

Het ontlasten van de mantelzorger

Communicatieadvies voor BeterThuis



Figuur 1. Logo BeterThuis (overgenomen van BeterThuis, z.d.-a)

Opdrachtnemer: Roos van Bergen
Scriptiebegeleider: Piet Hein Coebergh
Bedrijfsbegeleider: Kiki Hirschfeldt
Opdrachtgever: BeterThuis
Eerste Lezer: Edwin Santbergen
Tweede lezer: Martien Schriemer
Module en vakcode: Afstuderen CO416AO

Klas: Com4V
Studentnummer: S1074515
Collegejaar: 2015/2016
Opleiding: Communicatie
Onderwijs: Hogeschool Leiden
Datum: 15-08-2016
Versie: Tweede versie

Met deze scriptie rond ik de opleiding Communicatie aan de Hogeschool Leiden af. Dit is dan ook de allerlaatste opdracht die ik dien uit te voeren voordat ik officieel ben afgestudeerd.

2015 was privé een heftig jaar, waardoor ik mijn scriptie in 2015 niet met een voldoende heb kunnen afronden. Ik besloot dan ook vanaf januari 2016 een frisse start te maken met een nieuw afstudeeronderzoek bij een andere organisatie. Coebergh Communicatie & PR bood mij de gelegenheid stage te lopen en daarnaast onderzoek uit te voeren voor BeterThuis, deze kans heb ik dan ook aangegrepen. BeterThuis is opgericht door Gervaise Coebergh (oprichtster van Coebergh Communicatie & PR) en Kiki Hirschfeldt, (partner van Coebergh Communicatie & PR). Middels brainstormsessies met Kiki Hirschfeldt en Piet Hein Coebergh (mijn afstudeerbegeleider vanuit de opleiding) zijn we tot het onderwerp van mijn scriptie gekomen.

Het uitvoeren van deze scriptie heeft veel van me gevraagd. Mede doordat ik vier dagen per week stage liep heb ik geleerd planmatig en doelgericht te werken. Bij de start ging dit niet altijd even goed, maar uiteindelijk heb ik de verloren tijd toch goed in kunnen halen. Het was een pittig halfjaar, maar vooral heel leerzaam en leuk.

Zonder bepaalde mensen was het echter niet mogelijk geweest deze scriptie te schrijven, de volgende mensen wil ik dan ook bedanken. Allereerst mijn bedrijfsbegeleidster Kiki Hirschfeldt, omdat zij mij de kans gaf stage te lopen bij Coebergh Communicatie & PR en mijn onderzoek liet uitvoeren voor BeterThuis. Daarnaast wil ik alle respondenten die hebben meegewerkt bedanken voor hun tijd en input, dankzij hun heb ik dit onderzoek kunnen uitvoeren. Ook wil ik graag mijn begeleidende docent Piet Hein Coebergh bedanken voor zijn hulp, advies en feedback. Tot slot Mai Pham voor haar tijd en hulp inzake spelling en grammatica.

Dan wens ik u nu veel leesplezier toe!

Amsterdam, 15 augustus 2016.

Roos van Bergen

Nederland bevindt zich momenteel in een dubbele vergrijzing, dit betekent dat zowel het aantal 65- als 80-plussers toeneemt. De toename van het aantal 65-plussers betekent een afname van de beroepsbevolking. Dit maakt het zorgsysteem voor ouderen onbetaalbaar en heeft bezuinigingen vanuit het Rijk tot gevolg. Een onderdeel van deze bezuinigingen is dat ouderen langer zelfstandig dienen te blijven wonen. Daarnaast is het verkrijgen van hulp moeilijker. Deze maatregelen vragen om meer ondersteuning vanuit mantelzorgers. Mantelzorgers ervaren hun taak vaak als zwaar en belastend, echter wordt er vanuit het Rijk meer van de mantelzorgers verwacht.

Om deze thuiswonende ouderen en hun mantelzorgers te ondersteunen is in 2013 het online zorgplatform BeterThuis opgericht. BeterThuis is een ouderen platform dat hoofdzakelijk digitaal opereert. Bij BeterThuis kunnen zorgvragers en thuishelpers zich aanmelden en wordt vraag en aanbod van ouderenzorg bij elkaar gebracht. Via het platform van BeterThuis kunnen ouderen de hulp aan huis krijgen waarmee zij langer en prettiger zelfstandig kunnen wonen. Daarnaast verlicht het platform de druk op de mantelzorgers. BeterThuis wil met haar platform een actieve community realiseren die BeterThuis naar buiten toe vertegenwoordigt. Idealiter levert dit middels mond-tot-mondreclame nieuwe actieve gebruikers op die onderdeel worden van de community.

Hoewel het aantal ouderen stijgt en men langer zelfstandig dient te blijven wonen, ziet BeterThuis dit niet terug in het aantal aanmeldingen van zorgvragers. Het aantal aangemelde zorgvragers ligt vele malen lager dan het aantal aangemelde thuishelpers. Uit eerder onderzoek van BeterThuis blijken ouderen over het algemeen niet online actief te zijn en daardoor ook niet in aanraking te komen met BeterThuis. Dit verschil in vraag en aanbod maakt het voor BeterThuis moeilijk te opereren. BeterThuis kan hierdoor niet alle thuishelpers van werk voorzien. Daarnaast kan BeterThuis de groeiende groep ouderen ook niet helpen wanneer deze zich niet aanmelden.

Hoewel BeterThuis online opereert melden veel zorgvragers zich momenteel telefonisch aan bij het platform. Wanneer de hulp is geregeld staan de ouderen niet meer in contact met het platform en stopt de communicatie. Hierdoor dragen ouderen het platform niet uit aan lotgenoten en maken zij geen gebruik van het online aspect van het platform. Dit leidt ertoe dat het opbouwen van de actieve community hier stopt.

Eerder onderzoek uitgevoerd door BeterThuis wijst uit dat de kinderen van ouderen sterk betrokken zijn in het (online)zoekproces van passende ouderenzorg. Uit dit onderzoek blijkt dat ouderen het online aanmelden voor het zorgvraagstuk liever aan hun kinderen overlaten. Hiermee rijst de vraag hoe deze kinderen te bereiken en hen als actieve gebruikers te krijgen in de community.

Dit leidt ertoe dat de kinderen van zorgvragers in dit onderzoek de doelgroep zijn. De probleemstelling van dit onderzoek luidt als volgt:

Hoe kan BeterThuis de kinderen van ouderen tot actieve gebruikers maken en behouden?

De centrale vraag is onderverdeeld in drie deelvragen. Deze deelvragen gaan in op de behoeften en wensen, het bereiken en het betrokken maken van de doelgroep middels online engagement. Allereerst brengt het onderzoek de behoeften van de doelgroep in kaart. Met deze informatie kan BeterThuis opmaken wat de doelgroep verlangt van de ouderenzorg en de invulling hiervan aanbieden via haar platform. Hierdoor wordt de doelgroep bewust van haar latente behoefte. Vervolgens brengt het onderzoek de bereikbaarheid van de doelgroep in kaart; waar en op welke manier kan BeterThuis de doelgroep (digitaal) bereiken? Tot slot brengt het onderzoek in kaart op welke wijze de doelgroep betrokken raakt bij een online platform zoals BeterThuis en vervolgens als actieve gebruikers aanblijft in de community.

BeterThuis wil middels online engagement actieve gebruikers krijgen en behouden. In dit onderzoek is er gekozen om de Engagement Pyramid van Charlene Li als centrale theorie te hanteren. Dit model geeft de verschillende mate van betrokkenheid richting een online platform weer. Middels deze piramide kan de doelgroep worden ingedeeld in de mate van betrokkenheid richting BeterThuis. Vervolgens kan bepaald worden wat het platform dient te veranderen om de mate van betrokkenheid te laten toenemen. Dit resulteert in betrokken en actieve gebruikers.

Voor de uitvoering van het onderzoek maakt de onderzoeker gebruik van desk- en fieldresearch. De deelvragen zijn onderzocht middels de resultaten van deze onderzoeksmethodes. De resultaten uit de deskresearch zijn meegenomen in het fieldresearch, middels face-to-face interviews zijn 16 kinderen van ouderen geïnterviewd.

De resultaten uit de field- en deskresearch zijn de basis voor de conclusies en beantwoorden de hypothesen. Uit de conclusies blijkt dat de doelgroep BeterThuis wilt delen met het eigen netwerk via sociale media en e-mail, daarnaast wilt men beoordelingen lezen en plaatsen over thuishelpers. Wanneer dit wordt aangeboden zullen passieve “watchers” veranderen in actieve “sharers” en “commentors”. De doelgroep zoekt informatie via Google, de vindbaarheid via Google is dan ook van groot belang.

Op basis van de conclusies doet de onderzoeker verschillende aanbevelingen, de belangrijkste worden hier samengevat. BeterThuis dient een “share button” voor Facebook, Twitter, LinkedIn en e-mail op de website te plaatsen, hiermee kan de doelgroep het platform gemakkelijk delen met het eigen netwerk. Daarnaast dient BeterThuis het mogelijk te maken de thuishelpers te beoordelen en middels een e-mail dient de doelgroep gewezen te worden op deze mogelijkheid. Middels SEO dient BeterThuis de vindbaarheid via Google te vergroten, aangezien de doelgroep veel informatie via Google tot zich neemt. Daarnaast is het belangrijk dat BeterThuis in de communicatie inspeelt op het huidige zorgsysteem, de daarbij behorende negatieve aspecten en de wensen en behoeften van de doelgroep betreffende zorg voor hun ouders. Vanuit daar dient BeterThuis de oplossingen van het platform aan te bieden.

1. Inleiding	8
2. Situatieschets	9
2.1 Interne analyse	9
2.1.1 Ontstaangeschiedenis van BeterThuis	9
2.1.2 Werkwijze	9
2.1.3 Stichting BeterThuis	9
2.1.4 Missie en visie	10
2.1.5. Doelgroep	10
2.1.6 Marketingcommunicatie	10
2.1.7 Marketing-en communicatiedoelstellingen	10
2.2 Externe analyse	10
2.2.1 Participatiemaatschappij	10
2.2.2 Internetvaardigheid van ouderen	11
2.2.3 Concurrentieanalyse	11
2.2.4 SWOT-analyse	12
3. Probleemformulering	13
3.1 Aanleiding	13
3.2 Probleemstelling	13
3.3 Doelstelling	13
3.4 Deelvragen	14
3.5 Onderzoeksdoelgroep	14
3.6 Grenzen en randvoorwaarden	14
4. Theoretisch kader	15
4.1 Outside-in benadering	15
4.2 Ouderen en de digitale omgeving	15
4.2.1 Internetgebruik ouderen	15
4.2.2 Hulp bij internetgebruik ouderen	16
4.2.3 Vraagverlegenheid onder ouderen	16
4.2.4 Conclusie	16
4.3 Online engagement en communities	16

4.4 Groundswell	17
4.5 Conceptueel model	18
4.5.1 Watching	19
4.5.2 Sharing	19
4.5.3 Commenting	19
4.5.4 Producing	19
4.5.5 Curating	19
4.6 Open Leadership	19
4.7 Hypotheses	20
4.7.1 Hypothese 1	20
4.7.2 Hypothese 2	20
4.7.3 Hypothese 3	20
5. Methodologie	21
5.1 Onderzoeksmethode	21
5.2 Kwalitatief onderzoek	21
5.3 Operationalisering per deelvraag	21
5.4 Uitwerking interviews	22
5.5 Verantwoording onderzoeksdoelgroep	22
5.5.1 Ouderen	22
5.5.2 Selectiecriteria respondenten	22
5.5.3 Onderzoekspopulatie	23
5.5.4 Werving respondenten	23
5.5.5 Verloop interviews	24
5.5.6 Gesprekstechnieken	24
6. Resultaten	25
6.1 Opbouw van de resultaten	25
6.2 Deelvraag 1	25
6.2.1 Deskresearch	25
6.2.2 Fieldresearch	25
6.3 Deelvraag 2	27
6.3.1 Deskresearch	27

6.3.2 Fieldresearch	27
6.4 Deelvraag 3	30
6.4.1 Fieldresearch	30
7. Conclusies	33
7.1 Conclusie per hypothese	33
7.1.1 Hypothese 1	33
7.1.2 Hypothese 2	33
7.1.3 Hypothese 3	33
7.2 Conclusie per deelvraag	34
7.2.1 Deelvraag 1	34
7.2.2 Deelvraag 2	34
7.2.3 Deelvraag 3	35
7.3 Antwoord op de centrale vraag	36
8. Aanbevelingen	37
8.1 Communicatieadvies	37
9. Implementatie	40
9.1 Aanpassingen aan de website	40
9.2 Inspelen op de behoeften en wensen	42
9.3 Overig advies	42
9.4 Planning en kosten	43
Bronnenlijst	45
Bijlagen	
Bijlage I. zoekplan	51
Bijlage II. Werkwijze BeterThuis	52
Bijlage III. Externe analyse	53
Bijlage IV. Concurrentieanalyse	56
Bijlage V. SWOT-analyse	61
Bijlage VI. Screener & Topic guide	63
Bijlage VII. Verbatims	65
Bijlage VIII. Analyseschema's	226
Bijlage IX. Logboek	280

Sinds 2010 groeit het aantal gepensioneerden en neemt de werkende beroepsbevolking in verhouding af (Klamer, Dolsma & Van den Braak, 2005). Door de groei bij zowel de 65- als de 80-plussers spreekt men van een dubbele vergrijzing (Castelijns, Van Kollenburg & Te Weerman, 2013). De groei van het aantal ouderen geeft druk op de werkende beroepsbevolking (Giesbers, Verwij & De Beer, 2013). Om de financiële gevolgen te dekken neemt het Rijk verschillende maatregelen. De verzorgingsstaat is tegenwoordig een participatiesamenleving waarin zelfredzaamheid centraal staat (Van Niekerk, 2014). Daarnaast verdwijnt een groot aantal verzorgingshuizen (Mens en gezondheid, 2015) en dienen ouderen langer zelfstandig te wonen (Rijksoverheid, 2015). Deze veranderingen vragen om meer hulp en ondersteuning vanuit mantelzorgers, dit verhoogt de druk en heeft overbelasting en overspanning bij mantelzorgers tot gevolg (De Klerk, De Boer, Plaisier, Schyns & Kooiker, 2015).

Om deze thuiswonende ouderen te ondersteunen is in 2013 het online zorgplatform BeterThuis opgericht. BeterThuis is een online platform waar vraag en aanbod betreffende ouderenzorg samenkomt (BeterThuis, z.d.-a). Het platform speelt in op bovenstaande veranderingen in de maatschappij. Het biedt ouderen de mogelijkheid particulier een thuishelper in te schakelen waardoor men langer en prettiger zelfstandig kan wonen. Daarnaast kunnen de diensten van BeterThuis de taak van mantelzorgers verlichten (BeterThuis, z.d.-b). BeterThuis wil met haar platform een actieve community realiseren die BeterThuis naar buiten toe vertegenwoordigt. Idealiter levert dit middels mond-tot-mondreclame nieuwe actieve gebruikers op die onderdeel worden van de community (C. Noordzij, persoonlijke communicatie, 20 juni 2016).

Hoewel de zorgvraag door de vergrijzing en bezuinigingen toeneemt (Castelijns et al., 2013) ziet BeterThuis dit niet terug in het aantal aangemelde hulpvragers. Het klantenbestand van BeterThuis bestaat voor 32% uit hulpvragers en voor 67% uit thuishelpers. Er is dan ook een groot verschil waarneembaar in vraag en aanbod. Voor BeterThuis is dit verschil een probleem aangezien het platform zo veel mogelijk hulpbehoevende wil voorzien van hulp en daarnaast de thuishelpers wil voorzien van werk (C. Noordzij, persoonlijke communicatie, 11 mei 2016).

Uit eerder onderzoek van BeterThuis blijken de ouderen niet online actief te zijn (Van den Hoek, 2014), hierdoor ervaart BeterThuis een probleem met het verkrijgen en behouden van actieve gebruikers. Momenteel wordt een groot deel van de hulpvragers door BeterThuis telefonisch gekoppeld aan een thuishelper (C. Noordzij, persoonlijke communicatie, 20 juni 2016). Dit telefonische contactmoment brengt deze gebruikers niet naar het platform. Hierdoor wordt er geen community gecreëerd en kan het platform dus niet gebruikt worden om nieuwe aanmeldingen te genereren.

Eerder onderzoek van BeterThuis raadt het platform aan om een vervolgonderzoek te verrichten onder de kinderen van ouderen. Dit omdat de kinderen van ouderen wel online actief zijn, het voortouw nemen in het vragen naar hulp voor hun ouders en vaak de online zaken voor hun ouders regelen (Van den Hoek, 2014). Dit huidige onderzoek stelt de kinderen van ouderen dan ook als de onderzoeksdoelgroep. Naast voorgaande redenen ook omdat de kinderen van ouderen vaak mantelzorgers zijn en mantelzorgers de zorg voor ouders vaak als belastend ervaren (De Klerk, De Boer, Plaisier, Schyns & Kooiker, 2015).

De doelgroep van dit onderzoek zijn dan ook de kinderen van ouderen. De probleemstelling van dit onderzoek luidt als volgt:

Hoe kan BeterThuis de kinderen van ouderen tot actieve gebruikers maken en behouden?

Middels desk- en fieldresearch beantwoordt de onderzoeker de centrale vraag. De centrale vraag is onderverdeeld in drie deelvragen, welke betrekking hebben op de behoeften en wensen van de doelgroep, het bereiken van de doelgroep en het betrekken maken van de doelgroep middels online engagement. Dit om uiteindelijke actieve gebruikers te krijgen en te behouden.

Dit onderzoeksrapport start met een situatieschets van de interne en externe omgeving van het platform. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 de aanleiding van het probleem behandeld wat resulteert in de probleemstelling van het onderzoek. Deze probleemstelling wordt vervolgens verder uitgewerkt in de doelstelling en deelvragen. Het vierde hoofdstuk geeft het theoretisch kader van het onderzoek weer. Hierin worden verschillende relevante theorieën onderzocht waaruit vervolgens een centrale theorie wordt gekozen. Deze theorie is leidend voor het onderzoek. Hoofdstuk 5 beschrijft de methodologie van het onderzoek, hierin worden de gekozen methodes verantwoord. In hoofdstuk 6 worden de resultaten van het onderzoek uitgebreid besproken, hieruit worden conclusies getrokken in hoofdstuk 7. Hoofdstuk 8 geeft aanbevelingen, deze worden vervolgens in hoofdstuk 9 geïmplementeerd.

Dit hoofdstuk bevat de situatieschets van BeterThuis, hierin gaat de onderzoeker dieper in op de organisatie en de activiteiten van de organisatie. De situatieschets bestaat uit een interne analyse, externe analyse, concurrentieanalyse en SWOT-analyse. De volledige werkwijze van BeterThuis, externe analyse, concurrentieanalyse en SWOT-analyse zijn te vinden in bijlage II, III, IV en V.

2.1 Interne analyse

Middels de interne analyse wordt de organisatie in kaart gebracht aan de hand van haar ontstaangeschiedenis, werkwijze, missie, visie en marketingcommunicatie.

2.1.1 Ontstaangeschiedenis van BeterThuis

In 2013 werd BeterThuis opgericht door Gervaise Coebergh en Kiki Hirschfeldt met als doel vraag en aanbod op het gebied van ouderenzorg bij elkaar te brengen. Nadat Kiki Hirschfeldt in haar privé-leven in aanraking kwam met het huidige zorgsysteem voor ouderen, zag zij dat dit niet voldeed aan haar wensen. Ze vond dat de zorg voor ouderen makkelijker, sneller en anders kon. Met het oog op wat zij en Gervaise zelf zouden willen wanneer zij in de toekomst mogelijk hulp nodig hebben is BeterThuis opgericht (K. Hirschfeldt, persoonlijke communicatie, 12 april 2016).

BeterThuis wil met de organisatie een belangrijke maatschappelijke bijdrage leveren aan de verbetering van de zorg en de hulp voor ouderen. Dit omdat:

- de wijze waarop er met ouderen omgegaan wordt de samenleving tekent;
- het vinden van gepaste hulp niet makkelijk is;
- het huidige zorgsysteem niet naar behoren functioneert en vaak te veel kost;
- het helpen van mensen (de thuishelpers) om zich te vermarkten. (K. Hirschfeldt, persoonlijke communicatie, 12 april 2016).

2.1.2 Werkwijze

BeterThuis is een online platform voor ouderen waar vraag en aanbod samenkomt, te vergelijken met Marktplaats. BeterThuis is actief in heel Nederland. Thuishelpers bieden zorg aan en hulpbehoevende ouderen hebben een zorgvraag. Middels BeterThuis komen de twee partijen bij elkaar en ontstaat er een match (BeterThuis, z.d.-a). De aangeboden zorg is erg divers, van: boodschappen doen, schoonmaken, thee drinken tot ondersteuning, begeleiding en vervoer (BeterThuis, z.d.-c). Zowel hulpvrager als thuishelper kan zichzelf inschrijven op de website, de database van BeterThuis maakt het mogelijk heel gericht een match te vinden. Het gaat er bij BeterThuis om dat er tussen hulpvrager en thuishelper een persoonlijke klik ontstaat (BeterThuis, z.d.-d). Iedereen kan zich inschrijven als thuishelper (BeterThuis, z.d.-c), echter maakt de website een onderscheid tussen “gewone” thuishelpers en “gouden” thuishelpers. Deze gouden thuishelpers zijn door BeterThuis geselecteerd middels een intakegesprek en zij dienen een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) in te leveren. Hiervoor betaalt de thuishelper 15 euro per halfjaar aan BeterThuis. De gouden thuishelpers staan bovenaan de website, waardoor ze beter te vinden zijn. Daarnaast schrijft BeterThuis een beoordeling over de gouden thuishelpers (BeterThuis, z.d.-e).

BeterThuis wordt voor een deel gefinancierd middels investeringen en giften, daarnaast investeert Gervaise Coebergh zelf in BeterThuis (K. Hirschfeldt, persoonlijke communicatie, 12 april 2016). In 2015 heeft BeterThuis een gift ontvangen van het RCOAK (Rooms Catholiek Oude Armen Kantoor), met deze gift kan BeterThuis 250 hulpbehoevende ouderen in Amsterdam gratis koppelen aan een thuishelper (Van Asselt, 2015). Daarnaast verkrijgt BeterThuis inkomsten wanneer thuishelpers zich inschrijven als gouden thuishelper (hiervoor betaalt de thuishelper halfjaarlijks 15 euro aan BeterThuis), wanneer de hulpvrager contactgegevens van een thuishelper opvraagt (15 euro per keer) en wanneer een hulpvrager gebruik maakt van het pluspakket. Met het pluspakket besteedt de hulpvrager de selectieprocedure uit aan BeterThuis. BeterThuis gaat dan actief op zoek naar één geschikte kandidaat, hiervoor berekent BeterThuis 100 euro. Voor 175 euro kiest BeterThuis drie kandidaten en maakt BeterThuis afspraken betreffende het uurloon en de betaling (BeterThuis, z.d.-e). Meer informatie over de werkwijze van BeterThuis is te vinden in Bijlage II. De huidige financiële situatie is ingezien door de onderzoeker maar wordt niet opgenomen in dit onderzoek, het gaat hierbij om vertrouwelijk informatie. Er wordt in dit onderzoek dan ook niet verder ingegaan op de financiën van de organisatie.

2.1.3 Stichting BeterThuis

In 2014 heeft de organisatie Stichting BeterThuis opgezet, zodat ook minder bemiddelde ouderen middels BeterThuis goede hulp kunnen krijgen. De stichting heeft geen financieel winstoogmerk. Via subsidie, sponsoring, giften, donaties, legaten, afstelling e.d. wordt Stichting BeterThuis gefinancierd.

Het doel van deze stichting is het bevorderen van de zelfstandigheid en het welzijn van zorgbehoevenden (Stichting BeterThuis, 2014).

2.1.4 Missie en visie

De **missie** van BeterThuis is het bij elkaar brengen van vraag en aanbod van zorg voor ouderen, met als primaire drijfveer het verbeteren van de zorg (K. Hirschfeldt, persoonlijke communicatie, 12 april 2016).

De **visie** of zoals BeterThuis het zelf noemt “de ambitie” is een beter, kwalitatief, betaalbaar en toegankelijk, zorgsysteem voor Nederland (medisch en niet-medisch) (K. Hirschfeldt, persoonlijke communicatie, 12 april 2016).

2.1.5 Doelgroep

De hoofddoelgroep van BeterThuis zijn de senioren die behoeften hebben aan hulp, ondersteuning en gezelschap. De subdoelgroepen van BeterThuis bestaan uit de mantelzorgers en de thuishelpers. De mantelzorgers krijgen meer rust, ruimte en tijd wanneer een thuishelper van BeterThuis taken overneemt. De thuishelpers zijn de mensen die zorg, hulp en ondersteuning leveren in verschillende vormen (K. Hirschfeldt, persoonlijke communicatie, 12 april 2016).

2.1.6 Marketingcommunicatie

Marketing en communicatie vergaart BeterThuis door het inzetten van:

- de website, www.beterthuis.nl ;
- sociale media: Facebook, Twitter en LinkedIn;
- media-aandacht middels de verspreiding van persberichten en interviews;
- beurzen en congressen;
- flyers;
- gesprekken met influentials (politiek, zorg, overheid en woningcoöperaties).

Het PR bureau Coebergh Communicatie & PR (opgericht door Gervaise Coebergh) verricht kosteloos de PR-activiteiten voor BeterThuis. Coebergh Communicatie & PR verspreidt persberichten en heeft contact met de pers. Daarnaast ondersteunen zij BeterThuis in het creëren van content voor sociale media (K. Hirschfeldt, persoonlijke communicatie, 12 april 2016).

2.1.7 Marketing- en communicatiedoelstellingen

BeterThuis stelt als marketing- en communicatiedoelstelling: *“Duizend en meer thuishelpers en duizend en meer hulpvragers aan BeterThuis te koppelen, zodat het vraag en aanbod landelijk goed gematched kan worden”* (K. Hirschfeldt, persoonlijke communicatie, 14 april 2016) . Met als financiële doelstelling: *“Over tien jaar zelfstandig functioneren”* (K. Hirschfeldt, persoonlijke communicatie, 14 april 2016).

2.2 Externe analyse

In bijlage III is de gehele uitwerking van de externe analyse te vinden. Hieronder volgt een korte samenvatting verkregen middels de deskresearch naar de externe factoren.

2.2.1 Participatiemaatschappij

Sinds 2010 neemt de vergrijzing in Nederland toe. Het aantal werkenden neemt af en het aantal gepensioneerden stijgt (Klamer, Dolsma & Van den Braak, 2005). Zowel in de leeftijdscategorieën 65-plussers als 80-plussers neemt de hoeveelheid ouderen toe, er is dan ook sprake van een dubbele vergrijzing. In 2040 zal de hoeveelheid ouderen een hoogtepunt bereiken (Castelijns, Van Kollenburg & Te Weerman, 2013). Door de vergrijzing ligt er meer druk op de werkende beroepsbevolking, aangezien zij het financiële gat moeten vullen (Giesbers, Verwij & De Beer, 2013).

Om deze druk en de financiële gevolgen te dekken neemt het Rijk verschillende maatregelen. Zo verhoogt het Rijk al jaren de pensioenleeftijd (Giesbers, Verwij & de Beer, 2013). Daarnaast vinden er de laatste jaren wijzigingen plaats in het zorgsysteem. Waar voorheen de verzorgingsstaat centraal stond spreekt men tegenwoordig van een participatiesamenleving, waarbij de verantwoordelijkheid teruggaat naar de burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties (Klamer et al., 2005). De eigen kracht en zelfredzaamheid staat centraal, de gemeente neemt daarnaast veel taken over van het Rijk (Niekerk, 2014).

In 2015 zijn een aantal belangrijke wetten betreffende zorg in Nederland gewijzigd. Door deze veranderingen nemen de taken van gemeenten en zorgverzekeraars betreffende zorg toe (Kuijper, 2014). De gemeente dient ouderen zo lang mogelijk thuis te laten wonen, deze scheiding tussen wonen en zorg houdt de kosten

laag (Rijksoverheid, 2015). Daarnaast verdwijnen er de komende jaren veel verzorgingshuizen (Mens en gezondheid, 2015). Het aanvragen van zorg, een persoonsgebonden budget en plaatsing naar een verzorging- of verpleeghuis gebeurt middels indicaties vanuit de gemeenten en gemeentelijke organisaties. Wanneer men hier geen recht op heeft dient de persoon thuis te blijven wonen en de zorg particulier te betalen (e.g. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2014; ZorghulpAtlas, 2015; Zorgverzekeringswet, 2015).

De bezuinigingen in de zorg verlangen meer zelfredzaamheid van ouderen, daarnaast dienen zij langer zelfstandig te wonen. Dit vraagt om meer hulp van de mantelzorger. In Nederland zijn zo een 4 miljoen mantelzorgers actief in de hulp voor hun naasten, voornamelijk voor ouders. Vaak is de mantelzorger de hoofdverzorger van de hulpbehoevende. De druk onder mantelzorgers is hoog, er komt vaak overbelasting en overspanning voor (De Klerk, De Boer, Plaisier, Schyns & Kooiker, 2015). Het is een zware zorg, die vaker leidt tot zware psychische en fysieke belasting (Timmermans, De Boer & Iedema, 2005).

Voor BeterThuis is het van belang inzicht te verkrijgen in de huidige ontwikkelingen en veranderingen in het zorgsysteem van ouderen. Dit geeft inzicht in de doelgroep en de huidige problematiek. BeterThuis kan dan ook inspelen op de groeiende hoeveelheid ouderen, de druk op mantelzorgers en de bezuinigingen in de zorg.

2.2.2 Internetvaardigheid van ouderen

Uit onderzoek van het CBS blijkt dat de internetvaardigheid van de Nederlandse bevolking hoger ligt dan gemiddeld in de Europese Unie. De meest beheerste internetvaardigheid is het gebruiken van een zoekmachine. In 2013 kon zo een 92 procent van de 16- tot 75-jarigen omgaan met een zoekmachine. Daarnaast kon zo een 84 procent een e-mail met bijlage verzenden. De laatste jaren neemt het internetgebruik van mensen van 65 tot 75 jaar toe, dit komt door de instroom van jonge ouderen in deze leeftijdscategorie. Daarnaast zijn ook meer ouderen gaan internetten (CBS, 2014). Het gebruik onder 75-plussers stijgt, zo een 34% gebruikten in 2012 wel eens het internet. Het gebruik van internet ligt onder 75-plussers een stuk lager dan bij 65-plussers. Het aandeel mannen van 75-plus dat internet ligt hoger dan het aantal vrouwen dat kan internetten. Internet wordt onder 75-plussers voornamelijk gebruikt voor e-mailen en het zoeken naar informatie (CBS, 2013).

Het gebruik van sociale netwerken stijgt de laatste jaren. Vooral onder 45-plussers stijgt het aantal gebruikers. Daarnaast gebruiken 65-plussers steeds vaker sociale netwerken. 75-plussers maken het minst gebruik van sociale media, wel stijgt ook dit aantal (CBS, 2015).

Voor BeterThuis is het zinvol inzicht te hebben in de ontwikkelingen betreffende internetgebruik. BeterThuis richt zich in eerste instantie op ouderen, de doelgroep van 65-plussers gebruikt internet, maar bij 75-plussers ligt het gebruik een stuk lager. Dit bevestigt de bevindingen uit het eerder onderzoek van BeterThuis, waaruit blijkt dat veel ouderen niet digitaal actief zijn (Van den Hoek, 2014). Daarnaast is het nuttig te weten dat het social media gebruik onder 45-plussers toeneemt. In deze leeftijdscategorie bevinden zich namelijk de kinderen van ouderen. BeterThuis probeert deze doelgroep middels dit onderzoek digitaal betrokken te maken bij het platform.

2.2.3 Concurrentieanalyse

Er zijn een aantal soortgelijke organisaties zoals BeterThuis werkzaam in Nederland. De gehele uitwerking van de concurrentieanalyse is te vinden in bijlage IV. De concurrentieanalyse beschrijft en vergelijkt: Senioren-assistent, Saar aan Huis, Thuiszorgvinden, SeniorenStudent en Dinst met BeterThuis. Deze organisaties zijn door BeterThuis aangegeven als concurrenten. Hieronder volgt een korte samenvatting van de belangrijkste bevindingen uit de concurrentieanalyse.

De concurrenten van BeterThuis zijn allemaal platformen waarop vraag en aanbod betreffende ouderenzorg samenkomt. Echter verschillen de werkwijze, prijzen en de aanpak van elkaar. Zo zijn er organisaties die actief op zoek gaan naar passende hulp voor ouderen (e.g. Senioren-assistent, z.d.-a; SeniorenStudent, z.d.-a). Daarnaast zijn er organisaties die alleen als platform dienen en waarbij de hulpvrager zelf zoekt en selecteert in de database (e.g. Dinst, z.d.-c; Thuiszorgvinden, z.d.-a). BeterThuis en slechts één andere organisatie bieden beide mogelijkheden aan (e.g. BeterThuis, z.d.-f.; Saar aan Huis, z.d.-b). Daarnaast zijn er organisaties die een vast uurtarief rekenen en waarbij de thuishelper in dienst is van de organisatie (e.g. Saar aan Huis, z.d.-c; Senioren-assistent, z.d.-c; SeniorenStudent, z.d.-c). Ook zijn er organisaties, zoals BeterThuis, waarbij de thuishelper zelfstandig opereert en het loon direct naar de thuishelper gaat (e.g. BeterThuis, z.d.-e; Dinst, z.d.-a; Thuiszorgvinden, z.d.-c). De screening van de thuishelpers verschilt per

organisatie en alle organisaties behalve BeterThuis stellen een intakegesprek verplicht (e.g. BeterThuis, z.d.-e; Saar aan Huis, z.d.-f; Senioren-assistent, z.d.-g; SeniorenStudent, z.d.-d; Thuiszorgvinden, z.d.-d). Daarnaast stelt slechts één organisatie het hebben van een VOG verplicht voor huishelpers (Dinst, z.d.-c). BeterThuis stelt een intakegesprek en VOG alleen bij gouden huishelpers verplicht (BeterThuis, z.d.-e). Ook is er gekeken naar de vindbaarheid van de organisaties op Google. Hierin zijn grote verschillen geanalyseerd, BeterThuis scoort laag op vindbaarheid.

