningen.



Mobiliteit

Bedenk dat wanneer je een bepaalde dienst of product alleen voor jongeren beschikbaar stelt, je ouderen buitensluit. Maak je het echter beschikbaar voor ouderen, dan betrek je iedereen erbij en vergroot je het bereik van je klanten.



Eenvoudig te openen deuren

Zware deuren kunnen een echte barrière vormen. Let erop dat ze gemakkelijk te openen zijn. Als ze bijzonder zwaar zijn, kun je overwegen een elektrische deuraandrijving te installeren.



Stoel met armleuning

Ouderen kunnen, als ze enige mobiliteitsbeperkingen hebben, steun op armleuningen nodig hebben bij het zitten of opstaan.

De stoelen of zitplaatsen mogen niet te laag of te zacht zijn.



Anti-slip vloer

De vloer moet ook in natte toestand tegen uitglijden bestand zijn.

Mobiliteit

Uiteraard kan het volledig toegankelijk maken van een ruimte voor bijvoorbeeld een persoon in een rolstoel onhaalbaar zijn vanwege financiële beperkingen of door een beperkte ruimte.

Er zijn echter andere kleinere en minder kostbare maatregelen die je kunt invoeren om de veiligheid van je klanten te vergroten.

Denk aan:

- De ingang: zijn er trappen? Is het mogelijk er minder te maken?
- Zijn de paden overzichtelijk en geschikt om je met een rollator te verplaatsen?



Mobiliteit: toonbank en schappen

Let op de hoogte van de toonbank, die beschikbaar moet zijn voor personen in een rolstoel. De aanbevolen hoogte is 90 cm.

Veel ouderen hebben mobiliteitsproblemen met hun armen. Probeer daarom planken hoger dan 150 cm hoogte te vermijden.



Zicht

Voor personen met gezichtsstoornissen is goede verlichting essentieel. Zoals je weet uit module **GEBOUWD 02 Leeftijdsvriendelijk huis**, hebben ouderen meer licht nodig dan jongeren. Ze hebben drie keer zoveel licht nodig om te zien als jongere mensen. De zaal moet gelijkmatig worden verlicht, waarbij het ontstaan van schaduwen of donkere hoeken moet worden vermeden. Verlichting en oppervlakken mogen geen verblinding veroorzaken, omdat ouderen daar erg gevoelig voor zijn.

Grote ramen en natuurlijk licht zijn welkom, maar als het te warm wordt, installeer dan zonwering.



GEBOUWD

Zicht

Veel winkels, ook de plaatselijke, introduceren een vergrootglas om hun klanten te helpen bij het lezen van beschrijvingen van levensmiddelen in kleine lettertjes.

Zo'n vergrootglas kan op een schap met levensmiddelen worden bevestigd.



Visuele communicatie

Visuele communicatie maakt gebruik van beelden om informatie of ideeën over te brengen. Het is heel belangrijk voor ouderen en mensen met cognitieve stoornissen. Het moet makkelijk herkenbaar en goed zichtbaar zijn.



Goed zichtbare uithangborden

Zorg voor een goed zichtbaar en leesbaar uithangbord voor je bedrijf. Ga na of er plaatselijke voorschriften bestaan die verwijzen naar borden en banners.



Herkenbare borden voor de toiletten

Soms is een verbale beschrijving niet nodig en volstaan afbeeldingen. Zorg ervoor dat ze begrijpelijk zijn



Productomschrijvingen

Als je tekst toepast, zorg er dan voor dat het lettertype groot genoeg is, eenvoudig van vorm, en dat er voldoende contrast is tussen het lettertype en de achtergrond.

Visuele communicatie en dementie

Goed herkenbare bewegwijzering op ooghoogte is vooral belangrijk voor mensen met dementie, die gemakkelijk kunnen verdwalen of gedesoriënteerd raken.

Niet alleen toiletten moeten duidelijke borden hebben, maar ook kassa, uitgang en andere belangrijke plekken.

