

## 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 overheids personeel 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 onvervuld. 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 seniorenpolis. 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 toentje 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.

## Gezondheid<sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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 vaardigheden<sup>2</sup>**

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."

---

<sup>2</sup> 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 Trevel. 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.