Voor BeterThuis is het nuttig inzicht te verkrijgen in de huidige positie tegenover de concurrentie. Hieruit kan BeterThuis opmaken dat het platform een enigszins unieke aanpak hanteert. BeterThuis biedt de hulpvrager namelijk de mogelijkheid zelf een huishelper te selecteren uit de database en kan dit ook uitbesteden aan BeterThuis (BeterThuis, z.d.-f). Daarnaast maakt BeterThuis een onderscheid tussen gouden huishelpers en gewone huishelpers, dit doet geen andere concurrent. Echter betekent dit wel dat niet iedere huishelper een intakegesprek ondergaat (BeterThuis, z.d.-e). BeterThuis staat niet hoog in de zoekresultaten als men via Google zoekt. Dit is een punt voor verbetering voor BeterThuis ten opzichte van de concurrentie.

2.2.4 SWOT-analyse

In bijlage V is de gehele SWOT-analyse en de uitwerking van de SWOT-analyse te lezen. Onderstaand een korte samenvatting van de belangrijkste bevindingen.

Een sterk punt van BeterThuis is dat ouderen zelf kunnen kiezen wie zij inhuren en daarnaast ook de mogelijkheid hebben de keuzeprocedure aan BeterThuis uit te besteden (BeterThuis, z.d.-e). Dit is iets wat de concurrentie niet op dezelfde wijze aanbiedt. Daarnaast is de betaling bij BeterThuis geregeld tussen huishelper en hulpvrager, hierdoor kan het uurloon laag blijven (BeterThuis, z.d.-b).

Een zwakte van BeterThuis is de manier waarop het platform de huishelpers screent in verhouding tot de concurrentie. Iedereen kan zich aanmelden bij BeterThuis zonder voorafgaand een intakegesprek te ondergaan. Alleen gouden huishelpers zijn bij BeterThuis verplicht een intakegesprek af te nemen en een VOG in te dienen (BeterThuis, z.d.-d). Daarnaast staat BeterThuis niet hoog op de zoekresultaten in Google, dit is een zwakte aangezien het een online platform is en men het platform online zal zoeken. Deze zwakte punten kan BeterThuis gemakkelijk omzetten in sterke punten. Hiervoor dient BeterThuis de screeningsmethode te veranderen, bijvoorbeeld door alleen gouden huishelpers aan te bieden. Daarnaast dient BeterThuis geld te investeren in een cursus SEO of dit uit te besteden aan een derde partij.

De vergrijzing en het politieke besluit dat men langer zelfstandig moet wonen zijn kansen voor BeterThuis. Het aantal ouderen neemt toe en ook de groep 80-plussers blijft groeien. In deze leeftijdscategorie komen de meeste hulpvragen voor (Castelijns, Van Kollenburg & Te Weerman, 2013), deze toename kan de vraag naar de diensten van BeterThuis vergroten. Daarnaast dienen mensen langer zelfstandig te blijven wonen (Ouderen Thuis, 2015), ook dit kan de vraag naar de diensten van BeterThuis vergroten. BeterThuis is een particulier platform, men dient de hulp dan ook zelf of middels een persoonsgebonden budget (pgb) te financieren (BeterThuis, z.d.-f). Doordat er bezuinigingen in de zorg plaatsvinden wordt het steeds lastiger een zorgindicatie te verkrijgen (Rijksoverheid, 2015). Daarnaast neemt de druk op de beroepsbevolking wegens de vergrijzing toe (Giesbers, Verwij & De Beer, 2013). Deze punten maken de zorg duurder en dit heeft bezuinigingen tot gevolg (Zorgverzekeringwijzer, 2015). Omdat BeterThuis particulier betaald dient te worden kan deze afname resulteren in een bedreiging. BeterThuis kan hier met de Stichting BeterThuis op anticiperen, zodat iedereen gebruik kan blijven maken van het online platform en er middels giften en donaties geld binnen blijft komen.

H3. Probleemformulering

Dit hoofdstuk beschrijft de aanleiding, probleemstelling, doelstelling en de onderzoeksvragen van het onderzoek.

3.1 Aanleiding

Uit de situatieschets blijkt dat het aantal ouderen in Nederland tot 2040 blijft stijgen (Castelijns, et al., 2013). De groei van het aantal ouderen heeft effecten op de ouderenzorg en heeft bezuiniging tot gevolg. Men dient langer zelfstandig te blijven wonen (Ouderen Thuis, 2015) en er wordt meer hulp van de mantelzorgers verlangd (Klaassens & Beek, 2013). Om de ouderen en mantelzorgers te ondersteunen is in 2013 het online zorgplatform BeterThuis opgericht (K. Hirschfeldt, persoonlijke communicatie, 12 april 2016).

BeterThuis is een online zorgplatform, waar vraag en aanbod op het gebied van ouderenzorg samenkomt. Men kan zich aanbieden als thuishelper en ouderen kunnen zelfstandig hulp inkopen, met het doel langer en prettiger zelfstandig te wonen (BeterThuis, z.d.-a). BeterThuis wil met haar platform een actieve community realiseren die BeterThuis naar buiten toe vertegenwoordigt. Idealiter levert dit middels mond-tot-mondreclame nieuwe actieve gebruikers op die onderdeel worden van de community. (C. Noordzij, persoonlijke communicatie, 20 juni 2016).

Hoewel men steeds langer zelfstandig dient te wonen ervaart BeterThuis een verschil in aanmeldingen van thuishelpers en hulpvragers. Momenteel zijn er 511 thuishelpers en 239 hulpvragers ingeschreven bij het online zorgplatform. Het verschil in vraag en aanbod maakt het voor BeterThuis moeilijk haar eigen doelen te realiseren, aangezien het platform niet alle aangemelde thuishelpers kan voorzien van werk en er door de vergrijzing en maatregelen genoeg ouderen zijn met een hulpvraag (C. Noordzij, persoonlijke communicatie, 11 mei 2016).

Uit eerder onderzoek van BeterThuis blijken de ouderen niet online actief te zijn, zij kunnen zichzelf niet aanmelden bij het platform (Van den Hoek, 2014). Hierdoor ervaart BeterThuis problemen met zowel het verkrijgen van gebruikers maar ook het behouden van actieve gebruikers. Momenteel verloopt het grootste gedeelte van de inschrijvingen van hulpvragers telefonisch. Na de telefonische inschrijving is er geen interactie meer tussen hulpvrager en BeterThuis. Het online aspect van het platform wordt hierdoor niet benut en verder uitgedragen aan andere ouderen. Hierdoor wordt er geen community gecreëerd en wordt het platform niet verder gebruikt om nieuwe aanmeldingen te genereren (C. Noordzij, persoonlijke communicatie, 20 juni 2016).

Uit het eerdere onderzoek uitgevoerd door BeterThuis blijken de kinderen van ouderen wel online actief te zijn, vaak de online zaken te regelen en daarnaast een grote rol te spelen in het verkrijgen van hulp voor hun ouders. Dit eerdere onderzoek geeft dan ook als aanbeveling een vervolgonderzoek onder de kinderen van de ouderen uit te voeren (Van den Hoek, 2014). Uit de situatieschets blijken de meeste mantelzorgers de kinderen van ouderen te zijn. Daarnaast ervaren mantelzorgers de zorg vaak als zwaar en belastend (De Kerk et al., 2015). Dit huidige onderzoek richt zich dan ook op de kinderen van ouderen.

Het probleem van BeterThuis is het lage aantal aanmeldingen van hulpvragers en daarnaast het gebrek aan actieve gebruikers waardoor het online platform niet volledig wordt benut (C. Noordzij, persoonlijke communicatie, 20 juni 2016). Middels dit onderzoek wordt gekeken hoe er meer aanmeldingen gegenereerd kunnen worden door de kinderen van de ouderen tot actieve gebruiker te maken en te houden. In dit onderzoek wordt digitale engagement gebruikt als middel om meer actieve gebruikers te krijgen.

3.2 Probleemstelling

Op basis van de aanleiding is de volgende probleemstelling geformuleerd:

Hoe kan BeterThuis de kinderen van ouderen tot actieve gebruikers maken en behouden?

3.3 Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek luidt:

Inzicht verkrijgen in de manier waarop BeterThuis de kinderen van ouderen tot actieve gebruikers kan maken en behouden, teneinde een communicatieadvies aan BeterThuis te leveren. Dit communicatieadvies geeft BeterThuis de handvaten om de kinderen van ouderen tot actieve gebruikers te maken en behouden met als doel het aantal aanmeldingen van zorgvragers te verhogen en een actieve community op te bouwen.

3.4 Deelvragen

De volgende deelvragen staan centraal in het onderzoek en beantwoorden samen de probleemstelling:

1. Wat zijn de wensen en behoeften van kinderen van ouderen betreffende zorg voor hun ouder(s)?
2. Hoe en via welke kanalen zijn de kinderen van ouderen te bereiken?
3. Hoe kan BeterThuis digitale betrokkenheid realiseren bij de kinderen van ouderen?

Toelichting:

De probleemstelling van het onderzoek is gericht op het verkrijgen en het behouden van actieve gebruikers onder de kinderen van ouderen. Allereerst dient BeterThuis inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van de kinderen van ouderen, om vervolgens haar oplossing voor deze behoeften ten toon te stellen op haar platform. Vervolgens dient BeterThuis met de doelgroep in contact te komen zodat de doelgroep het online platform weet te vinden. Tenslotte wil BeterThuis dat de doelgroep niet alleen actieve gebruikers worden maar dienen zij dit ook te blijven. Om de doelgroep als actieve gebruiker te houden dienen zij betrokken te zijn bij BeterThuis, dit onderzoek gebruikt digitale betrokkenheid als middel om actieve gebruikers te behouden.

3.5 Onderzoeksdoelgroep

De doelgroep van dit onderzoek zijn de kinderen van ouderen. Uit eerder onderzoek blijkt dat deze doelgroep namelijk actief is in de zorgvraag voor ouderen. Daarnaast is deze doelgroep online en betreft het vaak mantelzorgers. In hoofdstuk 5 staat meer over de onderzoeksdoelgroep en de selectieprocedure.

3.6 Grenzen en randvoorwaarden

De uitvoering van het onderzoek gebeurt in vier maanden. Het onderzoek dient uiterlijk op 15 augustus 2016 afgerond te zijn. Er is een budget van €250,- beschikbaar vanuit de onderzoeker voor print- en inbindkosten. De onderzoeker maakt drie dagen per week vrij om aan het onderzoek te werken. Kiki Hirschfeldt is de bedrijfsbegeleider, bij haar kan de onderzoeker terecht voor vragen en feedback. De informatie uit de interviews is vertrouwelijk, de respondenten behouden hun anonimiteit. De interviews worden opgenomen en uitgewerkt, vervolgens wordt de opname vernietigd. Het adviesrapport is een vertrouwelijk document.

Het onderzoek vindt plaats in de regio Zuid-Kennemerland en de gemeente Amsterdam. Regio Zuid-Kennemerland bestaat uit de gemeenten: Haarlem, Heemstede, Bloemendaal, Zandvoort en Haarlemmerliede (Provincie Noord-Holland, 2014). Dit is dan ook de reikwijdte van het onderzoek, de kinderen van ouderen dienen in deze omgeving woonachtig te zijn. In hoofdstuk 5 staat meer over de doelgroep.

Het theoretisch kader beschrijft relevante theorieën en artikelen. Uit deze theorieën kiest de onderzoeker de meest passende theorie als centrale theorie. Vervolgens beschrijven de hypotheses de verwachte uitwerking van het onderzoek.

4.1 Outside-in benadering

Voorheen stond massaproductie centraal, het leveren van producten en service bekeek men vanuit de organisatie, ook wel een inside-out benadering genoemd. Tegenwoordig staat een persoonlijke benadering en het leveren van kwaliteit hoog op de wenslijst van de consument. Organisaties moeten kijken naar de wensen en behoeften van de klant en dienen daarop in te spelen, dit noemt men een outside-in benadering. Klanten hebben ontelbare mogelijkheden en keuzes in het doen van een aankoop of het verkrijgen van een service. Van belang is het dan ook te weten wat je klant wilt en nodig heeft en daarop te anticiperen, met als doel de betrokkenheid van de klant te vergroten (Trompenaars & Coebergh, 2014).

Er is in dit onderzoek sprake van een outside-in benadering. BeterThuis krijgt inzicht in de manier waarop de kinderen van ouderen betrokken kunnen raken bij het online zorgplatform, waarbij de situatie wordt bekeken vanuit de klant.

4.2 Ouderen en de digitale omgeving

Allereerst geeft de onderzoeker een weergave van ouderen en hun digitaal gedrag. Vervolgens wordt middels wetenschappelijke artikelen de onderzoeksdoelgroep, kinderen van ouderen, onderbouwd.

Uit eerder onderzoek van BeterThuis blijkt dat een groot deel van de ouderen niet online actief is. Gevolg is dat een groot deel van de ouderen niet in staat is om zelfstandig gebruik te maken van de diensten van BeterThuis. Daarnaast geeft dit eerdere onderzoek als aanbeveling een vervolgonderzoek te verrichten met als doelgroep de kinderen van ouderen. Dit omdat de kinderen van ouderen een andere kijk hebben op online zorg, in nauw contact staan met ouderen en invloed hebben op ouderen (Van den Hoek, 2014). De bevindingen uit dit eerdere onderzoek hebben geleid tot de behoefte aan dit vervolgonderzoek onder de kinderen van ouderen. De volgende informatie geeft een weergave van wetenschappelijke artikelen die relevant zijn voor dit onderzoek.

4.2.1 Internetgebruik ouderen

Het boek "Older Adults, Health Information, and the World Wide Web" (Morrell, 2002) stelt dat het internet steeds belangrijker wordt voor ouderen in hun dagelijks leven doordat informatie betreffende zorg steeds vaker te vinden is op het internet. Echter zijn de meeste ouderen digitaal niet actief.

Ouderen geven aan dat het internet geen vervanging is voor, meer traditionele, media zoals televisie. Ze zijn dan ook de grootste groep televisiekijkers en verkrijgen veel van hun informatie via televisie en kranten (Morrell, 2002). Dit beperkt ouderen in de hoeveelheid informatie die zij tot zich kunnen nemen, dit geldt ook voor de zorginformatie die beschikbaar is op het internet.

Ouderen die gebruik maken van het internet kunnen hierdoor gericht vragen stellen over de gezondheidszorg (Taha, Sharit & Czaja, 2009). Daarnaast beschouwen ouderen het internet niet als eerste hulpmiddel bij het verkrijgen van informatie. (Prensky, 2001) Voor BeterThuis is dit relevante informatie omdat het platform juist online actief is. Wanneer ouderen het internet niet gebruiken voor de beantwoording van hun hulpvraag betekent dit dat BeterThuis ook niet gevonden wordt door ouderen.

Ouderen beoordelen zichzelf over het algemeen laag wat betreft hun computervaardigheden (Van Ingen, De Haan & Duimel, 2007). Ouderen kunnen tot een bepaalde hoogte leren omgaan met nieuwe media, echter blijft het lastig voor deze generatie aangezien zij niet zijn opgegroeid met deze kanalen (Loos, Haddon & Mante-Meijer, 2012). Ouderen zien het internet als een bron voor entertainment maar ook als een bedreiging voor menselijk contact (Joseph Rowntree Foundation, 2004). Gesteld kan worden dat er een digitale kloof is tussen ouderen en het internet. Deze informatie ondersteunt de bevindingen uit het eerdere onderzoek van BeterThuis, namelijk dat ouderen niet digitaal actief zijn.

Voor BeterThuis is dit belangrijke informatie aangezien het een online zorgplatform voor ouderen is. Hieruit kan BeterThuis concluderen dat het benaderen van ouderen middels het internet op dit moment niet doeltreffend is, omdat ouderen het internet niet zien als mogelijke hulpbron en veel ouderen inactief zijn op het internet. Op dit moment zijn ouderen via traditionele media, zoals de televisie, te bereiken. Echter ligt dit niet in lijn met de doelstelling van BeterThuis, wat zichzelf in de markt zet als een online zorgplatform waar vraag en aanbod samenkomt.

4.2.2 Hulp bij internet gebruik ouderen

Offline ouderen richten zich op familie of vrienden wanneer het gaat om het verkrijgen van digitale

zorginformatie (Taha et al. 2009). Veel ouderen hebben hulp nodig met het uitvoeren van online activiteiten. De hulp van familieleden en/of kennissen is dan ook van groot belang (Joseph Rowntree Foundation, 2004). Veel ouderen gebruiken het internet alleen met de hulp van familieleden of kennissen, deze groep kan de interesse van ouderen naar digitale technologie dan ook vergroten (Van Deursen & Van Dijk, 2012). Voor BeterThuis is dit nuttige informatie aangezien dit bevestigt dat kinderen hun ouders kunnen helpen bij het gebruik van internet.

4.2.3 Vraagverlegenheid onder ouderen

Ouderen zijn terughoudend in het vragen naar hulp. Veel ouderen blijven het verleden vergelijken met hun huidige situatie. Hierdoor vinden ze het moeilijk hulp te vragen aangezien het een bevestiging is van het verliezen van hun eigen mobiliteit en onafhankelijkheid. Daarnaast stellen ouderen de hulpvraag uit omdat ze anderen niet willen belasten (Janlöv, Hallberg & Petersson, 2005).

Uit de situatieschets blijkt de groep ouderen alleen maar toe te nemen. Daarnaast staat tegenwoordig de participatiesamenleving centraal en wordt er meer van mantelzorgers verwacht. Kinderen van hulpbehoevende ouderen staan als jaren onder grote druk om zowel voor zichzelf als voor hun ouders te zorgen (Merrill, 1997). Deze druk zal toenemen door de vergrijzing en de bezuinigingen in het zorgsysteem.

Door de toename van het aantal ouderen dient er meer hulp vanuit het eigen netwerk te komen. Middels dit onderzoek krijgt BeterThuis inzicht in de bereikbaarheid van de doelgroep (kinderen van ouderen) en kan BeterThuis de doelgroep direct benaderen. Hierdoor hoeven de ouderen hun kinderen niet meer zelf om hulp te vragen.

4.2.4 Conclusie

Zoals uit voorgaande paragrafen blijkt is informatie betreffende zorg steeds vaker online te vinden. Ouderen die niet online actief zijn beperken zichzelf in de informatie die zij tot zich kunnen nemen. Voor ouderen is het internet niet de voornaamste bron van informatie vergaring, wanneer het gaat om het verkrijgen van zorginformatie. De vaardigheden van ouderen op het internet zijn laag, er is een kloof tussen ouderen en het internet. Daarbij zien de ouderen het internet als een bedreiging voor het persoonlijk contact. Online zorginformatie vergaren ouderen dan ook via vrienden of familieleden, de hulp van deze groep is van groot belang. De huidige groep ouderen is echter tamelijk vraag verlegen en vindt het lastig familieleden om hulp te vragen. De mantelzorgers ervaren grote druk in het helpen van ouderen.

Uit deze informatie kan men concluderen dat BeterThuis zich moet richten op de kinderen, dit omdat de ouderen weinig kennis en vaardigheden hebben op het internet. Daarnaast is de taak van mantelzorgers voor kinderen zwaar en kan BeterThuis deze taak verlichten.

4.3 Online engagement en online communities

Allereerst wordt gekeken wat een online community is en hoe BeterThuis dit kan realiseren middels het aangaan van online engagement.

Er is geen standaard beschrijving om "online communities" mee aan te duiden. Rheingold was de eerste die de term online communities gebruikte, hij beschreef dit als: *"virtual communities are cultural aggregations that emerge when enough people bump into each other often enough in cyberspace. A virtual community is a group of people who may or may not meet one another face to face, and who exchange words and ideas through the mediation of computer"* (Rheingold, 1994, p.57). Online communities zorgen voor conversaties en actie. Door het internet ontstaan er plekken waar men met andere in soortgelijke situaties in contact kan komen en kan communiceren. Voorheen werd er middels massamedia voornamelijk informatie gezonden, tegenwoordig verloopt de communicatie synchroon. Aan beide kanten kan gecommuniceerd worden. Online communities zijn plekken waar men informatie kan delen en andere kan ondersteunen (Preece, 2000). Ook sociale media kanalen kunnen ingezet worden om het dialoog met de doelgroep aan te gaan en communities te realiseren (Solis, 2010).

Vaak ontstaan communities vanuit een groep mensen met dezelfde eigenschappen. Deze eigenschappen kunnen bijvoorbeeld te maken hebben met een gezamenlijke interesse, gezamenlijk doel of ter ondersteuning van overeenkomende eigenschappen (Lazar & Preece, 1998). Online communities kunnen zich goed ontwikkelen tussen mensen die elkaar niet kennen en nog geen relatie met elkaar hebben. Het gaat bij BeterThuis om mensen met vergelijkbare interesses en behoeftes, zonder emotionele band. Deze zwakkere banden zijn goed voor het delen van informatie, maken van nieuwe contacten en het verhogen van het bewustzijn voor nieuwe ideeën. Men communiceert onderling waar ze dat anders niet met elkaar

hadden gedaan (Preece & Maloney-Krichmar, 2003). Deze groepen kunnen zowel online als offline bestaan, echter worden de online omgevingen steeds belangrijker (McKenna & Bargh, 2002). Een online gemeenschap is een sterk groeiend fenomeen en kan gedefinieerd worden als een groep mensen met gezamenlijke interesses en raakvlakken naar een bedrijf of merk toe, die met behulp van elektronische middelen de tijd en afstand overbruggen. (Dessart et al., 2015).

Consumenten-engagement kan leiden tot communities (Dessart, Veloutsou, & Thomas, 2015), het zijn twee congruerende fenomenen. Zeer betrokken leden van een online community vertonen de volgende eigenschappen: gedeeld bewustzijn, gemeenschappelijke rituelen en tradities en zij hebben een gevoel van morele verantwoordelijkheid (Brodie et al., 2011). Engagement is dan ook een belangrijke factor in de realisatie van een online community. Betrokken klanten tonen een verhoogde loyaliteit naar een bedrijf of merk toe. Daarnaast tonen betrokken klanten tevredenheid, verbondenheid, emotionele binding, vertrouwen en inzet (Brodie, Hollebeek, Juric, & Ilic, 2011). Consumenten engagement gaat om de inzet en het aangaan van een cognitieve, emotionele en actieve relatie met een bedrijf of merk (Mollen & Wilson, 2010). In dit onderzoek wordt online engagement dan ook gebruikt als middel om een online community te realiseren.

4.4 Groundswell

In "Groundswell: winning in a world transformed by social technologies" beschrijven Charlene Li en Josh Bernoff (2011) de "vloedgolf" van het internet. Het internet is inmiddels volledig geïntegreerd in ons dagelijks leven. De Groundswell beschrijft een zeer belangrijke, onomkeerbare en totaal andere manier voor mensen om zichzelf te identificeren. Het is een sociale trend waarbij mensen technologie gebruiken om dingen voor elkaar te krijgen zonder gebruik te maken van traditionele media. Het gaat hierbij om platformen waarbinnen men zelf de mogelijkheid heeft content te plaatsen en te veranderen. De Groundswell wordt mogelijk gemaakt door drie factoren: mensen, technologie en economie. Het verkrijgen van een relatie staat centraal in de Groundswell, niet de technologie. De community die een bedrijf creëert, de manier waarop men met elkaar aansluiting vindt, dat geeft de kracht van het medium weer (Li & Bernoff, 2011).

De Groundswell beschrijft dat zorginstellingen grote uitdagingen staan te wachten om deel te nemen aan deze vloedgolf. Dit komt mede doordat de doelgroep ouder is en de participatie van ouderen lager ligt. Toch stelt de theorie dat, ondanks de leeftijd, mensen zich sneller identificeren met anderen in gelijke situaties (Li & Bernoff, 2011). Momenteel kunnen de hulpvragers van BeterThuis zich online niet met elkaar identificeren omdat de doelgroep vrijwel geen gebruik maakt van het internet. Wanneer de kinderen van ouderen middels het digitale platform en de daarbij behorende social mediakanalen contact met elkaar kunnen leggen zal dit de aansluiting en de participatie ten goede komen. Dit blijkt als de theorie van de Groundswell als gedachtengang wordt gebruikt.

Vanuit de Groundswell ontwikkelden Li en Bernoff The Social Technographics Ladder. Middels deze ladder is het mogelijk mensen in groepen in te delen gebaseerd op de Groundswell activiteiten waarin zij zich bevinden. Middels de ladder deelt men de klanten in volgens hun betrokkenheid met een online platform, het is een manier om mensen te categoriseren middels hun internetactiviteiten. Het gaat hierbij specifiek om de activiteiten die de doelgroep onderneemt op het desbetreffende platform. Hierdoor kan een organisatie inzien op welke wijze een bepaalde groep mensen een technologie gebruikt, vervolgens kan hierop worden ingespeeld en kunnen relaties worden opgebouwd (Li & Bernoff, 2011).

The Engagement Pyramid opgesteld door Charlene Li komt ook voort uit de Groundswell theorie en is gebaseerd op The Social Technographic Ladder. Deze theorie gaat verder in op de nieuwste technieken zoals: Facebook, Twitter, Youtube, nieuwe mobiele apps en het gebruik hiervan voor organisaties. Charlene Li stelt dat het gedrag van de doelgroep aantoont in welke mate zij betrokken is bij een organisatie. Dit om de communicatie en het maken van keuzes in sociale technieken efficiënter te maken voor zowel de organisatie als de klant. De theorie stelt dat mensen de Groundswell in eerste instantie gebruikten vanuit een interesse naar web 2.0 en sociale technologieën. Echter realiseerde men zich dat het bij sociale technologieën niet alleen gaat om het gebruik ervan maar juist om het hebben van een duidelijke visie op de relatie die men wilt vormen middels deze technologieën. Het is voor veel organisaties lastig van de bestaande manier van denken af te stappen en nieuwe technieken te proberen, waarbij openheid centraal staat. Veel organisaties zijn bang zichzelf bloot te geven op het internet. Vaak hebben organisaties niet de juiste cultuur en leiderschap om echt in de Groundswell mee te gaan (Li, 2010). Vanuit die gedachte is Open Leadership geschreven, om organisaties te laten begrijpen hoe en waarom zij zich zouden moeten openstellen voor sociale technieken. Open zijn dient dan ook voorop te staan in de communicatie naar buiten toe en is van belang in het gebruik van sociale technologieën. Het geeft de veranderingen van consumenten in de nieuwe digitale omgeving weer. De piramide is een onderdeel van de beschreven open

strategie, waarmee open leiderschap gecreëerd kan worden. Een open strategie is onderverdeeld in de elementen: learn, dialogue, support en innovate. De piramide is een onderdeel van “dialogue”, de theorie stelt dat wanneer het dialoog met de doelgroep wordt aangegaan je een open strategie creëert. De piramide maakt het mogelijk de doelgroep in kaart te brengen en in te spelen op de betrokkenheid van de doelgroep (Li, 2010).

In de piramide staan de volgende vijf gebruikersgroepen beschreven: watching, sharing, commenting, producing en curating (Li, 2010). Te vertalen als: kijkers, delers, commentators, producenten en verzorgers. Des te hoger in de piramide, des te groter is de betrokkenheid naar een online platform. Middels dit model wordt zowel het gebruikers- als organisatieperspectief belicht. Het geeft namelijk inzicht in het gebruik van het middel per doelgroep en het geeft weer hoe de organisatie betrokkenheid kan creëren (Li, 2010).

The Six Stages of Social Business Transformation van Li en Solis (2013) geeft een organisatie invulling betreffende de sociale kanalen. Mocht uit het eerdere onderzoek van BeterThuis gebleken zijn dat ouderen wel online actief zijn, dan zou een vervolgonderzoek middels The Six Stages of Social Business Transformation toepasselijk zijn, omdat het dan zou gaan om de invulling van het platform en de social media. Echter gaat het nu om het creëren van betrokkenheid en is het dan ook van belang in eerste instantie te kijken naar de focus van de technologie voordat de invulling van de technologie wordt onderzocht.

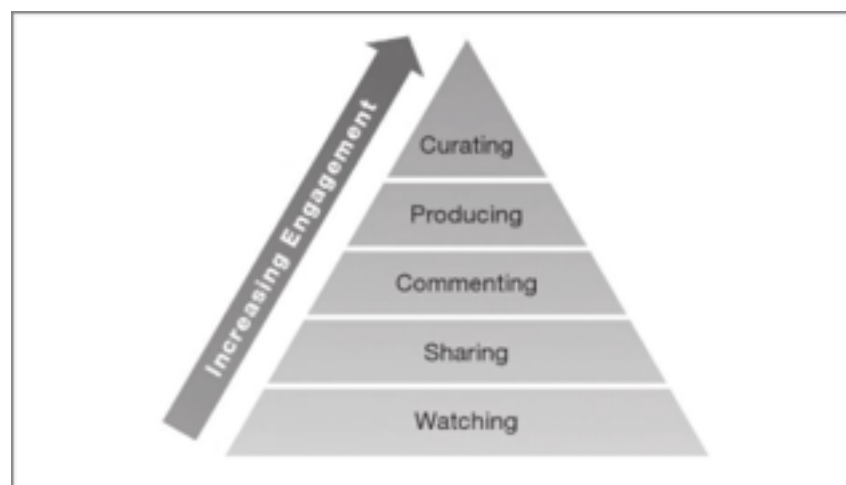
4.5 Conceptueel model

BeterThuis wil actieve gebruikers krijgen en behouden. Om dit te realiseren gebruikt dit onderzoek online engagement als middel om actieve gebruikers te krijgen.

De Engagement piramide geeft op een vereenvoudigde wijze weer hoe organisaties betrokkenheid kunnen creëren bij de doelgroep, klanten en de markt. De piramide is opgebouwd uit vijf lagen, de onderste laag geeft de minst betrokken personen weer en de bovenste laag de meest betrokken personen (Li, 2010).

Een positief punt aan de engagement piramide is dat deze het identificeren, observeren en meten van gedrag makkelijk maakt. Het bereiken van de doelgroep gebeurt wanneer organisaties actief zijn op plekken waar de doelgroep zich bevindt, in plaats van het passief wachten op de doelgroep. Daarnaast is het belangrijk voor een organisatie de focus niet alleen te richten op de hoogste laag in de piramide, maar juist te beginnen bij de basis. Hierdoor bouwt een organisatie een goede basis van betrokkenheid op, waarop verder gebouwd kan worden. De piramide legt de focus op het veranderen van passieve naar actieve deelnemers (Li, 2010).

Onderstaand staat een verduidelijking van de verschillende niveau's weergegeven, beginnend onderaan de piramide waar de betrokkenheid het laagst ligt. Onderstaand figuur (2) geeft de Engagement Pyramid weer.



Figuur 2. *The Engagement Pyramid* (overgenomen van Li, 2010, p. 58)

4.5.1 Watching (kijken)

De onderste laag van de piramide staat voor de “watchers” (kijkers), deze categorie is passief en neemt alleen informatie tot zich. Er is een minimale interactie tussen de watchers en het platform, ze hebben geen

behoefte verder betrokken te raken bij de organisatie of de website. Deze gebruikers nemen content op door te kijken, bijvoorbeeld door het bekijken van blogs, statusupdates, lezen van reviews e.d. Deze groep gebruikt digitale kanalen ter vermaak of wanneer er behoeften is aan informatie. Organisaties kennen deze gebruikers niet omdat ze niets toevoegen aan het medium. Deze categorie beslaat de grootste groep gebruikers.

Om de betrokkenheid onder deze doelgroep te vergroten dient de organisatie:

- te zorgen voor relevante en interessante content;
- de doelgroep te kennen, zodat er ook daadwerkelijk relevante content voor hun wordt geplaatst;
- er bewust van te zijn dat deze doelgroep alleen kijkt en niet zal bijdragen (Li, 2010).

4.5.2. Sharing (delen)

De “shares” (delers) zijn de mensen die content delen, bijvoorbeeld door het plaatsen van foto's, statussen en video's. Middels het plaatsen van content wilt deze categorie informatie delen en hiermee anderen ondersteunen. Daarnaast staan deze gebruikers graag in de belangstelling en geeft het delen van informatie hun erkenning.

Om de betrokkenheid onder de doelgroep te vergroten dient de organisatie:

- de doelgroep de mogelijkheid te geven om op een innovatieve manier content te delen;
- het zo makkelijk mogelijk maken voor de doelgroep om content te delen, door bijvoorbeeld de mogelijkheid beschikbaar te stellen voor gebruikers om zich aan te melden met een bestaand social media account en informatie te delen op dit account;
- zorgen voor erkenning en beloningen voor het delen van content (Li, 2010).

4.5.3. Commenting (becommentariëren)

De “commentators” (commentatoren) zijn de gebruikers die actief reageren op geplaatste content. Zij reageren bijvoorbeeld op blogberichten, reviews, statusupdates en nieuwssites. Deze groep is actief betrokken en deelt actief mee aan het vergaren van meningen en ideeën. Vaak zijn deze reacties eenmalig, de betrokkenheid ligt hoger omdat men een eigen mening deelt en de conversatie aangaat.

