

Rapportage gemeente stadsgesprekken ouderen

Sessie 2: “Ouder worden: Blijf je meedoen?”

04 12 2024

Opdracht van: Stichting OSO-Rotterdam

Uitvoering: Erica Daams en Karel Haga

Rapporteur: Karel Haga

De gemeente Rotterdam heeft aan Stichting OSO-Rotterdam de opdracht gegeven voor het uitvoeren van stadsgesprekken met ouderen in 2024. De uitvoering en de resultaten van deze stadsgesprekken zijn geheel en al de verantwoordelijkheid van Stichting OSO-Rotterdam. De gemeente Rotterdam heeft de uitkomsten en suggesties ontvangen en bekijkt of dit inpasbaar is in het beleid. Zij is niet gehouden om deze uitkomsten één op één uit te voeren.

1. Inleiding

De gemeente Rotterdam heeft op 27 juni 2024 de Stichting Organisatie van Samenwerkende Ouderenbonden (OSO) Rotterdam benaderd met de vraag om in 2024 stadsgesprekken met ouderen te voeren. OSO Rotterdam heeft toegezegd om zich in te zetten om zes groepen te formeren. Gelet op de korte voorbereidingstijd vooralsnog binnen de eigen geledingen. In het totaal zijn drie sessies van zes gesprekken afgesproken. Dit is het verslag van de tweede sessie.

Het kader voor deze stadsgesprekken is het actieplan “Samen in één stad: gelijke kansen voor iedereen.” Binnen dit kader komen een drietal gespreksthema's aan de orde. In deze tweede sessie gaan de deelnemers in gesprek over het thema: “Ouder worden: blijf je meedoen?”

Het achterliggende gedachte is dat door het ouder worden het risico bestaat dat je als oudere geen gelijke kansen krijgt. In de gesprekken kan duidelijk worden waar ouderen tegenaan lopen als gevolg van het ouder worden en welke mogelijkheden zij zien om gelijke of gelijkere kansen te krijgen als de niet-ouderen.

De werkwijze is de “appreciative inquiry” methode. Een beproefde dialoogmethodiek, uitgevoerd door getrainde vrijwilligers. Dat biedt maximale ruimte aan deelnemers om op een veilige en daardoor persoonlijke manier deel te kunnen nemen aan de dialoog over het thema

2. De Bedoeling en opzet rapportage

De bedoeling van de gemeente is om de uitkomsten van de stadsgesprekken te benutten om meer gelijke kansen voor ouderen te realiseren. Met die bril zijn de veelheid aan suggesties, ideeën, reacties van de deelnemers bekeken en zijn de belangrijkste uitkomsten van de dialooggesprekken op een rij gezet.

Deze bevindingen zijn besproken met de gespreksbegeleiders en verslagleggers van de dialoogmethode van deze sessie en waar nodig is het document aangevuld. Ook het bestuur van Stichting OSO Rotterdam heeft kennis genomen van deze bevindingen als opdrachtnemer. Tenslotte zijn de evaluatieformulieren van de deelnemers bekeken en zijn de meest relevante suggesties toegevoegd.

Een rode draad

Veel deelnemers van de bijeenkomsten kunnen het waarderen dat ze gehoord worden. Vaak kwam naar voren: de dialooggesprekken structureel maken en graag vaker laten plaats vinden.

Leeswijzer

Het Thema: "Ouder worden, blijf je meedoen?" Is een algemeen thema en waaiert flink uit. Dat leverde vele mooie verhalen op, die gedeeld en gehoord mogen worden (3). Ook lopen ouderen tegen problemen aan bij het mee blijven doen (4).

Tegelijkertijd biedt dit thema ook een opstapje om aan te geven wat je zelf kunt ondernemen. Daarom is dat onderdeel in deze sessie uitgebreid aan bod gekomen en zal ook als apart issue gepresenteerd worden (5). Omdat deze sessie drie groepen ouderen waren met een Niet-westerse achtergrond is er voldoende aanleiding om cultuursensitieve issues te presenteren (6). Ook dragen ouderen ideeën en suggesties voor gemeente, bedrijven of instellingen (7). Tenslotte enkele interessante uitspraken en quotes van deelnemers.(8) Tenslotte de belangrijkste uitkomsten van een korte evaluatie.

3. Mooie verhalen

Ik blijf meedoen door zelf in actie te komen en nieuwe contacten te leggen

Ik heb wel het gevoel dat ik nog meedoe. Wel mis ik het contact met collega's van vroeger toen ik nog werkte. Ik moet nu zelf contacten maken en onderhouden, dat was vroeger minder nodig. Ik doe nu vrijwilligerswerk bij Leger des Heils, dat geeft me veel voldoening en levert me ook weer nieuwe contacten op. Ga ook regelmatig naar Pathé (filmabonnement).

Door fout handelen van anderen in het verleden niet goed mee kunnen doen

Een deelnemer heeft met zijn vrouw een zeer bescheiden inkomen van nog geen € 1.300,00 per maand. Zijn vrouw heeft nog niet de pensioengerechtigde leeftijd bereikt en dus nog geen AOW. Hij heeft in een eerdere fase van zijn leven een huis gekocht. Hij heeft meer dan 40 jaar als vrachtwagenchauffeur gewerkt. Nu blijkt dat één van de werkgevers 7 jaar geen pensioenpremie heeft afgedragen. Andere werkgevers hebben niet alle pensioenen afgedragen. Daarom heeft hij slechts een beperkt deel van de AOW (AOW-gat), een klein pensioen en komt hij ook niet in aanmerking voor inkomensondersteunende maatregelen omdat hij een koophuis heeft. En wel rond zien te komen van een heel laag inkomen. Hij zit klem.

Samen kan je blijven meedoen

De vrijwilligers rondom deze ouderen groep zijn loyaal en tot steun voor de ouderen. Er was een dame, ze vertelde dat ze een wond aan haar voet had waardoor ze een half jaar niet de deur uit kon. Ze vloog tegen de muur op. Ze was heel blij dat ze bij deze groep kon aansluiten. Wat ook helpt is dat de drempel om hulp te vragen onder de

aanwezige vrijwilligers heel laag is. Men kan elkaar bellen. De vrijwilligers zijn toegankelijk en men maakt daar ook gebruik van.

De bijeenkomst op de donderdag biedt deze groep dames structuur en houvast zodat ze nog kunnen meedoen ook al zijn ze allen op hoge leeftijd. De geografische context, één supermarkt, een tramhalte, je komt elkaar overal tegen, geeft het dorpsgevoel en de betrokkenheid op elkaar.

Niet mee willen doen, maar moeten doen

Een bijzonder verhaal van een deelnemer is dat hij in zijn paspoort hij 7 jaar jonger is dan hij in werkelijkheid is. Daardoor moet hij tot zijn 74^e doorwerken, terwijl hij nu al (62 jaar in werkelijkheid, 55 volgens paspoort) gezondheidsproblemen heeft. Dat is niet te doen. Het is voor hem niet zozeer de vraag hoe blijf je meedoen, maar je moet blijven meedoen.

Niet meedoen door gevestigde belangen

Ik heb een boek geschreven “Kunst en herstel”. Als bezigheids therapie heb ik een schildercursus ontwikkeld voor personen die “vast” zitten en dit kosteloos kunnen doen.

Dit heb ik aangeboden aan de thuis Plus-flat bij mij in de buurt. Aafje is coördinator van het geheel waar ook welzijnzorg onder valt. Men wil deze activiteit van mij overnemen en er een betaalde creativiteit van maken. (Vrijwilliger wordt dus aan de kant gezet !!). Gevolg creamiddag komt niet van de grond, omdat dit te duur wordt. Er is ook geen bewonerscommissie die dit aan de orde stelt.

Problemen om nu en later mee te blijven doen.

Een man van 58 die, nadat hij werkeloos werd, voor zijn gehandicapte dochter zorgde, nadat zijn vrouw was overleden. Volgens zijn geloofsovertuiging is dit een last (de verzorging van zijn gehandicapte dochter) die hij zelf moet dragen; dit werd door de andere aanwezigen bevestigd. “U begrijpt wel dat als u mij vraagt of ik nog meedoe: dat dit niet het geval is”.

Of dit zou kunnen veranderen? Dit hangt voor een groot deel ook af van de situatie waar ik momenteel in verkeer. Na mijn periode van werk heb ik nagenoeg geen pensioen opgebouwd voor later. Al het geld dat ik nu ontvang gaat op aan huur en levensonderhoud. Reserves voor onverwachte omstandigheden heb ik niet en ik ben al 20 jaar niet op vakantie geweest.

Goed bedoeld, maar toch niet goed mee kunnen blijven doen

Een straat met actieve bewoners kan via een Opzoomeren subsidie het verkeer en het parkeren in de straat temperen zodat er meer leefruimte komt. Echter, 8 oudere bewoners kunnen nu niet meer voor het huis parkeren of kort-parkeren. Voor minder valide bewoners een enorm bezwaar. Ze vragen aan de gemeente dispensatie van het gebod voor hen, maar omdat ze een minderheid zijn wordt het niet gehonoreerd. Men dient bezwaar in maar nu, 1 jaar later is er nog steeds geen zicht op een hoorzitting. Men voelt zich zelfs genoodzaakt om een jurist in te schakelen. De ouderen ervaren dat ze minder meedoen vanwege vervoersproblemen. Er is juist minder verbinding ontstaan in de straat en zij worden buiten gesloten.

4. Knelpunten of zorgen van ouderen om mee te doen

Zorg/gezondheid

- Ik ben lang mantelzorger voor mijn man geweest, maar nooit uitgenodigd voor de viering van de dag van de mantelzorg. Organisaties schieten hier tekort. Voor vervanging van mantelzorg als je eens een keer weekend weg wil, is het slecht geregeld.
- Wat doe je met de rouwgroepen c.q. rouwverwerking in onze samenleving, zg. Duizend dagen syndroom? Kan de gemeente hier wat in betekenen. Of Humanitas, huisarts, e.d.?

Inkomen/regelingen

- De Rotterdam pas wordt nu gekoppeld aan het inkomen. Was vroeger niet zo. Ga daardoor ook minder ergens naar toe. Het fietsen wat ik graag doe is minder geworden.
- Overheid wil dat mensen alles zelf regelen; heel veel mensen kunnen dat niet.

Vrijwillige inzet

- Soms is het moeilijk om 'het stokje over te geven' want bij jongeren is de belangstelling voor vrijwilligerswerk duidelijk minder. Een deelneemster is uit een soort plichtsbesef nog steeds actief in het bestuur van een VVE, omdat er geen, liefst jongere, vervanger beschikbaar is.