Mensen met dementie kunnen in de war raken van patronen op de vloer, glimmende elementen en matten of tapijten die een andere kleur hebben dan de rest van de vloer (ze kunnen het opvatten als een gat en daarvan schrikken). Probeer bij de ingang een mat te leggen in een soortgelijke kleur als de rest van de vloer.



Gehoor

Ouderen, maar ook mensen met autisme, zijn het liefst op rustige plekken. Lawaaiige ruimtes geven hen een ongemakkelijk en soms zelfs geïrriteerd gevoel.

Als er veel lawaai in jouw ruimte is, kun je overwegen om wat akoestische panelen op muren of plafonds te installeren. Ook gestoffeerde meubels met tapijten en gordijnen kunnen het akoestisch comfort in jouw ruimte positief beïnvloeden.

In een restaurant kan een rustige omgeving worden gemaakt door middel van bijvoorbeeld scheidingswanden.



Goede geluidswaergave

Geluid is belangrijk omdat het ons op een andere manier informeert en raakt dan beelden. Het beïnvloedt ook de manier waarop we een bepaalde ruimte waarnemen en of we ons er goed voelen.



Aangenaam geluidsvolume

Het geluid moet niet te hard en krachtig zijn. Dit heeft niet alleen betrekking op de muziek, maar ook op geluiden die soms schel zijn.



Rustige uren

Afhankelijk van de behoeften van je klanten wil je misschien rustige uren invoeren, die door sommige ouderen, mensen met autisme en mensen met dementie op prijs worden gesteld..



Muziek voor iedereen

Wil je muziek in je zaak, denk dan aan de muziek die past bij de smaak van jong en oud.

Maak de opdracht!

Ken je Nikos nog? Hij heeft een kleine, lokale winkel met producten voor de dagelijkse levensbehoeften. Hij kent zijn klanten heel goed en voelt zich ook aan hen gehecht. Het zijn meestal ouderen en Nikos merkte dat sommigen van hen problemen begonnen te krijgen met lopen, horen of zien. Hij maakt zich daar echt zorgen over en hij zou zijn winkel leeftijdsvriendelijker willen maken.



- ✓ Maak kennis met Nikos. Je kunt [hier](#) meer over hem vinden.
- ✓ Kun je hem wat tips geven om de mobiliteit te verbeteren?
- ✓ Kun je hem wat tips geven over het gebruik van visuele middelen?
- ✓ Kun je hem wat tips geven over geluiden en akoestiek?

Universal Design

Om je dienst of product leeftijdsvriendelijk te maken moet je op de hoogte zijn van Universal Design en de principes daarvan.