Om de betrokkenheid te vergroten zijn de volgende punten belangrijk:

- creëer de mogelijkheid voor gebruikers om actief deel te nemen op de website, geef de mogelijkheid meningen en reacties te plaatsen;
- stimuleer een open en vriendelijke omgeving en omgangsvorm (Li, 2010).

4.5.4. Producing (produceren)

De “producers” (producenten) bestaat uit de gebruikers die eigen content produceren en publiceren, zoals foto's, blogs, websites en vlogs. Deze groep beslaat maar een klein percentage van de bezoekers. Het doel van deze actieve bijdrage is het uitdragen van een eigen identiteit. Deze doelgroep wilt bekend staan om zijn eigen content, gehoord worden of bekendheid creëren.

Om deze groep betrokken te maken is het belangrijk:

- het mogelijk te maken content te creëren;
- de klant aan te sporen content te creëren en te plaatsen (Li, 2010).

4.5.5. Curating (verzorgen/cureren)

De “curators” (curatoren) beslaan de bovenste categorie van de piramide. Deze gebruikers beheren of zijn betrokken bij online communities (digitale gemeenschappen). Zij houden de kanalen in de gaten en delen mee. Deze groep vindt het belangrijk onderdeel te zijn van een kanaal en erkenning te krijgen voor hun bijdrage. Een voorbeeld hiervan is Wikipedia.

Om deze groep betrokken te krijgen en te houden is het belangrijk:

- te luisteren, te vertrouwen en te bouwen op deze doelgroep alsof zij een partner zijn;
- invloedrijke personen in de gemeenschap te identificeren en deze publiekelijk te erkennen (Li, 2010).

4.6 Open Leadership

Charlene Li heeft na de Groundswell het boek “Open Leadership” geschreven omdat ze tot de conclusie kwam dat het voor bedrijven vaak lastig is om betrokkenheid te creëren door dialoog. Uit haar theorie komt tot uiting hoe men de verschillende groepen kan indelen en prioriteren (Li, 2010). Waar de Social Technographics Ladder van de Groundswell voornamelijk ingaat op de manier waarop de doelgroep zich online gedraagt, gaat de piramide dieper in op het betrokken maken van deze doelgroep. Binnen deze theorieën is er een samenhang betreffende het verdelen van de doelgroep in gebruikersactiviteiten. Beide hebben een ander doel, zoals eerder benoemd gaat de ladder meer in op het indelen van de doelgroep om vervolgens te kijken hoe deze zich gedraagt (Li & Bernoff, 2011). De piramide bekijkt, nadat de gebruiker is ingedeeld, de wijze van benaderen en het creëren van betrokkenheid. Daarnaast is de theorie van de ladder

beperkt tot de indeling en het gedrag en gaat de piramide dieper in op de benadering van de groepen. Hierdoor is het mogelijk een strategie te ontwikkelen gericht op betrokkenheid (Li, 2010).

Open Leadership stelt dat er een nieuwe cultuur is betreffende het delen van informatie, dit komt doordat meer mensen online zijn, sociale sites steeds meer worden bezocht en het delen van informatie makkelijker is. Daarnaast geven sociale media de mogelijkheid aan mensen om op nieuwe manieren met elkaar samen te werken. Door deze nieuwe kanalen verandert de controle voor bedrijven, maar geeft dit ook de mogelijkheid om gezamenlijk problemen op te lossen. Het boek stelt dat veel bedrijven een doel hebben om een nieuwe doelgroep of markt te penetreren met als expliciet doel het verkopen van zoveel mogelijk producten of services. Maar met een focus op expliciet verkoop kan een bedrijf niet een langdurige relatie opbouwen. Het groeperen en prioriteren van de gebruikers op hun mate van betrokkenheid, geeft een organisatie inzicht in het creëren van betrokkenheid. De engagement piramide geeft weer hoe mensen betrokken kunnen raken bij een organisatie. De verschillende lagen van de piramide beschrijven de verschillende lagen van betrokkenheid en de mogelijkheid hierop in te spelen (Li, 2010).

De theorie stelt dat de engagement piramide overeenkomt met andere theorieën die segmenteren. Zoals de 90-9-1 theorie. Deze theorie stelt dat 90% van de bezoekers van een site “lurkers” (“kijkers” of “gluurders”) zijn, 9% participeert af en toe en slechts 1% is echt betrokken. Echter is deze theorie beperkend omdat deze theorie betrokkenheid pas beschrijft bij de 9% en hoger, de andere 90% wordt in deze theorie niet als betrokken gezien (Li, 2010).

4.7 Hypotheses

Door desk- en fieldresearch onder de kinderen van ouders worden de volgende hypotheses onderzocht. Deze hypotheses zullen in de conclusie verworpen of aangenomen worden.

4.7.1 Hypothese 1

- Als BeterThuis het makkelijk maakt voor de doelgroep om content te delen, dan zullen zij dit doen en veranderen watchers hierdoor in sharers.

De theorie stelt dat de betrokkenheid van de mensen in de categorie “sharing” afhangt van het gemakkelijk delen van content. Wanneer dit mogelijk is zullen watchers veranderen in sharers. De theorie geeft hierbij de volgende bewering:

“Focus on how you can get people to move from being a passive watcher to being a sharer, perhaps by simply adding “share this” buttons to your site content so that visitors can easily post content on Facebook or Twitter. Even if all you do is enable them to forward the content in an email to someone they know.” (Li, 2010, p. 62)

4.7.2 Hypothese 2

- Als BeterThuis zorgt voor een platform waarbinnen gebruikers de vrijheid hebben om zelf input te leveren, dan zal dat de gebruikers tot elkaar brengen.

De theorie stelt dat het faciliteren van een open omgeving tot gevolg heeft dat gebruikers elkaar spontaan opzoeken en helpen. Men krijgt dan de mogelijkheid om met anderen in contact te komen en ervaringen te delen.

“A key benefit of providing a more open support environment is that people spontaneously join together to help each other” (Li, 2010, p. 89)

4.7.3 Hypothese 3

- Als BeterThuis de mogelijkheid geeft aan gebruikers om op elkaar te reageren, dan ontstaat er een community.

De theorie stelt dat het aanbieden van een “reactie-mogelijkheid” op posts van gebruikers ertoe leidt dat andere gebruikers actief participeren in het oplossen van het probleem. Dit heeft tot gevolg dat het een zelfoplossend geheel wordt. Men functioneert als een community.

“Even more important, people are starting to converse about Kohl’s with each other. when one person posts a question, others chime in, sometimes answering before Kohl’s does. Sometimes called word-of-mouth or viral marketing, this is what happens when the dialogue transcends the bounds of the single conversation and takes a life of its own with little effort or pushing by Kohl’s.” (Li, 2010, p. 58).

Dit hoofdstuk beschrijft de methodes van het onderzoek, de operationalisering per deelvraag, de onderzoeksdoelgroep en de uitvoering.

5.1 Onderzoeksmethode

Middels deskresearch en kwalitatief onderzoek beantwoordt de onderzoeker de centrale vraag van het onderzoek. BeterThuis wil achterhalen hoe de organisatie de kinderen van ouderen digitaal tot actieve gebruikers kan maken en behouden. Om de centrale vraag te beantwoorden dienen eerst de deelvragen beantwoord te worden, deze gaan in op de behoeften en wensen van de doelgroep, de bereikbaarheid van de doelgroep en het betrokken maken van de doelgroep middels online engagement.

Deskresearch geeft inzicht in de interne en externe omgeving van BeterThuis. Daarnaast brengt deskresearch de concurrenten in kaart maar geeft ook inzicht in de gebruikte theorie en literatuur omtrent het onderwerp. Kwalitatief onderzoek geeft, middels diepte-interviews, inzicht in de beweegredenen en achterliggende gedachten van de doelgroep.

5.2 Kwalitatief onderzoek

Voor dit onderzoek wordt er uitgegaan van kwalitatieve dataverzameling. Bij kwalitatief onderzoek gaat het niet om het verzamelen van cijfermatige gegevens, maar draait het om de beweegredenen, beleving en de achtergronden van de respondenten (Verhoeven, 2011). Met kwalitatief onderzoek kan men de wensen en behoeften van de doelgroep in kaart brengen (Meier & Mandemakers, 2007).

Voor de aansluiting van BeterThuis met de doelgroep - kinderen van ouderen - is diepgaand begrip van motivatie nodig. Kwalitatief onderzoek biedt hiervoor meer mogelijkheden dan kwantitatief onderzoek. Het nadeel van kwalitatief onderzoek is dat geen cijfermatige gegevens worden verzameld en er dan ook geen causaal verband kan worden getrokken (Verhoeven, 2011).

5.3 Operationalisering per deelvraag

Om antwoord op de probleemstelling te verkrijgen dienen de deelvragen beantwoord te worden. Per deelvraag volgt een toelichting betreffende de gekozen onderzoeksmethode. In bijlage I is het zoekplan voor de deskresearch terug te vinden.

1. Deelvraag 1: Wat zijn de wensen en behoeften van kinderen van ouderen betreffende zorg voor hun ouder(s)?

Deskresearch

Met deskresearch bekijkt de onderzoeker het huidige zorgsysteem voor ouderen en de rol van mantelzorgers in dit systeem. De deskresearch geeft inzicht in de rol die kinderen van ouderen spelen als mantelzorger en de daarbij behorende kritieke punten in het huidige systeem. Hiermee krijgt BeterThuis inzicht in de huidige ervaringen van mantelzorgers in het hedendaagse zorgsysteem.

Kwalitatief onderzoek

Met kwalitatief onderzoek worden de wensen en behoeften van de doelgroep (kinderen van ouderen) in kaart gebracht. Er wordt ingegaan op de mening van de doelgroep omtrent het huidige zorgsysteem voor ouderen, eigen ervaringen, negatieve en positieve punten en verbeterpunten van het huidige systeem. Daarnaast gaat de onderzoeker in op het bewust maken van de wensen en behoeften van de doelgroep omtrent de zorg voor hun ouder(s).

2. Deelvraag 2: Hoe en via welke kanalen zijn de kinderen van ouderen te bereiken?

Deskresearch

Met deskresearch is in de externe analyse en het theoretisch kader het internetgebruik van ouderen en dat van kinderen van ouderen in kaart gebracht. Hierdoor krijgt BeterThuis inzicht in de activiteiten van de doelgroep op het internet en daarnaast geeft het inzicht in hun sociale media gebruik.

Kwalitatief onderzoek

Met kwalitatief onderzoek brengt dit onderzoek de bereikbaarheid van de doelgroep (kinderen van ouderen) in kaart. De diepte-interviews gaan verder in op het bereiken van de doelgroep. De online activiteit van de doelgroep en hun ouders wordt in kaart gebracht. Daarnaast krijgt de doelgroep de website en de flyer van BeterThuis te zien en kan daardoor ingegaan worden op de bereikbaarheid en effectiviteit van de communicatiemiddelen die BeterThuis momenteel inzet.

3. Deelvraag 3: Hoe kan BeterThuis digitale betrokkenheid realiseren bij de kinderen van ouderen?

Deskresearch

Met deskresearch is de theorie van Charlene Li betreffende de Engagement Pyramid in kaart gebracht. De bevindingen uit het theoretisch kader dienen als een leidraad voor de laatste deelvraag van het onderzoek.

Kwalitatief onderzoek

Middels diepte-interviews bevraagt de onderzoeker de doelgroep op het gebied van betrokkenheid richting online platformen. Daarnaast zal uit de interviews blijken of de doelgroep mogelijk kan doorgroeien in betrokkenheid en wat de organisatie daarvoor dient te doen. Middels de bevindingen uit de interviews wordt de doelgroep ingedeeld in de Engagement Pyramid van Charlene Li, hierdoor wordt de huidige situatie in kaart gebracht. Daarnaast geeft het inzicht in de aanpassingen die het platform dient te ondergaan wil de doelgroep meer betrokken raken.

5.4 Uitwerking interviews

Met semigestructureerde diepte-interviews worden de achterliggende gedachten en de beweegredenen van de respondent achterhaald. Dit onderzoek is niet-gestandaardiseerd, een lijst met thema's en vragen zorgt voor de rode draad van het gesprek (Verhoeven, 2011). De vragen kunnen dan ook per interview verschillen, zo kunnen vragen weggelaten of bijgevoegd worden, het is dus een flexibel interview waarbij flexibiliteit van de interviewer wordt verwacht. Het interview is voorafgaand niet volledig uitgeschreven, maar de lijst met topics fungeert als een routekaart (Saunders, Lewis & Thornhill, 2009). De topic guide is te vinden in bijlage VI. Deze methode is passend voor het onderwerp omdat er naar de beweegredenen en de achterliggende informatie gevraagd dient te worden, elk gesprek zal dan ook anders verlopen. Daarnaast is het interview een informant interview omdat het wordt geleid door de ideeën van de interviewer (Saunders, Lewis & Thornhill, 2009). Het interview bestaat voornamelijk uit open vragen, hierdoor kan de respondent uitgebreid antwoorden en kan de interviewer verder doorvragen, wat het mogelijk maakt meningen te achterhalen (Saunders, Lewis & Thornhill, 2009).

5.5 Verantwoording onderzoeksdoelgroep

De doelgroep van dit onderzoek zijn de kinderen van ouderen. Dit is een heel breed begrip omdat ieder persoon een kind van zijn of haar ouders is. Om deze doelgroep in te kaderen beschrijft deze paragraaf allereerst wat men in dit onderzoek verstaat onder ouderen. Vervolgens beschrijft dit hoofdstuk de criteria waar de respondenten aan dienen te voldoen zodat de doelgroep wordt gesegmenteerd.

5.5.1 Ouderen

Wanneer men over ouderen spreekt gaat dit vaak over mensen vanaf 65 jaar. Echter neemt vanaf het 75ste levensjaar de gezondheid en de kwaliteit van het leven af. In deze leeftijdscategorie nemen beperkingen en de kans op ziekte toe. (Zantinge, Van der Wilk, Van Wieren & Schoemaker, 2011) Men wordt steeds ouder en 65-plussers blijven langer fit en gezond. Zorg, medische kosten en lichamelijke beperkingen komen in de laatste levensfase ter sprake, ouder dan 65 jaar (Spijkers & Macinnes, 2014). De comorbiditeit (het hebben van twee of meer ziektes tegelijk) neemt toe bij de leeftijd van 75 jaar (Gobbens, Luijckx, Wijnen-Sponselee & Schols, 2007).

Het onderzoek voor BeterThuis stelt dan ook dat de hulpbehoevende ouderen of afhankelijke ouderen waar BeterThuis mee te maken heeft boven de 75 jaar of ouder zijn. De doelgroep van het interview zijn dan ook kinderen met een ouder van 75-plus.

5.5.2 Selectiecriteria respondenten

BeterThuis wil weten hoe de kinderen van ouderen bereikt kunnen worden zodat er meer hulpvragers ingeschreven en betrokken raken bij het platform. Momenteel is de grootste groep ingeschreven hulpvragers woonachtig in de regio van Amsterdam, daarnaast zijn dit hoogopgeleide ouderen met een bovenmodaal inkomen, (K. Hirschfeldt, persoonlijke communicatie, 12 april 2016). Dit komt o.a. doordat de zorg van BeterThuis particulier wordt ingekocht, (K. Hirschfeldt, persoonlijke communicatie, 12 april 2016).

Omdat BeterThuis met dit onderzoek ingaat op het actief maken en behouden van de kinderen van ouderen, kiest de onderzoeker ervoor dezelfde segmentatie punten aan te houden die overeenkomen met de grootste groep ingeschreven hulpvragers van BeterThuis. Dit zijn dus de kenmerken; woonachtig in Amsterdam en omgeving, hoogopgeleid en met een bovenmodaal inkomen. Onder Amsterdam en omgeving verstaat de onderzoeker de omgeving van Amsterdam en regio Zuid-Kennemerland. Regio Zuid-Kennemerland bestaat uit de gemeenten: Haarlem, Heemstede, Bloemendaal, Zandvoort en Haarlemmerliede (Provincie Noord-

Holland, 2014). Door de onderzoeksdoelgroep op deze wijze af te spiegelen op de grootste groep huidige gebruikers, kan BeterThuis onderzoeken hoe kinderen van ouderen, met overeenkomende kenmerken, betrokken kunnen raken bij BeterThuis.

De doelgroep van dit onderzoek zijn de kinderen van ouderen, deze kinderen dienen te voldoen aan de volgende punten:

- een ouder of ouders te hebben boven de 75 jaar;
- een ouder of ouders te hebben die zelfstandig wonen;
- respondenten dienen te wonen in de omgeving van Amsterdam of Zuid-Kennemerland;
- respondenten dienen een hoogst genoten opleiding op hbo- of wo-niveau te hebben;
- de respondenten dienen een bovenmodaal inkomen te hebben.

Ouder vanaf 75 jaar of ouder

Zoals bovenstaand beargumenteerd verstaat men in dit onderzoek ouderen als 75- plussers. De kinderen dienen dan ook een ouder te hebben die 75 jaar is of deze leeftijd heeft gepasseerd.

Zelfstandig wonende ouder

De ouder dient zelfstandig te wonen, dit omdat de hulp van BeterThuis aangeboden wordt aan zelfstandig wonende ouderen.

Respondenten woonachtig in de omgeving van Amsterdam en Zuid-Kennemerland

De kinderen van de ouderen dienen te wonen in de omgeving van Amsterdam en Zuid-Kennemerland. Het is voor dit onderzoek niet relevant of de ouderen zelf ook in deze regio woonachtig zijn. Dit omdat het gaat om de kinderen van de ouderen en BeterThuis zorg in het hele land aanbiedt. Daarnaast is het qua budget, en beschikbare tijd niet haalbaar voor de onderzoeker om het hele land te doorreizen.

Hoogst genoten opleiding

De huidige gebruiker van BeterThuis heeft een hoogst genoten opleiding op hbo- of wo-niveau, (K. Hirschfeldt, persoonlijke communicatie, 12 april 2016). Om in dit onderzoek iets te vermelden over de samenhang van de huidige grootste groep gebruikers en de kinderen met dezelfde kenmerken, dienen de kinderen ook hoger opgeleid te zijn. Dit omdat er op deze wijze meer gezegd kan worden over de ingekaderde doelgroep.

Bovenmodaal inkomen

De grootste groep huidige gebruikers van BeterThuis heeft een inkomen dat hoger ligt dan modaal (K. Hirschfeldt, persoonlijke communicatie, 12 april 2016). De zorg bij BeterThuis wordt particulier ingekocht, dit kan een reden zijn dat de huidige gebruiker vooral in deze inkomstengroep aanwezig is. Er is gekozen ook deze criteria van de huidige gebruiker af te spiegelen op de doelgroep. De kinderen dienen dan ook een hoger dan modaal inkomen te hebben.

5.5.3 Onderzoekspopulatie

De theorie van Meier en Mandemakers (2007) geeft aan dat bij kwalitatief onderzoek tussen de 10 en 30 respondenten gebruikelijk is. Verhoeven (2011) stelt een aantal van 10 tot 15 interviews als gebruikelijk. Bij een groep van 25 à 30 respondenten kan al snel verzadiging optreden, dit is soms al bij slechts 10 respondenten het geval. Op het moment van verzadiging, saturatie, krijgt de onderzoeker geen nieuwe informatie meer te horen. De onderzoeker dient dit verzadigingspunt te herkennen. Daarnaast stelt de theorie dat bij kwalitatief onderzoek de statistische generalisatie niet belangrijk is, de inhoud is daarentegen van groot belang. Daardoor is een klein groep juist een goede en logische keuze om aan te houden (Verhoeven, 2011). Baarda (2009) stelt dat kwalitatief onderzoek tussen de 10 en 20 respondenten hanteert.

Omdat de onderzoeker van zoveel mogelijk mensen input wil hebben zijn er 16 interviews afgenomen. In deze categorie zitten kinderen van ouderen met en zonder zorgvraag. Het is voor de onderzoeker interessant te bekijken of er onderling verschillen te zien zijn wanneer men een ouder heeft met of zonder zorgvraag.

5.5.4 Werving respondenten

Door in eerste instantie gebruik te maken van het eigen netwerk komt de onderzoeker aan een groep respondenten die voldoen aan de eerder beschreven criteria. Dit onderzoek maakt gebruik van de

sneeuwbalmethode voor de werving van respondenten. Bij de sneeuwbalmethode benadert de onderzoeker eerst mensen in het eigen netwerk die voldoen aan de criteria, vervolgens zetten deze respondenten het eigen netwerk in gang. Op deze manier ontstaat er een kettingreactie waardoor de onderzoeker aan nieuwe respondenten kan komen. De respondenten voorzien de onderzoeker van meer respondenten, in feite wordt de werving overgenomen door de respondenten. Daarnaast zijn mensen eerder bereid mee te werken aan een onderzoek wanneer zij erop worden gewezen door iemand uit hun kennissenkring (Verhoeven, 2011). De theorie stelt dat het leggen van het eerste contact vaak het grootste probleem is. Daarnaast stelt de literatuur dat de representativiteit een probleem kan zijn, omdat de respondenten waarschijnlijk erg op elkaar lijken (Saunders, Lewis & Thornhill, 2009).

Voor dit onderzoek is het praktisch de sneeuwbalmethode in te zetten omdat er bij voorhand geen database beschikbaar is met kinderen van ouders in de afgebakende criteria van het onderzoek. Het inzetten van de sneeuwbalmethode maakt het voor de onderzoeker mogelijk snel aan een groep respondenten te komen. De mensen uit het eigen netwerk van de onderzoeker (die voldoen aan de criteria) hebben namelijk een kennissenkring binnen hetzelfde milieu, deze voldoen dan al snel aan de gestelde criteria. De theorie stelt dat het inzetten van de sneeuwbalmethode kan leiden tot problemen in de representativiteit van de onderzoeksdoelgroep, echter is het bij dit onderzoek van belang dat de respondenten overeenkomstige kenmerken bezitten aangezien de doelgroep heel scherp is afgebakend.

5.5.5 Verloop interviews

De respondenten worden allereerst telefonisch benaderd. Tijdens het telefonische gesprek past de onderzoeker de screener toe, om deel te nemen aan het interview dienen de respondenten te voldoen aan de eerder genoemde selectiecriteria. Daarnaast bespreekt de onderzoeker dat het interview middels een recorder wordt opgenomen en dat deze opname na de uitwerking wordt verwijderd. Ook geeft de onderzoeker aan dat het een vertrouwelijk interview betreft, waarin de respondent anoniem wordt weergegeven. Wanneer de respondent voldoet aan de eisen en instemt met de deelname maken de onderzoeker en respondent een afspraak. De interviews worden vervolgens afgenomen bij de respondent thuis, de onderzoeker maakt hierbij gebruik van een topic guide. Deze topic guide is een lijst met onderwerpen die behandeld dienen te worden tijdens het interview. Deze dient als leidraad voor het interview.

De onderzoeker verwerkt de interviews in verbatims en analyseschema's. Vervolgens worden de bevindingen weergegeven in de resultaten, middels de conclusie doet de onderzoeker aanbevelingen. De aanbevelingen worden vervolgens geïmplementeerd.

5.5.6 Gesprekstechnieken

Om de respondent op zijn of haar gemak te stellen begint elk interview met een korte introductie (Meier & Mandemakers, 2007). Tijdens deze introductie wordt de respondent bedankt voor zijn of haar deelname en stellen beide partijen zich voor.

De interviews worden face-to-face afgenomen, hierdoor kan de onderzoeker op de non-verbale communicatie van de respondent letten (Verhoeven, 2011). De vragen in het interview zijn open vragen, daarnaast dient de onderzoeker door te vragen. Hierdoor krijgt het interview meer diepgang.

Dit hoofdstuk geeft een weergave van de resultaten uit de desk- en fieldresearch aan de hand van de deelvragen. De verbatim's van de interviews en de analyseschema's zijn te vinden in bijlage VII.

6.1 Opbouw van de resultaten

Per deelvraag staan de resultaten beschreven. Indien toepasselijk staat er een samenvatting van de relevante bevindingen uit de deskresearch en vervolgens de resultaten uit het fieldresearch. De resultaten worden ondersteund door diverse citaten uit de interviews. Achter elk citaat staat "R" met een cijfer, dit beschrijft welke respondent de uitspraak heeft gedaan. Daarnaast staat achter elke alinea het nummer van het gebruikte analyseschema.

6.2 Deelvraag 1: Wat zijn de wensen en behoeften van kinderen van ouderen betreffende zorg voor hun ouder(s)?

6.2.1 Deskresearch

Uit de deskresearch blijkt de vergrijzing te zorgen voor een toenemende groep ouderen en een afname in de werkende beroepsbevolking. Het aantal gepensioneerden neemt toe en het aantal werkende mensen dat de verzorgingsstaat moet financieren neemt af. De stijgende kosten hebben verschillende bezuiniging uit het Rijk tot gevolg. Ouderen dienen langer zelfstandig te blijven wonen en het verkrijgen van een indicatie voor een verzorgingstehuis of thuiszorg is niet vanzelfsprekend. Hierdoor wordt er meer verlangd van mantelzorgers, dit zijn veelal de kinderen van ouderen. De mantelzorgers ervaren de zorg voor ouderen als zwaar, er komt vaak overbelasting en overspanning voor binnen deze groep. Ook kan het leiden tot zware psychische en fysieke belasting.

6.2.2 Fieldresearch

Onderstaand staan de resultaten uit het kwalitatieve onderzoek beschreven. De resultaten zijn onderverdeeld in de onderwerpen: huidige zorgsysteem, huidige hulpvraag en behoeften en wensen.

Huidige zorgsysteem

De respondenten zijn over het algemeen ontevreden over het huidige zorgsysteem voor ouderen. Meerdere malen geven de respondenten aan dat er vaak verschillende mensen over de vloer komen, de tijdstippen dagelijks variëren en er te weinig tijd beschikbaar is. Ook benoemt men dat het lang duurt voordat zorg is opgestart, er geen flexibiliteit is in de taken die men uitvoert en de zorg onpersoonlijk is. Deze punten ervaren de respondenten als onprettig. Een respondent beschrijft het volgende:

"Ik heb ervaren met mijn moeder met thuiszorg dat je werkelijk iedere dag iemand anders krijgt en sommigen zijn helemaal niet aardig en sommigen zijn heel ongeduldig en sommigen zijn fantastisch." (R12).

Daarnaast geeft een respondent specifiek aan dat haar ouder enorm last ervaart van de huidige thuiszorg, doordat ouderen alle autonomie en zeggenschap over het eigen leven verliezen.

Een respondent geeft aan dat de kwaliteit van thuiszorg erg afhangt van de buurt waarin men leeft. Daarnaast geeft deze respondent aan dat de middelen en mogelijkheden voor de werknemers in de thuiszorg er vaak niet zijn.

Meerdere malen spreken de respondenten over het feit dat je pas hulp krijgt als je aan een bepaalde indicatie voldoet. Een respondent geeft aan dat bejaardentehuizen niet meer bestaan, dat dit nu verzorgingstehuizen zijn en dat deze inmiddels worden omgebouwd tot verpleeghuizen. Dit beschrijft de respondent als volgt:

"Daar kom je natuurlijk alleen maar in als je een behoorlijke medische indicatie hebt, dus daardoor wordt ook veel meer een beroep gedaan op de vrijwilligers of familieleden om vader en moeder in de laatste levensjaren te begeleiden." (R 7).

(Analyseschema 3.1)

Huidige hulpvraag

De hulpvraag van ouderen is erg divers, daarnaast is er ook een verschil tussen de ervaren en daadwerkelijke hulpvraag van ouderen waarneembaar. Veel kinderen zijn hierover tegenstrijdig. Zo beschrijft een respondent in eerste instantie dat ze alles wat nodig is voor haar ouder doet, zoals; rondrijden, in de gaten houden en bezoeken. Vervolgens geeft de respondent aan dat haar ouder helemaal geen zorgvraag heeft en voor zichzelf zorgt. Een andere respondent stelt dat de zorgvraag niet hoog is maar dat er wel drie keer per dag thuiszorg komt. Een respondent stelt:

"Want ik bedoel mijn ouders zijn eigenlijk nog zelfvoorzienend. Ze zijn wel oud en bepaalde dingen gaan moeilijker en ze verzorgen zichzelf slecht. Ja want ik ga daar één keer in de week heen dat ik dan weet dat ze goed eten krijgen en die dag erna dan ook, maar eigenlijk verzorgen ze

zichzelf dus maken ze zelf eten klaar en gaan ze is een keer ergens naartoe om wat te eten of weet ik veel.” (R 9).

Daarnaast verschillen de ouders van de kinderen qua mobiliteit en activiteit onderling. Een respondent met een moeder van 96 jaar heeft heel intensief hulp nodig. Een andere ouder van 90 jaar heeft alleen hulp van een schoonmaakster en tuinman. Een respondent met een demente vader van 84 jaar heeft dagelijks thuiszorg. Een oudere vader van 83 jaar doet nog alles zelf en heeft totaal geen hulp nodig. Daarnaast geeft een respondent aan dat haar vader hulp biedt aan haar hulpbehoevende moeder, maar dat dit zwaar is voor haar vader. (analyseschema 1.2)

Meerdere respondenten met een zelfstandige en onafhankelijke ouder geven aan nog niet concreet na te denken of een plan te hebben voor de toekomst. Een respondent beschrijft dat men zich vanaf het 75ste levensjaar van de ouders meer zorgen gaat maken. Toch geeft deze respondent aan dat mensen pas in actie komen wanneer de nood hoog is. Een andere respondent met een vader van 83 jaar geeft aan dat het kinderen vaak overvalt, hoewel ze het wel kunnen zien aankomen. Betreffende communicatie geeft zij aan:

“Dan kan je dus in zake communicatie zou je dus een hele andere route kunnen bewandelen. Dat is een beetje het verontrusten van het kind. Dan kan je met taal of ja van zou je een beetje kunnen prikkelen van weet je joh, het zijn gewoon oude mensen daar kan zo iets mee gebeuren. Maar dat wordt snel wat dreigend en negatief dus dat ligt wel heel gevoelig.” (R 12).

(Analyseschema 9.4)

Behoeften en wensen

De behoeften en wensen zijn onder te verdelen in de praktische ondersteuning en emotionele ondersteuning en bijbehorende behoeften en wensen. Een respondent stelt het volgende over wensen en behoeften:

“Nee maar dat is, weet je wat je moet zien te raken is de zorg die kinderen hebben voor hun ouders en die hebben ze altijd, althans voor deze leeftijd.” (R 9)

Praktische en emotionele ondersteuning

Betreffende behoeften in praktische ondersteuning benoemen de respondenten hulp in het huishouden, begeleiding en vervoer, klussen in en rondom het huis, verzorging, financiële ondersteuning en hulp met de computer. Daarnaast geven de respondenten aan behoeften te hebben aan hulp op vaste tijden, snelle hulp en een vast iemand aangezien dit vaak mist in de thuiszorg. Een respondent geeft aan het belangrijk te vinden dat hulp flexibel inzetbaar is. Emotionele en sociale ondersteuning benoemen respondenten als behoeften, dit om vereenzaming tegen te gaan. Als voorbeeld stellen respondenten iemand die een middag komt Rummikuppen, thee komt drinken of gewoon komt kletsen. Hierbij gaat het om sociale contacten waar de ouderen behoeften aan hebben. Zo benoemt een respondent het volgende:

“Dan zou mijn vader zeker iemand willen waarmee hij lekker kan kletsen, die betrouwbaar overkomt en die hem ergens naartoe kan brengen die ook bereid is even te wachten misschien en hem weer terug meeneemt.” (R 12)

Niet alle respondenten hebben momenteel een ouder met een zorgvraag. De respondenten benoemen deze punten omdat ze kunnen inschatten waaraan behoeften zal zijn in de toekomst.

(Analyseschema 2.1 en 2.2)

Persoonlijke behoeften en wensen

Wat betreft de persoonlijke behoeften en wensen is een persoonlijke relatie belangrijk, zo benoemen de respondenten dat het een prettig, betrouwbaar en aardig persoon dient te zijn waarmee het eerste contact direct goed is. Het is belangrijk dat er heel goed en duidelijk contact is, waarbij het intakegesprek van groot belang is. Een respondent geeft aan dat het waardevol is als een huishelper niet alleen komt om zijn of haar werk te doen maar net een beetje extra geeft. Ook het kunnen omgaan met verschillende karakters is belangrijk, zo stelt een respondent:

“Ze is vrij kritisch en een beetje zeurderig, daar moeten wel mensen echt tegen kunnen en dan juist niet iemand die heel zonnig binnenkomt gerend want dan gaat mijn moeder meteen al op haar achterste been staan.” (R 4).

(Analyseschema 2.1 en 2.2)

6.3 Deelvraag 2: Hoe zijn de kinderen van ouderen te bereiken?

6.3.1 Deskresearch

Uit de externe analyse blijkt dat de internetvaardigheden van de Nederlandse bevolking hoger ligt dan gemiddeld in de EU. 92% van de Nederlanders in de leeftijdscategorie van 16 tot 75 jaar kan omgaan met het internet en een zoekmachine. De laatste jaren neemt het gebruik van internet onder ouderen van 65 tot 75 jaar toe, maar ook het gebruik onder 75-plussers stijgt, zo een 34% gebruikt het internet. Dit zijn voornamelijk mannen. Het gebruik van sociale media stijgt de laatste jaren vooral onder 45-plussers.