Mobiliteit/OV

- Om als senior mee te kunnen blijven doen is het openbaar vervoer belangrijk. Algemene lof voor het gratis reizen voor gepensioneerden in Rotterdam, maar de bezuinigingen en het inkorten of opheffen van tram- en buslijnen werd met grote verontrusting tegemoet gezien, zoals de plannen voor de tramlijnen 4 en 7.
- Parkeerbelasting heeft een kaartclub doen leeglopen.... 10,- per avond erbij was te veel. Daarbij is de parkeerapp te ingewikkeld om te gebruiken, is ook weer een belemmering. Het gevolg is dat de sociale cohesie werd aangetast en niemand bleef nog even wat langer voor de gezelligheid.
- Er zijn te weinig aanpassingen voor mensen die minder mobiel zijn: in het ov, openbare gebouwen en de openbare ruimte.

Openbare ruimte

- Overhangend groen, scheve trottoirs, scooters, bakken, reclame, fout parkeren, roltrappen die niet werken zijn een flinke belemmering
- Voorzieningen die weg zijn (bezuinigd) moeten terug: geen hubs, maar goed over de stad verspreide Huizen van de wijk.

5. Cultuursensitief

Voor de groepen met een niet-westers achtergrond zijn de opvattingen apart bijeengebracht. Die spelen deels bij deze groep, maar spelen soms ook bij ouderen met een Nederlandse achtergrond.

a. Thema taal: een rode draad

Een rode draad voor ouderen met een niet-westerse achtergrond: onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal.

- In het begin was het idee dat de ‘gastarbeiders’ na een jaar of vijf weer terug zouden keren naar hun geboorteland. Dat gebeurde niet en zij beheersen nu niet genoeg de Nederlandse taal om mee te blijven doen.
- Men denkt dat je als eerste generatie ouder door taalachterstand niet aan allerlei activiteiten kunt deelnemen die voor andere (lees autochtone oudere) worden opgezet.
- Er waren ook een aantal aanwezigen, die op vrij late leeftijd naar Nederland kwamen, 25-30 jaar oud, een goede opleiding hadden genoten in Marokko en daar actief werkzaam waren geweest in hun vak. Maar door de taalachterstand konden zij zich in Nederland niet in hun vak ontplooien. Deze taalachterstand was op deze leeftijd, ook vanwege het feit dat je als man verantwoordelijk was voor het onderhouden van het gezin, niet meer in te lopen. De werkzaamheden en de functies die men voorstelden matchen niet met de interesses en de competenties.

b. Thema integratie

- Nederlanders en ouderen van Turkse komaf begrijpen elkaar niet of niet altijd. Voorbeeld. In een ouderenvoorziening kreeg een oudere van Turkse komaf hutspot voorgeschoteld. Maar deze groep eet gewoon geen hutspot. Toen kwam iemand met bami voorbij. Dat rook hij en hij zei dat hij dat graag wilde eten. En dat kon toen ook.
- Degene die voortijdig uit het arbeidsproces is geraakt moet zelf de regie nemen om niet in een isolement te geraken en ook steun bij elkaar te zoeken. Het leven moet zich niet alleen afspelen in de driehoek, THUIS – MOSKEE-MARKT. Je verkeert te veel in je eigen bubbel en gaat ook in je eigen waarheid geloven dat de wereld tegen je is en je niet helpt met je problemen.

c. Thema gezondheid/ondersteuning: dementie als rode draad

- Dementie is één van de grootste problemen voor ouderen met een Turkse komaf. En de komende jaren neemt het aantal Turkse ouderen toe en dus ook de problemen met dementie.
- Ouder worden in deze Marokkaanse groep verschilt wellicht van een doorsnee autochtone groep in Nederland. Niet alleen speelt de taal een barrière, maar ook de zelfredzaamheid van ouderen boven de 70 zou men beter willen zien/hebben. In deze gemeenschap is het gebruikelijk om zorg te hebben voor hun ouderen. Het onderbrengen in verzorgingstehuizen is een taboe. Dit betekent wel dat de

mantelzorger ook zelf minder emplooi heeft om andere dingen te kunnen doen dan verzorgen. In deze groep waren er enkele die soms wel 12 uur per etmaal de zorg op zich nemen. Terwijl momenteel gezegd moet worden dat de huidige senioren ervaren dat men minder een beroep kan doen op hun kinderen.

- Ook vinden ze het moeilijk de weg te vinden voor hulp en ondersteuning. Hier is nog winst te maken. Men vindt ook belangrijk dat de hulpverlening een meer culturele sensitieve aanpak mag hebben: “Bereid je voor op waar je op huisbezoek gaat en verplaats je in de ander.”
- Wel heeft men behoefte aan informatie over ouderenzorg, en al de regels en procedures die er toe doen. Het probleem van dementie en/of inzet van adequate ondersteuning is bij velen niet voldoende bekend en trekt ook een zware wissel op gezinnen en verzorgenden.
- Er is een achterstand in voorlichting naar de burgers, met name de cultureel sensitieve aanpak t.a.v. van voeding(halal), gebedsruimten, specifieke ouderzorg voor Arabisch sprekenden. Er is weinig multicultureel besef bij hulpverleners.

d. Thema eenzaamheid

De eenzaamheid onder Turkse ouderen is groot. De Turkse gemeenschap is wel verbonden, maar de kinderen werken en zorgen voor hun kinderen. Zij hebben maar beperkte mogelijkheden om hun ouder(s) te bezoeken. De kleinkinderen gaan naar school en zijn ook druk bezig. Ouderen overleven door hun eigen netwerken, ouderen met dezelfde achtergrond. Maar toch veel eenzaamheid.

6. Wat kan je als oudere zelf doen om mee te blijven doen?

Netwerk onderhouden/versterken en erop uit

- Zorg voor een goed netwerk, dat wordt naarmate je ouder wordt steeds kleiner (er vallen mensen weg)
- Een persoonlijk netwerk onderhouden, vooral als je – tijdelijk – niet meer voor 100 procent kan meedoen. Een netwerk is ook belangrijk als steun bij moeilijkheden als mensen om je heen wegvallen.
- Eigen initiatief en eigen regie tonen in het ondernemen van allerlei activiteiten waar je happy van wordt; dit kan van leesclubje tot dansclubje zijn.
- Doe mee met de zg. Jilbert groepsreizen. Je komt bijna in heel Nederland en leert ook anderen kennen. Dit is niet kosteloos!!
- Wij moeten er als ouderen veel meer op uit. Deel uit gaan maken van de buurt. Ervaringen die je hebt als oudere delen met jongeren. Dat verrijkt je leven.
- Er zijn ook ouderen die het langs de zijlijn staan positief hebben opgevat en ingevuld. Zo ook één van de aanwezigen die zijn rijke levenservaring inzette om als vraagbaak voor jongeren te fungeren. Jongeren die bij keuze van opleiding of werk, en andere levensvragen bij hem terecht kunnen.
- Als je ambities hebt kun je lid worden van een bewonerscommissie die je belangen, zowel fysiek als mentaal, kan behartigen en kan zorgen voor het “optimale” woongenot. Frustratie en ergernis zijn actoren die het meedoen kunnen belemmeren.

Meegaan met veranderingen

- Zorg dat je mee verandert omdat wereld om je heen verandert, bijv. Rotterdam al 50-60% anderstalig, en ook digitale wereld verandert snel, dus blijf op de hoogte.
- Probeer in beweging te blijven, beweeg mee met de veranderingen. Probeer toch QR codes te gaan gebruiken.
- Informatieoverdracht over allerlei regelingen voor ouderen volgen en probeer hiermee je voordeel te doen. Voor vragen de instanties raadplegen, of soms iemand meenemen om helderheid te krijgen. Bij de centrale bibliotheek van Rotterdam is zoveel informatie kosteloos beschikbaar. Ook voor het invullen van allerlei belastingpapieren kun je terecht.
- Generatieconflict met kinderen kost zoveel energie dat dit je ook beperkt in het blijven meedoen als je ouder wordt.

Gezondheid

- Doe mee aan gymnastiek. Voor ouderen en de valpreventie cursussen. Met een fit en gezond lichaam kun je langer aan activiteiten deelnemen.
- De Huizen van de Wijk in Rotterdam worden positief gewaardeerd en kunnen een belangrijke schakel zijn bij het blijven meedoen van senioren, maar zijn nogal onregelmatig verdeeld over de wijken.
- De meesten beleven het ouder worden als onderdeel van het leven. Het hoort ook bij het leven. De wijze waarop je ouder wordt is van te voren niet te bepalen, maar je kunt er wel op anticiperen. Fysiek minder goed functioneren kun je deels opvangen door te bewegen en daardoor mentaal ook “gezond” te blijven

7. Wat moet/kan de gemeente (of bedrijven/organisaties) doen?

Cultuur sensitief:

Taal:

- Het zou goed zijn als ouderen met een niet-westerse achtergrond informatie in de eigen taal aangeboden zouden krijgen. Dan kunnen veel meer ouderen gebruik maken voor regelingen die voor hen bedoeld zijn en waar nu te weinig gebruik van gemaakt wordt.

Zorg:

- Cultuursensitief werken in ouderenvoorzieningen. Zorg dat groepen ouderen van eenzelfde komaf bij elkaar kunnen wonen. Eigen geloof, eigen cultuur. Hoe ouder men is, hoe meer men teruggaat naar ‘de roots’. Veel waarden en normen worden gedeeld. Ook het eten zal dan beter aansluiten bij de wensen van de bewoners. Oudere vrouwen willen niet door een mannelijke verpleger geholpen worden. Dat kan in een cultuur sensitieve omgeving wel geregeld worden.
- Zorg voor een Turks verpleeghuis en Turkse 55+-woningen. Dan kan ook ingezet worden op Turkse ondersteuning. In eigen taal en met de eigen culturele waarden waardoor zij zich meer thuis voelen.

Toegang en afspiegeling

- Zorg voor een Turkse optie bij 14010. Biedt die service ook in hun taal aan.
- Zorg voor een afspiegeling in het personeelsbestand bij de gemeente. Meer beleidsmedewerkers en sleutelpositie die ertoe doen een afspiegeling van de Rotterdamse bevolking. Dus ook veel meer van dit soort werknemers met van Turkse komaf.
- Er moet beter worden geregeld dat werkgevers hun pensioenafdracht voor werknemers van buitenlandse komaf goed uitvoeren. De inspectie moet daarop toezien.

