

## Rapportage gemeente stadsgesprekken ouderen Sessie 3: “Ouderen en digitalisering: Hoe dan?”

20 12 2024

Oprichting 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<sup>e</sup> 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. Inloopsprekuren: 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<sup>e</sup> 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.