



**World Health Organization**

**SAMEN WERKEN AAN EEN  
LEEFTIJD-VRIENDELIJKE GEMEENTE**

**Checklist van de WHO**

**FNV Senioren**

## **WHO-initiatief Age-friendly cities**

Sinds 2010 heeft de WHO, de Wereld Gezondheidsorganisatie, het initiatief ontwikkeld om steden/gemeenten in de wereld te stimuleren een leeftijd-vriendelijke beleid in te voeren. Dit vanuit de visie om van hun lokale gemeenschap een geweldige plek te maken om oud te worden. Het is een reactie op de wereldwijde vergrijzing en snelle verstedelijking, en richt zich op actie op lokaal niveau die de volledige participatie van ouderen in het gemeenschapsleven bevordert en gezond en actief ouder worden stimuleert. Het kan beschouwd worden als een gezondheidsinitiatief, vandaar de WHO als initiator, met duidelijke preventieve werking.

Op dit moment zijn 1739 steden en gemeenschappen uit 57 landen hierbij aangesloten met in totaal 370 miljoen bewoners. Vanuit Nederland zijn vijf steden aangesloten: De Haag (sinds 2015), Amsterdam (sinds 2015), Eindhoven (sinds 2024), Helmond (sinds 2024) en Tilburg (sinds 2025).

In het kader van haar bijdrage aan de invulling van het VN-Decennium Gezond Ouder Worden (2021-2030) besteedt ook de BAGS IZS aandacht aan dit initiatief. In het actieprogramma van de WHO voor dit decennium is het bevorderen van aansluiting bij dit initiatief een van de 10 prioriteiten.

Als handvat voor het beleid van steden/gemeenschappen die invulling willen geven aan dit leeftijd-vriendelijke lokale beleid heeft de WHO een checklijst ontwikkeld. Aan de hand van de 8 aandachtsgebieden: Buitenruimte en gebouwen, Vervoer, Huisvesting, Maatschappelijke participatie, Respect en sociale inclusie, Maatschappelijke participatie en werkgelegenheid, Communicatie en informatie en Maatschappelijke dienstverlening en gezondheidszorg zijn 84 aandachtspunten benoemd. En zoals een echte checklist betaamt: die kunnen worden 'afgevinkt' of het beleid er al aan voldoet. In deze brochure wordt die checklist integraal weergegeven.

Bij gebruik van de checklist vanuit de Beleidsadviesgroep Senioren voor Internationale Zaken en Solidariteit van de FNV, ofwel de BAGS IZS, zijn er bij het aandachtsgebied Communicatie en informatie twee aandachtspunten toegevoegd. Die worden ná de originele checklist van de WHO weergegeven. Daarnaast vindt de BAGS IZS het waardevol om ook nog aanvullend aandachtspunten op te nemen voor een dementie-vriendelijke invulling van het lokale beleid. Die zijn ontleend aan de checklist van Alzheimer Nederland. Ook die worden ná de WHO checklist in deze brochure weergegeven.

Lokale afdelingen van de FNV en in het bijzonder ook die van FNV Senioren kunnen hopelijk hun voordeel doen met deze praktische gids met aandachtspunten voor het bevorderen van een leeftijd-vriendelijke en dementie-vriendelijke lokale omgeving.

# WHO Checklist: essentiële eigenschappen van leeftijd-vriendelijke steden

## Buitenruimte en gebouwen

- De openbare ruimte is schoon en aangenaam.
- Er zijn voldoende groenvoorzieningen en straatmeubilair dat goed onderhouden en veilig is.
- Stoepen zijn goed onderhouden, vrij van obstakels en uitsluitend bestemd voor voetgangers.
- Stoepen zijn niet glad en breed genoeg voor rolstoelen en er zijn schuine stoepanden die aflopen naar het wegdek.
- Er zijn voldoende en veilige voetgangersoversteekplaatsen voor mensen met verschillende soorten beperkingen, voorzien van slipvrije markeringen en visuele en auditieve signalen en er is voldoende tijd om over te steken.
- Op kruisingen en bij voetgangersoversteekplaatsen geven andere weggebruikers voorrang aan voetgangers.
- Fietspaden zijn gescheiden van stoepen en andere voetpaden.
- De veiligheid op straat wordt bevorderd door goede straatverlichting, politie-surveillance en voorlichting aan buurtbewoners.
- Dienstverleners/voorzieningen zijn dicht bij elkaar gevestigd en toegankelijk.
- Er zijn speciale voorzieningen voor ouderen, zoals een aparte wachtrij of balie.
- Gebouwen zijn zowel buiten als binnen voorzien van goede bewegwijzering, en hebben voldoende zitplaatsen en toiletten, toegankelijke liften, hellingbanen, trappen met leuningen en antislip-vloeren.
- Er zijn zowel binnen als buiten voldoende openbare toiletten en deze zijn schoon, goed onderhouden en toegankelijk.