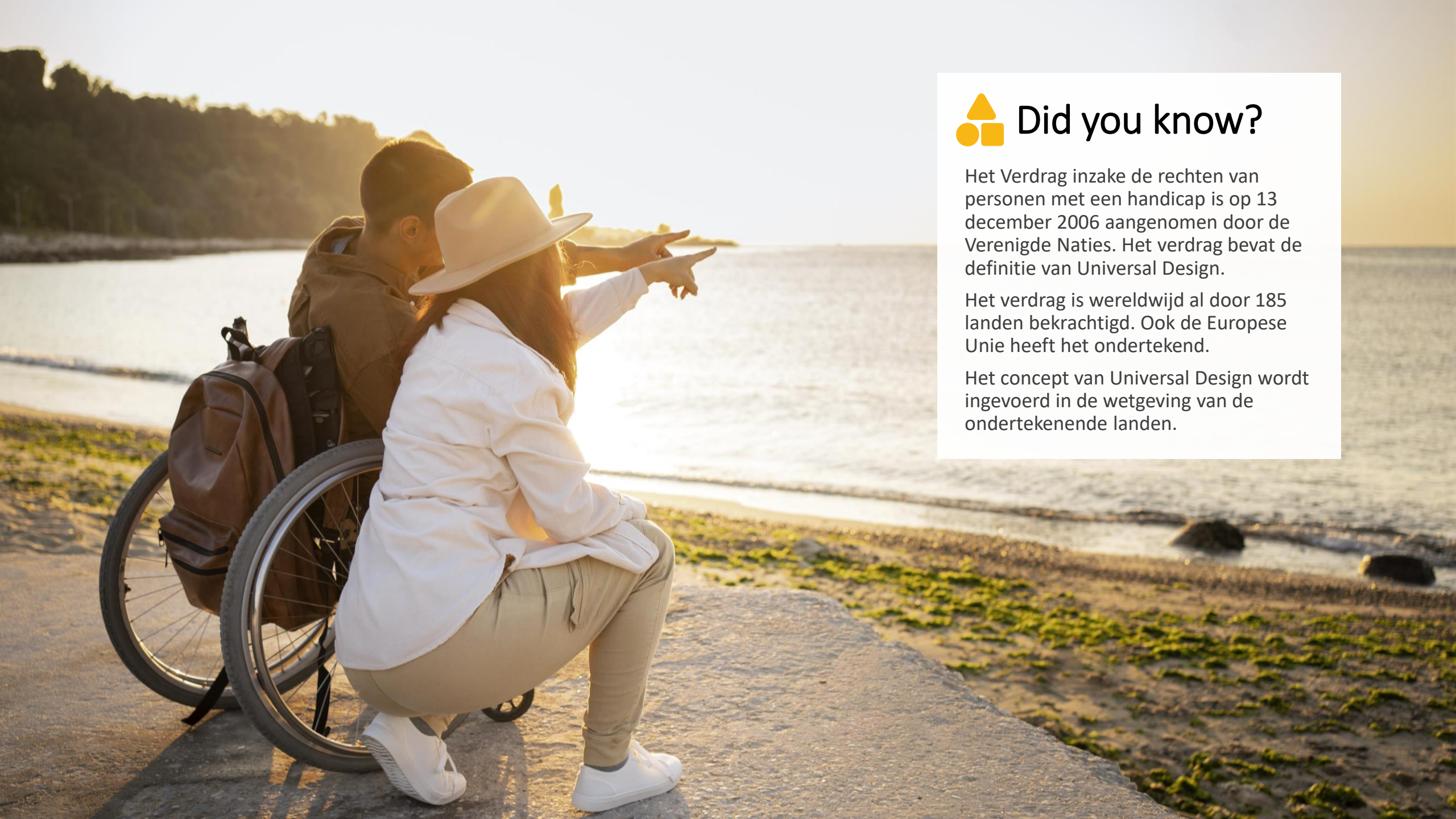
De term Universal Design werd bedacht en bekend gemaakt door architect Ronald Mace in de jaren negentig. Echter, de gedachte zelf om mensen met een handicap te zien als volwaardige deelnemers aan de samenleving is van eerdere datum. Het werd geleidelijk ontwikkeld in de loop van de 20e eeuw toen de gemiddelde levensverwachting van mensen met ernstige beperkingen toenam.

Bovendien zorgde een groot aantal oorlogsveteranen met een handicap ervoor dat regeringen wetgeving voor gelijke rechten en anti-discriminatie invoerden.

Universal Design is het ontwerp en de inrichting van een omgeving, zodat die voor alle mensen, ongeacht hun leeftijd, grootte, vermogen of beperking, zo toegankelijk, begrijpelijk en bruikbaar mogelijk is.

Universal Design is geen standaardaanpak. In feite concentreert het zich op de behoeften van gebruikers met verschillende functiebeperkingen en bijzonderheden. Maar het resulterende ontwerp is toegankelijk voor, bruikbaar door en aantrekkelijk voor alle gebruikers, ook die zonder beperkingen.

Daardoor wordt een universeel ontworpen product, dienst of omgeving beschikbaar voor een groter en breder scala aan potentiële klanten.