6.3.2 Fieldresearch

Onderstaand worden de resultaten uit het kwalitatieve onderzoek beschreven. De resultaten zijn onderverdeeld in de onderwerpen: verkrijgen van informatie in het algemeen, verkrijgen van informatie betreffende zorg, bereiken doelgroep, flyer, vormgeving flyer en website, online activiteit, sociale media gebruik, delen van BeterThuis op sociale media, online activiteit ouders en online profiel.

Verkrijgen van informatie in het algemeen

De doelgroep verkrijgt informatie door het zoeken via Google en het eigen netwerk. Een respondent stelt hierover het volgende:

“Nou meestal door te zoeken op internet via Google. Of via mijn netwerk. Kijk ik zocht bijvoorbeeld nu naar een visagist. Dan vind ik het belangrijk dat het hier in de buurt is, dus ik had uiteindelijk één via via en één via internet gevonden, via Marktplaats. Toen heb ik beiden gesproken en heb ik toch voor die persoon via via gekozen, omdat ik dat dan toch het meest vertrouw.” (R 1).

(Analyseschema 4.1)

Verkrijgen van informatie betreffende zorg

Het verkrijgen van informatie betreffende zorg doen de respondenten middels Google of via het eigen netwerk. Zo stelt een respondent:

“Ik zou het online zoeken als het echt nodig zou zijn dan ja, ja, maar in principe eerst kijken wie ik al ken.” (R 8).

Respondenten met een ouder die veraf woont geven aan eerder Google te gebruiken omdat zij niet bekend zijn in de stad van de ouder. Ook geven de respondenten meerdere malen aan de huisarts in te schakelen wanneer zij een hulpvraag hebben. Zo stelt een respondent wonend in Amsterdam, met ouders in Rotterdam het volgende:

“Ja ik ben nu bij een fysiotherapeut dus dat doe ik dan via via maar Rotterdam zou dan ver weg zijn dus dan is het moeilijk via via. Dus via via en zoeken op internet ja, dan ik weet niet goed waarop ik zou zoeken.” (R 3).

(Analyseschema 4.2)

Bereiken doelgroep

De respondenten geven in eerste instantie aan bereikt te kunnen worden via hun eigen netwerk, daarnaast benoemen de respondenten ook de huisarts, Facebook, kranten en tijdschriften als middel om hen te bereiken. Belangrijk bij het zoeken op internet is de vindbaarheid van de website, de website dient dan ook hoog te verschijnen in Google. Ook een flyer, verwijzingen op websites, sociale media en advertenties in tijdschriften en kranten komen ter sprake. Een respondent benoemt het volgende:

“Maar ik zit ook te denken aan wat lezen kids van in de 50.” (...) “Dus ja de Elsevier is een heel mooi blad daarvoor en dat zijn ook lui die daar wel over nadenken en dan even een paar triggers in de sfeer van hey joh.” (R 9)

Een andere respondent noemt Vriendin en Libelle als doeltreffende bladen. Een respondent geeft aan dat de kinderen van ouderen niet per se digitaal hoeven te zijn, hierover zegt zij het volgende:

“Ja maar ik denk dat, daar zit het hem denk ik toch het probleem in dat je je ook toch niet moet verkijken op de kinderen van de ouderen. Want de doelgroep zijn nu de kinderen van de ouderen. Ja dus daar zou je wel weer op in moeten spelen dat je dat misschien, ja dat het toch ook folders of dingen zijn.” (R 11).

Een andere respondent benoemt dat de doelgroep digitaal goed te bereiken is.

(Analyseschema 4.3)

Flyer

Wat betreft een flyer stelt een respondent het volgende:

“Maar het is wel heel vaak heel fijn om toch iets tastbaars in je handen te hebben en om dat toch op een stapeltje te kunnen leggen van dit zijn de mogelijkheden die ik heb als ik zorg nodig ga hebben voor iets, dan ligt dat op dit stapeltje. Dat is voor mijn leeftijd wel een prettige manier van werken.” (R 5)

Een respondent zou de informatie digitaal aanleveren omdat het zonde is van het drukwerk en de kosten. Respondenten geven aan dat de eerste zin van een flyer pakkend moet zijn en gelijk de aandacht moet trekken, *“het moet gelijk duidelijk zijn dat het op jou van toepassing”* is. Daarnaast geeft een respondent aan:

“Maar de flyer of het bericht zou dan echt gericht moeten zijn op de kinderen van of de gebruiker zelf. Zodat er twee verschillende flyers of persberichten zijn, dat je heel erg richt op de kinderen van en dat je met een flyer meer inspeelt op hun vraag. Zo van, wil je meer hulp voor je ouder maar vind je het eng om zomaar iemand te sturen of wil je de verantwoordelijkheid delen met iemand, of wil je jouw taak van mantelzorger verlichten?” (R 4).

(Analyseschema 4.4)

Meerdere respondenten vinden het belangrijk dat de flyers op plekken beschikbaar zijn waar zowel ouderen als kinderen komen, zo benoemt een respondent de Albert Heijn en Hema als goede locaties om flyers te verspreiden. De huisarts zien de respondenten als een belangrijke plek om de flyer aan te bieden, de huisarts dient dan ook kennis te hebben van BeterThuis. Daarnaast benoemen de respondenten: apotheken, tandartsen, gemeentehuizen, ziekenhuizen, thuiszorgwinkels, supermarkten, sportverenigingen en fysiotherapeuten voor de verspreiding van de flyer. Ook plekken speciaal voor ouderen, zoals bejaardentehuizen en verzorgingshuizen zijn relevante plekken om de flyer te verspreiden. Reacties op het verspreiden van flyers aan huis zijn *“hagelschieten”* (R 3) en *“misschien een beetje weggegooid geld”*. (R13)

Een andere respondent geeft aan:

“Kijk ik denk dat je hierbij een flyer dat is ook wel handig maar daar bereik je ook heel veel mensen die er niets mee doen mee. Je moet maar net met een zorgvraag of zo zitten wil het je dan aanspreken.” (R16)

Een andere respondent geeft aan de flyer in eerste instantie in de brievenbus te willen ontvangen.

(Analyseschema 4.4)

Vormgeving van de flyer en website

Meerdere respondenten geven aan dat de huidige flyer van BeterThuis onaantrekkelijk is vormgegeven. Tuttig, klassiek, ouderwets en te chique zijn gekozen woorden bij de flyer. Ook refereren respondenten naar een oud damesblad uit de jaren '80. Meerdere respondenten geven aan dat BeterThuis de opmaak van de site moet aanhouden in de flyer, zoals de kernwoorden bij de pagina “services”. Wat betreft de hoeveelheid tekst op de flyer zijn de meningen verdeeld, zo geeft een respondent aan dat je het niet moet gaan abstraheren en geven andere respondenten aan dat de flyer meer kernbegrippen moet bevatten. Respondenten geven aan dat de flyer meteen duidelijk moet maken wat het probleem is, wat BeterThuis is en hoe BeterThuis het probleem oplost. Dit middels een duidelijke titel, kopjes en sprekende beelden. Een respondent benoemt het volgende:

“Ik zou zeggen iets minder tekst en maak het wat visueler, dus dan van iemand wordt opgehaald thuis, iemand wordt geholpen met schoonmaken dat soort dingen.” (R 12).

Daarnaast zijn respondenten ontevreden over het formaat van de flyer, als verbetering betreffende het formaat benoemd zij: een boekje, een drieluik folder of het formaat van een ansichtkaart. (Analyseschema 9.3)

De website ervaren de respondenten over het algemeen als goed en overzichtelijk, als sterk punt benoemt een respondent dat de website persoonlijk overkomt door alle foto's en namen van thuishelpers. Echter geeft een respondent aan dat ouderen de website niet zullen begrijpen. Een respondent vindt het uiterlijk van de website niet aantrekkelijk, de fotolijstjes en foto's geven wat haar betreft te veel een soort sfeer weer die niet iedereen zal aanspreken.

(Analyseschema 9.3)

Online activiteit

Alle respondenten gebruiken internet, de frequentie van het gebruik en de betrokkenheid verschilt binnen de doelgroep. Internet wordt voornamelijk gebruikt om informatie op te zoeken. Een respondent stelt:

“Ja voor mijn werk maar ook dagelijks, ik zoek bijna alles wel op en communiceer via internet. Ja dat is gewoon standaard.” (R 7)

Een respondent geeft aan dat het gebruik van internet momenteel onder vijftigers en zestigers gemengd is, maar dat over vijf jaar dat gat wel is verdwenen. Een respondent benoemt:

“Ja als je nou, ja ik ben nu 57 niet overdrijven, maar ik ben digitaal niet zo vreselijk gedreven dus ik heb nu wel ook een smartphone en ik heb een laptop en ik kan mailen en ik kan Googlen. En ik kan, ja maar al dat gedoe met foto's dat is het allemaal niet.” (R 11)

Een andere respondent geeft aan het internet niet veel te gebruiken alleen om te mailen en informatie op te zoeken. Een andere respondent geeft aan:

“Maar ik ben heel digitaal, ik doe echt alles digitaal. Shoppen, oriënteren, echt alles dus zo zou ik het doen.” (R 12).

Een respondent geeft aan:

“Ik ben zó minimaal betrokken bij internet.” (R 5).

(Analyseschema 5.1)

Meerdere respondenten geven aan dat BeterThuis beter aansluit op de volgende generatie, aangezien de volgende generatie echt is opgegroeid in de digitale wereld. Een respondent stelt:

“Ik denk ergens dat het heel goed is maar misschien over een generatie. Zeg maar jouw generatie is echt heel digitaal en ik denk dat het voor die generatie echt een uitkomst kan zijn.” (R 15)

Een andere respondent zegt:

“Zeg maar voor de jongere generaties wordt dat al vele malen makkelijker aangezien die groep echt heel erg bekend is met ook aankopen doen enzo online. Die zijn er echt mee opgegroeid.” (R 16)

(Analyseschema 8.3 en 10).

Gebruik sociale media

Het gebruik van sociale media onder de doelgroep verschilt, zo zijn er respondenten die wel en geen gebruik maken van sociale media. Een respondent die geen gebruik maakt van sociale media geeft aan:

“Nee absoluut niet, nee daar zie ik totaal het nut niet van in.” (R11)

Een gebruiker van sociale media benoemt:

“Ik heb Twitter, Facebook, LinkedIn en ik gebruik echt allerlei soorten apps op mijn mobiel.” (R 14)

De meest voorkomende sociale media onder de doelgroep zijn Facebook, Twitter en LinkedIn. Daarnaast zijn er ook respondenten die Instagram en Pinterest gebruiken.

De activiteiten van de respondenten op sociale media verschillen onderling. Er zijn respondenten die alleen kijken en respondenten die ook daadwerkelijk berichten en foto's plaatsen. Zo stelt een respondent:

“Ik heb een Facebook-account zodat ik kan zien wat de kinderen met foto's enzo plaatsen. Maar ik plaats nooit iets op mijn tijdlijn, ik vind het niks om daar foto's op te plaatsen, maar ik gebruik het alleen om dingen te kunnen volgen. Maar ik voeg zelf geen informatie toe.” (R 10)

Een actieve sociale media gebruiker geeft aan:

“Ik deel wel foto's of plaatjes, maar ook wel berichten van andere die ik dan deel. Maar ik ben niet echt iemand die andere commentaar levert.”

Ook zijn er respondenten die sporadisch een bericht plaatsen, een respondent stelt:

“Heel weinig. Ik zou het wel gebruiken om een link te leggen.” (R 2)

Een andere respondent benoemt:

“Ja soms deel ik wel informatie met vrienden, maar plaats geen foto's of zo alleen als ik een interessant artikel of zo voorbij zie komen kan ik het wel eens plaatsen.” (R 16)

(Analyseschema 5.3)

Delen van BeterThuis op social media

De respondenten geven aan dat het delen van BeterThuis op sociale media handig is, aangezien zij vrienden en kennissen hebben van dezelfde generatie en met ouders in dezelfde leeftijdscategorie. Daarnaast worden sociale media als effectief gezien omdat het veel mensen kan bereiken. Zo stelt een respondent:

“O dat moeten ze erop hebben LinkedIn, Facebook, Twitter zelfs. Ja dat moeten ze erop hebben. Maar inderdaad ik zou hier wel meteen een goede verwijzing naar Facebook, Twitter en LinkedIn willen hebben.” (R 9)

Een andere respondent geeft aan dat men voornamelijk contact heeft met de eigen generatie en dat middels sociale media iedereen gelijk op de hoogte gesteld kan worden. Een respondent geeft aan BeterThuis vooral een LinkedIn onderwerp te vinden:

“Voor mij zou het dan eerder een LinkedIn onderwerp zijn. Ja een beetje zakelijk, het is natuurlijk niet echt zakelijk “ ... “Ja als vijftiger heb je natuurlijk veel vrienden en vriendinnen met ouders op hoge leeftijd. En als het mij goed zou bevallen zou ik het zeker delen in mijn omgeving ja.” (R 12)

(Analyseschema 6.2).

Online activiteit ouders

Er is een verschil in de online activiteit van de ouders van de respondenten. De respondenten geven aan dat het voor de ouders niet mogelijk is BeterThuis zelfstandig te gebruiken, dit komt doordat het te moeilijk is of omdat de ouders niet weten hoe ze een online betaling kunnen uitvoeren. Zo geeft een respondent aan dat zijn vader wel informatie op het internet kan opzoeken, maar dat een platform als BeterThuis te ingewikkeld voor hem is. Een andere respondent geeft aan dat haar moeder wel online informatie kan opzoeken maar dat ze bijvoorbeeld nooit een betaling zou kunnen uitvoeren via het internet. Er zijn ook respondenten waarvan de ouder helemaal niet online bekwaam is, zo stelt een respondent:

"Nee totaal niet nee, ze weet echt niks van computers of wat dan ook." (R 13)

(Analyseschema 5.6)

6.4 Deelvraag 3: Hoe kan BeterThuis digitale betrokkenheid realiseren bij de kinderen van ouderen?

6.4.1 Fieldresearch

Deelvraag 3 wordt beantwoord middels de resultaten uit het fieldresearch. De resultaten zijn onderverdeeld in de onderwerpen: huidige positie in de engagement piramide, doorgroeimogelijkheden in de engagement piramide, betrokkenheid creëren en BeterThuis.

Huidige positie in de engagement piramide

Onder de respondenten bevinden zich sharers, watchers en een aantal mensen die geen gebruik maken van sociale media. Alle respondenten vinden het belangrijk dat de website relevante en interessante content bevat. Een respondent geeft aan:

"Ik ben dan denk ik een watcher en soms een sharer, maar foto's en video's enzo doe ik dus niet, alleen heel soms wat delen." (...) "Ik vind het zeker heel belangrijk dat een site interessant en relevante informatie deelt met mij." (R 16)

(Analyseschema 6.1)

Doorgroeimogelijkheden in de engagement piramide

Respondenten geven aan dat het belangrijk is de mogelijkheid te krijgen informatie betreffende BeterThuis via Facebook, e-mail of WhatsApp door te sturen naar vrienden en kennissen. Dit aangezien hun kennissen en vrienden van dezelfde generatie zijn en dus ook ouderen hebben in een bepaalde leeftijdscategorie.

De mensen zonder sociale media zullen het bericht niet delen, aangezien zij geen gebruik maken van sociale media. Vier respondenten die alleen kijken op sociale media, maar niet actief informatie delen (watchen) geven aan BeterThuis te delen als daar de mogelijkheid toe is (sharen). Twee respondenten die alleen kijken op sociale media zullen dit blijven doen en het bericht niet delen (watchen). De zes gebruikers die informatie delen op sociale media (sharen) zullen de informatie van BeterThuis dan ook verspreiden via sociale media en e-mail. Zo stelt een respondent:

"Maar ik zou het wel handig vinden als ik de link bijvoorbeeld heel makkelijk kan doorsturen, of dat via mail of een WhatsApp link gaat. Omdat ik nu om mij heen wel mensen in dezelfde generatie krijg". (R 1)

Meerdere respondenten geven aan dat een share button op de website effectief is omdat men de informatie dan gelijk kan delen. Een respondent geeft aan:

"Ja dat is op zich wel goed, want ik heb veel vrienden die met dit zelfde gedoe zitten dus denk dat als ik het makkelijk zou kunnen sturen naar iemand, dan zou ik dat wel doen." (R 6)

Een respondent stelt:

"Ja als vijftiger heb je natuurlijk veel vrienden en vriendinnen met een ouder, met ouders op hoge leeftijd. En als het mij goed zou bevallen zou ik het zeker delen in mijn omgeving ja." (R 12)

(Analyseschema 6.2)

Reviews

Meerdere respondenten hechten waarde aan het lezen en plaatsen van reviews over thuishelpers. Een respondent beschrijft de huidige beoordeling van BeterThuis bij gouden thuishelpers als:

"Ja maar dat is WC-EEND adviseert WC-EEND." (R 7)

De respondenten lezen en gebruiken reviews bij het boeken van vakanties, aanschaffen van producten en kiezen van restaurants. Het plaatsen van een review moet zo makkelijk mogelijk zijn, bijvoorbeeld door het geven van beoordelingssterren of een herinnering via e-mail. Zo stelt een respondent:

"Ja ik zou dat zeker wel belangrijk vinden en erop plaatsen. Ja op zich wel, als ik bijvoorbeeld een mailtje zou krijgen met een link waardoor ik heel makkelijk een recensie zou kunnen schrijven, ja dan zou ik dat best doen." (R 13)

Een respondent geeft aan dat je niet snel een negatieve review plaatst omdat het heel erg persoonlijk is.

Wanneer BeterThuis het mogelijk maakt voor de doelgroep om reviews te plaatsen dan heeft dat de volgende uitwerking: respondenten die niet actief zijn en geen sociale media gebruiken blijven inactief en zullen geen reviews plaatsen. De mensen die eerder alleen informatie bekeken geven allemaal aan reviews te plaatsen en te gebruiken in het maken van een keuze. Ook de respondenten die momenteel actief zijn op sociale media en daar berichten plaatsen geven aan reviews te zullen plaatsen. Slechts één respondent binnen deze groep geeft aan het niet te doen.

(Analyseschema 9.1)

Betrokkenheid creëren

Betrokkenheid bij het platform ontstaat bij het gemak, de service en het resultaat, daarnaast dienen de activiteiten en de snelheid van de hulp goed te zijn en dient het de ouder te helpen. Middels het schrijven van reviews voelen de respondenten zich betrokken, dit is ook iets dat een groot deel zal doen. Een respondent stelt:

“Ik denk dat ik betrokken raak als ik zie dat het werkt. Als ik merk dat mijn vader er echt wat aan zou hebben, ik denk dat je het dan ook gaat delen enzo of wat je zegt recensie zal ik dan schrijven. Ik denk dat ik betrokken zou raken als ik me er geholpen door voel, dus dat je dan andere het ook wilt laten weten.” (R 12)

Meerdere respondenten geven aan pas betrokken te raken wanneer er ook daadwerkelijk behoefte is aan zorg. Een respondent geeft aan dat het eerste contact heel belangrijk is, omdat het kan leiden tot een herhaalaankoop. Daarnaast geeft een respondent aan dat een nieuwsbrief en jaarlijkse borrel ook bijdraagt aan het creëren van betrokkenheid. Een respondent is kritisch over het betrokken raken bij een dergelijk platform, zo stelt hij:

“Ik zou betrokken raken ja, nou ik vraag me af of het echt iets waar je betrokken bij raakt. Ja nou ik zou wel betrokken raken als ik dus merk dat het allemaal soepel verloopt en dat ik het makkelijk ook kan linken naar bekenden, ja en als zij ook positief zijn dan zou dat wel een soort van betrokkenheid creëren. Of ik zou ook wel op Facebook als ik hun volg willen zien of er bijvoorbeeld nieuwtjes zijn of dergelijke dat zou denk ik ook wel een soort betrokkenheid creëren.” (R 14)

(Analyseschema 7.1)

Zoals in voorgaande paragraaf “doorgroeimogelijkheden in de engagement piramide” staat beschreven zal de doelgroep betrokken raken wanneer het mogelijk is content te delen via sociale media of e-mail (analyseschema 6.2 en 9.1)

BeterThuis

De respondenten zijn over het algemeen enthousiast over BeterThuis. Als positieve punten benoemen zij dat men zelf een hulpvrager kan kiezen en het gaat om een match tussen hulpvrager en thuishelper. Een respondent geeft aan:

“Dat je dan contact met elkaar kan krijgen en echt een relatie opbouwt, ja dat spreekt mij wel erg aan.” (R 1)

Een respondent benoemt dat ouderen middels BeterThuis de controle hebben en onafhankelijker zijn waardoor ze minder overgeleverd zijn aan het systeem. Ook het online-aspect wordt benoemd als positief punt. Het platform wordt als modern en toegankelijk beschreven. Een respondent geeft aan:

“Nou ik vind het wel heel mooi, ik denk dat het wel een goed systeem is zeker omdat het gaat om een klik en dat is toch wat je voor je moeder of voor je ouders wilt. Je wilt toch dat ze mensen hebben waar ze zeg maar iets mee hebben, weet je wel.” (R 6)

Een andere respondent geeft aan een enorm voorstander te zijn van het zelf inkopen van zorg en dat het haar zeker aanspreekt. Ook ervaren respondenten het als positief dat er op regio gezocht kan worden. (Analyseschema 8.1 en analyseschema 8.3)

Minder positief zijn de respondenten over de huidige vindbaarheid van BeterThuis via Google. Daarnaast geven meerdere respondenten aan het als negatief te ervaren dat men elke keer 15 euro moet betalen wanneer er contactgegevens worden opgevraagd, als oplossing hiervoor wordt werken met abonnementen geopperd. Daarnaast vinden de respondenten het negatief dat niet iedere thuishelper een Verklaring Omtrent het Gedrag hoeft in te dienen, omdat ouderen kwetsbaar zijn en er vaak misbruik van hun wordt gemaakt. De respondenten geven aan dat ze het betrouwbaarder en veiliger vinden als iedereen een VOG heeft. Ook zal dit volgens de respondenten de drempel verhogen voor mensen met kwade intenties en zal het de geloofwaardigheid van BeterThuis ten goede komen. Een respondent geeft hierbij het volgende aan:

“Ja vind ik ook, ja de betrouwbaarheid gaat omlaag. Dat is volgens mij cruciaal. Dit draait op vertrouwen en als er een verkeerde persoon, ja ik zou daar heel voorzichtig mee zijn.” (R 7)
(Analyseschema 8.3 en analyseschema 8.4)

Meerdere respondenten geven aan het platform interessant te vinden. Zo stelt een respondent dat het zeker iets is waar ze naar zou kijken en een andere respondent geeft aan dat het in de toekomst zeker een bezoek waard is. Daarnaast zijn er ook respondenten die bekend zijn met een soortgelijk platform, maar dan gericht op het vinden van een oppas voor hun kinderen. Zo stelt een respondent:

“Ja zeker zou ik dat me kunnen voorstellen, ja ik vind het super handig. Ik heb dus ook mijn oppas zo gevonden en ik vind het heel fijn zo een platform waar je wel gewoon kan kijken wat voor een soort iemand het is en dat je het ook gewoon kan matchen.” (R 3)

Een respondent geeft aan dat men toch snel voor de reguliere thuiszorg gaat omdat het bekend is en het toch wel een drempel is om iemand via internet te zoeken. Daarnaast vinden een aantal respondenten het platform interessant, maar weten zij niet of de ouder de hulp zal accepteren. Een respondent met een hulpbehoevende ouder geeft aan:

“Want als Nel iets overkomt of er geen zin meer in heeft dan heb ik echt een heel groot probleem. Want hoe moet ik dat dan gaan doen, dus dan zou dit ook voor mij zeker een uitkomst zijn.” (R 11)

(Analyseschema 8.2)

De respondenten geven extra tips voor BeterThuis om de website nog efficiënter te maken. Zo geeft een respondent aan het handig te vinden als ouderen ook zelf een profiel kunnen aanmaken, waardoor ze zelf gevonden kunnen worden door thuishelpers. Een andere respondent met antroposofische ouders zou het handig vinden te selecteren op bepaalde geloofsovertuigingen of etnische achtergronden. Een andere respondent geeft aan het nuttig te vinden te selecteren op leeftijd en opleiding. Daarnaast vinden respondenten het platform ook voor zichzelf nuttig, ook zij hebben hulp nodig in en rondom het huis. Een respondent geeft als tip informatie betreffende het aanvragen en verkrijgen van een persoonsgebonden budget op de website te plaatsen. Daarnaast geeft deze respondent aan dat BeterThuis nu al haar geld moet gaan inzetten op Marketing en PR. Een andere respondent geeft aan het nuttig te vinden als BeterThuis informatieavonden organiseert, waarbij men tips krijgt over het zorgen voor een ouder.
(Analyseschema 10)

Om tot een conclusie van de probleemstelling te komen worden eerst de hypothesen aangenomen of verworpen, vervolgens worden de deelvragen afzonderlijk beantwoord, teneinde met alle vernomen kennis de probleemstelling te beantwoorden.

7.1 Conclusie per hypothese

Aan de hand van de bevindingen in de resultaten worden allereerst de hypothesen aangenomen of verworpen.

7.1.1. Hypothese 1

Als BeterThuis het makkelijk maakt voor de doelgroep om content te delen, dan zullen zij dit doen en veranderen watchers in sharers.

Deze hypothese wordt aangenomen. Het merendeel van de respondenten geeft aan de informatie te delen via Facebook, LinkedIn of e-mail wanneer dit mogelijk is. Vier van de in totaal zes watchers geven aan het bericht te delen wanneer dit mogelijk is, zij veranderen dan ook in shares. De andere zes respondenten zijn al shares en geven aan dit ook te blijven, zij zullen BeterThuis dan ook delen met hun omgeving.

7.1.2 Hypothese 2

Als BeterThuis zorgt voor een platform waarbinnen gebruikers de vrijheid hebben om zelf input te leveren, dan zal dat de gebruikers tot elkaar brengen.

Deze hypothese wordt aangenomen. De respondenten geven aan dat zij reviews van andere gebruikers willen kunnen lezen en en zelf reviews kunnen plaatsen. Hiermee ontstaat een interactie tussen de gebruikers, waardoor ze tot elkaar worden gebracht. Daarnaast willen ze de site kunnen delen om zo hun eigen netwerk erbij te betrekken.

7.1.3 Hypothese 3

Als BeterThuis de mogelijkheid geeft aan gebruikers om op elkaar te reageren, dan ontstaat er een community.

Deze hypothese wordt aangenomen. De theorie van Rheingold (1994) stelt dat een virtuele community een groep mensen is die elkaar al dan niet in levende lijve ontmoeten en die dialogen voeren via het gebruik van een computer. Doordat gebruikers de mogelijkheid hebben om op elkaar te reageren wordt dus voldaan aan de theoretische beschrijving van een online community.

7.2 Conclusie per deelvraag

Aan de hand van de bevindingen uit de resultaten worden de deelvragen beantwoord.

7.2.1. Deelvraag 1: Wat zijn de wensen en behoeften van kinderen van ouderen betreffende zorg voor hun ouder(s)?

Deze conclusie is gebaseerd op de antwoorden uit de deskresearch en het fieldresearch onder de kinderen van ouderen. De resultaten staan beschreven in hoofdstuk 6.

De druk op mantelzorgers neemt door de vergrijzing en bezuinigingen in de ouderenzorg toe. Mantelzorgers ervaren de zorg dan ook vaak als zwaar en belastend. Daarnaast heerst er ontevredenheid over het huidige zorgsysteem voor ouderen onder de kinderen. Dit komt door de geringe beschikbare tijd, de diversiteit aan hulpverleners en de afwijkende tijdstippen van de zorgverlening. Daarnaast worden het moeizaam verkrijgen van een indicatie, inflexibiliteit van de werkzaamheden en de onpersoonlijke benadering als negatief ervaren. Als directe aanleiding benoemt de doelgroep het tekort aan middelen, mogelijkheden en mankracht van de thuiszorg. Hierdoor is het voor ouderen bijna onmogelijk zelfstandig en autonoom te leven.

De negatieve kijk op het huidige zorgsysteem voor ouderen is de aanleiding van de genoemde wensen en behoeften van de doelgroep. Gemakkelijk te verkrijgen zorg, op vaste tijdstippen van een vaste hulp- of serviceverlener staan hoog op de wenslijst van de doelgroep. Persoonlijk contact, betrouwbaarheid, een aangename band en duidelijke communicatie zijn daarbij van belang. De doelgroep geeft aan momenteel (of in de toekomst) behoeften te hebben aan: hulp in de huishouding, begeleiding en vervoer, klussen in en rondom het huis, verzorging, financiële assistentie en assistentie bij het gebruik van een computer voor hun ouder. Daarnaast is er behoeften aan sociale ondersteuning, dit om eenzaamheid van de ouder tegen te gaan.

De mobiliteit, gezondheid en zelfstandigheid van 75-plussers verschilt onderling enorm. De zorgvraag van deze leeftijdscategorie loopt dan ook sterk uiteen. Elke zorgvraag is uniek en heeft een individuele en persoonlijke aanpak nodig. Echter blijken de kinderen niet altijd de ernst van de zorgvraag in te zien. De kinderen schatten hun ouder zelfstandiger in dan zij werkelijk zijn. Daarnaast hebben kinderen van vitale ouders vaak oogkleppen op wat betreft eventuele zorg voor in de toekomst. Zij denken niet na over een mogelijk scenario en gaan zich pas oriënteren wanneer de zorgvraag ontstaat en de nood hoog is.

7.2.2. Deelvraag 2: Hoe zijn de kinderen van hulpbehoevende ouderen te bereiken?

Deze conclusie is gebaseerd op de antwoorden uit de deskresearch en het fieldresearch onder de kinderen van ouderen. De resultaten staan beschreven in hoofdstuk 6.

Nederlanders zijn over het algemeen vaardig in het gebruik van internet. De 75-plussers zijn het minst bekwaam in het gebruik, maar ook de vaardigheden binnen deze leeftijdscategorie nemen toe. 45-plussers zijn digitaal actief, de kinderen van ouderen bevinden zich in deze leeftijdscategorie. Daarnaast stijgt het gebruik van sociale media onder 45-plussers het hardst. Ook uit het kwalitatief onderzoek blijkt de doelgroep actief te zijn op internet, de frequentie van het gebruik verschilt onderling. Het is voor ouderen niet mogelijk de website van BeterThuis te gebruiken. Dit komt doordat ouderen digitaal niet actief zijn of te weinig kennis bevatten om de website te gebruiken.

De kinderen van ouderen verkrijgen algemene en specifieke zorginformatie via het eigen netwerk of middels Google. Het is dan ook van groot belang dat er positief over het platform wordt gesproken en het platform makkelijk vindbaar is via Google.

Allereerst dienen de huidige gebruikers positief over het platform te spreken en niet-gebruikers hiervan op de hoogte te stellen. Om de niet-gebruikers tot actie over te laten gaan is het belangrijk dat BeterThuis de behoeften en wensen uit deelvraag één aanbiedt en daarnaast ook waar maakt. Daarnaast dient het platform het mogelijk te maken voor de doelgroep informatie betreffende BeterThuis gemakkelijk te delen met de omgeving.

Ten tweede dient het platform makkelijk vindbaar te zijn via Google, uit de situatieschets blijkt dat BeterThuis moeilijk vindbaar is via Google.

Daarnaast kan BeterThuis PR inzetten om meer aandacht te genereren. Kranten en tijdschriften als Vriendin, Libelle en Elsevier zijn belangrijke kanalen om aandacht te genereren aangezien de doelgroep deze (week)bladen leest.

Het sociale media gebruik onder de doelgroep verschilt. De meest gebruikte sociale media kanalen zijn Facebook, Twitter en LinkedIn. Een enkeling gebruikt ook Instagram en Pinterest. Het gebruik varieert, een deel plaatst alleen informatie en een ander deel kijkt alleen. Het bereiken van de doelgroep zou het meest effectief moeten zijn via Facebook, Twitter en LinkedIn omdat daar de meeste mensen actief zijn. Voor BeterThuis is het belangrijk een “share button” van sociale media te plaatsen op de website. Op deze manier kan de doelgroep het platform van BeterThuis delen met hun leeftijdgenoten, welke in dezelfde situatie kunnen zitten met hun ouders. Daarnaast dient het voor de doelgroep gemakkelijk te zijn de website via een e-mail te delen met de omgeving. Op die manier kan de doelgroep het eigen netwerk op de hoogte stellen van het online platform.

Ook de huisarts is een belangrijk middel voor de doelgroep om zorginformatie te verkrijgen. Het is dan ook van belang dat de flyers van BeterThuis bij de huisarts worden verspreid en dat de huisarts bekend is met het platform.

Als laatste kan BeterThuis fysieke flyers inzetten. De eerste zin van de flyer dient pakkend te zijn en gelijk de aandacht te trekken. Naast het verspreiden via de huisarts dient de flyer bij andere zorginstellingen te liggen zoals; ziekenhuizen, tandartsen en apotheken. Dit omdat het plekken zijn waar kinderen en ouderen zowel afzonderlijk als gezamenlijk gebruik van maken. Ook supermarkten en sportverenigingen zijn effectieve plaatsen voor het verspreiden van de flyer. Het wordt afgeraden de flyer via de post te verspreiden. Dit omdat het weinig effectief is.

BeterThuis dient de vormgeving van de flyer aan te passen, bij voorkeur in lijn met de opmaak van de website. De kernwoorden op de websitepagina onder de paragraaf “service” kan BeterThuis gebruiken in de tekst van de flyer. Daarnaast dient de tekst in te gaan op de problemen van het huidige zorgsysteem voor ouderen, wat BeterThuis aanbiedt en hoe dat inspeelt op de wensen en behoeften van de doelgroep en daarnaast de manier waarop BeterThuis het probleem oplost. Dit middels een duidelijke titel, kopjes en sprekende beelden. Het formaat van de flyer dient aangepast te worden naar een drieluik, boekje of ansichtkaart.