## Vervoer

- Ov-tarieven zijn vrij constant, duidelijk aangegeven en betaalbaar.
- Het openbaar vervoer is betrouwbaar en rijdt regelmatig - ook 's nachts, in het weekend en op feestdagen.
- Alle wijken en dienstverleners in de stad zijn met het ov bereikbaar, met goede aansluitingen. De routes en de vervoersmogelijkheden zijn duidelijk aangegeven.
- De voertuigen zijn schoon, goed onderhouden, toegankelijk, niet te druk en voorzien van speciale zitplaatsen voor ouderen en mindervaliden.
- Voor mensen met een beperking is speciaal vervoer beschikbaar.
- Chauffeurs stoppen bij aangegeven haltes en vlak naast de stoep om het instappen te vergemakkelijken en wachten totdat passagiers zitten voordat ze weggrijpen.
- Ov-haltes en stations zijn gunstig gelegen, toegankelijk, veilig, schoon, goed verlicht en duidelijk aangegeven. Ze zijn voorzien van voldoende zitplaatsen en beschutting.
- Aan gebruikers van het openbaar vervoer wordt toegankelijke informatie verstrekt over routes, dienstregelingen en voorzieningen voor mensen met een beperking.
- Er is vervoer door vrijwilligers beschikbaar op plekken waar het ov te beperkt is.
- Taxi's zijn toegankelijk en betaalbaar, en taxichauffeurs zijn beleefd en behulpzaam.
- De wegen zijn goed onderhouden en voorzien van riool- en putdeksels en goede verlichting.
- De verkeersstroom wordt goed gereguleerd.
- Wegen zijn vrij van obstakels die het zicht van chauffeurs belemmeren.
- Verkeersborden en kruisingen zijn duidelijk zichtbaar en goed geplaatst.

- Alle chauffeurs wordt aangeraden om rijlessen en opfriscursussen te volgen.
- Er zijn voldoende parkeerplaatsen en op- en uitstapplaatsen, en deze zijn veilig en gunstig gelegen.
- Er zijn parkeerplaatsen en op- en uitstapplaatsen voor mensen met een beperking en deze worden gerespecteerd.

### **Huisvesting**

- Er is voldoende betaalbare huisvesting beschikbaar in gebieden die veilig zijn en in de nabijheid liggen van dienstverleners/voorzieningen en de rest van de gemeenschap.
- Er zijn voldoende betaalbare dienstverleners voor woningonderhoud en reparatie beschikbaar.
- De woningen zijn van deugdelijke kwaliteit en bieden een veilige en comfortabele beschutting tegen het weer.
- Alle kamers en gangen zijn goed toegankelijk door vlakke vloeren en de ruimtelijke indeling.
- Er zijn betaalbare mogelijkheden en middelen beschikbaar voor woningaanpassingen, en leveranciers hebben kennis van de behoeften van ouderen.
- Zowel corporatieve als particuliere huurwoningen zijn schoon, goed onderhouden en veilig.
- De gemeente biedt voldoende betaalbare huisvesting voor kwetsbare ouderen en ouderen met een beperking, inclusief passende dienstverlening.

### **Maatschappelijke participatie**

- Locaties voor evenementen en activiteiten zijn gunstig gelegen, toegankelijk, goed verlicht en goed bereikbaar met het ov.
- Evenementen worden gehouden op tijden die gunstig zijn voor ouderen.
- Activiteiten en evenementen kunnen met een begeleider worden bijgewoond, maar ook zelfstandig.
- Activiteiten en attracties zijn betaalbaar, zonder verborgen of extra deelnamekosten.
- Er wordt deugdelijke informatie verstrekt over activiteiten en evenementen, waaronder informatie over de toegankelijkheid van faciliteiten en vervoersmogelijkheden voor ouderen.
- Er is een breed aanbod aan activiteiten dat aantrekkelijk is voor een uiteenlopende groep ouderen.
- Bijeenkomsten die ook voor ouderen zijn, worden gehouden op openbare locaties in de omgeving zoals recreatiecentra, scholen, bibliotheken, buurthuizen en parken.
- Er wordt regelmatig contact gezocht met mensen die het risico lopen sociaal te worden uitgesloten.