Did you know?

Het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap is op 13 december 2006 aangenomen door de Verenigde Naties. Het verdrag bevat de definitie van Universal Design.

Het verdrag is wereldwijd al door 185 landen bekrachtigd. Ook de Europese Unie heeft het ondertekend.

Het concept van Universal Design wordt ingevoerd in de wetgeving van de ondertekenende landen.

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **BUILT** | **MODULE 4** | **Hoofdstuk 2** Leeftijdsvriendelijke voorzieningen: kenmerken

Als je een product of dienstverlening voor ouderen ontwerpt volgens een Universal Design benadering, dan zal het beschikbaar zijn voor een groter aantal en een breder scala aan potentiële klanten.

- Waar
- Niet waar

Samenvatting van het hoofdstuk

- 1 Je hebt geleerd over de kenmerken van een leeftijdsvriendelijke dienst in verband met mobiliteitsbeperkingen.

- 2 Je hebt geleerd over de kenmerken van een leeftijdsvriendelijke dienst met betrekking tot slechtziendheid.

- 3 Je hebt geleerd over de kenmerken van een leeftijdsvriendelijke dienst in verband met slechthorendheid.

- 4 Je weet wat Universal Design inhoudt.

Hoofdstuk voltooid!

Gefeliciteerd! Je hebt dit hoofdstuk met succes afgerond!

Samenvatting van vaardigheden

1

Je kent de basiskenmerken van leeftijdsvriendelijke voorzieningen.

2

Jij weet wat je moet doen om je ruimte leeftijdsvriendelijker te maken.

Wat is het volgende?

Nu kun je dit hoofdstuk herhalen of onze studieaanbeveling volgen door op een van de onderstaande knoppen te klikken:

Opnieuw

Volgende





BUILT

MODULE 4

Hoofdstuk 3

Klanten werven

In dit hoofdstuk krijg je tips om klanten te werven voor je leeftijdsvriendelijke voorzieningen. We richten ons op de oudere klanten, die wellicht een andere benadering nodig hebben dan de jongere.

Wat leer je in dit hoofdstuk

1 Wat kan er op wijkniveau worden gedaan om oudere klanten aan te trekken.

2 Wat kan er specifiek op een locatie gedaan worden om oudere klanten aan te trekken.



Inleiding

Waarschijnlijk is de beste marketing voor de leeftijdsvriendelijke voorzieningen mond-tot-mondreclame. Mensen praten met elkaar, en ze delen hun ervaringen die ze met een bepaalde dienst hebben opgedaan.

In dit hoofdstuk bekijken we wat er op wijkniveau gedaan kan worden om de voorzieningen beter toegankelijk te maken voor ouderen en mensen met dementie. Daarna richten we ons op enkele tips die een individuele winkelier of dienstverlener kan invoeren.



Beste locatie

Er wordt algemeen gesteld dat het succes van een winkel of een dienst wordt bepaald door drie factoren: plaats, plaats, en plaats.

Als een straat of een stadsplein veel bezocht wordt door voetgangers, zullen de voorzieningen die daar gevestigd zijn veel klanten krijgen. Zulke straten en pleinen zijn de middelpunten van de buurt. Ze dienen niet alleen als winkelmogelijkheid, maar ook als ontmoetingsplaats voor de inwoners.

Let bij het kiezen van een locatie voor je bedrijfsruimte op de toegankelijkheid ervan in termen van architectonisch ontwerp (bijv. ingang zonder trappen), maar ook in termen van stedenbouwkundig ontwerp, of deze locatie door veel mensen wordt bereikt.

ALGEMEEN

Zoals je al weet, is het mogelijk maken dat mensen met dementie zelfstandig kunnen winkelen van vitaal belang om hen gezond te houden en hun begeleiders te helpen.