7.2.3. Deelvraag 3: Hoe kan BeterThuis digitale betrokkenheid realiseren bij de kinderen van ouderen?

Deze conclusie is gebaseerd op de antwoorden uit het fieldresearch onder de kinderen van ouderen. De resultaten staan beschreven in hoofdstuk 6.

Middels de online engagement piramide van Charlene Li is de mate van online betrokkenheid van de respondenten in kaart gebracht. Onder de respondenten bevinden zich voornamelijk watchers en sharers, daarnaast zijn er ook een aantal inactieven op sociale media. Alle respondenten vinden het belangrijk dat websites relevante en interessante content bevatten.

De respondenten geven aan het belangrijk te vinden om via Facebook, Twitter, LinkedIn en e-mail heel makkelijk BeterThuis te kunnen delen met hun omgeving. De omgeving van de doelgroep bestaat uit mensen in dezelfde leeftijdscategorie. Wanneer dit mogelijk is zal een groot deel van de watchers (mensen die alleen kijken op sociale media) veranderen in sharers (actieve deelnemers die ook berichten plaatsen en delen). Daarnaast zullen ook de huidige shares het bericht delen. Dit resulteert in digitale betrokkenheid met het platform.

De mogelijkheid tot lezen en plaatsen van reviews over de thuishelpers zal de betrokkenheid van zorgvragers vergroten. De respondenten geven aan dat zij nu actief reviews lezen en plaatsen voor verschillende doeleinden, denk bijvoorbeeld aan vakanties. Alle huidige watchers geven aan een aanbeveling te schrijven en deze te lezen wanneer dit mogelijk is. Zij zullen dan ook veranderen van watcher naar commentor. Daarnaast geven ook de huidige shares aan een review te plaatsen, ook zij zullen dus een rol als commentor innemen wanneer BeterThuis deze mogelijkheid toevoegt aan de website.

Daarnaast zijn gemak, goede service en het resultaat punten waardoor de respondenten betrokken raken. Het moet de ouder helpen en het eerste contact moet direct goed zijn. Het schrijven van recensies zorgt voor het vergroten van de betrokkenheid. De respondenten vinden het plaatsen van reviews waardevol, ze geven aan dit te doen wanneer dit niet te veel moeite kost.

De respondenten zijn positief over BeterThuis, dit komt doordat BeterThuis een match tussen hulpvrager en thuishelper realiseert en men zelf een thuishelper kan uitkiezen. Hierdoor behouden ouderen de controle en

autonomie over hun eigen leven. BeterThuis wordt gezien als een modern en toegankelijk platform. Om de doelgroep betrokken te maken dient BeterThuis gemakkelijk vindbaar te zijn via Google.

Voor de respondenten is het belangrijk dat alle thuishelpers een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) bezitten, dit vergroot volgens hen de betrouwbaarheid en geloofwaardigheid van het platform. Daarnaast kiest geen enkele respondent voor een thuishelper zonder VOG. Een aantal respondenten zijn bekend met dergelijke platformen, bijvoorbeeld voor het verkrijgen van een babysitter. De respondenten zijn erg positief over dit soort platformen en voelen zich erbij betrokken.

Om de betrokkenheid van de doelgroep te vergroten geven de respondenten extra tips aan BeterThuis. Zo wordt het selecteren op opleidingsniveau, leeftijd, geloof en etniciteit aangeraden. Het delen van informatie over het verkrijgen van een pgb en het organiseren van evenementen zal bijdragen aan de betrokkenheid van de doelgroep. Om vruchtbaarheid te geven aan de activiteiten van BeterThuis kan PR en Marketing worden ingezet.

7.3 Antwoord op de centrale vraag

Deze paragraaf beantwoordt de centrale vraag van het onderwerp aan de hand van de voorgaande conclusies.

De centrale vraag luidt als volgt:

Hoe kan BeterThuis de kinderen van ouderen tot actieve gebruikers maken en behouden?

BeterThuis dient in haar communicatie de behoeften van de doelgroep en daarbij de oplossingen van BeterThuis weer te geven. De doelgroep mist bijvoorbeeld flexibiliteit, een persoonlijke benadering en tijd in het huidige zorgsysteem. Dit zijn de punten waar de meeste behoefte aan is en worden aangeboden door BeterThuis. Wanneer BeterThuis in de communicatie inspeelt op deze punten, speelt het platform in op de behoeften en wensen van de doelgroep. Middels de eigen website, sociale media en aandacht middels PR en Marketing kan BeterThuis haar sterke punten onder de aandacht brengen.

Om meer actieve gebruikers te krijgen dient BeterThuis de doelgroep eerst te bereiken. De doelgroep zoekt informatie via Google, daarnaast verkrijgt de doelgroep veel informatie via het eigen netwerk. Momenteel staat BeterThuis niet hoog in de zoekresultaten op Google, dit is dan ook een punt voor verbetering. Naast het zoeken via Google maakt de doelgroep gebruik van Facebook, Twitter en LinkedIn. Dit zijn dus ook belangrijke online kanalen voor BeterThuis om de doelgroep te bereiken en in contact te brengen met de huidige gebruikers. Daarnaast dienen huisartsen het bestaan van BeterThuis te kennen en de flyer te verspreiden. Ook andere zorginstellingen en speciale plekken voor ouderen zijn effectieve plaatsen voor BeterThuis om de flyer te verspreiden.

De doelgroep bestaat momenteel voornamelijk uit watchers en sharers, deze kan BeterThuis gemakkelijk betrokken maken door de website te voorzien van een "deel knop" waarmee men BeterThuis kan delen via sociale media en e-mail. Daarnaast zijn deze watchers en sharers te veranderen in commentors door hen de mogelijkheid te geven reviews te plaatsen en te lezen. Hiermee stijgt hun betrokkenheid. Tot slot geeft de doelgroep aan dat gemak, goede service en het resultaat (vindt mijn ouder een passende thuishelper) van een dergelijk platform bijdraagt aan hun betrokkenheid. Wanneer dit alles goed functioneert raakt de doelgroep betrokken en kan er een community ontstaan die haar leden helpt.

Dit hoofdstuk geeft aanbevelingen die voortkomen uit de resultaten en conclusies van het onderzoek. Het advies is uitgewerkt in een communicatieadvies. De aanbevelingen voldoen aan de onderzoeksdoelstelling welke als volgt luidt:

Inzicht verkrijgen in de manier waarop BeterThuis de kinderen van ouderen tot actieve gebruikers kan maken en behouden, teneinde een communicatieadvies aan BeterThuis te leveren. Dit communicatieadvies geeft BeterThuis de handvaten om de kinderen van ouderen tot actieve gebruikers te maken en behouden met als doel het aantal aanmeldingen van zorgvragers te verhogen en een actieve community op te bouwen.

Toelichting:

Dit onderzoek heeft in kaart gebracht wat de behoeften en wensen van de doelgroep zijn. Daarnaast is in kaart gebracht hoe de doelgroep te bereiken valt en tot slot hoe de doelgroep online betrokken te krijgen en te behouden is bij het platform van BeterThuis. Aan de hand van de resultaten en conclusies uit hoofdstuk 6 en 7 volgt in dit hoofdstuk aanbevelingen in de vorm van een communicatieadvies.

8.1 Communicatieadvies

Het Communicatieadvies voor BeterThuis gaat in op het verkrijgen en behouden van actieve gebruikers. Om de gebruikers zowel te verkrijgen, bereiken en behouden worden er een aantal adviezen gedaan.

Vindbaarheid Google

Om informatie betreffende ouderenzorg te verkrijgen gaan de kinderen van ouderen op zoek via Google. Zij zijn immers online actief en gebruiken Google om zorginformatie te verkrijgen. Momenteel is BeterThuis niet goed vindbaar via Google; zij staat niet hoog in de zoekresultaten. Het platform wordt dan ook aanbevolen de vindbaarheid via Google te vergroten. BeterThuis dient zoekmachine-optimalisatie in te zetten (SEO). Middels SEO wordt de vindbaarheid van de website geoptimaliseerd, met als doel een hoge score via Google. Het gaat bij SEO om het optimaliseren van de website middels interne en externe factoren zoals techniek en content, waardoor met relevante zoektermen de mogelijkheid om BeterThuis online te vinden wordt verhoogd (Edworks, 2015).

Aanbod aansluiten op de behoeften

Naast het verkrijgen van informatie middels Google gaat de doelgroep af op aanbevelingen en tips van mensen in hun omgeving. Mond-tot-mondreclame is heel belangrijk voor de doelgroep om aan informatie te komen. Er dient dan ook positief over BeterThuis gecommuniceerd te worden. Om te zorgen dat er positief over BeterThuis wordt gesproken en het platform via mond-tot-mondreclame de doelgroep bereikt is het belangrijk in te spelen op de behoeften en wensen van de doelgroep. De behoeften staan beschreven in hoofdstuk 6 en 7. In de communicatie uitingen kan BeterThuis inspelen op deze behoeften en wensen. Daarnaast kan BeterThuis de kijk op en ervaringen met het huidige zorgsysteem gebruiken om de eigen propositie tentoon te stellen.

Ook kinderen met vitale en zelfstandige ouders dienen bekend te worden met BeterThuis. Vaak is deze doelgroep nog niet bezig met een eventuele zorgvraag voor hun ouder in de toekomst. Het platform kan hierop anticiperen aangezien zorg in de toekomst wellicht een rol kan gaan spelen in hun leven. BeterThuis wordt aangeraden deze doelgroep ook aan te spreken in de communicatie-uitingen. Middels de woordkeuze van de communicatie-uitingen kan BeterThuis het toekomstige probleem schetsen en de lezer bewust maken van de mogelijke veranderingen. Het is belangrijk dat BeterThuis niet dreigend overkomt, maar dat het de lezer attendeert op de mogelijke situaties in de toekomst.

Mogelijkheid tot reviews

De kinderen van ouderen zijn online actief en verkrijgen veel van hun informatie digitaal. Ook lezen en plaatsen zij reviews voor vakanties of dergelijke aangelegenheden. BeterThuis wordt dan ook aangeraden de gebruikers de mogelijkheid te geven reviews te plaatsen en te lezen over thuishelpers. De doelgroep vindt het namelijk belangrijk andermans ervaringen te lezen. Daarnaast is de doelgroep bereid zelf reviews te plaatsen wanneer dat mogelijk is. Wanneer BeterThuis het mogelijk maakt reviews te plaatsen dan draagt dit op een positieve wijze bij aan het vergroten van de online engagement en het doel een community te realiseren. Huidige watchers en sharers zullen in de piramide van Charlene Li omtrent digitale engagement stijgen naar commentors. Dit verhoogt de betrokkenheid naar het platform, men kan namelijk een eigen mening delen en is actief bezig met het platform.

Het plaatsen van een review dient BeterThuis zo gemakkelijk mogelijk te maken. De doelgroep geeft namelijk aan reviews te plaatsen als het niet ingewikkeld is. Aanbevolen wordt een e-mail uit te zenden naar gebruikers waarin de gebruiker wordt gevraagd een review te plaatsen. Middels een link in de e-mail kan men gemakkelijk een beoordeling plaatsen. Daarnaast biedt BeterThuis de mogelijkheid een thuishelper te beoordelen middels sterren, zodat ook mensen die geen hele tekst willen schrijven de thuishelper zullen beoordelen.

Wanneer BeterThuis de gebruikers de mogelijkheid geeft reviews te plaatsen opent dit de deur tot conversatie en interactie. Dit stuurt de open omgangsvorm aan en heeft een positief effect op de betrokkenheid richting het platform.

Sociale media

De theorie van Charlene Li stelt dat wanneer mensen content delen zij behoren tot de groep “sharers”. Deze categorie neemt de tweede plaats in op de engagement piramide. De doelgroep is actief op het internet en een deel is actief op sociale media. Daarnaast neemt het sociale media gebruik onder 45-plussers toe. De doelgroep wilt de informatie van de website delen met het eigen netwerk. Hierdoor neemt de betrokkenheid richting het platform toe, aangezien het watchers in sharers verandert. Het is van belang dat BeterThuis het gemakkelijk maakt voor de doelgroep om content te delen met de omgeving. Dit kan BeterThuis realiseren door aanpassingen op de website te verrichten. Het maakt het voor de doelgroep mogelijk heel gemakkelijk het platform te delen met het eigen netwerk wat mond-tot-mondreclame als gevolg heeft.

BeterThuis wordt aanbevolen een share button te plaatsen voor Facebook, Twitter en LinkedIn. Met een share button kan de doelgroep het online platform heel gemakkelijk op de eigen sociale media kanalen delen met hun netwerk. Daarnaast wordt BeterThuis aangeraden een doorverwijs link voor e-mail te plaatsen. Hiermee kan de doelgroep de link naar de website heel gemakkelijk mailen naar anderen. Uit het respondenten-onderzoek bleek dat niet alle 45-plussers gebruik maken van social media, vandaar de e-mail optie.

PR

PR kan bijdragen aan het bereiken van de doelgroep. Wanneer een bericht door de media wordt opgepakt ontstaat er aandacht en wordt er over gesproken. BeterThuis wordt aangeraden de PR te richten op kranten en tijdschriften zoals; Elsevier, Libelle en Vriendin. Middels PR kunnen ook de kinderen met actieve en vitale ouders bereikt worden. Het is een middel om deze groep kinderen te attenderen op mogelijke zorgvragen voor de toekomst waar ze momenteel nog niet mee bezig zijn.

Flyer

Om de doelgroep te bereiken kan BeterThuis flyers blijven inzetten. Deze kunnen het best worden verspreid op plekken die zowel de doelgroep als door ouderen worden bezocht. Een belangrijke schakel voor BeterThuis is de huisarts, aangezien dit een plek is waar elke leeftijdscategorie komt. Naast de huisarts zijn ook andere zorginstelling waar beide partijen, afzonderlijk maar ook gezamenlijk, komen geschikt zoals: ziekenhuizen, tandartsen en apotheken. Ook dit zijn plekken waar BeterThuis de flyer dient te verspreiden en de doelgroep kan bereiken. Daarnaast is het raadzaam de flyer te verspreiden op plekken waar veel verschillende mensen samenkomen zoals supermarkten en sportverenigingen. BeterThuis wordt afgeraden de flyer via de post te verspreiden aangezien dit kostbaar is en niet effectief werkt.

Vormgeving flyer

De doelgroep ervaart de huidige flyer als onaantrekkelijk. Daarom volgen hier een aantal aanbevelingen betreffende de vormgeving en inhoud van de flyer. Allereerst raadt het onderzoek BeterThuis aan het formaat en de vorm van de flyer te veranderen, hierbij kan BeterThuis denken aan een drieluik, ansichtkaart of een boekje. Om de doelgroep aan te spreken dient BeterThuis de opmaak van de website te hanteren in de vormgeving van de flyer. Het stuk bij “services” op de website kan rechtstreeks worden overgenomen op de flyer, dit geeft direct een duidelijk inzicht van de verschillende services die het platform aanbiedt. Daarnaast dient gelijk duidelijk te worden wat de huidige problemen in het zorgsysteem zijn, wat BeterThuis kan betekenen, hoe het platform werkt en hoe BeterThuis het probleem oplost. Dit dient BeterThuis te volbrengen middels een duidelijke titel, kopjes en sprekende en illustrerende beelden.

Huisartsen

De respondenten zien de huisarts als een belangrijke schakel tussen de ouder met een hulpvraag en de zorgverlening. Naast het zoeken op internet en via mond-tot-mondreclame wordt de huisarts vaak genoemd om informatie betreffende zorg en ouderenzorg te vergaren. Daarnaast gaan kinderen afzonderlijk maar ook

met hun ouders naar de huisarts toe. BeterThuis dient dan ook bekend te zijn bij huisartsen. Het platform dient een hoge breinpositie bij huisartsen in te nemen, zodat huisartsen een patiënt snel doorverwijzen naar het online platform. Dit kan ontstaan door bekendheid te generen en een band op te bouwen met de huisartsen. Aangeraden wordt een vervolgonderzoek uit te voeren waarbij het specifiek gaat om het bereiken en opbouwen van de band tussen huisartsen en BeterThuis.

Gouden thuishelpers

BeterThuis wordt aangeraden alleen nog gouden thuishelpers op de website aan te bieden. De gouden thuishelpers zijn op intake geweest en bezitten een Verklaring Omtrent het Gedrag. Door alleen gouden thuishelpers aan te bieden verhoogt dit de betrouwbaarheid en de geloofwaardigheid van de website. Ouderen zijn immers kwetsbaar en er wordt wel eens misbruik van hen gemaakt. De concurrenten nemen standaard met iedere thuishelper een intakegesprek af. De onderzoeker beveelt BeterThuis aan dit zelf ook te hanteren.

Dit hoofdstuk geeft aan hoe de aanbevelingen uit het voorgaande hoofdstuk vorm kunnen krijgen. Beschreven staan de stappen die BeterThuis dient te nemen om het advies te gebruiken.

9.1 Aanpassingen aan de website

Zoals in de aanbevelingen aangegeven dient de website van BeterThuis een aantal veranderingen te ondergaan om actieve gebruikers te krijgen en te behouden. Ten eerste dient de doelgroep heel gemakkelijk de website te kunnen delen via sociale media en e-mail. Ten tweede dient de doelgroep gemakkelijk reviews te kunnen lezen en te kunnen plaatsen over thuishelpers. Tot slot dient de website van BeterThuis gemakkelijk vindbaar te zijn via Google. De aanpassingen betreffende de website worden onderstaand geïmplementeerd.

Share button

Ten eerste wil de doelgroep de website van BeterThuis op een makkelijke wijze delen met de omgeving via sociale media en e-mail. De doelgroep heeft namelijk vrienden en kennissen in dezelfde leeftijdscategorie. Deze mensen hebben dan ook oudere ouders. Het doorsturen van BeterThuis via sociale media en e-mail verhoogt de betrokkenheid van de doelgroep naar het online platform.

Om dit mogelijk te maken dient BeterThuis een “share button” voor sociale media toe te voegen aan de website. Momenteel staat er alleen een link naar de Facebook-, Twitter- en LinkedIn-pagina van BeterThuis, maar is er geen directe “share button” waarmee men heel gemakkelijk het bericht kan delen met de eigen omgeving. Dit dient aangepast te worden naar een link waarmee de doelgroep direct BeterThuis deelt met de omgeving. Dit maakt het zo makkelijk mogelijk voor de doelgroep om BeterThuis met het netwerk te delen. Daarnaast dient BeterThuis een link te plaatsen, waarmee de doelgroep de link van de website heel gemakkelijk kan doorsturen via een e-mail. Hierdoor kunnen ook mensen zonder sociale media hun kennissenkring attenderen op BeterThuis.

Reviews

Ten tweede wilt de doelgroep beoordelingen (reviews) van andere gebruikers kunnen lezen over de thuishelpers. Daarnaast wilt de doelgroep gemakkelijk reviews kunnen plaatsen. Dit verhoogt de betrokkenheid richting het platform en zorgt voor interactie.

Momenteel kan alleen BeterThuis een beoordeling plaatsen bij de gouden thuishelpers. Uit de conclusies en aanbevelingen blijkt dat de doelgroep behoefte heeft beoordelingen te lezen en te plaatsen over thuishelpers. Dit zal positief bijdragen aan de betrokkenheid van de doelgroep richting het platform. Daarom dient BeterThuis het mogelijk te maken voor gebruikers om een beoordeling te plaatsen bij de verschillende thuishelpers. Het is belangrijk dat deze beoordeling zo makkelijk mogelijk geplaatst kan worden en de doelgroep zo min mogelijk moeite hiervoor hoeft te doen. Wanneer een hulpvrager de contactgegevens van een thuishelper opvraagt dient er automatisch een e-mail met een beoordelingslink naar de hulpvrager te worden verstuurd. Door middel van het geven van sterren kan de doelgroep heel gemakkelijk een beoordeling geven daarnaast is er de mogelijkheid tot het schrijven van een stuk tekst over de thuishelper.

Wanneer BeterThuis een link stuurt waarmee gebruikers een beoordeling kunnen plaatsen, zorgt dit ervoor dat de beoordelingen eerlijk zijn en men niet zomaar beoordelingen kan plaatsen. Daarnaast kan dit BeterThuis ook helpen in het screenen van de thuishelpers. Wanneer iemand geen goede beoordeling ontvangt kan BeterThuis achterhalen wat er is gebeurd.

Vindbaarheid Google

Tot slot is het belangrijk dat de vindbaarheid via Google wordt aangepakt. BeterThuis is momenteel niet makkelijk vindbaar via Google. De doelgroep zoekt informatie via Google. Wanneer BeterThuis niet hoog in Google verschijnt zal de doelgroep niet snel bereikt worden.

BeterThuis dient dan ook de vindbaarheid op Google te vergroten, hiervoor dient BeterThuis gebruik te maken van SEO. Middels SEO optimaliseert men de website met bepaalde zoektermen welke de vindbaarheid vergroten. Dit kan BeterThuis zelf uitvoeren of uitbesteden aan een derde partij.

Wanneer BeterThuis de SEO zelf gaat uitvoeren, kan BeterThuis een werknemer een SEO-training laten volgen. Verschillende partijen bieden SEO-trainingen aan, onderstaand worden NCOI, SEOguru en How & Knower verder uitgewerkt betreffende de kosten, de locatie en de duur van de cursus. Met de gegevens kan BeterThuis een keuze maken.

NCOI:

- duur: 1 dag;
- kosten: 600 euro exclusief btw;
- locatie: regio Amsterdam, Eindhoven, Rotterdam en Utrecht (NCOI, 2016).

SEOguru:

- duur: 1 dag;
- kosten: 490 euro exclusief btw;
- locatie: Amsterdam (SEOguru, 2016).

How & Knowler:

- duur: 1 dag;
- kosten: 625 euro exclusief btw;
- locatie: Amsterdam, Eindhoven, Utrecht en Groningen (How & Knowler, 2016).

Daarnaast zijn er bedrijven die SEO voor organisaties uitvoeren zoals: Copydogs, ZEO en BureauTekst. Onderstaand worden deze bedrijven vergeleken betreffende de kosten en huidige klanten. Met de gegevens kan BeterThuis een keuze maken.

Copydogs:

- kosten: 60 euro per uur;
- klanten: o.a. KPN, Telfort, ING, Rituals en Hewlett Packard (Copydogs, 2016).

ZEO:

- kosten: 70 euro per uur;
- klanten: o.a. Vogue, VWC, Rabobank en Toshiba (ZEO, 2016).

BureauTekst:

- kosten: 75 euro per uur;
- klanten: o.a. Politie Amsterdam, Gemeente Lelystad, Yellowgrape en ShopSaloon (Bureau Tekst, 2016).

9.2 Inspelen op de behoeften en wensen

Communicatie

Om de doelgroep aan te spreken dient BeterThuis in te spelen op de wensen en behoeften van de doelgroep en deze te verwerken in alle communicatie-uitingen. Daarnaast dient BeterThuis de wensen en behoeften te koppelen aan de werkwijze van BeterThuis. Ook de tekortkomingen in het huidige zorgsysteem, zoals uitgewerkt in de situatieschets, en de ervaren nadelen van de respondenten zijn punten waar BeterThuis de eigen werkwijze aan kan koppelen. In onderstaande tabel (tabel 1) heeft de onderzoeker weergegeven hoe BeterThuis deze punten aan elkaar kan koppelen in de communicatie.

Tabel 1

Input voor communicatie-uitingen van BeterThuis

	Kijk op het huidige zorgsysteem	Wensen en behoeften van de doelgroep	Oplossing van BeterThuis
Deskresearch	- groeiende druk op mantelzorgers - overspanning, overbelasting onder de mantelzorgers		- iemand inhuren om de druk te verlichten
Fieldresearch	- weinig tijd voor hulp - steeds verschillende mensen over de vloer - variërende tijden - verkrijgen van een indicatie - weinig flexibiliteit in werkzaamheden - onpersoonlijke benadering	- snelle zorg - vaste tijden - vaste hulpverlener - persoonlijk contact - betrouwbaarheid - prettige band - goed en duidelijk contact - hulp in huis en sociale ondersteuning	- zelf bepalen hoelang iemand komt werken - zelf kiezen wie er komt werken - zelf bepalen wanneer iemand komt werken, op vaste tijdstippen - zelf bepalen of je behoeften hebt aan hulp, zonder een indicatie - zelf bepalen voor welke werkzaamheden je iemand inzet, flexibiliteit - gaat om een persoonlijke klik

BeterThuis dient in de communicatie uit elke categorie van bovenstaand schema onderdelen te communiceren. Het zal de doelgroep aanspreken aangezien het is afgestemd op de ervaringen en kijk van de doelgroep op het huidige zorgsysteem, daarnaast speelt het in op de wensen en behoeften van de doelgroep. Vervolgens dienen deze negatieve meningen op het huidige zorgsysteem en de wensen en behoeften van de doelgroep gekoppeld te worden aan de werkwijze van BeterThuis. Deze benadering zal de kinderen met en zonder hulpbehoevende ouder aanspreken, aangezien de communicatie inspeelt op de eigen wensen, behoeften en ervaringen van de doelgroep.

PR

Uit het fieldresearch blijkt BeterThuis de doelgroep te kunnen bereiken via bladen als Elsevier, Libelle en Vriendin. Dit omdat de doelgroep aangeeft deze bladen te lezen en het hun aandacht trekt. De kosten van een advertentie in deze bladen ligt hoog. Voor een advertentie (van een hele pagina) in Libelle zijn de kosten 23.424 euro. (Handboek Nederlandse Pers, 2016) voor Elsevier ligt dat bedrag op 14.087 euro (Handboek Nederlandse Pers, 2016). Middels PR kan BeterThuis in deze bladen terecht komen zonder daarbij de advertentieprijs te betalen. Coebergh Communicatie & PR dient dan ook de PR te richten op deze bladen in de PR aanpak voor BeterThuis. Daarnaast kan Coebergh Communicatie & PR de informatie uit de voorgaande paragraaf gebruiken wanneer het persberichten of advertenties schrijft, aangezien dit belangrijke informatie voor de doelgroep is.

9.3 Overig advies

Flyer

Uit de resultaten van het fieldresearch blijkt dat BeterThuis de flyer op een aantal punten dient aan te passen. Hierbij gaat het om verbeteringen betreffende de vormgeving en de tekst. Wanneer deze worden aangepast zal de flyer inspelen op de wensen en behoeften van de doelgroep. De volgende punten dienen veranderd te worden:

- formaat veranderen van A4 in een drieluik, ansichtkaart of boekje;
- vormgeving en opmaak van de website hanteren: de steekwoorden op de website onder het kopje “service” dient overgenomen te worden op de flyer;
- tekstueel aanpassingen, aangeven wat kinderen als negatief ervaren in het huidige zorgsysteem, hoe BeterThuis de behoeften van kinderen bevredigd en de werkwijze van BeterThuis;
- een duidelijke titel, deze dient de problematiek en de oplossing voor de doelgroep gelijk aan te kaarten;
- tussenkopjes, wanneer men de tekst scant dient men hieruit op te kunnen maken wat BeterThuis is en wat de werkwijze is;
- sprekend, illustrerend beeldgebruik.

Wanneer BeterThuis de aanpassingen heeft doorgevoerd betreffende de flyer kan deze geprint worden bij printdeal.nl. Printdeal levert de gedrukte flyers binnen drie dagen. Onderstaand worden de verschillende kosten weergegeven die Prinsdeal berekend voor de verschillende formaten bij een oplage van 250 stuks:

- A5 formaat, dubbelzijdig, kleur, houtvrij gesatineerd mc: €46,97 excl. btw;
- A5 drieluik, dubbelzijdig, kleur, houtvrij gesatineerd mc: €110,24 excl. btw;
- A6 ansichtkaart, dubbelzijdig, kleur, houtvrij gesatineerd mc: €32,39 excl. btw;
- A5 boekje, 8-zijdig gevouwen vanuit een A3, kleur, houtvrij gesatineerd mc: €168,62 excl. btw. (Printdeal, 2016)

De flyer dient vervolgens verspreid te worden bij zorginstellingen zoals: huisartsen, ziekenhuizen, apotheken en tandartsen. Daarnaast dient BeterThuis de flyer te plaatsen bij supermarkten en sportverenigingen.

Vervolgonderzoek onder huisartsen

Huisartsen zijn een belangrijk middel als het gaat om het verkrijgen van zorginformatie. BeterThuis dient een klein vervolgonderzoek te houden onder de huisartsen, zodat BeterThuis inzichtelijk krijgt wat huisartsen precies kunnen doen voor het platform. Hierbij zullen de volgende punten belangrijk zijn in het onderzoek:

- rol van huisartsen in het zorgsysteem voor ouderen;
- mogelijkheid tot verspreiding van BeterThuis door huisartsen;
- manier waarop BeterThuis een breinpositie kan innemen bij huisartsen.

9.4 Planning en kosten

Onderstaande tabel (tabel 2) geeft een geschatte planning voor het uitvoeren van het communicatieadvies. Hierbij wordt gekeken naar de benodigdheden zoals personeel, tijd, datum en kosten.

Tabel 2

Geschatte planning

	Wie	Duur	Datum	Kosten
Aanpassing website - toevoegen “share button” voor social media en e-mail	Bas van Geleuken van Basebyte	1,5 uur	1 september 2016	Uurloon Bas van Geleuken
Aanpassing website - toevoegen mogelijkheid plaatsen reviews	Bas van Geleuken van Basebyte	6 uur	3 september 2016	Uurloon Bas van Geleuken
Aanpassing website - automatisch uitsturen van een email met een link voor het plaatsen van reviews	Bas van Geleuken van Basebyte	4 uur	6 september 2016	Uurloon Bas van Geleuken
Vindbaarheid website - volgen van een SEO-training of uitbesteden van SEO	Door een van de eerder benoemde bedrijven: NCOI, SEOguru, How & Knowler, Copydogs, ZEO of BureauTekst.	Cursus SEO - 1 dag Uitbesteden - vanaf ingangsdatum contract	September 2016	Variërend, voor een training: 425-650 euro excl. btw. Voor uitbesteding: 60-75 euro per uur.

	Wie	Duur	Datum	Kosten
Aanpassingen website - tekstueel, meer inspelen op de wensen en behoeften, de huidige negatieve kijk op het zorgsysteem en oplossing van BeterThuis	Clementine Noordzij, stagiaire Coebergh Communicatie & PR	24 uur, 3 werkdagen.	14, 15, 16 september 2016	Geen extra kosten
PR - opstellen persbericht waarin de tekstuele aanpassingen zoals de website staan gegeven.	Stagiaire Coebergh Communicatie & PR	5 uur	20 september 2016	Geen extra kosten
PR - opvolgen en uitsturen persbericht	Stagiaire Coebergh Communicatie & PR	12 uur	21, 22, 23 september 2016	Geen extra kosten
Flyer aanpassingen - tekstueel	Clementine Noordzij	6 uur	21 september 2016	Geen extra kosten naast het loon van Clementine Noordzij
Flyer - aanpassingen vormgeving	Clementine Noordzij	6 uur	22 september 2016	Geen extra kosten naast het loon van Clementine Noordzij
Flyer - printen	printdeal.nl	-	Binnen drie dagen geleverd	Variërend per formaat: €32,39 - €168,62 excl. btw;
Vervolg onderzoek onder huisartsen	Stagiaire Coebergh Communicatie & PR	3 maanden	Oktober, november, december 2016.	Geen extra kosten
Band opbouwen met huisartsen	Clementine Noordzij	6 maanden	Vanaf Januari 2017, wanneer het vervolgonderzoek onder huisartsen is afgerond.	Geen extra kosten naast het loon van Clementine Noordzij

Toelichting tabel 2

BeterThuis kan gebruikmaken van de stagiaires van Coebergh Communicatie & PR, K. Hirschfeldt (persoonlijk gesprek, 12 april 2016). Clementine Noordzij is in loondienst bij BeterThuis, naast haar vaste loon komen er geen extra kosten voor BeterThuis bij wanneer zij Clementine inzetten. Het uurloon van Clementine Noordzij en de kosten van Bas van Geleuken zijn ingezien door de onderzoeker maar worden wegens persoonlijke vertrouwelijkheid niet meegenomen in tabel 1. C. Noordzij (persoonlijk gesprek en inzage gegevens, 26 april 2016).