### **Respect en sociale inclusie**

- De overheid, vrijwilligers en commerciële dienstverleners informeren regelmatig bij ouderen hoe zij hen nog beter van dienst kunnen zijn.
- De overheid en commerciële dienstverleners bieden diensten en producten aan die aansluiten op uiteenlopende behoeften en voorkeuren.
- Dienstverleners zijn beleefd en behulpzaam.
- Ouderen zijn zichtbaar in de media en worden positief en zonder stereotyperingen afgebeeld.
- Bij het organiseren van activiteiten en evenementen wordt rekening gehouden met de behoeften en wensen van mensen van alle leeftijden, waardoor ze voor alle generaties interessant zijn.
- Ouderen worden specifiek betrokken bij ‘gezinsactiviteiten’ in de lokale gemeenschap.

- Scholen verzorgen voorlichting over ouderen en ouder worden, en betrekken ouderen bij schoolactiviteiten.
- De gemeenschap heeft erkenning voor de bijdrage die ouderen aan de samenleving leveren en hebben geleverd.
- Ook ouderen die minder te besteden hebben, hebben toegang tot diensten van de overheid, vrijwilligers en commerciële dienstverleners.

### **Maatschappelijke participatie en werkgelegenheid**

- Voor oudere vrijwilligers zijn er verschillende flexibele mogelijkheden beschikbaar, waarbij ook training, erkenning, begeleiding en vergoeding van onkosten worden geboden.
- Er is aandacht voor de kwaliteiten van oudere werknemers.
- Mogelijkheden voor ouderen om op flexibele basis werk te verrichten tegen een passende vergoeding worden gestimuleerd.
- Discriminatie op grond van leeftijd is verboden bij werving, vaste aanstellingen, promotie en training van werknemers.
- Werkplekken worden aangepast aan de behoeften van werknemers met een beperking.
- Mogelijkheden voor ouderen om als zelfstandig te werken worden gestimuleerd en gesteund.
- Oudere werknemers krijgen training in de mogelijkheden na hun pensionering.
- De overheid, de particuliere sector en vrijwilligersorganisaties stimuleren en faciliteren participatie door ouderen.

### **Communicatie en informatie**

- Er is een eenvoudig en effectief systeem beschikbaar om te communiceren met burgers van alle leeftijden.
- Informatie wordt regelmatig en breed verspreid en is op een centrale plek te vinden.
- Er worden regelmatig programma's uitgezonden met onderwerpen die interessant zijn voor ouderen.
- Er wordt op gelet dat mondelinge informatie ook voor ouderen toegankelijk is.
- Mensen die het risico lopen in een sociaal isolement te belanden, ontvangen persoonlijk informatie van mensen die zij kennen.
- Dienstverleners bij de overheid en uit de commerciële sector bieden op verzoek vriendelijke en persoonlijke service.
- Bij informatie in schriftelijke vorm - waaronder officiële formulieren, tv-ondertiteling en tekst op beeldschermen- wordt gebruik gemaakt van grote letters en zijn de hoofdlijnen met duidelijke kopjes en vetgedrukte letters aangegeven.
- Bij schriftelijk en mondelinge communicatie worden eenvoudige, alledaagse woorden gebruikt en korte, duidelijke zinnen.
- Bij telefonische klantenservice worden de instructies langzaam en duidelijk gegeven en wordt aan de beller uitgelegd hoe een mededeling op elk moment kan worden herhaald.
- Elektronische apparaten zoals mobiele telefoons, radio's, televisies, geldautomaten en kaartjesautomaten zijn voorzien van grote knoppen en letters.
- Openbare gelegenheden zoals overheidskantoren, buurthuizen en bibliotheken bieden gratis (of tegen lage kosten) openbare toegang tot computers en internet.

### **Maatschappelijke dienstverlening en gezondheidszorg**

- Er is een passend aanbod aan gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening voor het verbeteren, behouden en herstel van gezondheid.