Meedoen, maar ook een islamitische begraafplaats

- Ik ben Rotterdammer van Turkse afkomst. De gemeente wil graag luisteren naar de Rotterdammers en de minderheden. Dat is goed en ook nodig zodat wij ons ook echt verbonden voelen. Dat wij ook echt gehoord worden. Stadsgesprekken dragen daaraan bij. Deze stadsgesprekken zouden structureel gehouden moeten worden.
- Buurtvader & zoon is zo'n stichting die de buurt leefbaar maakt en houdt door met jongeren in contact te blijven. Velen van de aanwezigen zijn lid van de stichting en het contact zorgt ervoor dat zij in contact blijven met de puberale jongeren, zodat ze niet in hun eigen bubbel blijven maar de aansluiting naar de maatschappij weten te vinden samen met hulp van de buurtvaders. Er moet vindt men, meer financiële hulp komen voor stichtingen als Buurtvaders, die goed werk verrichten in de wijk. Op deze avond zagen we ook buurtvaders een rondgang in de wijk maken.
- De gemeente zou ook voor een Islamitische begraafplaats moeten zorgen. Er wordt al lang over gepraat, maar hij is er nog steeds niet.

Algemeen (ook cultuursensitief)

Gemeenschapszin

- Creëer gemeenschappen voor senioren. Een straat, een plein of een flat in de gemeenschap geeft een mogelijkheid tot wederzijds contact tussen de generaties. Ouderen leven dan en met elkaar en met andere generaties.

(vrijwilligers)werk

- Personeelszaken/HR moet zich ook richten op competente senioren die wel langer willen doorwerken. Dat zijn er steeds meer. Maak gebruik van hun kennis en ervaring. Flexibel werken, die aansluit bij de wensen en mogelijkheden van senioren. Dat is goed voor de ouderen, voor het bedrijf en de maatschappij.
- Senioren die voor hun pensioen arbeidsongeschikt worden, te betrekken bij sociale activiteiten om te voorkomen dat ze in een isolement geraken en niet meer meedoen in de maatschappij.
- Faciliteer in Huizen van de Wijk hulp bij het inschrijven als woningzoekende.

Geldzaken en meedoen

- Er moet veel meer reclame gemaakt worden voor de financiële regelingen die er zijn.
- De Rotterdampas voor ouderen moet terug
- Financiële middelen kunnen een belemmering zijn dingen te ondernemen. Dus zorgen dat gratis OV in Rotterdam blijft gehandhaafd en de Rotterdampas niet koppelen aan inkomensniveau.
- Er moet beter worden geregeld dat werkgevers hun pensioenafdracht voor werknemers van buitenlandse komaf goed uitvoeren. De inspectie moet daarop toezien.

Zorg en ondersteuning

- Grote zorg is er over het angstvallig groeiende gat tussen wonen in eigen huis en een verpleeghuis. Daarbij speelt ook een rol dat er door de projectontwikkelaars geen of nauwelijks aandacht is voor alternatieve woonvormen waarbij diverse generaties of alleen ouderen bij of met elkaar kunnen wonen. De gemeente zou op dat gebied veel pro-actiever moeten zijn en zelf initiatieven moeten nemen.
- De Huizen van de Wijk in Rotterdam worden positief gewaardeerd en kunnen een belangrijke schakel zijn bij het blijven meedoen van senioren. Ze worden nu Grow - up genoemd: spreekt ouderen niet aan.
- In de buurt “belcirkel organiseren”

Mobiliteit

- Hou straten en stoepen bruikbaar voor rollators, scootmobielen en minder validen. Overhangend groen, scheve trottoirs, scooters, bakken, reclame, fout parkeren, roltrappen die niet werken zijn een flinke belemmering.
- In een tijd waarin de horkerigheid schijnt toe te nemen zou het de gemeente sieren als er meer wordt opgetreden tegen bijvoorbeeld het fietsen op de stoep, wat voor ouderen zeer bedreigend kan zijn. Ook het gebrek aan voorzieningen voor ouderen die afhankelijk zijn van een rollator is een belemmering om volledig mee te doen.
- In de openbare speeltuinen simpele apparaten te plaatsen voor ouderen waarop ze kunnen bewegen.
- Om als senior mee te kunnen blijven doen is het openbaar vervoer belangrijk. Algemene lof voor het gratis reizen voor gepensioneerden in Rotterdam, maar de bezuinigingen en het inkorten of opheffen van tram- en buslijnen werd met grote verontrusting tegemoet gezien, zoals de plannen voor de tramlijn 7.

Communicatie

- De buurtkranten (Ommoord) zijn soms zo klein dat je de letters met een vergrootglas moet gaan lezen. Is dit te veranderen?
- Het keuzemenu dat je vaak krijgt voorgeschoteld bij telefonisch contact met (welzijns) organisaties is vaak bijzonder irritant. Ook het niet nakomen van de belofte om terug te bellen is geen stimulans om te blijven meedoen.
- Ouderen doen er nog toe!
 - o Bij huisartsen, andere telefoonverkeer vanaf bijv. voor 75 plus -sneller de telefoon opnemen- door bijv. kies...4 als u ouder bent dan 75.

- Zou bij alle telefoontjes een regel moeten worden

Beleidsmatig

- Gebruik het collectief geheugen en probeer niet telkens opnieuw het wiel uit te vinden.
- Kom met een meerjarenplan en ben niet afhankelijk van de (politieke) waan van de dag. Neem de zogenaamde zachte /maatschappelijke waarde wat duidelijker mee in de besluitvorming. Maak je afwegingen van je beleid transparant. Betrek de bewoners vanaf het begin bij de besluitvorming.
- De Huizen van de Wijk in Rotterdam worden positief gewaardeerd en kunnen een belangrijke schakel zijn bij het blijven meedoen van senioren. Ze worden nu Grow-up genoemd: spreekt ouderen niet aan.
- Kom achter je bureau vandaan: ga de wijk in en praat met de bewoners.

Wat de gemeente niet moet doen is: weer een zoveelste onderzoek starten of een commissie instellen, maar daadwerkelijk iets gaan doen.

8. Belangrijke quotes van deelnemers

“Ouder worden is oorlog tussen weten en kunnen.” De achtergrond is dat je vaak wel iets wil, maar dat je lichaam dat niet (meer) kan.

En in aanvulling daarop: “Ouder worden is oorlog tussen weten, kunnen en mogen”.

Voortbordurend op de vorige Quote: je wil misschien wel, maar anderen staan dat niet toe.

“Cultuursensitief is Inclusief”.

“Ouder worden zit niet in mijn systeem. Ik sta positief in het leven en ben graag onder de mensen.”

“Rotterdam is een “jonge” stad, gericht op jongeren. De focus mag wel meer op de 100.000 ouderen zijn.”

“ “De” oudere bestaat niet. Iedere leeftijd heeft eigen mogelijkheden en belemmeringen. Er moet meer nagedacht worden over niet mobiele ouderen.”

“Goed om andere visies te horen en te ervaren dat er nog zoveel mensen actief zijn.”

“Fijn dat iedereen zonder onderbreking zijn/haar verhaal kan doen.”

Er was ook een geestelijk leider die als vertrouweling en vraagbaak /adviseur een functie heeft in deze Arabische gemeenschap. Quote: “We moeten met elkaar in harmonie leven met respect voor de ander. En we hebben ook daarin bijdrage te leveren: we moeten proberen onze lusten en lasten samen te dragen. Verdraagzaamheid en tolerantie vraagt veel van de mens, maar als mens wordt je hierdoor ook vollediger van en het verrijkt je innerlijke geest.”

Tenslotte: de evaluatie door de deelnemers

In het totaal hebben ongeveer 80 ouderen meegedaan aan deze sessie van de stadsgespreken.

Het thema werd hoog gewaardeerd: 53 ouderen vonden het interessant en 23 boeiend. Ook de waardering was prima. Van de 80 ouderen vonden 10 het voldoende, 46 goed en 20 uitstekend. En heel belangrijk: 50 ouderen gaven aan dat zij zelf ook wat aan de dialooggesprekken hebben gehad en 23 misschien.

Rapportage gemeente stadsgesprekken ouderen

Sessie 3: “Ouderen en digitalisering: Hoe dan?”

20 12 2024

Opdracht van: Stichting OSO-Rotterdam

Uitvoering: Erica Daams en Karel Haga

Rapporteur: Karel Haga

De gemeente Rotterdam heeft aan Stichting OSO-Rotterdam de opdracht gegeven voor het uitvoeren van stadsgesprekken met ouderen in 2024. De uitvoering en de resultaten van deze stadsgesprekken zijn geheel en al de verantwoordelijkheid van Stichting OSO-Rotterdam. De gemeente Rotterdam heeft de uitkomsten en suggesties ontvangen en bekijkt of dit inpasbaar is in het beleid. Zij is niet gehouden om deze uitkomsten één op één uit te voeren.

1. Inleiding

De gemeente Rotterdam heeft op 27 juni 2024 de Stichting Organisatie van Samenwerkende Ouderenbonden (OSO) Rotterdam benaderd met de vraag om in 2024 stadsgesprekken met ouderen te voeren. OSO Rotterdam heeft toegezegd om zich in te zetten om zes groepen te formeren. Gelet op de korte voorbereidingstijd vooralsnog binnen de eigen geledingen. In het totaal zijn drie sessies van zes gesprekken afgesproken.

Het kader voor deze stadsgesprekken is het actieplan “Samen in één stad: gelijke kansen voor iedereen.” Binnen dit kader komen in deze opdracht een drietal gespreksthema's aan de orde. In deze derde sessie is het thema: “Ouderen en digitalisering: hoe dan?”

De werkwijze is de “appreciative inquiry” methode. Een beproefde dialoogmethodiek, uitgevoerd door getrainde vrijwilligers. Dat biedt maximale ruimte aan deelnemers om op een veilige en daardoor persoonlijke manier deel te kunnen nemen aan de dialoog over dit thema.

Dit is het verslag van de derde en laatste sessie in 2024. Wij kregen tijdens deze sessie van veel deelnemers terug dat zij uitkijken naar de slotbijeenkomst op 20 januari 2025 waar de wethouder zal reageren op de uitkomsten van de stadsgesprekken ouderen 2024.

2. De Bedoeling en opzet rapportage

De bedoeling van de gemeente is om de uitkomsten van de stadsgesprekken te benutten om meer gelijke kansen voor ouderen te realiseren. Met die bril zijn de veelheid aan suggesties, ideeën, reacties van de deelnemers bekeken en zijn de belangrijkste uitkomsten van de dialogen op een rij gezet.

In deze sessie is op 3 december 2024 een ‘special’ georganiseerd in het kader van de reguliere ZilverGoud-bijeenkomsten van de ANBOPCOB. De gemeente heeft een

presentatie over digitale inclusie verzorgd, gevolgd door vier dialoogsessies over dit thema. De vragen op en suggesties naar aanleiding van de presentatie van de gemeente zijn in deze rapportage opgenomen.