- Asselt, D., van. (2015, 21 april). Thuishulp goedkoper voor 250 Amsterdamse ouderen. [Online artikel]. Geraadpleegd op <http://www.gastvrijezorg.nl/services/nieuws/2015/4/thuishulp-goedkoper-voor-250-amsterdamse-ouderen-101667>
- Baarda, B. (2009). *Dit is onderzoek!* Houten: Noordhoff Uitgevers bv Groningen.
- BeterThuis. (z.d.-a). Home. [Online informatie]. Geraadpleegd op <https://www.beterthuis.nl/>
- BeterThuis. (z.d.-b). Missie. [Online informatie]. Geraadpleegd op <https://www.beterthuis.nl/organisatie/missie>
- BeterThuis. (z.d.-c). Overzicht diensten. [Online informatie]. Geraadpleegd op https://www.beterthuis.nl/werkwijze/hulp_bij
- BeterThuis. (z.d.-d). Werkwijze. [Online informatie]. Geraadpleegd op <https://www.beterthuis.nl/werkwijze>
- BeterThuis. (z.d.-e). Word thuishelper. [Online informatie]. Geraadpleegd op <https://www.beterthuis.nl/inschrijven/thuishelper>
- BeterThuis. (z.d.-f). Zoek een thuishelper. [Online informatie]. Geraadpleegd op <https://www.beterthuis.nl/inschrijven/hulpvrager>
- Brodie, J., Hollebeek, L., Juric, B., & Ilic, A. (2011). Consumer engagement: conceptual domain, fundamental propositions and implications for research. *Journal of Service Research*, 14 (3), pp. 252-271. Geraadpleegd op <http://jsr.sagepub.com/content/early/2011/06/21/1094670511411703.short>
- BureauTekst (2016). SEO-tekstschrjver. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://bureau-tekst.nl/seo-tekstschrjver/>
- Castelijns, E., Kollenburg, A., van & Meerman, W., te. (2013). *De vergrijzing voorbij*. Geraadpleegd op <http://www.berenschot.nl/algemene-onderdelen/publicaties/publicaties/uitgaven-fundatie/vergrijzing-voorbij/>
- CBS. (2013, 24 mei). Een derde van de 75-plussers gebruikt internet. [Online artikel]. Geraadpleegd op <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2013/21/een-derde-van-de-75-plussers-gebruikt-internet>
- CBS. (2014, 5 mei). Internetvaardigheden van Nederlanders boven EU-gemiddelde. [Online artikel]. Geraadpleegd op <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2014/19/internetvaardigheden-van-nederlanders-boven-eu-gemiddelde>
- CBS. (2015, 30 juni). Gebruik sociale netwerken sterk toegenomen. [Online artikel]. Geraadpleegd op <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2015/27/gebruik-sociale-netwerken-sterk-toegenomen>
- Copydogs (2016). SEO-teksten. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://www.copydogs.nl/category/seo-teksten/>
- Dessart, L., Veloutsou, C. & Thomas, A. (2015). Consumer engagement in online brand communities: a social media perspective. *Journal of Product & Brand Management*, 24 (1), pp. 28-42. dio: <http://dx.doi.org/10.1108/JPBM-06-2014-0635>
- Deursen, A., van & Dijk, J., van. (2012, 15 november). Trendrapport internetgebruik 2012: Een Nederlands en Europees perspectief [Online trend rapportage]. Geraadpleegd op https://www.utwente.nl/ctit/cfes/docs/rapporten/2012_Trendrapport_Internetgebruik.pdf
- Dinst. (z.d.-a). Gratis aanmelden. [Online informatie]. Geraadpleegd op <https://www.dinst.nl/aanmelden-informatie>
- Dinst. (z.d.-b). Het Dinst team. [Online informatie]. Geraadpleegd op <https://www.dinst.nl/dinst-team>
- Dinst. (z.d.-c). Hoe werkt het? [Online informatie]. Geraadpleegd op <https://www.dinst.nl/hoe-het-werkt>

- Dinst. (z.d.-d). Home. [Online informatie]. Geraadpleegd op <https://www.dinst.nl>
- Dinst. (z.d.-e). Voordelen Dinst. [Online informatie]. Geraadpleegd op <https://www.dinst.nl/voordelen-dinst>
- Giesbers, H., Verweij, A. & Beer, J., de. (2013, maart 21). Vergrijzing: Wat zijn de belangrijkste verwachtingen voor de toekomst? [online artikel]. Geraadpleegd op <http://www.nationaalkompas.nl/bevolking/vergrijzing/toekomst/>
- Gobbens, R., Luijkx L., Wijnen, Sponselee, M. & Schols, J. (2007). Fragiele ouderen: De identificatie van een risicovolle populatie. *Gerontologie en Geriatrie*, 38 (2), pp. 59-68. doi: 10.1007/BF03074829.
- Hoek, F., van den. (2014). *Mogelijke beweegredenen bij ouderen voor digitale engagement richting een online zorgplatform*. (Bachelorscriptie Hogeschool Leiden). Geraadpleegd op <https://hbo-kennisbank.nl/record/oai:repository.samenmaken.nl:smpid:48094>
- Handboek Nederlandse Pers (2016). De grootste mediadatabase van Nederland. [Online mediadatabase]. Geraadpleegd op <https://www.handboeknederlandsepers.nl>
- How & Knowler (2016). SEO basis training [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://howknowler.nl/opleidingen/training/zoekmachine-marketing/seo-basis-training/>
- Ingen, E., van, Haan, J., de & Duimel, M. (2007). Achterstand en afstand: Digitale vaardigheden van lager opgeleiden, ouderen, allochtonen en inactieven. [Online rapportage]. Geraadpleegd op <file:///Users/roosvanbergen/Downloads/Achterstand%20en%20afstand.pdf>
- Janlöv, A.C., Hallberg, I.R. & Petersson, K. (2005). The experience of older people of entering into the phase of asking for public home help – a qualitative study. *International Journal of Social Welfare*, 14 (4) ,pp. 326-335. Geraadpleegd op <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1369-6866.2005.00375.x/pdf>
- Joseph Rowntree Foundation. (2004, 13 februari). Internet access and online services for older people in sheltered housing. [Online review]. Geraadpleegd op <https://www.jrf.org.uk/report/internet-access-and-online-services-older-people-sheltered-housing>
- Klaassens, M. & Beek, A. (2013). Ruimte voor ouderen. *Agora Magazine*, 5 (3), pp. 4-7. Geraadpleegd op <http://www.agora-magazine.nl/wp-content/uploads/2013/06/2013-3-Ruimte-voor-ouderen.pdf>
- Klamer, H., Dolsma, G., & Braak, J. W. van den. (2005). *Perspectief op een participatiemaatschappij: Op weg naar een duurzaam sociaal herstel*. Assen: Koninklijke van Gorcum.
- Klerk, M., de, Boer, A., de, Plaisier, I., Schyns, P. & Kooiker S. (2015). *Informeel hulp: wie doet er wat? Omvang, aard en kenmerken van mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg en ondersteuning in 2014*. Den Haag: Textcetera.
- Koh, J. & Kim, Y. (2004). Knowledge sharing in virtual communities: an e-business perspective. *Expert Systems with Applications* 26 (2), pp. 155-166. doi: 10.1016/S0957-4174(03)00116-7
- Kuijper, K. (2014, 10 oktober). AWBZ: alle wijzigingen op een rij. [Online artikel]. Geraadpleegd op <http://www.zorgwijzer.nl/zorgverzekering-2015/awbz-in-2015-alle-wijzigingen>
- Lazar, J. & Preece, J. (1998). Classification Schema for Online Communities. *AMCIS 1998 Proceedings* 30. Geraadpleegd op <aisel.aisnet.org/amcis1998/30>
- Li, C. (2010). *Open Leadership: How social technology can transform the way you lead*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Li, C. & Bernoff J. (2011). *Groundswell: Winning in a World Transformed by Social Technologies* (2e uitgebreide en herziene druk). Boston: Harvard Business School Press.
- Li, C. & Solis, B. (2013, 6 maart). The Evolution of Social Business: Six Stages of Social Business Transformation. [Online rapportage]. Geraadpleegd op <http://www.slideshare.net/Altimeter/the-evolution-of-social-business-six-stages-of-social-media-transformation>

Loos, E. F., Haddon, L. & Mante, Meijer E. A. (2012). *Generational Use of New Media*. Farnham: Ashgate Publishing.

McKenna, K. & Bargh, J. (2002). The Internet and Social Life. *Annual Review of Psychology* (55) pp. 573-590. doi: 10.1146/annurev.psych.55.090902.141922

Meier, U. & Mandemakers, M. (2007). *Kwalitatief marktonderzoek: Op zoek naar voorkeuren en oordelen* (2e druk). Houten: Noordhoff Uitgevers bv Groningen.

Merrill, D.M. (1997) *Caring for Elderly Parents: Juggling Work, Family and Caregiving in Middle and Working Class Families*. Geraadpleegd op https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=uu6cz4H4S6kC&oi=fnd&pg=PR7&dq=%E2%80%9Ccaring+for+Elderly+Parents%E2%80%9D+&ots=txSEsMmxwT&sig=-45QtyGCp9-icQmGI_19dbMuCLo#v=onepage&q=%E2%80%9Ccaring%20for%20Elderly%20Parents%E2%80%9D&f=false

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2014, juli). Hervorming langdurige zorg. Intramurale geestelijke gezondheidszorg. [Online factsheet]. Geraadpleegd op <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2014/04/22/factsheet-hervorming-langdurige-zorg-intramurale-geestelijke-gezondheidszorg>

Mollen, A. & Wilson, H. (2010). Engagement, telepresence and interactivity in online consumer experience: reconciling scholastic and managerial perspectives. *Journal of Business Research* 63 (9), pp. 919-925. doi: 10.1016/j.jbusres.2009.05.014

Morrell R.W. (2002). *Older Adults, Health Information, and the world wide web*. Geraadpleegd op <http://www.amazon.com/Older-Adults-Health-Information-World/dp/0805838414>

Niekerk, R.W., van. (2014). *De plaats van de diaconie in de verzorgingsstaat ten tijde van een terugtrekkende overheid*. (Bachelorscriptie Universiteit van Utrecht). Geraadpleegd op: <http://dspace.library.uu.nl/handle/1874/298915>

NCOI (2016). Search Engine Optimization (SEO): Praktijkgerichte training op het gebied van zoekmachineoptimalisatie. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://www.ncoi.nl/training/Trainingen-Search-Engine-Optimization-SEO.html?bron=autosuggest&searchtext=SEO>

Ouderen Ombudsman. (2015, 26 juni). Hoe kan ik thuiszorg aanvragen? [Online artikel]. Geraadpleegd op <http://www.ouderenombudsman.nl/informatie/97/hoe-kan-ik-thuiszorg-aanvragen->

Ouderen Thuis. (2015). Overheidsplannen 2015, wat verandert er in de zorg voor ouderen? [Online artikel]. Geraadpleegd op <http://www.ouderen-thuis.nl/overheidsbeleid/overheidsplannen-2015.html>

Preece, J. (2000). *Online Communities: Designing Usability and Supporting Sociability*. New Jersey: Wiley.

Preece, J. & Maloney-Krichmar, D. (2003) Online Communities: Focusing on sociability and usability. [Online artikel]. Geraadpleegd op <https://www.semanticscholar.org/paper/Online-Communities-Focusing-on-Sociability-and-Preece-Maloney-Krichmar/0952889b00e3e6a023787ad277a3ff1902c3786d/pdf>

Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants Part 1. *On the Horizon*, 9 (5), pp.1 - 6. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/10748120110424816>

Printdeal (2016). Meest populaire producten [Online informatie]. Geraadpleegd op <https://www.drukwerkdeal.nl>

Provincie Noord-Holland. (2014). Regio Zuid-Kennemerland. [Online artikel]. Geraadpleegd op <https://www.noord-holland.nl/web/Bestuur/Gemeenten-1/Regionale-bestuurskracht/Regio-ZuidKennemerland.htm>

Redactie mens en gezondheid (2015, 27 november). Zorg in de toekomst; wat kunnen we verwachten? [Online artikel]. Geraadpleegd op <http://mens-en-gezondheid.infonu.nl/leven/128643-zorg-in-de-toekomst-wat-kunnen-we-verwachten.html>

Rheingold, H. (1994). *A slice of life in my virtual community*. Cambridge: MIT Press.

Trompenaars, F. & Coebergh, P.H. (2014) *100+ Management Models: How to understand and apply the world's most powerful business tools*. Oxford: Infinite Ideas Limited.

Rijksoverheid. (2015). Zorg en ondersteuning thuis: Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). [Online artikel]. Geraadpleegd op <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/inhoud/wmo-2015>

Rijksoverheid. (2016a). Mantelzorg. [Online artikel]. Geraadpleegd op <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/mantelzorg>

Rijksoverheid. (2016b). Positie van mantelzorgers en zorgvrijwilligers. [Online artikel]. Geraadpleegd op <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/mantelzorg/inhoud/veranderingen-voor-mantelzorgers-en-zorgvrijwilligers>

Saar aan Huis. (z.d.-a). Home: Welkom bij Saar aan Huis. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://saaraanhuis.nl/>

Saar aan Huis. (z.d.-b). Onze Saars. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://saaraanhuis.nl/thuiszorg-aanvragen/thuiszorg-onze-saars/>

Saar aan Huis. (z.d.-c). Thuiszorg tarieven. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://saaraanhuis.nl/over-saar-aan-huis/thuiszorg-tarieven/>

Saar aan Huis. (z.d.-d). Vestigingen. [Online informatie]. Geraadpleegd op

Saar aan Huis. (z.d.-e). Wat doen we. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://saaraanhuis.nl/wat-doen-we/>

Saar aan Huis. (z.d.-f). Werken als Saar. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://saaraanhuis.nl/werken-als-saar/>

Saar aan Huis. (z.d.-g). Werkwijze & vergoeding. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://saaraanhuis.nl/werken-als-saar/werkwijze-vergoeding/>

Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. (2009). *Research methods for business students* (5e druk). Harlow: Prentice Hall.

Senioren-assistent. (z.d.-a). Franchise: Werken als persoonlijke assistent. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://www.senioren-assistent.nl/franchise.html>

Senioren-assistent. (z.d.-b). Home. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://www.senioren-assistent.nl/>

Senioren-assistent. (z.d.-c). Ledenvoordeel. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://www.senioren-assistent.nl/persoonlijke-assistent.html>

Senioren-assistent. (z.d.-d). Ondersteunende diensten. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://www.senioren-assistent.nl/diensten/>

Senioren-assistent. (z.d.-e). Overzicht assistenten. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://www.senioren-assistent.nl/persoonlijke-assistent/>

Senioren-assistent. (z.d.-f). Persoonlijke assistent. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://www.senioren-assistent.nl/persoonlijke-assistent.html>

Senioren-assistent. (z.d.-g). Word dienstverlener. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://www.senioren-assistent.nl/dienstverlener.html>

SeniorenStudent. (z.d.-a). Informatie voor senioren. [Online informatie]. Geraadpleegd op <https://www.seniorenstudent.nl/informatie-voor-senioren/>

- SeniorenStudent. (z.d.-b). SeniorenStudent. [Online informatie]. Geraadpleegd op <https://www.seniorenstudent.nl/>
- SeniorenStudent. (z.d.-c). Tarieven. [Online informatie]. Geraadpleegd op <https://www.seniorenstudent.nl/tarieven/>
- SeniorenStudent. (z.d.-d). Verificaties. [Online informatie]. Geraadpleegd op <https://www.seniorenstudent.nl/verificatie/>
- SEOGuru (2016). SEO trainingen. [Online informatie]. Geraadpleegd op <https://www.seoguru.nl/seo-training/>
- Solis, B. (2010). *Engage! The Complete Guide for Brands and Businesses to Build, Cultivate, and Measure Success in the New Web*. New Jersey: Wiley.
- Spijkers, J. & Macinnes, J. (2014). Hoe grijs is Nederland eigenlijk? *Demos*, 30 (4), pp. 1-4. Geraadpleegd op <http://www.nidi.nl/shared/content/demos/2014/demos-30-04.pdf>
- Stichting BeterThuis. (2014). Stichting BeterThuis. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://www.stichtingbeterthuis.nl/>
- Taha, J., Sharit, J. & Czaja, S. (2009). Use of and Satisfaction With Sources of Health Information Among Older Internet Users and Nonusers. *The Gerontologist*, 49 (5), pp. 1-11. doi: 10.1093/geront/gnp058
- Thuiszorgvinden. (z.d.-a). Hoe werkt het? [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://thuiszorgvinden.nl/hoe-werkt-het.html>
- Thuiszorgvinden. (z.d.-b). Ik zoek zorg/hulp. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://thuiszorgvinden.nl/ik-zoek/zorg/1013JE.html>
- Thuiszorgvinden. (z.d.-c). Over Thuiszorgvinden. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://thuiszorgvinden.nl/over-thuiszorgvinden-nl.html>
- Thuiszorgvinden. (z.d.-d). Screenings. [Online informatie]. Geraadpleegd op <http://thuiszorgvinden.nl/screening.html>
- Timmermans, J., Boer, A. de & Iedema, J. (2005). *De mantelval: Over de dreigende overbelasting van de mantelzorgen*. [Elektronische versie]. Geraadpleegd op https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=NdUiTS0yADIC&oi=fnd&pg=PA7&dq=mantelzorg+druk&ots=nZuYML53XH&sig=QHcbLGOyGUPRz1b-dpOkEOB_L74#v=onepage&q=mantelzorg%20druk&f=false
- Trompenaars, F. & Coebergh, P.H. (2014) *100+ Management Models: How to understand and apply the world's most powerful business tools*. Oxford: Infinite Ideas Limited.
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Zantinge, E., Wilk, E., van der, Wieren, S., van & Schoemaker, C. (2011, 6 april). Gezond ouder worden in Nederland [Online rapportage]. Geraadpleegd op <https://rivm.openrepository.com/rivm/handle/10029/256567>
- ZEO (2016). Zoekmachine optimalisatie. [Online informatie]. Geraadpleegd op <https://www.zeo.nl/zoekmachine-optimalisatie/>
- ZorghulpAtlas. (2015). Thuiszorg. [Online artikel]. Geraadpleegd op <http://www.zorghulpAtlas.nl/medische-zorg/thuiszorg>.
- ZorghulpAtlas. (2016). Gevolgen miljoenennota 2016 voor zorg & welzijn. [Online artikel]. Geraadpleegd op <http://www.zorghulpAtlas.nl/zorghulpnieuws/politiek-en-zorg/gevolgen-miljoenennota-2016-voor-zorg-welzijn/>
- Zorgverzekeringwijzer (2015). Vergoeding Thuiszorg 2016. [Online artikel]. Geraadpleegd op <https://www.zorgverzekeringwijzer.nl/zorgvergoedingen/thuiszorg>

Zorgwijzer. (2014, 10 oktober). AWBZ: alle wijzigingen op een rij. [Online artikel]. Geraadpleegd op <http://www.zorgwijzer.nl/zorgverzekering-2015/awbz-in-2015-alle-wijzigingen>

Bijlage I. Zoekplan

Deze bijlage geeft de uitwerking van het zoekplan. Het zoekplan dient ter ondersteuning bij het zoeken naar relevante informatie voor het literatuuronderzoek.

Tabel 1
Zoekplan

Wat is het doel?	Het literatuuronderzoek heeft als doel informatie te vergaren voor de deskresearch en het theoretisch kader. Hierbij wordt het huidige zorgsysteem voor ouderen in kaart gebracht, daarnaast worden relevante theorieën uitgewerkt. Deze theorieën zullen het onderzoek ondersteunen.
Wat zijn relevante zoektermen?	- Ouderenzorg; - zorgsysteem; - veranderingen in de zorg 2016; - toename ouderen; - vergrijzing; - kwetsbare ouderen; - mantelzorg; - internetgebruik ouderen; - internetvaardigheid Nederlanders; - digitaal gedrag; - social media gebruik; - druk mantelzorg; - grijze druk; - wetten ouderenzorg; - participatiemaatschappij; - betrokkenheid; - digitale betrokkenheid; - Charlene Li.
Engelstalige zoektermen	- Elderly; - care system; - caregiver; - ageing population; - vulnerable elderly; - internet elderly; - digital behavior; - internet skills; - social media; - engagement; - digital engagement; - the groundswell; - Open Leadership.
Randvoorwaarden	Er is 1 maand gereserveerd voor de uitvoering van deskresearch. De informatie dient niet ouder te zijn dan 25 jaar. De informatie is geschreven in het Nederlands of Engels.
Informatiebronnen	- LexisNexis - Google Scholar - Google Books - EBSCO-host - HBO Kennisbank - Picarta - Science Direct - Bibliotheek van Amsterdam

Om beter inzicht te verkrijgen in de organisatie wordt onderstaand verder ingegaan op de werkwijze van het online platform. Zoals in het onderzoeksrapport staat beschreven is BeterThuis een online platform waar vraag en aanbod betreffende zorg voor ouderen samenkomt. Ouderen met een hulpvraag (hulpvragers) en hulpverleners (thuishelpers) schrijven zichzelf in op de website. Vervolgens kunnen de hulpvragers gericht gaan zoeken naar een match, voor BeterThuis staat een klik tussen beide partijen centraal (BeterThuis, z.d.-a).

Thuishelper

Iedere gemotiveerde thuishelper kan zichzelf inschrijven bij BeterThuis (BeterThuis, z.d.-c). De thuishelper is heel flexibel in zijn werk en bepaalt zelf het uurloon en de werktijden. Om nog meer zekerheid te garanderen biedt BeterThuis de thuishelpers de mogelijkheid om voor 15 euro per halfjaar zichzelf in te schrijven als “gouden thuishelper”. De gouden thuishelpers ondergaan een extra screening en zijn verplicht een VOG-verklaring in te dienen (verklaring Omtrent het Gedrag). Daarnaast streeft BeterThuis ernaar deze gouden Thuishelpers te ontmoeten. (BeterThuis, z.d.-e).

De thuishelper kan zelf aangeven welke werkzaamheden hij of zij wil verrichten en tegen welk uurloon (BeterThuis, z.d.-e). De verschillende categorieën waarbinnen de thuishelper hulp kan aanbieden zijn:

- *Schoonmaak en huishouding*: wassen en strijken, boodschappen doen, koken, opruimen, schoonmaken.
- *Diensten aan huis*: thuiskapper, gezelschap, manicure, fysiotherapie, meditatie, hond uitlaten, administratie, pedicure, massage, personal training, lessen nieuwe media, persoonlijke gesprekken, opruimservice.
- *Onderhoud aan huis*: tuinieren, klusjes in- en om het huis, huisoppasser, computers, telefoons en digitale zaken.
- *Vervoer en begeleiding*: haal- brengservice, persoonlijke begeleiding, verhuisservice.
- *Verzorging*: alledaagse verzorging zoals douchen en aankleden.
- *Financiële diensten*: hulp bij financiële administratie, advies over testament en aanverwante zaken, belangenberhartiging, zaakwaarneming, klachten- en beroepszaken, fiscale zaken (BeterThuis, z.d.-c).

Daarnaast kunnen thuishelpers aangeven ervaring of affiniteit te hebben met dementie, psychosomatiek/psychiatrie, rouw en/of traumaverwerking (BeterThuis, z.d.-c). De thuishelpers van BeterThuis mogen geen medische ondersteuning bieden, dit omdat het platform daar niet voor bevoegd is (C. Noordzij, persoonlijke communicatie, 11 mei 2016).

Hulpvrager

Hulpvragers kunnen zich gratis inschrijven, vervolgens kunnen zij op het beveiligde gedeelte van de website de profielen van alle thuishelpers bekijken. Ook kan men selecteren op werkzaamheden, gewenst uurloon, geslacht en het hebben van een VOG. Wanneer de hulpvrager interesse heeft in een thuishelper kan hij/zij deze vragen stellen, dit wordt door BeterThuis gecoördineerd. Mocht het contact goed verlopen dan kan de hulpvrager de contactgegevens van de thuishelper opvragen bij BeterThuis, daarvoor dient de hulpvrager 15 euro per keer te betalen aan BeterThuis. Vervolgens kunnen thuishelper en hulpvrager onderling afspraken maken, op dat moment is BeterThuis niet meer aan de orde (BeterThuis, z.d.-f).

Daarnaast biedt BeterThuis, de mogelijkheid het hele selectieproces van de hulpvrager uit handen te nemen, voor 100 euro selecteert BeterThuis één geschikte kandidaat en voor 175 euro selecteert BeterThuis drie geschikte kandidaten en regelt de zaken als werktijden en vergoeding (BeterThuis, z.d.-f).

Ontmoetingsdagen

Het streven van BeterThuis is 12x per jaar een ontmoetingsdag te organiseren. Tijdens deze ontmoetingsdagen kunnen thuishelpers en zorgvragers elkaar informeel ontmoeten. Hierdoor ontstaan succesvolle matches (C. Noordzij, persoonlijke communicatie, 11 mei 2016).

Betaling BeterThuis

Men kan de services van BeterThuis particulier of met een persoonsgebonden budget betalen (BeterThuis, z.d.-f). Een persoonsgebonden budget wordt verleend aan mensen die langdurige of intensieve zorg nodig hebben. Een verpleegkundige van een thuiszorginstantie in de gemeente bepaalt de indicatie. De sociale verzekeringsbank betaalt de zorgaanbieder rechtstreeks namens de gemeente (Zorgverzekeringwijzer 2015).

In het onderzoeksrapport staat in hoofdstuk 2, paragraaf 2.2, een samengevatte versie van de externe analyse weergegeven. In deze bijlage wordt de externe analyse verder uitgewerkt.

Allereerst wordt in de externe analyse de toename van de ouderen en de bijbehorende vergrijzing in de samenleving beschreven. Dit is voor BeterThuis van waarde omdat de organisatie service en hulp aanbiedt aan senioren. Daarnaast is het voor BeterThuis waardevol te zien wat de veranderingen vanuit het Rijk zijn betreffende ouderenzorg. Deze paragraaf geeft inzicht in de huidige stand van zaken omtrent ouderenzorg vanuit het Rijk. Dit heeft invloed op de thuiszorg en het persoonsgebonden budget. Omdat dit onderzoek ingaat op de kinderen van ouderen wordt in deze externe analyse een onderdeel gewijd aan de mantelzorger, aangezien dit vaak de kinderen van ouderen zijn.

Vergrijzing

Voorheen gingen er altijd meer mensen aan het werk dan dat er mensen met pensioen gingen, echter vanaf 2010 nam de vergrijzing zijn intrede. Dit betekent dat er meer mensen met pensioen gaan dan dat er mensen werkzaam zijn (Klamer, Dolsma & Van den Braak, 2005). Vanaf 2013 versnelde het aantal ouderen, zo nam het aantal ouderen tussen 2012 en 2013 toe met twee miljoen. Tot 2060 blijft dit aantal schommelen rond de 4,7 miljoen ouderen (Giesbers, Verwij & De Beer, 2013).

Het aantal 65- en 80-plussers neemt de laatste jaren toe. Doordat in beide leeftijdscategorieën het aantal ouderen toeneemt spreekt men van een dubbele vergrijzing. In 2040 bereikt het aantal ouderen het hoogtepunt, momenteel is 16% van de bevolking 65 jaar of ouder (waarvan een kwart 80-plussers) in 2040 loopt dit op tot 26% (waarvan een derde 80-plussers). Voornamelijk de groei van 80-plussers vergroot het deel kwetsbare ouderen. Dit omdat men vanaf het tachtigste levensjaar meer hulp nodig heeft, de zorgvraag toeneemt en de kosten van zorg stijgen (Castelijns, Van Kollenburg & Te Weerman, 2013).

De groei is de oorzaak van de grote groep babyboomers en de toenemende levensverwachting. De generatie babyboomers begint sinds 2011 de 65 jaar te passeren en met pensioen te gaan. Daarnaast is ook de toename van de levensverwachting een oorzaak van het groeiende aantal ouderen. De 65-plussers voeren druk uit op de beroepsbevolking, dit wordt ook wel de "grijze druk" genoemd. Met de grijze druk kan men de verhouding van ouderen tot de beroepsbevolking in kaart brengen. Hiermee brengt men in kaart wat de druk is voor de werkende beroepsbevolking aangezien zij de lasten van de vergrijzing moeten dragen. In 2012 dekten vier werkende mensen de kosten voor één oudere, in 2040 loopt dit af tot twee werkenden voor één oudere. Door het verhogen van de AOW-leeftijd probeert het Rijk de grijze druk te beperken (Giesbers, Verwij & De Beer, 2013). In 2016 is de AOW-leeftijd met 6 maanden verhoogt. In 2018 wordt de AOW-leeftijd versneld verhoogt naar 66 jaar, in 2021 loopt dit op tot 67 jaar (ZorghulpAtlas, 2016).

Voor BeterThuis zijn dit belangrijke ontwikkelingen aangezien de services van BeterThuis gericht zijn op ouderen. Een grotere groep ouderen betekent een grotere vraag in deze categorie.

Huidige situatie ouderenzorg

Per 1 januari 2015 is de organisatie van de zorg in Nederland veranderd. Deze nieuwe aanpak is gericht op mantelzorg, zelfredzaamheid en het zo lang mogelijk zelfstandig wonen van ouderen (Ouderen Thuis, 2015). Men dient te participeren in de maatschappij, voorheen stond de verzorgingsstaat centraal momenteel gaat het om de participatie van de samenleving. De verantwoordelijkheid is teruggegeven aan de personen, bedrijven en maatschappelijke organisaties (Klamer, Dolsma & van den Braak, 2005). De verzorgingsstaat werd te duur, mede door de toenemende vergrijzing. In de participatiesamenleving staat de eigen kracht en zelfredzaamheid centraal, de burger krijgt meer verantwoordelijkheid. Daarnaast heeft de gemeente veel taken van het Rijk overgenomen en particuliere initiatieven worden steeds belangrijker (Van Niekerk, 2014).

Hervormingen van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten en langer thuis wonen

Zoals aangegeven is sinds 2015 de zorg in Nederland veranderd, dit houdt in dat de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) is gewijzigd. De taken die voorheen door de AWBZ werden opgenomen zijn nu ondergebracht bij bestaande en nieuwe wetten zoals de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Zorgverzekeringswet (Zvw). Hierdoor neemt het aantal taken van de gemeenten en zorgverzekeraars betreffende zorg toe (Zorgwijzer, 2014). Doordat de zorgvragen nu gedecentraliseerd zijn naar de gemeentes, neemt de participatie van de burgers toe. Ouderen dienen zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen. Door het scheiden van wonen en zorg kunnen de kosten voor zorg lager gehouden worden. De zorg voor ouderen dient meer te komen vanuit de naaste omgeving, bijvoorbeeld door vrienden en familieleden. Hierdoor neemt het aantal zelfstandig wonende kwetsbare ouderen alleen maar toe (Klaassens & Beek, 2013).

Wet Langdurige zorg (Wlz)

Deze (sinds 2015) nieuwe wet gaat over taken die onder langdurige zorg vallen. Hierbij gaat het om langdurige en zware zorgtaken, vaak voor 24 uur per dag. Hieronder vallen kwetsbare ouderen. Middels een indicatiebesluit wordt bepaald op welke zorg de persoon recht heeft (Zorgwijzer, 2014).

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015)

In de Wmo staat zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang centraal. Deze wet stelt de gemeenten verplicht te zorgen dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Hierbij gaat het om begeleiding en dagbesteding, ondersteuning en ontlasting van de mantelzorger, beschermde woonomgeving voor mensen met psychische stoornissen en opvang voor mensen die in aanraking komen met huiselijk geweld. De gemeente doet onderzoek naar de persoonlijke situatie, geeft een voorstel en besluit wat een passende ondersteuning is. Aan de hand van deze procedure bepaalt de gemeente of men recht heeft op een persoonsgebonden budget (Rijksoverheid, 2015). Onder de Wmo vallen de volgende taken:

- hulp in het huishouden;
- aanpassingen in de woning;
- vervoer in de regio;
- rolstoel;
- maaltijdverzorging;
- dagbesteding individuele begeleiding;
- ondersteuning mantelzorgers;
- respijtzorg;
- beschermd wonen (Ouderen Ombudsman, 2015).

Huishoudelijke ondersteuning wordt niet langer vergoed door de zorgverzekeraars. De gemeente kan deze bijdrage toekennen, echter hangen daar ook voorwaarden aan. Voordat men hiervoor een vergoeding ontvangt vindt er een onderzoek plaats of de hulp noodzakelijk is en of men het zelf kan betalen. Mocht er een vergoeding worden gegeven dan geldt er een inkomensafhankelijke eigen bijdrage (Zorgverzekeringwijzer, 2015).

Sinds 2015 is de wijkverpleging een onderdeel van de Zorgverzekeringswet. Een indicatie betreffende medische zorg dient men aan te vragen bij de wijkverpleegkundigen in de gemeente. Wanneer men geen indicatie krijgt dient men de thuiszorg particulier te betalen (ZorghulpAtlas, 2015).

Door deze bezuinigingen en hervormingen komen zorgverleners zonder baan te zitten, ouderen zonder hulp en neemt de druk op de mantelzorgers toe. BeterThuis speelt in op deze ontwikkelingen aangezien het platform werk verschaft, ouderen helpt in het zelfstandig leven en het werk van mantelzorgers uit handen kan nemen.

Mantelzorg

Omdat zelfredzaamheid en het langer thuis wonen wordt gestimuleerd vraagt dit meer van mantelzorgers. In 2014 kende Nederland zo een 4 miljoen mantelzorgers, dit kwam neer op 33% van de volwassenen in Nederland. De meeste mantelzorgers geven hulp aan ouders (45%), twee derde van de hulpvragers zijn boven de 65 jaar. De meeste mantelzorgers zijn tussen de 45 en 65 jaar, daarnaast zijn er voornamelijk vrouwelijk mantelzorgers. Zo een 610.000 mantelzorgers doen dit meer dan acht uur per week voor langer dan drie maanden, terwijl vijf op de zes mantelzorgers eraan betaald werk heeft. 10% van de mantelzorgers ervaart de hulp als een zware belasting. In 43% van de gevallen is de mantelzorger dan ook de hoofdverzorger van de hulpbehoevende. Emotionele ondersteuning (80%), vervoer (52%), huishoudelijke ondersteuning (47%) en begeleiding voor bezoek aan artsen (46%) zijn de meest voorkomende taken van mantelzorgers. Mantelzorgers verlenen hulp omdat ze het vanzelfsprekend vinden of het graag doen. Positieve punten van het mantelzorgen is het dichterbij elkaar brengen van mantelzorger en ouder en het geeft mantelzorgers een goed gevoel. Negatieve gevolgen van mantelzorg zijn: hoge druk, overspanning en overbelasting bij mantelzorgers. 33% van de mantelzorgers verliest wel eens het geduld. Zo een 12 tot 26% van de mantelzorgers heeft behoefte aan respijtzorg, 25% maakt hier ook gebruik van, het meest gebruik wordt gemaakt van dagopvang (De Klerk, De Boer, Plaisier, Schyns & Kooiker, 2015).