Zoals aangegeven in de module **ALGEMEEN I 01 SHAFE en ik**, worden in Nederland dementievriendelijke beloopbare winkelroutes aangelegd. In Rotterdam zijn twee met geel en groen gemarkeerde routes te volgen. Deze routes vormen twee aparte lussen waar mensen met dementie rond kunnen lopen. Ze vormen een onderdeel van de hoofdstraat, waar zich de belangrijkste faciliteiten bevinden. Elke lus omvat aangrenzende woonblokken waar zich woningen bevinden. Op deze manier kunnen de bewoners met dementie gemakkelijk toegang krijgen tot de route. Ze verdwalen niet en kunnen gemakkelijk de winkel bereiken en veilig terugkeren.

Hoe denk je over het verven van een dementievriendelijke winkelroute in jouw buurt?

Weet je nog hoe leuk het was om als kind met krijt op de stoep te tekenen?

Met je buren en collega's de winkelroute op de stoep verven kan ook leuk zijn. Het kan de vorm hebben van een lijn of bloemen zoals in een geweldig project van Sanne Janssen en Gerjanne van Gink: <https://vergeetmijnietpad.nl/>.

Informeer voordat je begint de plaatselijke autoriteiten over het idee. Zij zijn misschien geïnteresseerd in het vergroten van het belang van dementie en kunnen bereid zijn het te steunen. Ook andere winkeliers en dienstverleners uit de buurt zijn misschien bereid mee te doen.



Tips voor het maken van de dementievriendelijke wandelroute

Als je een aantal bereidwillige mensen hebt verzameld om mee te werken aan het creëren van de dementievriendelijke winkelroute, moet je overwegen:

- **De datum**

Een uitstekende gelegenheid om zo'n route te creëren is de Internationale Alzheimerdag op 21 september. De plaatselijke autoriteiten zijn wellicht meer geïnteresseerd om zich bij het initiatief aan te sluiten als de datum een bepaalde betekenis heeft.

- **De route opzetten**

Denk eraan dat hij een lusvorm moet hebben en niet te lang moet zijn. De wandeltijd moet ongeveer 15 minuten zijn, dus 1,2 km. Neem in de route plaatsen op die belangrijk zijn voor ouderen: winkels, een apotheek, maar ook een park, een kerk enz.

- **Ideeën van anderen**

Het zou ideaal zijn als de route wordt ontworpen tijdens een bijeenkomst met belanghebbenden. Dit is echter niet altijd mogelijk. Daarom kun je een online overleg organiseren door het idee en ontwerpvoorstel op sociale media te plaatsen.

- **Gebruik afwasbare verf**

Het is de eenvoudigste en ook de goedkoopste oplossing. Het kan ook dienen als onderdeel van het overleg over het ontwerp van de route. De gebruikers kunnen het traject van de route willen veranderen. Zo zal de uiteindelijke route beter aansluiten bij de behoeften van de gebruikers.

Een prikbord

Een prikbord kan worden opgehangen in een plaatselijk winkelcentrum of een supermarkt. De klanten kunnen daar hun mededelingen plaatsen of advertenties vinden die verwijzen naar hun behoeften (zoals schoonmaakvoorzieningen).

Sommige lokale evenementen kunnen op deze manier worden geadverteerd.

De prikborden hebben nog steeds een groot bereik. Vooral onder ouderen blijven ze een belangrijk communicatiemiddel over plaatselijke activiteiten en evenementen.



Boodschappen doen

Het wordt steeds belangrijker om boodschappen doen toegankelijk te maken voor ouderen, en in het bijzonder voor mensen met dementie. Uit onderzoek blijkt dat voor ouderen de mogelijkheid om zelf boodschappen te doen de belangrijkste factor is van onafhankelijkheid en het gevoel bij een gemeenschap te horen. Bovendien blijkt dat veel senioren het risico lopen op ondervoeding.