Deze rapportage is versneld aangeleverd (20 december 2024 ipv 10 januari 2025) in verband met de voorbereiding van wethouder F. Achbar op de slotbijeenkomst stadsgesprekken ouderen 2024 op 20 januari 2025. De gespreksbegeleiders zijn in deze fase schriftelijk geconsulteerd en met opdrachtnemer OSO Rotterdam is deze rapportage nog niet gedeeld en besproken. De evaluatieformulieren zijn grotendeels wel verwerkt in deze rapportage.

De rode draden

1. Ouderen willen **persoonlijk** contact.

In vrijwel alle gesprekken is HET grote issue dat het **persoonlijk contact** node gemist wordt. De digitale wereld is zo complex, dat veel ouderen graag met een mens een gesprek willen voeren. Dat geldt zowel voor de gemeente als voor andere organisaties en instellingen. Met name de zorg/huisartsen en banken worden in dit verband vaak genoemd. Een quote:

- "Een helpdesk is vaak ook computergestuurd; deze generatie is opgegroeid met persoonlijk contact. Je krijgt een chatrobot, maar je wilt iemand spreken. Dat gaat dan weer moeilijk of lukt gewoon niet. Dat is echt niet klantvriendelijk."

2. **Veiligheid** is een belangrijk issue en vaak ook een belemmering.

Ook veiligheid is een groot probleem. Dat betreft het ongevraagd benaderd worden met het risico dat er 'iets' gebeurt met je computer of dat je geld krijgt raakt. Maar ook steeds nieuwe versies die allerlei veranderingen met zich meebrengen met ingewikkelde stappen waar je zelf niet uitkomt. Dat leidt tot angst en minder gebruik van de digitale mogelijkheden. Een quote:

- "De kinderen waarschuwen voor enge mensen aan de telefoon of nep-mails. Dat maakt dat je angstiger wordt om 'iets' te doen: opnemen, openen aan de deur of reageren op e-mails."

3. Digitalisering gaat vaak **te snel**

Men heeft het gevoel dat er te weinig adequate hulp is van professionals om vragen te kunnen voorleggen en opgelost te krijgen. De ontvanger heeft kennelijk ook steeds minder tijd om rustig naar de vraag te luisteren en met de persoon in gesprek te gaan. Men is dan aangewezen op familie en vrienden/omgeving die niet direct aanwezig is om een hulpvraag te beantwoorden. Tegenwoordig loopt het contact zoeken/hebben met instanties via een zg. "Vraag en antwoord" weg waarvan men niet weet hoe hier mee om te gaan. En als men dan toch contact heeft, dan wordt men regelmatig in de wachtstand gezet met zo'n irritant liedje/melodie!

4. Veel ouderen willen graag **digitaal vaardig blijven en vaardiger worden**.

Veel deelnemers willen zichzelf meer bekwamen om vaardiger te worden. Een quote: "Een deelnemer gaat volgend jaar met pensioen en verwacht dan meer tijd te hebben

om zich ook echt te bekwamen. Je moet je wel bekwamen om digitaal ook zelfredzaam te blijven. En dat is lastig. Omdat het steeds ingewikkelder wordt.”

Dilemma

- Er is een grote spanning tussen gebruikersgemak en veiligheid.

Het gebruik is soms simpel, maar door allerlei veiligheidseisen wordt het gebruik ineens weer heel lastig. Bijvoorbeeld bij de bank.

Mooie verhalen uit eigen ervaring

Toch handig digitaal bankieren

De bank in mijn buurt ging sluiten. Ik wilde eigenlijk niet digitaal bankieren, maar ik durfde niet. “Mam, vooruit, je kan het” zei mijn zoon. Hij heeft de bankapp geïnstalleerd en nu kan ik digitaal bankieren. Hij heeft mij geholpen om mijn angst voor het digitaal bankieren te overwinnen. Nu is het heel handig.

De wil om mee te blijven doen

Een deelnemer zei: “Ik kom er wel uit in mijn eigen tempo, maar zal me nog meer moeten bekwamen om goed mee te komen, daarom ben ik hier”

Goede ervaring met RABO-bank

Een van de deelnemers vertelt een onvergetelijke positieve ervaring met haar (RABO) bank: Na het overlijden van haar man werd zij door een bankmedewerker uitgenodigd in het bankfiliaal om al haar financiën en bankzaken te bekijken en kreeg zij uitleg over hoe dat zelf te kunnen doen.

Een voorbeeld van zoeken naar ondersteuning

Ik ben redelijk digitaal vaardig, mijn slechte zicht wordt steeds minder. Cijfers en letters zijn steeds minder goed leesbaar. Daardoor kan ik bijvoorbeeld codes niet goed invullen. Mijn vraag is hoe ik Siri kan gebruiken zodat ik verder kan?

Ongewenst afhankelijk van je kind

Ik doe digitaal bijna niets. Je voelt je wel aan de kant gezet. Dat voelt niet fijn aan. Ik blijf afhankelijk van mijn dochter. Vanwege mantelzorg voor mijn zieke man heb ik jarenlang niets meer met de computer gedaan. Ik weet niet meer hoe ik dit moet oppakken en of ik dit nog kan!

Ik liep achter zonder dat ik het wist

Enkele jaren geleden kocht ik een 2^e hands auto. Na enige tijd wilde ik het oliepeil controleren. Ik deed de motorkap open en zocht de peilstok. Die zag ik niet. Ik belde de garage en die vertelde mij dat dat digitaal gaat. Ga naar je auto, klik dit en klik dat. Ja, ja, ja ... ik keek in het instructieboekje en vond daar de stappen beschreven om olie te controleren.....

Mijn buurt is mijn netwerk

Ik woon in een buurt met jonge mensen. Eén buurman doet de klussen en een andere buurman helpt mij met ICT-problemen. Een heel gezellig buurtje, waar jong met oud woont en iedereen elkaar gedag zegt. Nee, voor mij geen knarrenhof!

Dubbel gevoel soms

Dubbel gevoel soms. Je wilt niet maar je moet. Want als je niet mee blijft doen, dan kan je veel minder goed meedoen. Dan ben je digitaal niet meer zelfredzaam. Maar vaak hoeft het niet zo nodig, maar je moet gewoon.

Pluim voor de gemeente

Ik had moeite om mijn rijbewijs te verlengen. Ik belde 14010 en zij stuurden iemand langs. Die heeft mij geholpen bij het invullen van de formulieren en zo is het verlengen van mijn rijbewijs makkelijk geregeld.

Digitaal ging het net niet goed

Ik zou gebeld worden door het ziekenhuis. Aan het eind van de dag zag ik dat ik drie gesprekken had gemist. Hoe kan dat nou? Ik moest overleggen met de specialist en die kon ik niet bereiken. Ik terug naar de telefoonwinkel. Toen bleek dat ik niet alleen enkele buitenlandnummers geblokkeerd had, maar ook alle onbekende bellers. Dat was niet de bedoeling.

Niet zo simpel als het lijkt

Ik ben bezig met het vergelijken van zorgverzekering. Ik krijg een melding dat ik al ingelogd ben. Hoe dan? Toch gaan inloggen en na drie keer niet gelukt de melding dat ik nu een half uur moet wachten.

Technische ontwikkelingen: extra kosten

Ik heb een goed werkende laptop, maar er moet een nieuwe update op. Die past niet op mijn huidige computer. Nu moet ik een nieuwe laptop kopen om hiermee te kunnen werken. Of een betaald abonnement nemen om ondersteuning te krijgen voor het “oude” besturingssysteem.

Digitaal als hulpmiddel

Ik doe veel stamboomonderzoek. Daarbij is de digitale wereld heel behulpzaam om familie te vinden. Ook het digitaal koppelen om stukken aan elkaar te koppelen.

Digitaal als ondersteuning

Mijn vrouw is overleden aan dementie. Ik ben heel bewust het computerspel Vita Mahjong blijven spelen. Dat is goed voor mijn hersenen en mijn gezondheid.

Enkele algemene uitkomsten van de dialogen

De breedte van de verschillende groepen deelnemers

- Van “*ik kan het nog steeds niet*” tot “*ik wil meer weten over digitalisering, ook al ben ik gepensioneerd*” en van *frustraties* tot *plezier* in het omgaan met pc, laptop, iPad of mobiele telefoon.

Het gebruik van digitale middelen: wat wel, wat niet

- De meeste deelnemers waren wel positief over digitalisering en maken ook gebruik van whatsapp, e-mail. Er zijn deelnemers die met vrienden/familie communiceren via beeldbellen. De meeste ouderen maken geen gebruik van sociale media, zoals facebook, tiktok, Instagram e.d.

Je MOET:

- Automatisering en ondersteuning bij digitalisering is handig, efficiënt voor bedrijven en organisaties. De burger moet zich aanpassen aan deze ontwikkeling. Er is een afhankelijkheid ontstaan voor basisbehoeften zoals internetbankieren en de gezondheidszorg.
- Digitale ontwikkeling is niet tegen te houden en je kan het niet negeren.. Belangrijk is dat er ondersteuning komt van de instanties (overheid, verzekeraars, wooncorporaties, nutsbedrijven, e.d.) die digitale deze ontwikkeling gebruiken voor hun producten en service.

Wat zijn de belangrijkste knelpunten of ergernissen van digitaal

Ongevraagd en ongewenst benaderd worden

- Ongevraagd appjes met de vraag om geld over te maken. Zogenaamd van een vriendin of een kind.
- Ongevraagde mailtjes van jouw zogenaamde bank waar je op een link moet klikken. Problemen met je creditcard of met een betaling
- Bellen door 088 nummers. Blokkeer ik, maar ik heb inmiddels een grote lijst met dat soort nummer, maar ze blijven komen.

Risico automatisering

- De veranderingen gaan snel, het tempo is hoog en je wordt geconfronteerd met je onkunde wanneer je iets nodig hebt. Het voorbeeld van het Zorgdomein wordt genoemd. Je moet een aantal stappen goed doorlopen voordat je er in kan. Er zijn teveel voorwaarden om ergens te komen. Technologie is complex voor senioren.
- Een aantal deelnemers ervaart het als een risico dat hulpinstanties en bedrijven met programma's werken in verschillende en rammelende systemen en dat de mogelijkheid tot herstel van gemaakte fouten niet is ingebouwd. Als voorbeeld wordt de Digid-toegang bij het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen genoemd en het patiënten portaal van het Oogziekenhuis.

Oorzaak van onzekerheid en angst

- Sommige deelnemers geven aan dat zij door zijn angst onzeker worden achter de computer.
- Een aantal deelnemers aan de dialoog voelt zich dom en langzaam van begrip en voelt zich daar slecht over waardoor de digitale wereld aan hen ontglipt en als onveilig wordt ervaren.
- Een van de deelnemers gaf aan dat hij heel onzeker werd achter de computer: Als ik maar geen verkeerde knop in druk!

Waar liggen de behoeften van ouderen bij het gebruik van digitale middelen?