De overheid verwacht dat de gemeente meer let op op de mogelijkheden om familie en vrienden in te zetten ter ondersteuning bij de benodigde hulp voor ouderen (Rijksoverheid, 2016b). De hulp van mantelzorgers wordt informele zorg genoemd. Dit is vaak onbetaald en langdurige zorg voor naasten. Het is de verantwoordelijkheid van de gemeenten de mantelzorgers te ondersteunen. Ondersteuning zoals tijdelijke overname van de zorg, daarnaast kunnen mantelzorgers ook een waardering krijgen dit kan financieel zijn of in natura (Rijksoverheid, 2016a). Bij het opstellen van een indicatie dient de wijkverpleegkundigen ook de belastbaarheid van de mantelzorgers mee te nemen (Rijksoverheid, 2016b).

Mantelzorg is zwaar en niet incidenteel leidt het tot zware psychische en fysieke belasting voor de mantelzorger. Daarnaast is mantelzorg vaak geen eigen keuze maar iets wat gewoon gebeurt en wordt verwacht. Vaak neemt de hoeveelheid en de grote van de zorg stapsgewijs toe. In de loop der tijd kan er mantelval optreden, wat betekent dat de zorg de mantelzorger gaat belemmeren in het functioneren als mantelzorger (Timmermans, De Boer & Iedema, 2005).

De thuishelpers van BeterThuis kunnen het werk van mantelzorgers uit handen nemen en verlichten. Het is voor BeterThuis dan ook nuttig inzicht te vergaren in de huidige situatie omtrent mantelzorgers. Zoals zojuist is gebleken wordt mantelzorg vaak als belastend ervaren, hier kan BeterThuis op inspelen.

Er bestaan meerder organisaties die, net als BeterThuis, inspelen op groeiende groep ouderen en het feit dat zij steeds langer zelfstandig moeten wonen. De concurrentieanalyse beschrijft en vergelijkt vijf soortgelijke organisaties met BeterThuis. Deze organisaties zijn door BeterThuis aangegeven als concurrenten (C. Noordzij, persoonlijke communicatie, 18 april 2016).

Concurrent 1: Senioren-assistent

Senioren-assistent biedt assistenten voor ouderen aan met het doel; prettig zelfstandig wonen. Het gaat hierbij om lokale dienstverlening, die op maat wordt aangeboden (Senioren-assistent, z.d.-b). De persoonlijke assistent verzorgt de kennismaking, levert maatwerk en is het persoonlijke contactpersoon voor de hulpvrager. Afhankelijk van de wensen van de ouderen gaat de assistent op zoek naar een geschikte hulpverlener of organisatie (Senioren-assistent, z.d.-f). De hulpvrager kan voor €12,50 een voordeelpas aanschaffen, hiermee krijgt hij of zij korting op de geleverde zorg (Senioren-assistent, z.d.-c). Op de website kan men de profielen van de assistenten inzien (Senioren-assistent, z.d.-e).

De persoonlijke assistenten zijn eigen ondernemers en franchisenemers van de organisatie. Zij koppelen hulpverleners aan ouderen. ZZP'ers kunnen zichzelf aansluiten als hulpverlener (Senioren-assistent, z.d.-a). Daarnaast maakt het platform gebruik van hulpverleners van verschillende organisaties waarmee het platform samenwerkt. (Senioren-assistent, z.d.-g).

- **Diensten:** huishoudelijke hulp, gezelschap, boodschappen, tuinman, klusjesman, schilder, hulp bij het aanvragen van een PGB, zorg, bespaarservice, maaltijden aan huis, personenalamering, pedicure, manicure, kapper aan huis, computerservice, hulpmiddelen, vervoer en administratie (senioren-assistent, z.d.-d).
- **Screening:** thuishelpers kunnen zichzelf aanmelden vervolgens neemt de organisatie contact met hun op (Senioren-assistent, z.d.-g).
- **Kosten:** het tarief varieert per hulpvraag, er wordt bijvoorbeeld €16,50 per uur gerekend voor huishoudelijke hulp en €22,00 per uur voor een tuinman/klusjesman. Voor €12,50 per jaar kunnen ouderen een ledenpas aanschaffen waarmee zij voordeel verkrijgen. Inschrijven is gratis en het is mogelijk met een pgb te betalen (Senioren-assistent, z.d.-c).
- **Communicatie:** website, Twitter (Senioren-assistent, z.d.-b).

Concurrent 2: Saar aan Huis

Het doel van Saar aan Huis is zo lang mogelijk de regie over het eigen leven te bewaren. Met als uitgangspunt altijd dezelfde persoon die hulp aanbiedt (Saar aan Huis, z.d.-a). Het bedrijf heeft zes locaties verspreid over Nederland. Saar aan Huis is een franchiseformule (Saar aan Huis, z.d.-d). De organisatie gaat kosteloos op zoek naar een geschikte thuishelper. Betalingen gaan middels een vastgesteld uurtarief. Alle hulpverleners van Saar aan Huis zijn geselecteerd en werken onder de regeling "dienstverlening aan huis". Daardoor mogen de hulpverleners niet meer dan drie dagen per week een ouder thuis ondersteunen (Saar aan Huis, z.d.-c). De hulpvrager krijgt inzicht in het aanbod thuishelpers wanneer hij/zij is aangemeld bij het platform en deze is bevestigd. Ouderen kunnen zelf in het database kijken wie er past en aangeven met welke thuishelper zij een afspraak willen maken. De organisatie adviseert de client bij het maken van een match (Saar aan Huis, z.d.-b).

- **Diensten:** lichte huishoudelijke ondersteuning, persoonlijke zorg, voorbereiden maaltijden, begeleiding, doktersbezoek, hulp bij verhuizen, verzorging huisdieren, halen van boodschappen/medicijnen, onderhouden sociale contacten, plannen dagelijkse activiteiten, administratie, financiën, gezelschap, onderhoud van de tuin, klussen in en rond de woning, verzorging en medicatie (Saar aan Huis, z.d.-e).
- **Screening:** de organisatie hanteert een persoonlijke kennismaking als screening met de thuishelpers, daarnaast dienen zij een motivatie en foto in (Saar aan Huis, z.d.-f).
- **Kosten:** Saar aan Huis hanteert een all- in tarief van 23 euro per gewerkt uur. Op uren in de avond en in het weekend wordt een toeslag berekend. Men betaalt particulier of vanuit een pgb. De organisatie helpt bij het aanvragen en adviseren over de mogelijkheden van een pgb (Saar aan Huis, z.d.-c). Saar betaalt dan het uurloon uit aan de zorgverlener. Doordat deze werken onder de "dienstverlening aan huis" hoeft er geen loonheffing ingehouden te worden (Saar aan Huis, z.d.-g).
- **Communicatie:** website, nieuwsbrief, Facebook, Twitter (Saar aan Huis, z.d.-a).

Concurrent 3: Thuiszorgvinden

Bij Thuiszorgvinden zoekt de ouder rechtstreeks naar persoonlijke hulp zonder dat er een tussenpersoon aan te pas komt. Er vindt geen bemiddeling plaats vanuit de organisatie. Hulpvragers en thuishelpers kunnen

zich inschrijven en middels de website zoeken naar hulp, vervolgens kan men de profielen van de huishelpers en hulpvragers inzien en anoniem contact opnemen (Thuiszorgvinden, z.d.-a). Het doel van de organisatie is naast het helpen van ouderen, mensen aan een baan helpen. Voor €12,50 per jaar meldt de hulpvrager zich aan en kan hij/zij huishelpers mailen (Thuiszorgvinden, z.d.-c).

- **Diensten:** huishoudelijke diensten, verzorging aan huis, onderhoud aan huis en tuin, gezelschap en begeleiding, administratieve diensten en zorg (Thuiszorgvinden, z.d.-b).
- **Screening:** persoonlijk screeningsgesprek op kantoor, skype of via de telefoon. Daarnaast dient de huishelper een kopie van zijn/haar identiteitsbewijs in te leveren. Een VOG is niet verplicht maar wordt wel aangeraden (Thuiszorgvinden, z.d.-d.).
- **Kosten:** €12,50 per jaar aan administratiekosten, huishelper bepaalt zelf het uurloon dit gaat niet via thuiszorgvinden.nl. Men kan met een pgb betalen (Thuiszorgvinden, z.d.-c).
- **Communicatie:** website, nieuwsbrief, Facebook, Twitter (Thuiszorgvinden, z.d.-a).

Concurrent 4: SeniorenStudent

Ouderen schrijven zichzelf in bij SeniorenStudent, binnen 1 á 2 werkdagen neemt de organisatie contact met de ouder op. De organisatie gaat binnen twee weken op zoek naar een geschikte student. Vervolgens gaat de student op bezoek bij de hulpvrager en aan de hand van dat gesprek neemt de hulpvrager de student aan (SeniorenStudent, z.d.-a). Voorwaarde is dat de hulpvrager de student voor minimaal 1x per maand voor minstens 2 uur aanneemt (SeniorenStudent, z.d.-c).

- **Diensten:** boodschappen doen, computerles, wandelen, hulp in de huishouding, begeleiding, gezelschap, klusjes in de tuin/huis en vervoer (SeniorenStudent, z.d.-a).
- **Screening:** de studenten dienen een kopie van hen identiteitsbewijs en collegekaart in te leveren. Daarnaast dienen zij op intakegesprek te komen (SeniorenStudent, z.d.-d).
- **Kosten:** de hulpvragers betalen eenmalig 25 euro voor de inschrijving. Vervolgens betalen zij de organisatie 12,50 euro per uur. De student krijgt daarvan 7,50 euro of 9,50 euro vergoed, dit hangt af van de leeftijd van de student. Hulpvragers kunnen met hun pgb betalen (SeniorenStudent, z.d.-c).
- **Communicatie:** website, online magazine, Facebook, Twitter (SeniorenStudent, z.d.-b).

Concurrent 5: Dinst

Bij Dinst bieden huishelpers zichzelf aan voor iedereen die daar behoeften aan heeft. Het platform heeft als doel mensen lang en gelukkig zelfstandig te laten wonen (Dinst, z.d.-b). Op de website is van elke huishelper een filmpje te vinden. De hulpvrager kan de profielen en filmpjes bekijken en via een beveiligde e-mail of sms verstrekt het platform de contactgegevens. Vervolgens worden de afspraken onderling gemaakt (Dinst, z.d.-c).

- **Diensten:** klussen aan huis, uiterlijke verzorging, gezondheid, hulp in het huishouden, administratie, computerhulp en personen alarmering (Dinst, z.d.-d).
- **Screening:** alle huishelpers zijn op persoonlijk gesprek geweest bij Dinst, hebben een identiteitsbewijs of KvK ingeleverd, zijn in het bezit van een VOG en maken een persoonlijk filmpje (Dinst, z.d.-c).
- **Kosten:** inschrijven en het opnemen van contact met de huishelpers is kosteloos. Hulpvragers betalen de zorg direct aan de huishelpers. De huishelpers bepalen zelf hun loon en dienen zich in te schrijven voor 35 euro. Hulpvragers kunnen met een pgb de hulp financieren (Dinst, z.d.-a).
- **Communicatie:** website, nieuwsbrief, digitaal magazine, Facebook, Twitter en de hulpvrager wordt achteraf via een e-mail gevraagd een beoordeling te plaatsen over de huishelper (Dinst, z.d.-e).

BeterThuis

Bij BeterThuis staat een persoonlijke klik centraal. Het dient als een marktplaats voor senioren services, waar vraag en aanbod samenkomt (BeterThuis, z.d.-a). Men kan zich gratis inschrijven en vervolgens op een beveiligde pagina de profielen van huishelpers bekijken. Vervolgens kan de hulpvrager via BeterThuis vragen stellen aan de huishelper, wanneer er een klik ontstaat kan de hulpvrager tegen een vergoeding de contactgegevens opvragen (BeterThuis, z.d.-f). Huishelpers schrijven zich gratis in en bepalen zelf hun loon, dit betaalt de hulpvrager rechtstreeks aan de huishelper (BeterThuis, z.d.-e).

- **Diensten:** schoonmaak & huishouding, diensten aan huis, onderhoud aan huis, vervoer & begeleiding, financiële diensten en verzorging (BeterThuis, z.d.-c).
- **Screening:** iedereen kan zich inschrijven als huishelper, voor €15,00 per halfjaar kan een huishelper een "gouden huishelper" worden. Daarvoor dient de huishelper een VOG in te dienen en op intakegesprek te komen (BeterThuis, z.d.-e).

- **Kosten:** de hulpvrager kan de contactgegevens van een thuishelper opvragen voor €15,00 per keer. Daarnaast kan de hulpvrager de selectieprocedure uitbesteden aan BeterThuis, zij rekenen dan €100 of €175 de prijs hangt af van de gekozen procedure. Men kan met een pgb betalen (BeterThuis, z.d.-f).
- **Communicatie:** website, Facebook, Twitter en LinkedIn (BeterThuis, z.d.-a).

Vindbaarheid Google

De onderzoeker heeft een kleinschalig onderzoek uitgevoerd naar de vindbaarheid van de verschillende platformen via Google. Onderstaande tabel (tabel 2) geeft de vindbaarheid van de verschillende platformen met verschillende zoektermen weer. In de verticale kolom staan de gebruikte zoektermen, in de horizontale kolom staan de verschillende platformen weergegeven. Het cijfer geeft de Google-pagina weer waarop het platform is gevonden, als er een “-” staat genoteerd betekent dit dat het platform niet vindbaar is met de gebruikte zoekterm. De onderzoeker bekijkt Google tot en met de 10de pagina.

Tabel 2

Vindbaarheid via Google

	Senioren-assistent	Saar aan Huis	Thuiszorgvinden	SeniorenStudent	Dinst	BeterThuis
“Seniorenhulp thuis”	1	1	2	-	-	2
“Hulp voor ouderen thuis”	1	1	4	-	-	2
"Hulp zelfstandige senioren	1	-	-	-	-	-
"Hulp ouderen aan huis”	1	1	2	-	-	-
“Huishoudelijke hulp ouderen”	1	-	1	-	-	-
“Verzorging ouderen thuis”	-	1	2	-	-	4
“Thuiszorg particulier”	-	1	-	-	-	-
"Hulp ouderen zzp”	2	-	1	-	-	-
"Hulp ouderen Amsterdam”	-	-	1	1	-	-
Totaal	6	5	7	1	0	3

Concurrentieanalyse schematische weergave

De bevindingen uit de voorgaande paragrafen worden in onderstaande tabel (tabel 3) schematisch weergegeven. Dit geeft een overzichtelijke weergave van de verschillen tussen de concurrenten en BeterThuis.

Tabel 3

Concurrentieanalyse schematische weergave

	Senioren-assistent	Saar aan Huis	Thuiszorgvinden	SeniorenStudent	Dinst	BeterThuis
Prijs	Inschrijven gratis, tarief variërend per dienst. Organisatie betaalt de thuishelper.	Gratis inschrijven. all- in tarief van €23,00 exclusief weekend en avond toeslag. Organisatie betaalt de thuishelper.	€12,50 per jaar administratiekosten . Uurloon direct naar de helpers en bepaalt men onderling.	Eenmalig €25,00 voor inschrijven, €12,50 per uur aan de organisatie. Organisatie betaalt de student.	Gratis inschrijven en contact opnemen. Uurloon direct naar de helpers en bepaalt men onderling.	Inschrijven gratis, contactgegevens opvragen voor €15,00. Mogelijkheid tot uitbesteding voor €100,00 of €175,00. Uurloon direct naar de helpers en bepaalt men onderling.
Betaling met pgb?	Mogelijk	Mogelijk	Mogelijk	Mogelijk	Mogelijk	Mogelijk
Betaling uurloon	Betaling aan de organisatie	Betaling aan de organisatie	Betaling aan de helper	Betaling aan de organisatie	Betaling aan de helper	Betaling aan de helper
Zelf kiezen of kiest de organisatie	Organisatie kiest een geschikte thuishelper.	Kan beide, ouder kan in database kijken maar organisatie kan ook helpen.	Zelfstandig, men kan direct de helpers inzien, contacteren kan alleen bij inschrijving.	Organisatie kiest binnen twee weken een passende student.	Zelfstandig, men kan direct de helpers inzien en contact opnemen.	Kan beide, wanneer aangemeld kan de ouder zelfstandig in de database kijken. Bij uitbesteding gaat BeterThuis op zoek.
Screening thuishelper	Thuishelpers melden zich aan, de organisatie neemt vervolgens contact met hen op.	- Persoonlijk gesprek; - inleveren foto en motivatie.	- Persoonlijk gesprek; - inleveren kopie ID;	- Persoonlijk gesprek; - inleveren kopie ID en collegekaart .	- Persoonlijk gesprek; - VOG verplicht; - inleveren kopie ID of KvK.	Alleen voor gouden thuishelpers is een VOG, kopie ID en intake verplicht.
VOG verplicht?	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee (wel voor gouden thuishelpers)
Diensten	Divers	Divers	Divers	Divers	Divers, niet alleen voor ouderen.	Divers
Communicatie	Website, Twitter.	Website, Nieuwsbrief, Facebook, Twitter.	Website, Nieuwsbrief, Facebook, Twitter.	Website, online magazine, Facebook, Twitter.	Website, nieuwsbrief, magazine, Facebook, Twitter.	Website, flyer, Facebook, Twitter.

	Senioren-assistent	Saar aan Huis	Thuiszorgvinden	SeniorenStudent	Dinst	BeterThuis
Vindbaar in google?	Hoog	Hoog	Hoog	Laag	Laag	Laag

Conclusie concurrentieanalyse

Er zijn vergelijkbare bedrijven zoals BeterThuis actief. Echter verschillen deze organisaties onderling van elkaar betreffende werkwijze. De belangrijkste bevindingen uit de concurrentieanalyse worden onderstaand puntsgewijs genoemd.

- Bij BeterThuis en Saar aan Huis hebben hulpvragers de mogelijkheid zelf een thuishelper te kiezen of dit uit te besteden aan de organisatie. De andere organisaties bieden slechts één van deze mogelijkheden aan. Het verschil tussen BeterThuis en Saar aan Huis is dat BeterThuis voor de uitbesteding een eenmalige bijdrage rekent afhankelijk van de gekozen methode van uitbesteding. Wanneer de geselecteerde kandidaat voldoet en wordt ingehuurd, bepalen de thuishelper en hulpvrager samen het uurtarief. Het loon gaat voor 100% naar de thuishelper.
Bij Saar aan Huis betaalt men de organisatie, er worden geen extra kosten berekend voor uitbesteding van de selectieprocedure. Hulpvragers betalen bij Saar aan Huis een vast uurtarief van €23,00 per uur, exclusief avond en weekendtoeslagen.
- BeterThuis is het enigste platform dat niet standaard een persoonlijk gesprek afneemt met de thuishelpers. Dit stelt BeterThuis alleen verplicht bij gouden thuishelpers. Dinst stelt als enigste organisatie het indienen van een VOG verplicht voor thuishelpers. Bij BeterThuis zijn alleen de gouden thuishelpers verplicht een VOG in te dienen.
- Slechts twee van de zes organisaties zijn gemakkelijk te vinden via Google. BeterThuis is moeilijk te vinden via Google.

Met de bevindingen uit de situatieschets is het mogelijk een SWOT-analyse op te stellen. Hierin worden de sterke en zwakte punten van de organisatie uitgelicht middels de verkregen informatie uit de interne analyse. De kansen en bedreigingen gaan in op de externe omgeving van BeterThuis, de informatie is verkregen uit de externe analyse.

Tabel 4
SWOT-analyse

Sterkte (intern)	Zwakte (intern)
- Zelf selecteren of uitbesteden - Laag uurtarief	- Screening thuishelpers en VOG - Vindbaarheid Google
Kansen (extern)	Bedreigingen (extern)
- Vergrijzing - Politieke keuze: langer zelfstandig wonen	- Politieke keuzes: veranderingen omtrent vergoedingen - Grijs druk

Toelichting SWOT-analyse

Onderstaand wordt de SWOT-analyse verder toegelicht. De sterke en zwakte punten van de organisatie worden toegelicht, vervolgens beschrijft de onderzoeker hoe BeterThuis de zwaktes kan omzetten in sterktes. Vervolgens worden de kansen en bedreigingen toegelicht en beschrijft de onderzoeker hoe BeterThuis de bedreigingen kan omzetten in kansen.

Sterktes

- **Zelf selecteren of uitbesteden:** uit de concurrentieanalyse (bijlage IV) blijkt dat er meerdere platformen zoals BeterThuis bestaan, echter is de uitvoering van zelf kiezen of uitbesteden van BeterThuis uniek. BeterThuis geeft de hulpvragers de mogelijkheid zelf een thuishelper te zoeken en te selecteren, of dit uit te besteden aan BeterThuis. De unieke aanpak zit in het feit dat BeterThuis meerdere manieren van uitbesteding aanbiedt tegen verschillende tarieven (BeterThuis, z.d.-e).
- **Laag uurtarief:** de thuishelpers van BeterThuis bepalen zelf hun loon, het uurloon wordt rechtstreeks aan de thuishelper betaald (BeterThuis, z.d.-d). Doordat BeterThuis geen percentage vraagt kan het uurloon laag blijven, er worden namelijk geen uurtarieven van derde partijen doorberekend aan de klant (BeterThuis, z.d.-b).

Zwaktes

- **Screening thuishelpers en VOG:** iedereen kan zich bij BeterThuis aanmelden. Dit is mogelijk zonder een persoonlijk gesprek of het indienen van een VOG. Alleen gouden thuishelpers ondergaan een screening, zij dienen een VOG in te leveren en moeten op intakegesprek komen bij BeterThuis (BeterThuis, z.d.-d). Uit de concurrentieanalyse blijken de concurrenten altijd een intakegesprek af te nemen met de thuishelpers. In verhouding tot de concurrentie kan dit voor BeterThuis een zwak punt zijn, het kan de geloofwaardigheid en betrouwbaarheid van het platform beïnvloeden.
- **Vindbaarheid Google:** uit de concurrentieanalyse blijkt dat BeterThuis slecht te vinden is via Google. Dit is een zwakte aangezien het een online platform is en online gezocht wordt.

Zwaktes omzetten in sterktes

BeterThuis kan de eigen zwakte punten gemakkelijk omzetten in sterke punten. Allereerst door de manier van screenen te veranderen. BeterThuis kan een persoonlijk gesprek verplicht stellen. Daarnaast kan BeterThuis ervoor kiezen om alleen nog gouden thuishelpers toe te laten op de website, bij deze thuishelpers stelt het platform een intakegesprek en een VOG verplicht. Daarnaast kan BeterThuis de vindbaarheid op Google gemakkelijk verbeteren door een medewerker een SEO cursus te laten volgen of de SEO uit te besteden aan een derde partij.

Kansen

- **Vergrijzing:** uit de externe analyse blijkt dat Nederland momenteel in een dubbele vergrijzing zit, hierdoor blijft het aantal 65- en 80-plussers tot 2040 stijgen. De toename van 80-plussers betekent een groei in de vraag naar zorg, aangezien mensen vanaf het tachtigste levensjaar meer hulp nodig hebben (Castelijns, Van Kollenburg & Te Weerman, 2013). Voor BeterThuis is de dubbele vergrijzing een kans aangezien het platform hulp aan ouderen biedt, door de dubbele vergrijzing zal de vraag toenemen.

- **Politieke keuze - langer zelfstandig wonen:** uit de externe analyse blijkt dat ouderen steeds langer zelfstandig moeten blijven wonen (Ouderen Thuis, 2015). Dit is voor BeterThuis een kans aangezien het platform hulp biedt aan zelfstandig wonende ouderen.

Bedreigingen

- **Politieke keuze - veranderingen omtrent vergoedingen:** sinds 2015 zijn er nieuwe wetten ingegaan met betrekking tot het verkrijgen van een zorgindicatie. De gemeente bepaalt of men recht heeft op een persoonsgebonden budget (Rijksoverheid, 2015). Wanneer men geen indicatie krijgt dient de zorg particulier betaald te worden (ZorghulpAtlas, 2015). Huishoudelijke hulp wordt niet langer vergoed door de zorgverzekeraar, hiervoor is een indicatie van de gemeente nodig en men dient een eigen bijdrage te betalen (Zorgverzekeringwijzer, 2015). Een bedreiging is dat deze afname doorzet waardoor het voor mensen steeds moeilijker wordt de zorg te financieren. BeterThuis is een particuliere organisatie, waarbij men ook met een pgb kan betalen. Verlaging van het pgb kan betekenen dat men de zorg niet meer kan betalen en geen gebruik meer kan maken van BeterThuis.
- **Grijze druk:** door de vergrijzing neemt de druk op de werkende beroepsbevolking toe, de beroepsbevolking draagt namelijk de lasten van de vergrijzing. Dit noemt men de grijze druk (Giesbers, Verwij & De Beer, 2013). De grijze druk is voor BeterThuis een bedreiging. Het kan zorgen voor een verlaging van de AOW-uitkering, waardoor het besteedbaar inkomen daalt. Dit kan betekenen dat ouderen de service van BeterThuis niet kunnen financieren.

Bedreigingen omzetten in kansen

BeterThuis kan Stichting BeterThuis inzetten wanneer het moeilijk wordt voor mensen om de zorg te betalen. De Stichting draait op gunsten, sponsoring en financieringen van derde. Door hier aandacht aan te besteden en meer inkomsten te generen kan BeterThuis inspelen op de politieke keuzes en grijze druk. Hierdoor kunnen ook mensen zonder pgb gebruik blijven maken van de diensten van BeterThuis.

Allereerst wordt de screener voor het onderzoek getoond, deze geeft de selectiecriteria waarop de respondenten worden gescreend weer. Vervolgens toont de topic guide de lijst met onderwerpen die behandeld worden tijdens de interviews.

1. Screener:

- Leven je ouders of leeft een van je ouders nog?
- Wonen je ouders of woont een van je ouders zelfstandig?
- Zijn je ouders of is je ouder 75 jaar of ouder?
- Woon je in de omgeving van Amsterdam of Zuid-Kennemerland?
- Heb je een studie op hbo- of wo-niveau afgerond?
- Heb je een bovenmodaal inkomen?

Wanneer de kandidaat de vragen uit de screener met “ja” beantwoordt voldoet de kandidaat aan de eisen om deel te nemen aan het onderzoek. Vervolgens wordt er een afspraak gemaakt voor het interview.

2. Topic Guide

De topic guide is een lijst met onderwerpen die behandeld dienen te worden tijdens het interview en dient als leidraad voor het interview. Van de vragen mag afgeweken worden, tijdens het interview zullen vragen toegevoegd en weggelaten worden.

Introductie

- Respondent op gemak stellen, kort aangeven wat het onderwerp van het onderzoek is.

Basisvraag

- Draag je op enige manier zorg voor je ouders/ouder? Zal je in de toekomst zorgdragen voor je ouders/ouder?

Topic 1: wensen en behoeften

Zorgbehoeften:

- criteria ouderenzorg;
- kijk op het huidige zorgsysteem;
- positieve en negatieve ervaringen met het huidige zorgsysteem;
- ervaringen en behoeften ouderenzorg en mantelzorg.

Wensen:

- te vervullen wensen voor de toekomst, betreffende zorg voor de ouders;
- te vervullen wensen in de huidige situatie, betreffende zorg voor de ouders;
- wensen voor de ouders betreffende zorg;
- wensen betreffende het uitbesteden van de zorgtaken;
- wensen mantelzorg.

Topic 2: bereiken van de doelgroep

Informatie vergaren:

- manier van informatie vergaring in het algemeen;
- manier van informatie vergaring betreffende zorg;
- communicatiemiddelen die de respondent aanspreken.

Online activiteit:

- gebruik internet;
- gebruik sociale media;
- delen van informatie;
- aanmelden online profielen.

Flyer en website:

- vormgeving flyer en website;
- tekst flyer en website.

Topic 3: betrokkenheid bij een online kanaal

Piramide van betrokkenheid:

- verschillende niveau's van betrokkenheid;
- huidige positie in de piramide;
- gebruik online platformen;

- mogelijkheid tot groei in de piramide;
- behoeften betreffende informatie delen via online platformen.

BeterThuis:

- eerste indruk;
- huidige ervaring met soortgelijke platformen;
- positieve en negatieve aspecten BeterThuis;
- vervullen van de zorgvraag door middel van BeterThuis;
- betrokken raken bij BeterThuis.

*In deze bijlage worden de verbatims van de interview weergegeven. In de verbatims staat de tekst van de onderzoeker **dikgedrukt** en de tekst van de respondent normaal aangegeven.*

Respondent 1

Bedankt voor het meewerken en de tijd die je vrij wilt maken om mee te werken aan dit interview.

Geen probleem

Zoals ik aangaf is dit interview vertrouwelijk, alle persoonlijke informatie wordt privé gehouden. Zoals ik vertelde aan de telefoon gaat het interview over een online zorgplatform. Belangrijk hierbij is om te onthouden dat het hierbij niet gaat om de verlening van medische zorg. Het is trouwens een platform voor ouderen waar de hulp van mensen en de vraag naar zorg samenkomt.

Oké

Ja ik vertel er zo iets meer over. Maar eerst wil ik je vragen of je op een of andere manier zorgdraagt voor je ouders en of dat je in de toekomst zorg zal gaan dragen voor je ouders?

Op dit moment zijn mijn ouders nog niet in de positie dat zij hulp nodig hebben. Eerder geven zij mij nu nog hulp. Zij passen bijvoorbeeld op mijn kind op, maar ik zou wel als het in de toekomst noodzakelijk is zeker hulp willen geven.

En om wat voor een zorg zou dat dan gaan? Waar zou je bij kunnen en willen helpen?

Nou mijn zus die is verpleegster en ook een tijd wijkverpleegster geweest. Nou zou zij meer echt de zorg dingen op zich nemen of dat meer aansturen. Ik zou dan bijvoorbeeld meer in het huishouden, of koken, of gewoon er zijn zodat ze niet eenzaam raken.

Ja precies en hoe oud zijn je ouders?

Mijn moeder is 80 en mijn vader is 76.

Ja precies. Ik zal nu even aan de hand van een bestandje BeterThuis toelichten. Nou zoals je misschien weet moeten ouderen steeds langer thuis blijven wonen.

Ja klopt, ja.

Nou BeterThuis is allereerst is het een online zorgplatform waar hulpvragers en aanbieders samen komen. Eigenlijk als een soort Marktplaats, mensen met een zorg- of servicevraag kunnen bij BeterThuis en mensen kunnen zich inschrijven waar ze hulp kunnen aanbieden.

Oké.

Nou Het is dus een marktplaats voor senioren services, dat kan gaan om bijvoorbeeld boodschappen doen, schoonmaken, gezelschap tot begeleiding naar bijvoorbeeld de huisarts of naar het theater of. Ja wat iemand wilt. Daar ga ik straks wat verder op in.

Oké goed.

Nou het is dus een platform waar thuishelper en hulpvrager bij elkaar komt, de geen met een hulpvraag kan zelf kiezen wie en waarvoor ze iemand nodig hebben. BeterThuis heeft een grote database met mensen en zorgt voor gerichte matches, dus dat er echt een klik ontstaat. Voor BeterThuis is een klik echt heel erg belangrijk want ze willen dat er een langdurige werkrelatie optreedt tussen de hulpvrager en de verzorger.

Oké.

Ja het is zo dat BeterThuis echt het platform is, dus zoals Marktplaats, een schakel. Dus wanneer het echt gaat om bijvoorbeeld wanneer er iets mis gaat dan is BeterThuis daar niet aansprakelijk voor. Daarnaast voor mensen met wat minder geld is er ook Stichting BeterThuis opgericht. Dus dan kunnen mensen met minder geld ook gebruik maken van het platform. Daarnaast is het zo dat er geen tussenkomst van grote bedrijven speelt waardoor het uurloon laag kan blijven. Hulpvrager stelt zelf zijn uurloon op, maar er zit dus niet een bedrijf tussen dat ook betaald moet worden. Het doel van BeterThuis is langer en prettiger thuis wonen.

Oké interessant.

Ja dan heb je dus de thuishelper. Dit zijn mensen die zich inschrijven via de website, dat kan iedereen doen. Ze bepalen dus zelf wat ze willen verdienen per uur. Daarnaast kunnen ze ook Gouden thuishelper worden, dat betekent dat er een intensieve intake plaatsvindt bij BeterThuis. de mensen zijn verplicht een verklaring van goed gedrag te hebben en BeterThuis wilt deze mensen ook altijd persoonlijk ontmoeten.

Oké wel goed ja want dan hebben ze die dus ook persoonlijk gezien.

Ja en dan heb je dus ook de hulpvrager, dit zijn dus de ouderen of kinderen van ouderen. Het is gratis inschrijven dan kan men profielen van helpers bekijken en contact opnemen. Dit eerste gratis contact gaat via BeterThuis, dus BeterThuis screent alle gesprekken en stuur het door. De mensen krijgen dus nog niet elkaars contactgegevens te zien. Als de hulpvrager dan denkt een klik te kunnen hebben met iemand dan kan hij/zij de contactgegevens opvragen daar betalen ze dan 15 euro voor. Ook kan je het hele zoekproces uitbesteden aan BeterThuis, dan betaal je 100 euro en gaat BeterThuis voor je op zoek naar een geschikt iemand. Of voor 175 euro dan selecteert BeterThuis 3 geschikte mensen en regelt dan ook alles qua loon en zo voor je.

Wauw ja klikt wel goed.

Dan laat ik nu even de website zien, dit is zeg maar de homepage daar kan je, je aanmelden. Dan kan je vervolgens hier even zien welke diensten BeterThuis allemaal aanbiedt.