Behalve het fysiek toegankelijker maken van de locatie, zoals in het vorige hoofdstuk is beschreven, kunnen er nog enkele andere maatregelen worden genomen om het boodschappen doen door ouderen te verbeteren.



Recepten in een supermarkt

De winkelier kan zijn klanten aanmoedigen om maaltijden te bereiden die passen bij het seizoen en de beschikbare groenten en fruit.

Hij kan een gekozen recept (in grote letters) op een zichtbare plaats zetten en ook kleinere kopieën maken om mee naar huis te nemen.

Dit kan klanten inspireren om recepten te proberen die ze misschien nog nooit geprobeerd hebben. De recepten zouden elke week of twee weken veranderd kunnen worden, afhankelijk van de beschikbaarheid van de producten.

Weet je nog het Portugese pompoencake recept uit de module **GEZOND 02 | Leefstijl en Therapie?**

Dit zou een goed begin kunnen zijn!



GEZOND



Wist je dat?

Urine-incontinentie is een veel voorkomende en schrijnende klacht van veel ouderen. Velen van hen stappen daardoor niet meer buiten.

In jouw zaak kun je toiletgebruik voor ouderen mogelijk maken. In veel landen krijgen dergelijke plaatsen een passende aanduiding. Hun ervaring is zeer positief, want het aantal klanten is aanzienlijk toegenomen.

Een plaats om te zitten

Naast het ontbreken van toiletten is een andere belemmering die ouderen ervan weerhoudt om naar buiten te lopen de geringe hoeveelheid zitplaatsen.

Als je een winkel hebt of een andere dienst biedt, probeer dan in je zaak een stoel neer te zetten waar een vermoeide persoon even kan zitten en uitrusten.

De ervaring leert dat locaties die een stoel aanbieden ook hun inkomsten verhoogden, en ze werden als zeer klantvriendelijk ervaren.



Restaurants

In een leeftijdsvriendelijk restaurant staan vetarme, gezonde en natriumarme maaltijden op het menu. Ook kleinere porties tegen lagere prijzen zijn het overwegen waard.

Borden moeten in contrast zijn met het tafelloppervlak. Verder moeten ze zo gevormd zijn dat je het eten zelf kunt oppakken met een lepel of vork (hogere randen). Speciaal, zwaarder bestek voor mensen met de ziekte van Parkinson is ook het overwegen waard. Voor zulke mensen is het vaak gênant om in het openbaar met trillende handen te eten.



Feedback krijgen

Je kunt je klanten vragen om hun mening over je diensten met je te delen. Je zou bijvoorbeeld een doos met kleine papiertjes bij de ingang van de winkel/het restaurant kunnen plaatsen. Je kunt ook kijken naar de meningen die op internet en sociale media worden geplaatst.



Vintage ontwerp

Ouderen voelen zich goed in een omgeving die ze goed kennen. Voor een leeftijdsvriendelijke locatie is niet altijd een ultramoderne en modieuze inrichting nodig. Ouderen, vooral die met enig geheugenverlies, kunnen genieten van een ruimte die tot op zekere hoogte lijkt op een ruimte die ze zich uit hun jeugd herinneren.

De vorm van het lettertype, de inrichting of enkele details (zoals posters) kunnen verwijzen naar de jaren zestig of zeventig, de jeugd jaren van de huidige senioren.

Verrassend genoeg is deze stijl tegenwoordig ook erg aantrekkelijk voor jongeren.



Communicatie

De manier waarop ouderen door de hulpverleners benaderd worden is van groot belang. Het personeel moet duidelijk spreken terwijl het iemand rechtstreeks aankijkt. Er moet ook papier en pen bij de servicebalie liggen om de mogelijkheid tot communicatie te bieden. Het personeel moet ook weten hoe het klanten met gezichts- of gehoorproblemen kan helpen.

Meer informatie over communicatie, zoals duidelijke taal, in de module **ALGEMEEN 02 Communicatie**.