- Cursus digitalisering? Graag met scherm zodat je precies kan zien wat er gedaan moet worden, maak het visueel.
- Cursus digitalisering op maat! Wat is de concrete vraag en hoe te handelen om tot oplossingen te komen? Hulpvragen formuleren en stellen is vaak onmogelijk, juist omdat je er niets van snapt!
- De 1 op 1 begeleiding van een personal coach die tijd krijgt en maakt!
- Cursus voor gevorderden; voor wanneer je digitaal vaardig bent en nieuwsgierig naar andere mogelijkheden en technieken. ChatGPT en AI worden als voorbeeld genoemd.

Wat zijn jouw wensen en wat helpt jou om gebruik te (blijven) maken van de digitale hulpmiddelen?

Motivatie, de wil en/of noodzaak moet er zijn

- De eerste stap zetten, weten wat je wil, wat je zelf kunt, en de durf om de drempel over te gaan om kennis te gaan halen.
- Een deelnemer gaat volgend jaar met pensioen en verwacht dan meer tijd te hebben om zich ook echt te bekwamen. Je moet je wel bekwamen om digitaal ook zelfredzaam te blijven. En dat is lastig. Omdat het steeds ingewikkelder wordt.
- Na je werkzame leven moet je je persoonlijk netwerk verder ontwikkelen. Nieuwe mensen die je verder kunnen helpen met de digitale vragen.

Waaraan is behoefte

- Cursussen volgen over hoe je (veilig) je computer kunt gebruiken ondanks spam en andere ongewenste informatie?
- Maatwerk cursus, omdat de meeste cursussen algemeen zijn, en we als oudere te veel tijd nodig hebben om alles te moeten leren.
- Zelf leren hoe je onderdelen met elkaar verbindt. Computer, printer, scanner, Wi-Fi, etc.
- Hoe kan ik een podcast maken? Kan je daar ook een groepje voor maken?
- Er is een wens voor het gebruik van de diverse apps. (Facebook, Instagram, spelletjes, e.d.). Dat kan bijzonder aangenaam zijn om op de hoogte te blijven van

informatie/nieuws van dierbaren. Het blij zijn als je kunt beeldbellen met kinderen/ kleinkinderen. Ook het gebruik van een groepsapp. Met vriendinnen, kaartclubje, wandelclubje, e.d. kan kwaliteit van leven doen toenemen.

Randvoorwaarden

- Voor ouderen de bereikbaarheid en de mogelijkheid cursussen in de buurt te volgen. De stap naar bijv. de bibliotheek is voor migrantenouderen te groot.
- Voor sommige ouderen is de betaalbaarheid van digitale apparaten een probleem.
- Een probleem dat speelt is de vindbaarheid van instanties, mensen die hulp bieden op digitaal gebied. Ze zijn er wel maar ergens gaat het mis in de communicatie. Het bereikt de burgers niet. Misschien juist omdat het digitaal verspreid wordt?

Wat kan de gemeente of kunnen andere organisaties doen?

Algemeen:

- Belangrijk is dat er ondersteuning komt van de instanties (overheid, verzekeraars, wooncorporaties, nutsbedrijven, e.d.) die deze digitale ontwikkeling benutten voor het promoten van hun producten en bij hun (klanten)service.
- Zorg ervoor dat informatie in een begrijpelijke taal voor ouderen wordt overgedragen en er een helpdesk aanwezig is voor hulp. Deze helpdesk zou dan bij voorkeur in de wijk moeten komen (voor overheidsinstanties) en liefst dagelijks te bereiken zijn. Het is ook wenselijk om dit ook in de taal van migrantengroepen te presenteren (Cultuur sensitief).
- Senioren, maar wellicht ook andere doelgroepen, weten niet altijd dat er hulp is en waar deze hulp te vinden is. Er is wel behoefte aan hulp.
- Mis voorlichting van gemeente wat er wordt gedaan voor ouderen. Moet nu zelf spitten om erachter te komen. (Diabetes, ouderenzorg, e.d.). Kan deze specifieke info niet lopen via huisarts c.q. wijkgebouw? Ook fysio voor ouderen en valpreventie;
- Betere informatie van de gemeente door een boekje, een gebiedsgids, helpt.
- Zorg dat het aanbod van cursussen ook op papier gecommuniceerd wordt.
- Zorgen dat er weer mogelijkheden komen tot persoonlijk contact. Bijvoorbeeld én plaats in de wijk waar iemand je kan helpen met allerlei vragen op het digitale terrein. Een mens en geen chatrobot of ellenlange telefoonwachtrij.
- Faciliteer vooral ook fysieke bijeenkomsten. Inloopspreekuren: ook dicht in de buurt;
- Vroeger was er het Hulp- en Informatiecentrum (HIC) in de bibliotheek. Laagdrempelig, bereikbaar en beschikbaar voor iedereen; ook voor ouderen. Dat moet weer terugkomen.
- Deelnemers geven unaniem aan dat op websites van instanties de banner “Veel gestelde vragen” totaal niet aan hun behoefte voldoet.
- Er wordt meer gebruiksvriendelijkheid van websites verlangd.

Praktisch

- Geef meer ruchtbaarheid dat je ook via 14010 geholpen kan worden.
- Men zou graag een buddy willen die vragen direct kan beantwoorden of een personal coach die kan uitleggen;
- Wat te doen bij spam en cookies en persoonlijke ondersteuning die kan helpen hoe hiermee om te gaan;
- Digi-hulplijn onder de aandacht brengen van ouderen;
- Overzicht cursus basisvaardigheden voor computer/smartphone gebruik;
- Cursus aanbieden voor kleine groepen, afgestemd op ouderen, met wellicht een cursus op maat en rekening houdend met de leerbaarheid en opname snelheid.
- Overzicht vaardigheden voor gevorderden (app gebruik).

Zorg:

- Het zou goed zijn als het Maasstadziekenhuis een balie zou hebben om informatie. Persoonlijk vragen is echt makkelijker dan inloggen digid, e.d. Bovendien zijn er ook grote groepen ouderen met een niet-westerse achtergrond die moeite hebben met de computer en ook liever persoonlijk te woord gestaan willen worden.
- Meer gebruik maken van digitale mogelijkheden in de 1e en 2e lijn. Maar dan moeten ze het wel beter toegankelijk maken voor de gebruikers. Die verdwalen nu in het digitale bos. Allemaal losse draden. Maak van die losse draden een mooie kabel!
- Ook wordt een complexe communicatie in de gezondheidszorg ervaren (ervaring iemand met oogziekenhuis i.v.m. met medicatie). Systemen die niet goed op/met elkaar zijn afgestemd. Informatie van huisartsen die niet goed wordt verwerkt en visa versa. Dit is zeker belangrijk omdat tegenwoordig bijna alles via zo'n gezondheidssysteem wordt gecommuniceerd.

Welzijn/gemeente

- De gemeente (welzijn) moet ouderen helpen om een (deel nieuw) netwerk op te bouwen en te onderhouden. Je wordt ouder en je huidige netwerk sterft uit.
- Je situatie verandert in de loop van de tijd. Stuur zo om de vijf jaar een pakketje naar ouderen over voorzieningen en mogelijkheden.
- Er zijn 48 huizen van de wijk. Maak daar veel meer op een open en eerlijke manier gebruik van om duidelijk te maken hoe je digitaal verder kan komen.
- Gebruik de Huizen van de Wijk ook om ouderen die woonruimte zoeken te ondersteunen bij de digitale aanmelding.
- Bij de voorbereiding van digitale diensten moeten instanties en bedrijven goed onderzoeken of dat systemisch mogelijk en haalbaar is. Wat betreft de digitale communicatie zouden bedrijven, instanties en overheden zich ervan bewust moeten zijn dat hun publiek divers is in wat betreft hun culturele achtergrond, opleiding, kennis en leeftijd. Suggestie aan instanties om een cliëntenpanel te installeren waarin ook mensen van hoge leeftijd participeren

Positieve digitale ervaringen:

- Verschillende deelnemers zijn enthousiast over de MeldR-app van de gemeente Rotterdam. Die vindt men helder en heel goed bruikbaar en gebruikers zijn zeer tevreden met de snelle actie die op hun melding volgt.
- Een van de deelnemers vestigde de aandacht op het Informatiepunt Digitale Overheid in de Centrale Bibliotheek en de laagdrempelige toegang tot verdere digitale ondersteuning en cursussen.
- Altijd mee gewerkt om foto's te bewerken. Een onmisbaar hulpmiddel voor mij.

Vragen en suggesties naar aanleiding van gemeentelijke presentatie op 3 december

- Vanuit de zaal komt de opmerking dat Nederlandstalige informatie belangrijk is omdat er naar eigen ervaring teveel sprake is van Engelstalige termen. Dus: gebruik Nederlands ipv Engels. Dat is veel toegankelijker voor ouderen.
- Daarnaast vragen deelnemers een betere beschikbaarheid van lokale sleutelfiguren in de huizen van de wijk en andere wijkhubs voor digitale inclusie.
- Neem de gevaren van digitalisering als een thema voor een dialoogsessie van de stadsgesprekken.
- Mevrouw is digitaal vaardig, maar het zicht is minder. Woorden en letters niet goed leesbaar. Wat kan je zelf doen of welke mogelijkheden heeft de gemeente om toch digitaal mee te kunnen blijven doen?
 - o Suggestie deelnemer: schakel vertaalfunctie in;
 - o Suggestie Miranda: leer ouderen hoe je de vertaalfunctie inschakelt.
- Je hoeft niet overal aan mee te doen (AI).

Quote: "Het belangrijkste is: durf de vraag te stellen!"

Wat nemen de mensen mee uit het gesprek:

- Fijn dat er goed naar elkaar geluisterd werd.
- Ik voel me gehoord en gezien, ik krijg erkenning
- Ervaringen delen met leeftijdgenoten en elkaar geen angst inpraten.
- Het besef dat de veranderingen snel gaan en dan je vanuit jezelf de stap moet zetten om bij te blijven .
- Je bent en blijft autonoom (niet afhankelijk) van anderen om dingen te kunnen blijven doen
- Dit thema raakt mensen in hun zelfvertrouwen en eigenwaarde;
- Voor allemaal: een leuke herinnering aan een prettig gesprek.
- Eigen initiatief voor aanvulling digitale kennis. En alleen de kennis tot je nemen die je echt nodig hebt en kunt gebruiken.
- Uit je "eigen schulp" kruipen en niet de pretentie hebben dat je alles zelf kunt regelen.
- Praktische tips: maak een back-up; druk op escape als je denkt dat je een fout gemaakt hebt.

Actie van deelnemers:

- Vier deelnemers committeerden zich aan de groep om als eerste stap met elkaar naar de bibliotheek te gaan en te kijken aan welke cursus ze kunnen deelnemen. Gespreksbegeleider B gaat vooraf informatie halen.