- Gezondheidszorg, persoonlijke verzorging en huishoudelijke diensten worden ook aan huis aangeboden.
- Zorgverleners en maatschappelijk werkers zijn op gunstige locaties gevestigd en bereikbaar met alle vervoersmiddelen.
- Verzorgingshuizen en ouderenwoningen bevinden zich in de buurt van dienstverleners en de rest van de gemeenschap.
- De faciliteiten voor (wijk)gezondheidszorg zijn veilig opgezet en volledig toegankelijk.
- Er wordt duidelijke, toegankelijke informatie verstrekt over gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening voor ouderen.
- De dienstverlening wordt gecoördineerd en is in administratief opzicht eenvoudig ingericht.
- Alle medewerkers zijn respectvol, behulpzaam en opgeleid voor dienstverlening aan ouderen.
- Economische barrières die toegang belemmeren tot gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening, worden geminimaliseerd.

WHO/FCH/ALC/2007.1

© World Health Organization. Alle rechten voorbehouden.

---

---

## **Aanvullingen op Communicatie en informatie**

- Publieke en commerciële dienstverlening houdt rekening met ouderen die niet of minder digitaal vaardig zijn.
  - Ouderen worden voldoende in de gelegenheid gesteld en ondersteund om zich weerbaar te maken tegen online fraude en cybercriminaliteit.
- 
- 



## **Aanvullingen voor een dementie-vriendelijke omgeving**

### **Bewegwijzering**

- Bewegwijzeringsborden in de leefomgeving hebben duidelijk leesbare letters en er is voldoende contrast tussen de tekst en de achtergrond.
- Gebruik voor de opmaak van een bord primaire en secundaire kleuren.
- Gebruik op het gehele bord en bij voorkeur op alle borden hetzelfde lettertype.

- Bevestig de borden aan de deuren waar ze naar verwijzen, en niet aan aangrenzende oppervlakken. Zo voorkom je onnodige verwarring.
- Plaats de borden op ooghoogte en zorg dat ze goed verlicht zijn.
- Probeer het gebruik van gestileerde en abstracte iconen op bewegwijzeringsborden zoveel mogelijk te vermijden.
- Plaats de bewegwijzeringsborden op de juiste plekken, zodat iemand die voor het eerst in de omgeving is gemakkelijk de weg kan vinden. Mensen met dementie hebben deze borden soms iedere keer nodig, wanneer ze een plek bezoeken.
- De belangrijkste borden in en rondom gebouwen zijn borden die de uitgangen en de (openbare) toiletten aangeven.
- Maak glazen deuren duidelijk zichtbaar, om ongelukken te voorkomen.

### **Verlichting**

- Zorg dat de openbare omgeving voldoende verlicht wordt. Natuurlijk licht werkt beter dan kunstlicht.
- Door oppervlakken in lichtere primaire kleuren te schilderen kan een gebied op een natuurlijke manier lichter lijken.
- Vermijd extreem felle lichten of juist donkere schaduwen.
- Vermijd 'extreme' verlichting: feestverlichting, overdadige schemerlampjes en schittering in lampjes kunnen overprikkeling veroorzaken.

### **Obstakels**

- Obstakels of drempels, maar ook trappen hebben een contrasterende kleur ten opzichte van de grond of de vloer. Het obstakel is hierdoor duidelijk zichtbaar.
- Vermijd losliggende kleden en donkere deurmatten; dit kan een obstakel vormen.

### **Vloeren**

- Vermijd opvallende patronen in vloerbedekking. Dit kan problemen veroorzaken bij mensen met zintuiglijke problemen, dat heeft te maken met hun diepte-inzicht. Kies bij voorkeur voor eenvoudige patronen of een effen vloerbedekking.
- Weerspiegelende en gladde vloeren kunnen voor verwarring zorgen bij mensen met dementie.
- Veranderingen in het vloeroppervlak, zoals drempels of hoogteverschillen die niet duidelijk zichtbaar zijn, kunnen het risico op struikelen vergroten. Als er veranderingen in vloeroppervlakken zijn, dient dit duidelijk aangegeven te worden.
- Zorg ervoor dat de openbare ruimte en gebouwen toegankelijk zijn voor personen die in een rolstoel zitten.
- Zorg dat er voldoende zitplaatsen zijn in de openbare ruimte of in grote openbare gebouwen waar mensen met dementie rustig kunnen wachten.

## **Zitplaatsen**

- De zitplaatsen zijn gemakkelijk te herkennen als zitplaatsen. Voor mensen met dementie is een houten zitbank gemakkelijker te herkennen als zitplaats dan bijvoorbeeld een abstracte, metalen designbank in een afwijkende vorm.

## **Openbare gebouwen en toiletten**

- Kies voor toiletbrillen in een contrasterende kleur ten opzichte van de muur en de rest van het toilet. Zo zijn ze beter te onderscheiden voor mensen met visuele problemen.