ALGEMEEN

Communicatie en dementie

Mensen met dementie raken vaak door onbegrip geïsoleerd van de gemeenschap. Ze kunnen de winkel verlaten zonder te betalen, omdat ze vergeten te betalen. Ze kunnen dan worden behandeld als criminelen, wat erg pijnlijk is voor hen en naasten. Soms kunnen ze door te veel lawaai angstig worden. Het is belangrijk dat je kennis opdoet over dementie (Zie de module **GEZOND 05 Cognitieve stoornissen en Dementie**) om te weten hoe je klanten die door deze ziekte zijn getroffen moet benaderen.



GEZOND

Laat je onderscheiden!

Als je service leeftijdsvriendelijk is en je werkt er voortdurend aan om nog leeftijdsvriendelijker te worden, laat dat dan aan je klanten weten. Plaats een bord of mededeling waaruit blijkt dat je dienst voldoet aan de behoeften van oudere klanten.

In Polen biedt het bedrijf "Ok Senior" controles en certificeringsregelingen aan voor producten en voorzieningen die gericht zijn op ouderen. Winkels, dienstverleners, sportcentra en vele andere gebouwen kunnen worden voorzien van de OK Senior badge als ze aan de nodige eisen voldoen.

Ga voor meer informatie naar: www.oksenior.pl.



Samenvatting van het hoofdstuk

1

Je hebt geleerd over het belang van de locatie van je bedrijfsruimte en dementievriendelijke winkelroute.

2

Je hebt geleerd dat boodschappen doen essentieel is voor ouderen.

3

Je hebt geleerd dat het meer beschikbaar stellen van toiletten en zitplaatsen ouderen aanmoedigt om naar buiten te gaan. Het aanbieden van een zitplaats en het beschikbaar stellen van toiletgebruik verhogen daarmee juist de winst.

4

Je hebt geleerd dat communicatie met oudere klanten essentieel is en dat leren over cognitieve beperkingen noodzakelijk is.

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **BUILT** | **MODULE 4** | **Hoofdstuk 3**

Leeftijdsvriendelijke voorzieningen en winkels zijn niet nodig in de lokale wijken.

- Waar
- Niet waar

Hoofdstuk voltooid!

Gefeliciteerd! Je hebt dit hoofdstuk met succes afgerond!

Samenvatting van vaardigheden

1

Je weet dat oudere klanten enkele bijzondere benaderingen nodig hebben, die door de jongere klanten gewaardeerd kunnen worden.

2

Je weet dat je op wijkniveau enkele maatregelen kunt nemen om de voorzieningen leeftijds- en dementievriendelijker te maken.

Wat is het volgende?

Nu kun je dit hoofdstuk herhalen of onze studieaanbeveling volgen door op een van de onderstaande knoppen te klikken:

Opnieuw

Volgende



Samenvatting van de module

- 1 Je hebt geleerd over verschillende vormen van voorzieningen die ouderen in hun omgeving nodig kunnen hebben.

- 2 Je hebt geleerd over de kenmerken van leeftijdsvriendelijke voorzieningen die inspelen op typerende problemen van ouderen.

- 3 Je hebt geleerd dat winkelen een van de favoriete bezigheden van ouderen is en dat de winkels aan hun behoeften moeten worden afgestemd.

- 4 Je hebt geleerd hoe je oudere klanten naar locatie kunt aantrekken en dat ouderen erg gesteld zijn op vakmanschap.

Module voltooid!

Gefeliciteerd! Je hebt deze module met succes afgerond!

Samenvatting van vaardigheden

1

Je weet wat leeftijdsvriendelijke voorzieningen zijn.

2

Je weet hoe je er een kunt maken.

3

Je weet hoe belangrijk leeftijdsvriendelijke voorzieningen zijn voor de ouderen.

Wat is het volgende?

Nu kun je deze module herhalen of onze studieaanbeveling volgen door op een van de onderstaande knoppen te klikken:

Opnieuw

Volgende