Belangrijke quotes van deelnemers

“Lezen wat er staat, niet denken wat er staat”

“Ik kan wel Googelen, maar ik weet niet wat ik niet weet”

“Het is een zegen en een vloek”

“Je bent nooit te oud om iets te leren. Je kunt blijven leren van je wieg tot aan het graf.”

(Uitspraak profeet Mohammed)

“Het bezuinigen van nu zijn de problemen van morgen.”

“Ik behoor tot het internetloze proletariaat!”

“Leeft mee, want als je niet meedoet, dan ben je weg. Dan hoor je er niet meer bij. Je moet aangehaakt blijven.”

“De 60+-generatie moet je koesteren. Schenk hen veel positieve aandacht, dat zorgt voor minder zorgen voor later.”

1^e Inzichten/ervaring van gespreksbegeleiders.

- Om vernieuwingen in digitalisering bij te houden is introductie voor ouderen noodzakelijk.
- Het gevoel dat de digitale wereld zo snel gaat dat die je ontglipt geldt waarschijnlijk voor een enorme groep ouderen, die niet naar de dialoogtafels komen.

Aanvullingen vanuit de evaluatieformulieren deelnemers

Dit thema is positief beoordeeld: interessant (41 ouderen), boeiend (30 ouderen) en matig (3 personen). Van de 75 ouderen was 91% positief over de dialoog. 48 ouderen beoordeelden dit als uitstekend, 15 als goed, 5 als voldoende en 7 als matig. Het overgrote deel van de ouderen heeft zelf ook iets gehad aan de bijeenkomst: 52 ouderen; 20 ouderen misschien en 7 ouderen niet.

Bijlage: De geschreven reacties van de ouderen op de evaluatie-vragen

1. Wat vond u van de dialoog?

Opmerkingen/suggesties:

- Goed luisteren, elkaar laten uitpraten en tot oplossingen komen.
- Inspirerend
- Mooie gesprekken, goed begeleid, zeer waardevol
- Sommige mensen praten te lang
- Verloopt ordelijk en ongedwongen(gezellig)
- Beperkte ruimte voor discussie (?)
- Graag alle info naar de aanwezigen over alle mogelijkheden bij de gemeente
- Het is fijn dat veel mensen niet dezelfde problemen hebben. Het heeft veel duidelijkheid gegeven.
- Praatje van de bieb. Medewerker niet duidelijk wat de inhoud van de cursussen zijn.
- Iedereen kon goed zijn/haar verhaal kwijt
- Goede gespreksleider, iedereen kwam aan de beurt.
- Erica Daams en Karel Haga , echte professionals
- Goede gespreksleidster, die respectvol om ging met de aanwezigen aan tafel en de inbreng die geleverd werd.
- Fijn om te horen dat er veel ouderen zijn die tegen dezelfde digitale problemen aanlopen.
- Te kort wat tijd betreft

2. Wat vond u van het thema?

Opmerkingen/suggesties:

- Speelt eigenlijk voor iedereen, je moet meebewegen.
- Heel interessant, toepasbaar in mijn eigen leven.
- Hier heb je wat aan !
- Thema die er wel toe doet.
- Alleen de presentatie was onvoldoende ,duidelijk spreken, grotere letters “ op het doek”(dit zijn aanwezigen die de presentatie hebben gevolgd in de bibliotheek!!)
- Het is fijn om uitleg te ontvangen en de mogelijkheden aan te geven .
- Actueel
- Geweldig om met anderen over zo’n thema te kunnen spreken en te brainstormen hoe verder, wat kun je zelf doen.
- Veel hulp vraag richting gemeente
- Het “lek “in dit thema is belicht

3. Heeft u zelf wat aan deze bijeenkomst gehad:

Opmerkingen/suggesties:

- Veel herkenning van problemen (zie presentatie). Digitale weg beperkt je als je niet digitaal wilt betalen.
- Ik heb er veel van geleerd en dat was heel erg fijn.
- De presentatie kan beter .Meer rekening houden met ouderen.

- Zeer waardevolle informatie
- Aanvullende info , gemeenschappelijke ervaringen.
- Verstrek de deelnemers de gespreksverslagen
- Dit thema doet een appèl op je zelfredzaamheid
- Herkenning, bevestiging, moed om er mee door te gaan.
- Informatief
- Tips ontvangen, ideeën
- Ik ga eens achter de weerbaarheidstraining aan.
- Goede suggesties richting gemeente gehoord
- We zullen zien
- Ik weet niet zoveel van computers, maar ik heb de intentie om er meer over te weten.
- Het HIC, het Hulp en InformatieCentrum van de gemeente bestond in de jaren 80/90 en is wegbezuinigd

4. Wilt u nog iets delen?

- mee kunnen doen met AI ontwikkeling
- dit onderwerp meer behandelen in ANBO-PCOB magazines
- uitleg in delen splitsen. Jong/Oud ,In-/Verkoop ,Overheid/ Gezondheid ,etc.
- geluid en beeld bij projectie moet beter, soms slecht verstaanbaar. Wat doen we voor slechtzienden en slecht horenden
- prettige gespreksbegeleiding
- voorlichting via gemeente cq wijkgebouw speciaal voor ouderen , met name als je de wijk komt wonen. En dit svp om de 5 jaar herhalen.
- het was nuttig en gezellig
- let op presentatie moet zijn afgestemd op de oudere medemens.
- zicht krijgen om de gemeentelijke faciliteiten voor hulp
- ik heb genoten van deze bijeenkomst.
- mijn tevredenheid
- fijn en leerzaam om aan deze dialoog deel te mogen nemen
- nog meer van dit soort gesprekken organiseren en proberen altijd een ambtenaar aan tafel te krijgen.
- ik kom in de toekomst graag naar zulke bijeenkomsten. Goed dat de FNV zo aan de ouder wordende mens denkt en actie onderneemt.
- Quote: niet zoeken, het komt aangewaaid. Amitha Boeddha!!
- Ga vooral zo door, wat een professional. Kijk graag uit naar de volgende bijeenkomst.
- erg zinvol, deze stadsgesprek.
- m.b.t. digitalisering lopen ouderen tegen muren aan. Die zijn alle te doorbreken met info/oplossingen op maat voor elk probleem, niet met algemene cursussen. Systemen zijn niet afgestemd op behoeften van de burger (gebruiker) , meer op de behoeften van overheid en bedrijven.
- ouderen(beter) voorbereiden op de tools/ontwikkelingen in de toekomst.
- ik zou graag meer over digitalisering willen weten, maar ik ben de taal niet machtig.
- graag meer van dit soort voorlichtingen organiseren in alle Rotterdamse wijken.

Rapportage gemeente stadsgesprekken ouderen

Sessie 1: Leeftijdsdiscriminatie

08 11 2024

Opdracht van: Stichting OSO-Rotterdam

Uitvoering: Erica Daams en Karel Haga

Rapporteur: Karel Haga

DISCLAIMER:

De gemeente Rotterdam heeft aan Stichting OSO-Rotterdam de opdracht gegeven voor het uitvoeren van stadsgesprekken met ouderen in 2024. De uitvoering en de resultaten van deze stadsgesprekken zijn geheel en al de verantwoordelijkheid van Stichting OSO-Rotterdam. De gemeente Rotterdam heeft de uitkomsten en suggesties ontvangen en bekijkt of dit inpasbaar is in het beleid. Zij is niet gehouden om deze uitkomsten één op één uit te voeren

1. Inleiding

De gemeente Rotterdam heeft op 27 juni 2024 de Stichting Organisatie van Samenwerkende Ouderenbonden (OSO) Rotterdam benaderd met de vraag om in 2024 stadsgesprekken met ouderen te voeren. OSO Rotterdam heeft toegezegd om zich in te zetten om zes groepen te formeren. Gelet op de korte voorbereidingstijd vooralsnog binnen de eigen geledingen. In het totaal zijn drie sessies van zes gesprekken afgesproken. Dit is het verslag van de eerste sessie.

Het kader voor deze stadsgesprekken is het actieplan "Samen in één stad: gelijke kansen voor iedereen." Binnen dit kader komen een drietal gespreksthema's aan de orde. In deze eerste sessie staat het thema (Leeftijds)discriminatie centraal. De werkwijze is de "appreciative inquiry" methode. Een beproefde dialoogmethodiek, uitgevoerd door getrainde vrijwilligers. Dat biedt maximale ruimte aan deelnemers om op een veilige en daardoor persoonlijke manier deel te kunnen nemen aan de dialoog over het thema

2. De Bedoeling en opzet rapportage

De bedoeling van de gemeente is om de uitkomsten van de stadsgesprekken te benutten om meer gelijke kansen voor ouderen te realiseren. Met die bril zijn de veelheid aan suggesties, ideeën, reacties van de deelnemers bekeken en zijn de belangrijkste uitkomsten van de dialogen op een rij gezet.

Deze bevindingen zijn besproken met de gespreksbegeleiders en de verslagleggers van de eerste sessie en waar nodig is het document aangevuld.

Tenslotte zijn de evaluatieformulieren van de deelnemers bekeken en zijn de meest relevante suggesties toegevoegd.

3. De rode draden leeftijdsdiscriminatie

Een belangrijke rode draad is **de leeftijdsdiscriminatie op de arbeidsmarkt.**

- Bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd wordt je ontslagen en wegwezen. Het komt vaak voor dat het niet mogelijk is om je werkzaamheden op een andere manier voor te zetten. Tijdelijk, minder uren, flexibel. Wat wel bij het betreden van de arbeidsmarkt geldt (flexibel, tijdelijk deeltijd) is aan het eind van de werkzaamheden niet mogelijk.
- Vanaf 50 jaar is het moeilijk om van functie te veranderen of binnen te komen. Men kiest voor een jongere.
- Diverse deelnemers hadden ervaring met het feit dat - soms zelfs al na je vijftigste - niet meer in aanmerking komt voor cursussen of opleidingen binnen een bedrijf. Voor een ex-verpleegster in de zorg was die weigering zelfs een reden om met vervroegd pensioen te gaan.
- Als je na een arbeidsrelatie van 20-30 jaar werkloos wordt en je als 50+ wilt herintreden in de arbeidsmarkt dan is dat, vanwege hun etnische achtergrond, niet gemakkelijk. Voor om-, her- en bijscholing waren geen middelen. En als die er wel waren dan wist men de weg in de vele regelingen niet te vinden. Voor met name veel Marokkaanse mannen, die niet meer aan het arbeidsproces deelnemen, speelde dit.
- Uit de statistieken blijkt dat veel meer Turken werkloos zijn dan Nederlanders; ook bij ouderen.
- Een deelnemer die via een uitzendbureau complexe technische producten installeerde, onderhield en repareerde kreeg op latere leeftijd minder opdrachten en hoorde ook dat sommige opdrachtgevers om een jongere vent vroegen.
- Een deelnemer die wel tot op latere leeftijd cursussen kon volgen kwam er achter dat je op oudere leeftijd bij een baantje vaak wordt geacht voor het minimumloon te werken, ondanks dat de werkgever bij het in dienst nemen van oudere werknemers een fiscaal voordeel krijgt.
- Zeker 5 ouderen van deze groep wilden graag doorwerken maar: CAO regels zijn regels, 67 is 67, voor jou een jonge kracht, veel goedkoper.
- Ook werd betreurd dat er bij pensionering vaak een schat aan kennis en ervaring verdwijnt door slecht werknemersbeleid. In andere culturen wordt ervaring, kennis en ook wijsheid een stuk hoger aangeslagen en gebruikt voor de samenleving.
- Men mist in het beleid een visie op participatie van ouderen. Bij een reorganisatie is het sociaal plan vaak niet gericht op het belang van de ouderen. In de gemeente is wel een wethouder ouderen zaken maar die blust kleine brandjes.

Een wat langer praktijkvoorbeeld:

Eén van de deelnemers had bij het bereiken van zijn 65-jarige leeftijd geïnformeerd naar een vervolg van zijn dienstverband (Rijksoverheid). Volgens de toen geldende CAO voor overheidspersoneel was dit mogelijk, echter dit zou met personeelszaken in overleg met de afdeling worden afgestemd. Belanghebbende kreeg te horen, dat men de voorkeur gaf aan een jongere instromer. Echter de vraag naar econometristen was toen groter dan het aanbod en bleef de vacature on vervuld. Overigens was dit ook nog zuur voor betreffende aangezien hij nog een bonus kreeg voor uitstekend functioneren in zijn functie. De uitspraak lijkt op achterstelling op basis van leeftijd.

Een wat langer praktijkvoorbeeld:

Een verpleegkundige in het ziekenhuis maakte het volgende mee. Na een periode van uit dienst te zijn geweest, trad ze weer in dienst en werkte in totaal tot aan haar 61 jaar, ruim 30 jaar als verpleegkundige. In dat jaar was een reorganisatie gepland en de leiding verzocht haar gebruik te maken van een afvloeiingsregeling. Als ze dat zou doen dan zou er een pensioengat van 4 jaar ontstaan tot aan haar pensioen, dus weigerde ze dat. De relatie met de leiding werd steeds minder plezierig, ze kreeg gelukkig steun van collega's waardoor ze kon volhouden.

Een wat langer praktijkvoorbeeld:

Een kaderlid vertelt: NS heeft 200 vacatures. Man verstuurt een sollicitatiebrief maar vermeldt expres geen geboortedatum of plaats. Tot 3 x toe kreeg hij de opmerking: het is niet volledig in gevuld. Nu elke keer een kleine aanvulling in het CV gedaan en weer opgestuurd. Uiteindelijk vult hij zijn geboorte datum in, binnen een half uur ligt de afwijzing in de mailbox..... Inderdaad dit was uitgedaagd maar het werkt zo echt.

Suggestie voor gemeente en bedrijven

- Personeelsfunctionarissen of HR-medewerkers zouden gebruik moeten willen maken van competente ouderen die op de arbeidsmarkt willen en kunnen blijven. Dat vraagt om een aangepast en flexibel beleid ten aanzien van de oudere werknemer (vanaf 50 jaar): maatwerk. De win-win is dat de ervaringen van oudere werknemers optimaal gebruikt kan worden en tegelijkertijd een bijdrage geleverd wordt aan het oplossen van het probleem van de schaarste op de arbeidsmarkt.
- Kijk naar het individu, of je soepel kunt omgaan met de cao-regels. Wethouders: ontwikkel een visie in je beleid. De 60'ers van nu worden anders oud dan de 70'ers en die weer anders dan de 80'ers. Hou de vinger aan de seniorenpol. Benoem het probleem, geef een voorbeeld en kijk dan eens naar een oplossing, denk niet op voorhand dat je het weet. Zie het voordeel van een mix aan leeftijden, je geeft dan als gemeente een maatschappelijk voorbeeld. Iedereen hoort erbij, inclusie!

Negatieve beeldvorming ouderen

Negatieve bejegening/beeldvorming is een belangrijke voedingsbodem voor leeftijdsdiscriminatie. De ervaringen en voorbeelden zijn legio.

- Als senior word je gauw gezien als een oude lastige "oudje". Jullie zijn er met te veel. Ouder zijn/worden is een probleem, jullie zijn te duur, lastig voor de omgeving.
- Laatst nog een artikel in de krant. Een echtpaar met kinderen, die klein behuisd is, stuurt een brief naar een bejaarde, met een groot huis, met de oproep "wanneer ga je naar het bejaardentehuis!!"
- Sommige ouderen worden niet meer respectvol benaderd en behandeld. Het je-en jouen vinden ze respectloos, zeker als men je niet kent.
- Het kinderlijke toontje dat vaak door 35 tot 40-jarige presentatoren en voorzitters wordt aangeslagen op diverse bijeenkomsten voor senioren is een vorm van infantilisering en kan ook worden beschouwd als ouderendiscriminatie.
- De beeldvorming dat ouderen enerzijds een probleem zijn en als probleem behandeld worden en anderzijds constant benaderd worden om vrijwilligerswerk te

doen. Hé, ineens niet meer kwetsbaar, belastend, saai en een maatschappelijk probleem!

- De negatieve beeldvorming wordt gevoed door de media. Grote instanties als gemeente, UWV, NS, hebben in hun profiel niet staan dat ze niet aan leeftijdsdiscriminatie doen.

Een wat langer praktijkvoorbeeld negatieve beeldvorming:

Een ander aspect waar men heel veel last van heeft ondervonden was de aanslag van 11 september 2001 op de Twin Towers. Vanaf dat moment hebben vele moslims ervaren dat de negatieve berichtgeving in de media tot het verrechtsen van de samenleving heeft geleid en er meer gediscrimineerd werd en nog wordt. Het opkomen van rechts- en extreemrechtse partijen, zowel in Nederland als andere landen om ons heen, zijn hier volgens de aanwezigen debet aan. Meer dan vroeger in de jaren 70 en 80 wordt vaker openlijk gediscrimineerd door politici, onder het mom van vrijheid van meningsuiting (minder Marokkanen uitspraak Wilders, uitlatingen Leefbaar in Rotterdam , e.d.). Dit geeft vaak een unheimisch gevoel aan de anderstaligen en remt het integratie proces.

Suggestie voor de gemeente:

- Beeldvorming van ouderen verbeteren. We zijn niet alleen zwak, ziek en last voor de omgeving. Veel ouderen zijn al actief als vrijwilliger. De gemeente kan helpen dat meer ouderen vrijwilliger worden. Dan wordt ook het beeld van ouderen positiever.
- De gemeente kan door de goede voorbeelden van vrijwilligerswerk te laten zien ook een bijdrage leveren aan een positief beeld van ouderen.

Informatievoorziening

In meerdere groepen kwam naar voren dat het moeilijk is om informatie te krijgen over gemeentelijke voorzieningen, zoals de Wmo. Maar ook over huisvesting is het onduidelijk hoe het systeem werkt. Ouderen weten vaak de weg niet. Dit speelt in grotere mate bij ouderen met een migratieachtergrond. Daardoor zijn er duidelijk minder kansen voor ouderen.

Suggestie gemeente/welzijn

- De Gebiedsgids voor Senioren
In de gebiedsgids (die er voorheen was) kan per wijk belangrijke informatie worden gedeeld en tevens aangegeven welke weg moet worden bewandeld bij specifieke vragen. Dus meer wijkgericht/buurtgericht werken. Deze papieren gids was bij ouderen een handleiding van de wijk en lag vaak binnen handbereik.
- Wmo-radar: voorlichting geven in moskeeën op gebied van sociaal en maatschappelijk werk.

Gezondheid¹ en zelfredzaamheid

- Er is een groot probleem om bij de huisarts te komen. Telefonisch vaak niet goed bereikbaar en de assistent maakt het moeilijk om een afspraak te maken. Ook steeds wisselende gezichten, waardoor je ook vaak niet meer weet bij wie je moet zijn.
- Voor ouderen met een migratieachtergrond is het gevoel dat de gemeente niet genoeg af weet van de problemen van hen. En met het toenemend aantal ouderen met een migratieachtergrond is het des te belangrijker om hier zicht op te krijgen. Dat geldt voor eenzaamheid, maar zeker ook voor dementie.
- Ook zijn er regelingen zoals bijvoorbeeld voor mantelzorg, maar die zijn vaak niet bekend.

Een wat langer praktijkvoorbeeld zelfredzaamheid:

Een voorbeeld van een te ver doorgevoerde zelfredzaamheid.

Een kwetsbare alleenstaande oudere moet na een ongeval met het been in het gips en mag persé 2 weken niet op het been leunen of staan. Medische zorg was uitstekend, alle instructies uitstekend, het vervoer naar huis wordt geregeld.

Niemand van de functionarissen vraagt zich echter af hoe het verder achter de voordeur gaat.... Het betreft een extreem zelfstandig iemand die als motto heeft ik moet zelf alles kunnen oplossen. Totdat de deur dicht valt en hij beseft dat zijn zelfredzaamheid hier ophoudt. Als je dan de vaardigheid tot hulp vragen niet bezit kom je in ernstige problemen met de algemene dagelijkse zorg. Het vragen om hulp is een vaardigheid, het maken en onderhouden van een netwerk om je heen is een vaardigheid. Het goed beseffen wat jouw eigen reële grens van zelfstandigheid is, is een vaardigheid. De gemeente kan deze vaardigheden benoemen en ouderen stimuleren en tools geven om hieraan te werken.

Suggesties voor gemeente:

- a. Het Consultatiebureau voor Senioren (CvS)
Er zou ook een consultatiebureau voor senioren moeten komen. Een plek waar je direct terecht kan met je vraag en ook geholpen kan worden. Goed toegankelijk en niet bureaucratisch.
Of misschien in de vorm van een jaarlijks onderzoek; vergelijkbaar met de bevolkingsonderzoeken. Dan kom je zeker 1x per jaar aan de beurt.
- b. Maak een gezondheidsmonitor voor ouderen met een migratieachtergrond. Als je dan ontdekt dat een probleem zich voordoet, pak dan het onderwerp op. Zoals dementie. Dan ontstaat er cultuurspecifieke inzichten in de situatie en kan er actie ondernomen worden.
- c. Mantelzorgers, een financiële vergoeding. Het zou goed zijn als dat bekend gemaakt wordt bij de gemeenschappen van ouderen met een migratieachtergrond.
- d. Neem een voorbeeld aan België
Een deelnemer heeft lang in België gewoond en gewerkt. De bureaucratie bij de overheid komt minder zelfs bijna niet voor. Systemen voor informatieopslag bij de

¹ Hoewel gezondheid strikt genomen geen leeftijdsdiscriminatie is, hebben ouderen veel meer te maken met gezondheidsvragen dan de niet-ouderen. Daarom rapporteren wij de issues gezondheid ook bij leeftijdsdiscriminatie

verschillende overheidsdiensten kunnen nagenoeg feilloos functioneren, is transparant en voor belanghebbenden beschikbaar. De frequentie van vergaderen zoals in Nederland kent men niet en besluiten worden volgens deze deelnemer adequaat geïmplementeerd. Dit goed voorbeeld zou door Nederland kunnen worden opgevolgd.

- e. Het vragen om hulp is een vaardigheid, het maken en onderhouden van een netwerk om je heen is een vaardigheid. Het goed beseffen wat jouw eigen reële grens van zelfstandigheid is, is een vaardigheid. De gemeente kan vaardigheden voor zelfredzaamheid benoemen en ouderen tools geven en stimuleren om hieraan te werken.

Digitale vaardigheden²

Er zijn situaties waarbij van senioren hetzelfde wordt verwacht als van volwassenen. Bijvoorbeeld met betrekking tot zelfredzaamheid op het gebied van digitale vaardigheid. Dat de leerbaarheid van senioren over het algemeen afneemt en minder wordt is evident. De cursusleiders houden in het algemeen te weinig rekening mee met het leertempo van senioren, waardoor men in het vervolg niet meer komt en digitaal gezien achterblijft.

De consequenties zijn veelzeggend. Steeds meer wordt informatie digitaal aangeboden. Bovendien gaat de communicatie vaak digitaal en zorgt de in te vullen formulieren e.d. voor stress en ongemak. Afspraken bij artsen, specialisten, tandartsen kun je bijna niet meer maken zonder digitaal onderlegd te zijn. Maar ook bij de vele apps doen senioren een stapje terug. Senioren vinden ook niet gemakkelijk de weg bij overheidsinstanties en gemeenten waarbij je alleen maar digitaal kunt communiceren. Bij die instanties waarbij ze wel terecht kunnen krijgen senioren vaak het gevoel dat door de bureaucratie men van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

De moeite die je moet doen als je belangrijke stukken of rekeningen op papier wilt hebben in plaats van per email riekt naar ouderendiscriminatie vond het gezelschap, zoals het gedwongen gebruik van QR codes, zonder een alternatief.

Discriminatie

Praktijkvoorbeeld:

Een verpleegkundige ontdekte dat een bewoner met suikerziekte een steeds lager suikergehalte kreeg. Huisartspost gebeld, zeker half uur aan de lijn met de assistente. Situatie uitgelegd en voorgesteld om een injectie te geven. Ook aangegeven dat hij bevoegd is om die handeling uit te voeren.

Tenslotte kwam de vraag: "mag u wel die injectie toedienen?" Ja, bevoegd en bekwaam. Geen reactie van de huisartsenpost. Toen maar besloten om die toch toe te dienen. Ik heet Serda en daarom denkt de huisartsenpost niet mee. Ik denk: "Ongelijke behandeling op basis van mijn naam."

² Ook ten aanzien van digitalisering kan gesteld worden dat ouderen een extra handicap hebben (niet mee opgegroeid, niet aangehaakt via het arbeidsproces). Daarom scharen wij in deze sessie digitale vaardigheden ook bij leeftijdsdiscriminatie.

Woonbeleid

Bij het woonbeleid worden jonge starters duidelijk voorgetrokken, terwijl er voor ouderen die een groot huis willen ruilen voor een kwalitatief gelijke kleinere woning in dezelfde buurt nauwelijks mogelijkheden worden geboden.

Suggestie voor gemeente/woningbouwcorporatie:

- Discriminatie bij huisvesting. Veel informatie t.a.v. procedures ontbreekt voor anderstaligen. Onduidelijk is de criteria van toekenning van huisvesting, ook na jaren van inschrijving bij een woningbouwcorporatie. Woningbouwverenigingen moeten vaker sociale makelaars van de gemeente inschakelen om de procedures helder voor het voetlicht te brengen.
- Men heeft wel het gevoel dat er meer gesloopt wordt in de oudere wijken, dan er wordt gebouwd. En wat er wordt gebouwd wordt staat in geen verhouding wat men nu betaalt.

Gratis openbaar vervoer voor senioren (positief)

Positief is het vrij reizen met het OV. Dat stellen de deelnemers op prijs. De wens is om deze goede regeling te behouden.

Gratis OV is er ook in Schiedam en Leeuwarden. Zelfs in Boedapest; daar is het zelfs gratis voor alle EU-senioren vanaf 65 jaar.

4. Belangrijkste overige uitkomsten dialogen

Armoede/inkomen

- Veel ouderen met een migratieachtergrond hebben te maken met een onvolledige AOW en zouden ook Aanvullende Inkomens Ondersteuning (AIO) moeten krijgen. Veel ouderen weten de weg niet en leven daarom in armoede. De 'stille armoede'.
- Armoedeval: werken loont niet
Als je dan als oudere een baantje vindt en dan bijvoorbeeld € 800,-- verdient, dan houd je daar maar € 150,-- van over. Toeslagen worden minder, belastingen gaan eraf. Werken loont dan niet.
- Afschaffing van de ouderenkorting bij de Rotterdampas wordt ernstig betreurd.

Suggestie voor de gemeente

Zorg ervoor dat de ouderen met een migratieachtergrond gebruik gaan maken van de bestaande regelingen ten aanzien van onvolledige AOW en Aanvullende Inkomens Ondersteuning (AIO).

Mobiliteit

- Veel irritatie kwam los toen het fietsen in Rotterdam ter sprake kwam. Te weinig fietsenstallingen, de gebruikersonvriendelijkheid van de 'bovenste' verdiepingen in de bestaande stallingen en fietsenrekken, fietspaden die lange tijd worden gebruikt als opslagruimte voor bijvoorbeeld bouwmaterialen (Laan op Zuid). Het autoverkeer krijgt bij afsluitingen vaak voorrang: fietsers moeten afstappen en oversteken naar een ander fietspad of met de fiets gaan lopen.
- Het verkeersbeleid in Rotterdam ('In Rotterdam is alles gericht op jong en snel') zorgt voor meer ergernis: het oversteken bij de stoplichten op de Coolsingel is een ramp voor degenen die niet meer zo snel ter been zijn. In het openbaar vervoer wordt er vaak geen rekening mee gehouden dat ouderen soms een evenwichtsstoornis kunnen hebben.
- Vandaag bleek voor dit Wmo-radar gebouw in de Kipstraat zelfs geen invaliden parkeerplaats pal voor de deur te zijn. Waarom niet? 50 Meter lopen kan te ver zijn.

Toegankelijkheid en ondersteuning

De gemeente en instanties zijn niet goed bereikbaar. Je wordt vaak van het kastje naar de muur gestuurd. En ook telefonisch niet goed bereikbaar. In de wacht gezet en dan vaak verwezen

Er zijn kritische opmerken over contact, bereikbaarheid en het op tijd rijden van Trevvel. Voor met name ouderen kan dit betekenen dat zij minder mobiel zijn, waardoor het contact met leeftijdgenoten beperkt wordt.

Er wordt in 2025 bezuinigd op huishoudelijke hulp via de Wmo. Strijkgoed wordt niet meer gestreken. Mensen met reuma hebben het nakijken. Anderen krijgen weer meer last van hun rug. Dat levert wel weer werk voor fysiotherapeuten.....

Suggestie voor gemeente:

Maakt een goed toegankelijke plek in de wijk waar je met vragen en problemen terecht kan en waar je ook geholpen wordt.

Samen-leven (positief)

In het gebied rond de Esch is een sterke cohesie van bewoners ontstaan.

Wat verder opviel is dat de meesten op een of andere manier vrijwilligerswerk hebben uitgevoerd c.q. nog steeds doen, van kantine runnen bij de vv excelsior tot oprichter/zanger bij een operagezelschappen inmiddels 40 jaar lid is.

Wat bijzonder is, is dat de meesten ontzettend positief in het leven staan en daar waar mogelijk elkaar bijstaan in voor- en tegenspoed. Boeiend was ook te horen dat door eigen regie te nemen je vorm kunt geven aan je eigen welzijn en uitsluiting c.q. eenzaamheid kunt voorkomen. Activiteiten in de Pomp kunnen je activeren en kom je in beweging. Ook het feit dat er maar één buurtsuper is brengt mensen in contact met elkaar en ben je op den duur geen vreemde meer voor elkaar. Het is fijn wonen in zo'n buurt.

Babyboomers hebben de stad opgebouwd, wij zijn er al 75 jaar en zijn er nog wel 20 jaren. Investeer in deze generatie, respecteer de ouderen vanwege hun hulpvaardigheid en vrijwilligerswerk wat ze doen en werk mee aan hun toekomst.

Mening gespreksbegeleiders over De Esch:

De (gebouwde) omgeving draagt bij aan het samen-leven. Er is één supermarkt: daar komt men elkaar tegen. Het Huis van de Wijk staat midden in het geografisch aparte gebied. En is één tramhalte waar men elkaar tegen komt. Dus als je het samen-leven wilt stimuleren, combineer het sociale leven met de aanpassing van de (gebouwde) omgeving.

Andere/inclusieve benadering door gemeente (tips voor thema's)

- Breng jongeren en ouderen samen, je kunt op thema uitnodigen.
- Overweeg eens om de ouderen niet als een aparte groep te zien, maak geen onderscheid. Laat niet de leeftijd het criterium zijn, veel problematiek is van alle leeftijden: Armoede, Eenzaamheid, gezond leven, bewegen ...
- Zelfregie nemen, acties ondernemen om zelf zichtbaar te worden. Dit betekent jezelf ontwikkelen, taal cursussen volgen. Communicatie in het Nederlands is heel belangrijk. Durf ook te spiegelen en aan te geven wat slecht is, beter moet en beter kan. Dus veranderen is begin bij jezelf. Ook kun je cursussen bij de mensen brengen (de berg naar Mohammed) en eventueel maatwerk bieden.
- Neem de burgerraad serieus, communiceer gelijkwaardig en met wederzijds vertrouwen.

5. Belangrijke quotes van deelnemers

- Quote (de wens): "Serdar en Jan zijn gelijk in het beleid"
- Mooiste quote: "Ik ben niet zo smart als mijn phone", ter illustratie van de generatiekloof in de digitale wereld waarbij vaak geen rekening wordt gehouden met de senioren.