O ja, kijk ja van alles van schoonmaak ja oké.

Dan, ik heb mij bijvoorbeeld even aangemeld, kan je zo zien welke diensten en dan kan je selecteren welke dienst je wilt hebben, je kan dan geslacht aangeven en of je wilt dat iemand een verklaring van het gedrag heeft. Ook kan je hier ook selecteren op uurloon, of dat je het vrijwillig wilt. Maar de meeste mensen die hulp bieden doen dit tegen en vergoeding. Net als dat je een schoonmaker hebt.

Oké ja duidelijk.

En als je dan iemand, dus hier zie je de thuishelpers, de gouden. Als je dan dus iemand ziet, bijvoorbeeld die Soraya die je wel aanspreekt dan kan je op haar klikken. Ja, dan krijg je dus haar gegevens, wat voor een diensten zij aanbiedt, een verhaaltje over zichzelf dat ze bijvoorbeeld ook honden uit wilt laten voor mensen. Dan zie je ook wat zij voor een uurloon vraagt en dat ze een VOG heeft. Ook plaatst iemand van BeterThuis een beoordeling onder haar.

Wat goed ja.

Dat is dus BeterThuis, en als je dan denkt wat vind je belangrijk als het gaat om zorg voor je ouders?

Ja dat hangt een beetje van af voor wie ik zorg nodig heb, of het voor mijn moeder of vader is.

Ja en hoezo dan?

Ja als mijn moeder bijvoorbeeld slecht wordt en mijn vader moet voor haar zorgen. Hij kan haar nog wel tillen en baden en dus ja echt wel helpen in persoonlijke hulp. Maar als mijn vader wegvalt dan kan mijn moeder hem niet uit bed tillen of dingen in huis doen. Laat nog eens zien die slide met die kopjes.

Ja dat is deze.

Ja kijk stel mijn vader is slecht dan heb ik iemand nodig die mijn moeder helpt met dingen in huis, zoals daar staat. Of heb ik iemand nodig zodat ze niet eenzaam wordt of begeleiding. Want mijn moeder heeft geen rijbewijs en dan is het wel handig als er iemand is die haar naar afspraken enzo kan brengen.

Ja en je vader?

Ja mijn vader, dus als mijn moeder slecht is. Dan zou ik meer hulp willen in de huishouding. Mijn vader kan echt niet koken en wassen en strijken. Stofzuigen lukt hem nog net wel, maar al dat soort dingen nee dat kan hij niet. Dan zou ik dat doen maar ik kan niet strijken en ook niet echt koken dus dan zou het wel fijn zijn als daar iemand mee helpt.

En als je kijkt naar het huidige zorgsysteem want vind je daar dan goed en minder goed aan?

Voor ouderen?

Ja als je kijkt hoe ouderen nu vaak iemand van thuiszorg krijgen.

Ja dat vind ik wel heel erg afhangen van de buurt, in de ene buurt is het heel goed geregeld in Amsterdam en in de andere buurt is het weer heel slecht, dat je heel lang moet wachten. Ik vind dat wel slecht, maar goed ja het is ook dat er niet meer kan. ik denk dat die mensen doen wat ze kunnen maar dat ze niet altijd de middelen en mogelijkheden hebben.

Ja snap ik.

En ja mijn zus is wijkverpleegster en verpleegster nog steeds. Maar die zegt ook dat het persoonlijk contact steeds moeilijk is omdat je minder tijd hebt per persoon. Eigenlijk zou je met haar moeten kijken omdat zij er echt in zit.

Ja maar het is voor mij juist handig om te zien hoe een leek ernaar kijkt, aangezien dat de meeste mensen zijn.

Ja.

En als je dan kijkt waar zou voor jou zorg aan moeten voldoen?

Nou wel dat het goed geregeld is, dat je ook snel hulp krijg wanneer het nodig is.

Nou heel goed even kijken dit weet ik allemaal wel. Maar even een vraag over je online gedrag dus op internet. Waar gebruik je internet voor?

Vooral om dingen op te zoeken, maar ook voor werken, veel mailtjes te sturen voor werk. Maar ook wel om dingen op te zoeken. Ja dat is heel breed maar ik doe ook echt van alles. Bijvoorbeeld op Marktplaats of kijken waar iets is, of rRouteplanner. Echt van alles.

En social media, wat gebruik je daarvan?

Nou ik heb eigenlijk geen Facebook maar soms log ik wel in via andere. Ik vind het alleen zo een gekke wereld, iedereen probeert iets van zichzelf neer te zetten dat je niet bent. Dus dat je echt een soort profiel neerzet.

Maar heb je zelf geen social media?

Nee voor werk wel maar je bedoelt privé?

Ja ik bedoel privé, ja.

Ja, nee ik heb geen Facebook maar kijk wel op andere.

En online profiel, maak je dat wel eens aan?

Nou eigenlijk niet echt, alleen als ik bijvoorbeeld iets moet kopen en het is verplicht. Maar vindt het meestal een beetje een gedoe. Maar kan me wel voorstellen dat je bij BeterThuis echt jezelf aanmeldt. Dus bij zoiets kan ik het me wel voorstellen.

Ja even kijken de theorie die ik gebruik gaat om het betrokken krijgen van de doelgroep. Ik noem nu een aantal categorieën op dan mag je aangeven waarin je, jezelf het meest vindt passen. Je hebt allereerst watcher, dit zijn mensen die op informatie op internet alleen bekijken ze plaatsen zelf geen informatie. Ze gebruiken het internet ter vermaak en info. Dan ten tweede sharers, dit zijn mensen die dingen plaatsen bijvoorbeeld foto's, dan heb je de mensen die commentaar leveren, deze reageren actief op statussen, nieuwssites. Dat nog de geen die echt betrokken is bij een community en als laatst de curator, de persoon die een site beheert of echt betrokken is bij communities. Waar vind e, jezelf en je gedrag op het internet het best passen?

Die eerste, ik heb namelijk geen sociale media. Ik ben echt zo een gluurder ik ga op Facebook van bijvoorbeeld mijn vriend en hou alles bij. Ik weet daardoor ook van feestjes en wat er gebeurt. Maar ik plaats zelf niks, ben recht niet zichtbaar.

En vind je het belangrijk dat een online platform zoals BeterThuis relevante informatie bevat?

Ja vind ik wel

Ja dat vind je wel waarom?

Nou omdat dat het eerste is waar je naar zoekt als je naar zo iemand zit te zoeken. Omdat je echt iemand voor je ouder zoekt. Maar het hoeven geen hele blog posts, maar het moet wel betrouwbaar zijn.

Oké en vind je het belangrijk dat je content kan delen? Dus dat je bijvoorbeeld aan mensen in de zelfde situatie dingen door kan sturen of via Facebook of iets makkelijk kan delen? Dat er op de website een link staat naar het delen van info via een e-mail of via Facebook.

Nou via Facebook dus niet want ik heb zelf geen Facebook. Maar ik zou het wel handig vinden als ik de link bijvoorbeeld heel makkelijk kan doorsturen, of dat via mail of een WhatsApp link. Omdat ik nu om mij heen wel mensen in dezelfde generatie krijg. Mijn ouders zijn relatief wat ouder in verhouding tot leeftijdgenoten, maar ik denk dat dat wel handig kan zijn.

Vind je het ook belangrijk dat je actief kan deelnemen op de website door meningen te geven en kan reageren?

In de vorm van een forum niet nee, dan krijg je namelijk heel veel extra informatie dat niet relevant is. En dat doe ik zelf ook nooit zulke info neerzetten. Wel zou het goed zijn als er echt van anderen ook een reactie op iemand gegeven kan worden of dat je een beoordeling kan geven aan iemand. Maar niet echt in de vorm van discussies. Nee dat is niks voor mij, laat mij maar lekker anoniem rond gaan op internet.

Wil je zelf de invulling van een website of berichten kunnen geven?

Nee ik hoef niet zelf zo een blog te doen of zo.

En zou je als ambassadeur willen optreden voor een platform?

Nee echt niet.

Oké nou als je zo BeterThuis voor het eerst ziet, wat voor ervaring heb je met zulk soort platformen?

Nou geen, is er iets wat er op lijkt dan?

Nou in de zorg zijn er wel dingen maar toch allemaal net iets anders, maar anders zou je het wel kennen. En gewoon heb je wel natuurlijk Marktplaats, dan heb je een soortgelijk constructie.

Ja precies, daar heb je natuurlijk ook dat je vraag en aanbod samenvoegt. Ook daar heb je natuurlijk dat je

in het begin niet gewoon mailt met het goede e-mailadres, maar dat je die pas krijgt wanneer je iets terug krijgt. Maar verder weet niet, of ja misschien van die websites voor het zoeken naar een oppas. Maar dat heb ik nooit gebruikt, ik kies toch liever iemand die ik ken via via voor een oppas.

En als je zo hoort BeterThuis, wat is je eerste indruk bij het concept?

Ja wel heel goed ik denk dat het zeker iets is waar ik zou kijken. Het is al zo lastig en ook omdat ouderen het moeilijk vinden om hulp te vragen en te accepteren. Ik denk dat het heel goed kan werken ook omdat het echt gaat om iemand vinden waarmee je een klik kan krijgen. Dat lijkt me heel prettig want je wilt wel weten wie die persoon is en wat die geen doet voordat je die persoon zo in je veilige omgeving met kwetsbare mensen binnenlaat. Zeker het idee dat je echt zelf mag kiezen, dat je bijvoorbeeld die Soraray goed vindt en dat je dan contact met elkaar kan krijgen en echt een relatie opbouwt, ja dat spreekt mij wel erg aan. Ik denk ook dat het heel handig is omdat ouderen vaak niet echt geholpen willen worden en dat met BeterThuis kan je het ook langzaam introduceren. Dus bijvoorbeeld dat je zegt, ja er komt nu iemand om te helpen met schoonmaken. Dat mijn ouders dan die persoon goed leren kennen en dat je het dan later uitbreidt, dan kennen ze de persoon toch al. Dan voelt het vertrouwd en kan je ook makkelijker zo nog meer hulp aan je ouders overdragen.

En heb je iets wat je afschrikt?

Nou nee, niet echt dan zou ik iets moeten bedenken. Maar nou misschien dat als de site echt als een blog gebruikt gaat worden met hele lappen tekst, dat hoeft van mij niet. Doe maar minder juist. Maar dat is het nu niet maar dat zou ik wel minder vinden als het zo als een forum wordt.

Maar nee dat is het niet.

Nee, maar goed vind ik zeker dat je ook wat over de persoon kan lezen en dat je echt zelf kan kiezen dat spreekt mij aan. Je wilt natuurlijk niet dat iedereen maar binnenkomt en op deze manier kan je echt zelf kiezen wie je vindt passen.

Ja precies.

Ja ik zie het bijna als een soort Airbnb. Daar kan je als huurder maar ook als verhuurder elkaar sterren geven en elkaar beoordelen.

Ja maar bij BeterThuis heeft de zorgvragen geen profiel, alleen de thuishelper.

Ja klopt ja.

Maar is dat iets dat je zou willen dat ook de zorgvrager bijvoorbeeld beoordeeld wordt of een profiel heeft?

Nou een echt profiel hoeft niet echt, want dat is met privacy misschien niet zo handig. Maar wel lijkt het me goed dat bijvoorbeeld als mijn vader hulp nodig heeft en je hebt iemand maar die stopt om de een of andere reden dat je bijvoorbeeld. Stel dat Soraya bij ons werkte en dat ik dan eronder kan zetten wat ik van haar vond. Maar dat ook Soraya iets kan zeggen over mijn vader. Dus dat het fijn was om voor hem te werken of wat dan ook, zodat ook voor andere thuishelpers het dan aantrekkelijk wordt om voor hem te werken. Of dat zij onderling, wanneer wij voor mijn vader contact opnemen met een andere helper dat zij dan kunnen vragen aan eerdere helpers hoe het is om bij mijn vader te werken. Bij Airbnb kan je namelijk ook zien hoe mensen zijn die bij je in huis komen, hoe zij het achterlaten. Dat de hulpgever dan ook kan denken van nou bij die meneer wil ik wel graag werken.

Ja wel een goede, dat het voor allebei aantrekkelijk is.

Ja dat ze elkaar kunnen waarderen en nog makkelijker zien of ze bij elkaar passen. Wel is het belangrijk dat de recensies en zo dat, dat echt wordt gecontroleerd door BeterThuis, dus dat er echte recensies staan en dat die kloppend zijn.

Ja dus dat er wel controle op zit.

Ja zeker.

Oké en als je zo BeterThuis hebt leren kennen zou je het inschakelen?

Ik vind het wel echt een heel mooi platform en wat mij zeker aantrekt is dat het gaat om een klik en dat je zelf mag kiezen. Mijn oma had bijvoorbeeld altijd een schoonmaakster wel via thuiszorg, maar dat was echt een goede klik. Als ik dat nu zou vinden dan zou dat perfect zijn. Ook dat je kan kijken wie iemand is en dat je daar een ontmoeting mee kan opzetten, dat je echt kijkt wat bij iemand past. Kijk mijn oma die kwam echt uit de Jordaan daar moet je ook wel zo een Amsterdams type bijzetten. En voor mijn ouders ook, het moet wel iemand zijn die bij ze past. Dat spreekt mij in BeterThuis heel erg aan. Ik zou wel ook zelf wat zorg op mij willen nemen, maar zeker met dingen waar ik niet in thuis ben en ook met hulp om en rondom het huis, dat zijn dingen waar ik niet handig in ben. Dan is zo een manier wel heel handig, dat je echt zo hulp kan inschakelen. Want ik zou zelf ook dingen willen doen maar bijvoorbeeld ook dingen willen uitbesteden.

En wat vind je er dan van dat het particulier is, dus dat er meestal wel geld moet worden betaald?

Ja dat je bijvoorbeeld die 15 euro moet betalen vind ik helemaal prima.

Ja maar ook dat je voor de zorg betaalt?

Ja dat vind ik ook logisch, net als bij een schoonmaakster die betaal je ook. Dus dat moet je dan gewoon goed bekijken hoe je dat doet, maar dat lijkt me geen probleem. Maar ook dat je die 15 euro betaalt vind ik redelijk, maar als je bijvoorbeeld drie mensen wilt spreken dan betaal je dus 45?

Ja alleen als je dus de contactgegevens opvraagt, want je kan dus ook gewoon communiceren met de geen maar dat is dan zonder dat je het e-mailadres hebt. Die communicatie gaat dan via BeterThuis, die screent en leest mee en stuurt door.

Ja net als met Marktplaats, dat je ook niet gelijk het e-mailadres hebt, maar dat je eerst een veilig e-mailadres krijgt. Vervolgens als je privé gaat mailen dat je het dan wel hebt.

Ja precies.

Ja dan kan je bijvoorbeeld eerst gewoon communiceren via BeterThuis en mocht je meer interesse hebben dan kan je die contactgegevens opvragen. Ja dat is wel belangrijk. Zeker ook belangrijk dat je met de mensen een soort afspraak kan maken en dat je kan kijken of het wat is zonder dat er gewoon iemand op te stoep staat. Ik vind dat wel heel mooi want dan is het voor mezelf ook makkelijker iets uit handen te geven.

En wat zou je betrokken maken bij een platform als BeterThuis?

Ja hoe bedoel je echt betrokken? Ik zou niet echt als een ambassadeur of zo willen optreden.

Nee meer even kijken hoe kan ik dit het beste verwoorden, zeg maar wat zou ervoor zorgen dat je, je betrokken voelt dat je BeterThuis gebruikt wanneer je hier vragen in hebt?

Nou als ik zo kijk naar sites die ik vaak opzoek dan zijn dat er maar een paar. Ik denk dat ik mij hierbij betrokken zou voelen zonder dat ik echt helemaal in een commune me aansluit of lid word binnen een site. Dat dat komt door de activiteiten die het biedt en de snelheid van hulp. Dus ik zou betrokken raken als ik merk dat het wat doet voor mijn ouders.

Oké even kijken ja ik was dit nog vergeten, we hadden het wel al over je social media en online gedrag gehad. Maar ik vroeg me nog af hoe je normaal aan informatie komt, hoe ga je opzoek naar informatie?

Nou meestal door te zoeken op internet via Google, of via mijn netwerk. Kijk ik zocht bijvoorbeeld nu naar een visagist. Dan vind ik het belangrijk dat het hier in de buurt is, dus ik had uiteindelijk één via via en één via internet gevonden, via Marktplaats. Toen heb ik ze gesproken en heb ik toch voor die persoon via via gekozen, omdat ik dat dan toch het meest vertrouw. Aangezien iemand die ik ken ervaring met haar heeft. Hoewel ze iets duurder is. Maar mocht ik niemand in mijn omgeving hebben die mij een tip had gegeven dan was het via Google gegaan.

En met zorg hoe zou je op zoek gaan naar informatie voor zorg?

Ja mijn netwerk is daar niet zo van. Ik zou niet in mijn netwerk echt mensen weten die me daar bij kunnen helpen zo snel.

Maar als je kijkt, bijvoorbeeld als je een fysio nodig hebt, hoe zou je dat zoeken?

Toevallig heb ik dat laatst nodig gehad, ik had die gewoon via Google. Ik vond het belangrijk dat het dicht in de buurt was en toen heb ik gegoogeld en kwam ik bij die persoon terecht. Dus ja dan zou ik googelen. Ik zou niet weten hoe ik anders aan die informatie zou komen, als het niet via via is.

En bijvoorbeeld een flyer over zorg?

Flyer, nee dat vind ik ouderwets en lees ik niet.

En bij de huisarts?

Ja dat zou ook goed zijn, dan zou ik aan de huisarts van mijn ouders vragen hoe we dit kunnen regelen. Wanneer die dan bijvoorbeeld een flyer geeft van BeterThuis zou ik het wel lezen en zou ik dat ook sneller aannemen.

En als je kijkt naar communicatiemiddelen wat spreekt je niet aan?

Nou flyer of in een krantje of via post thuis. Dat vind ik allemaal nogal achterhaald en zou ik niet snel gebruiken of lezen. Of een poster op straat. Ik zou echt het eerst in mijn netwerk kijken en dan googelen of als de huisarts iets weet. Ja eerst met zorg wel de huisarts vragen.

Oké, nou heel goed. Ik denk dat ik alles well heb. Ik doe even de recorder weer uit.

Respondent 2

Bedankt dat je wilt meewerken aan mijn interview.

Geen dank.

Ik zal eerst even het onderwerp van dit interview toelichten.

Goed.

Het gaat over de manier waarop jij als kind van ouders van boven de 75 jaar om gaat en betrokken kan raken met de zorg. Misschien speelt dit al voor je of is het iets dat in de toekomst gaat spelen.

Oké.

Allereerst wil ik dan ook graag weten of je op enige manier zorg draagt of verzorgt voor je ouders?

Een beetje.

En wat dan?

Nou heel af en toe een beetje helpen met hun vergeetachtigheid. Mijn moeder is vergeetachtig aan het worden merken we. En ze zijn vaak overbezorgd met allerlei dingen en dan meer psychische hulp zeg maar en een luisterend oor, maar ze zijn niet zo heel hulpbehoevend.

Nee.

Nee.

En denk je als ze hulpbehoevender zullen worden, als dat zou gebeuren, dat je daar dan. Op welke manier zou je daar dan ondersteuning bieden?

Nee dat nou dat zal geheid worden nu dat ze tachtig zijn. Dat ze minder mobiel worden ofzo. Mijn ouders zijn allebei, hebben allerlei ziektes gehad de afgelopen tien jaar. Echt kankers en dat soort vreselijke dingen. En mijn vader heeft iets aan zijn bloed, trombose. Het kan zo maar zijn dat hij op een gegeven moment niet meer kan lopen met een been ofzo. En dan denk ik dat ik dan ook een van de kinderen ben die daar dan heen gaat en ze moet ophalen en brengen enzo. En dat zal wel een behoorlijk impact zijn op mijn leven. Ja, ik denk daar niet over na.

Maar is het zo dat jullie binnen het gezin hebben bedacht hoe je dat zou aanpakken of oppakken?

Nee, nee en mijn broer, oudere broer die woont in Utrecht dus die is wel al veel vaker bij mijn ouders en die bemoeit zich ook al met dingen. Maar fysiek kunnen mijn ouders nog alles. Dus daar is, daar is nog geen reden toe. We hebben het er wel eens over gehad van ze worden allebei tachtig dit jaar. Dus dan beseffen we het wel heel erg van jeetje, op de schoorsteenmantel staan allemaal annonces van overleden leeftijdgenoten.

Ja.

Ja en zij gaan wel door hoewel ze hele heftige ziektes hebben gehad of gezien en die gaan dan dood. Dus mijn ouders die hebben eigenlijk het geluk dat ze het nog heel goed, dat ze het nog heel goed allemaal kunnen. Dus het zit niet in de planning ofzo.

Nee maar het is natuurlijk wel iets waar je soms, ja over na moet denken of over nadenkt.

We hebben dus nog nooit gedacht die zou dan dat doen. Ze hebben wel gedacht, vijf jaar geleden van we moeten gaan verhuizen want we hebben een te groot huis met onderhoud en weet ik veel wat allemaal. Nou dat was toen een hele slechte markt voor het verkopen van je huis en het was ook een psychologische hele hoge drempel, maar ook een proces waar ze doorheen moesten. Nu vijf jaar later zijn ze eigenlijk dolblij dat ze niet verhuisd zijn. Maar het probleem komt alleen maar dichterbij dat één van de twee kan komen te overlijden en dan zit je in een veel te groot huis. Dan moet je dan verhuizen en dat is helemaal niet leuk. Dus je wilt van het grote huis af maar dat zou alleen maar geld kosten om heel klein te gaan wonen. Ze wonen

tegenover het bos en het was allemaal zo van we willen eigenlijk helemaal niet, we willen dit helemaal niet. Nu ze vijf jaar geleden gezond zijn, of stoot van gezond.

Ja dan ben je blij dat het niet is gebeurd.

Ja dan zijn ze blij dat het niet is gebeurd en elke keer zeggen ze heerlijk al die mensen over de vloer, bij ons kan het met die tuin.

Maar en toen je moeder ziek was en je vader die ook ziek is wat je zegt met zijn bloed. Hebben jullie toen meer gedaan als kinderen? Ben je er toen meer geweest?

Nee dat was eigenlijk niet nodig, ze zijn met zijn tweeën sterk genoeg om van alles te doen.

En als eentje ziek zou worden?

Ja echt ziek den zouden wij de ander moeten opvangen, ze zijn nu wel echt tachtig. Ik merk ook dat ze minder ter been zijn enzo, maar het is nog niet zo voorgevallen.

Nou waar ik mijn onderzoek voor uitvoer heet BeterThuis, het is een online platform voor hulpvragers en helpers. Het is een platform waar men zich kan aanbieden als thuishelper en waar hulpvragers zich aan kunnen melden om hulp te krijgen. Dan is het zo dat het eigenlijk een soort marktplaats is. BeterThuis is eigenlijk een platform waar mensen zich op aanmelden en het staat los van, het gaat echt tussen de mensen samen. Maar aan het begin helpt BeterThuis hoe ze een klik kunnen krijgen voor die twee personen, een klik is echt heel erg belangrijk. Dus dat er matches ontstaan voor de langere termijn, dus eigenlijk als een datingsite een beetje. En het zijn, BeterThuis biedt mensen aan die kunnen helpen in de dagelijkse dingen, dus in het boodschappen doen, of een ritje naar de dokter of gezelschap. Maar het gaat niet om medische zorg, want dat is echt aan de thuiszorg of wijkverpleegkundige. Dit kan ook met een persoonsgebonden budget, dan kan het wel hiervoor gebruiken voor een deel ook. Maar vaak is het wel dat het particulier wordt ingeschakeld of ingekocht. Het is zo dat het wel goedkoper is dan bij grote bedrijven, want de hulpverlener staat eigenlijk los, is eigenlijk ZZP'er. Er zit dus geen grote organisatie tussen.

Behalve zij zelf dan?

BeterThuis?

Ja.

Nee die vragen geen geld alleen.

O alleen voor de start?

Nou het is zo dat een hulpvrager. Kijk een thuishelper meldt zichzelf aan op de website, die bepaalt zelf zijn uurloon en hij kan een gouden thuishelper worden. Dat betekent dat hij een Verklaring Omtrent het Gedrag moet hebben, een intake moet hebben en een persoonlijke ontmoeting met BeterThuis moet hebben. En dan ben je een gouden thuishelper. Dus voor hulpvragers is dat vaak betrouwbaarder en wordt daar vaak voor gekozen. En voor hulpvrager is het zo dat ze zich gratis kunnen inschrijven, ze kunnen dan alle profielen bekijken van de mensen die zich aanmelden als helper. Dan kan je contactgegevens opvragen voor vijftien euro. Dat is dan eigenlijk het enigste wat je betaalt. Dit is de website daar kan je, je aanmelden als ouderen of kan je als kind dus je ouders ook aanmelden. Dan kan je hier zien het overzicht van de diensten. Dat is van hulp in huis, onderhoud aan huis, financieel diensten, vervoer en verzorging. En verzorging gaat dan dus niet om medisch, maar om het aankleden en wassen en tot het helpen naar de wc en dat soort dingen. En als je je dan aanmeldt kan je kiezen waar je hulp bij wilt.

Ja dan krijg je daar dus mensen?

Ja, dan zijn dat die boven aan staan de gouden thuishelpers, dat zijn de mensen die zijn geregistreerd met een VOG die komen dus bovenaan te staan. Dus dan weet je dat die zijn gescreend.

Ja dus een soort betrouwbaarheid.

Ja dus daar kan je voor kiezen en dan is het bijvoorbeeld als je Soraya, je kiest dan in de buurt van jouw postcode of van je ouders. Je kan kiezen of je een man of vrouw wilt, of je die verklaring belangrijk vindt dat ze die hebben en het gewenste uurloon. Er zijn ook een aantal thuishelpers die vrijwillig werken maar meestal hebben ze een uurloon. Zoals bij iemand die komt schoonmaken ook zo is.

Ja.

Ja dus de meeste vragen wel een vergoeding aangezien het voor hun ook zo is dat het voor hun ook een eigen bedrijf, ja een eigen bedrijfje is.

Ja.

Dan heb je als je een gouden thuishelper bent dan krijg je vanuit BeterThuis ook een soort beoordeling. Die zij dan opstellen voor jouw persoonlijk.

Alleen van BeterThuis uit, niet vanuit de andere?

Nee dat nog niet.

Niet van de andere hulpbehoevende?

Nee, zou dat voor jou wat zijn?

Nou ik vind het altijd opvallend dat die recensies die over dingen geschreven worden echt objectief zijn. Nee dat is niet waar, het zijn natuurlijk ook een heleboel erbij die zeggen ja schrijf een mooie recensie dan krijg je tien euro van me. Maar er zijn ook, het is niet zo dat het gecensureerd wordt. Je ziet ook zoals op bol.com dat ook allemaal producten met allemaal omschrijvingen en dan wordt alles eerlijk verteld. Ze zijn niet allemaal eerlijke verhalen maar soms wordt ook iets afgekraakt en dan zou bol.com kunnen zeggen van dat verwijderen we of niet laten zien, maar dat ik vind dat, het lijkt een soort eerlijke markt. Hoewel je denkt van ja, als het allemaal hele positieve verhalen zijn dan denk je wel van het zal wel ingehuurd zijn. Maar de kritische verhalen die zijn vaak wel juist het meest bruikbaar dat geldt bij zo een persoon net zo hard. Ik zou dat van die andere hulpvrager ook wel, gebruikers, van de hulpvragers zou dat dus een recensie moeten zijn. Dat lijkt mij het meest logische, dat zij BeterThuis een recensie geven ja dat geloof ik ook wel. Maar ik heb liever dat zij, iemand die een buurman is, die zegt ja ik heb een recensie geschreven. Ik zou dat heel bruikbaar vinden.

Ja, nou en verder kan je dus zien op de site van wat iemand aanbiedt en wat het uurloon is. Dan kan je een verkennende mail sturen, die gaat vanuit BeterThuis, dat is nog privé. Jij stuurt een mail aan een helper en dan gaat het via BeterThuis door naar deze Soraya en dan krijg je het ook weer terug. En dan als je de contactgegevens wilt opvragen dan betaal je dus vijftien euro. En dan kan je zelf contact verder met haar opnemen en alles verder zelf regelen.

Ja.

Wat ook kan is dat BeterThuis het voor jou regelt en dan betaal je honderd euro dan zoeken ze voor jou een match of voor 175 euro dan kiest BeterThuis drie geschikte kandidaten en dan regelen ze alles van uurloon tot wanneer tot.

En dat is dan eenmalig?

Ja dus dan betaal je dat een keer en daarna heb je zo een persoon, die moet je dan wel nog zelf betalen. Maar met een persoonsgebonden budget kan je dus wel een deel daarvan vergoeden zeg maar. Het hangt er een beetje vanaf. De hulpverlener dient dan ingeschreven te staan als ZZP'er en moet dan ook een factuur kunnen sturen. Het is daarbij belangrijk dat er een arbeidsovereenkomst wordt gesloten. Maar het kan alleen als de hulpvrager ook in aanmerking komt voor een persoonsgebonden budget. Anders is het wit maar ook.

Maar dit is allemaal voor mijn ouders dan dus op een gegeven moment?

Ja, het idee is. Dat als jouw ouders op een gegeven moment, zijn je ouders online actief?

Nee

Nou uit eerder onderzoek bleek ook dat de meeste ouderen niet online zijn, en dat de kinderen van ouderen dit eerder zullen doen voor hun ouders.

Dat lijkt mij wel ja.

Dat is wat ik bekijk.

Mijn vader kan best iets op internet zoeken maar hij zal zelf nooit dit zoeken. Hij zal altijd via via vragen, dat sowieso. Maar dan kom je op veel te weinig mensen waarschijnlijk, dus dan moet het wel met zo iets op een gegeven moment.

Hoe zou jij zelf dan gaan zoeken als je ouders hulpbehoevend raken?

Nou dan zou ik, als ik het dus niet zelf zou invullen en ik zoek iemand die dat zou kunnen doen dan, ja dan zou ik toch aan mijn ouders vragen of ze niet allemaal mensen kennen om ze in ieder geval over die drempel heen te krijgen om het in ieder geval te kunnen vragen. Ik denk dat, dat het eerste punt is. Dat die mensen van die leeftijd zelf niet zullen zijn van "o ik ga hulp vragen". Sommigen van dat soort ouderen zijn echt heel eigenwijs, die zijn van dat doen we niet dat doen we wel zelf. En die blijven dan zelf heel lang daarin hangen en die zullen zelf niet het internet, laat staan dat zij het internet gaan zoeken. Ik zou er niet op gekomen zijn om via internet naar zo een soort site, ja ik ken zo een soort site niet, BeterThuis. Ik zou niet weten hoe ik daar opgekomen zou moeten zijn. Dus ik zou dan mijn ouders vragen van, ken je niet nog iemand, de dochter van of? Of moet je niet naar zo een zorginstelling en vragen of ze daar mensen verhuren? Dat zou ik ze dan aanraden, dan zal ik zelf gaan kijken misschien.

En als ze dan op een plek, zo een plek dan flyers van BeterThuis of wat dan ook zouden.

Als die daar zouden liggen?

Ja trekt dat je aan?

Nou ja, mijn ouders zijn in een zeker zin een slag apart. Ik denk dat het eerder bij een huisarts zou moeten liggen of een apotheek of iets dat met de medische zorg te maken heeft. Dat is toch een beetje. Kijk bij een filmbioscoop is niet zo logisch om dan die flyers te leggen. En bij het gemeentehuis, nou ja misschien het gemeentehuis zou ook nog kunnen. Maar ik denk dat heel veel ouderen ook niet weten hoe je dat, hoe je moet beginnen.

Maar het is meer dat ik denk wat zou je als kind zeg maar, hoe zou je beginnen als je merkt dat je ouders het zelf niet redden?

Nou dan zou ik flyers tegenkomen wel heel handig vinden. Maar als ik die nu hier tegen kom dan in een instelling en ik zou daar naar opzoek zijn dan kan ik natuurlijk die link wel leggen. Als ik in een instelling zie, hey ouderen zorg van jonge mensen. Of het vinden via postcode of lokaal dat zou wel heel essentieel zijn. Want ik woon niet in Zeist waar mijn ouders wonen, dus ja precies. Ik denk dat het postcode aspect heel logisch is, het is voor mij een hele opgave als ik iemand in Zeist moet gaan zoeken dan denk ik waar begin ik in godsnaam. Dan zou ik tegen mijn ouders zeggen ga lokaal zoeken en als dat hiermee kan met een postcode dan is dat eigenlijk heel. Ik vind dat met de postcode eigenlijk heel logisch maar ook heel slim, want dat maakt dat het probleem wordt opgelost op de locatie waar dan het probleem is. Dus dat zou wat mij betreft heel groot op die flyer kunnen staan van, "vind in je eigen postcode gebied je hulp" ofzo. Dat postcode maakt dat ik het hier kan vinden en dat ik dan met mijn ouders postcode dat kan invoeren. Ik zie anders niet logisch dat ik hier een flyer zou vinden en dan de hulp vind voor mijn ouders in Zeist, ik kan die connectie nooit leggen.

Maar als het bij de huisarts van je ouders zou liggen?

Ja daar zou ik dan verder niet komen.

Ja tenzij je dus mee zou gaan met een van je ouders?

Ja dus dan zou je, ja op het moment dat je met je vader of moeder naar het ziekenhuis zou gaan omdat ze iets aan hun been hebben, dan zou je daarna dus hulpbehoevend worden. Dus dan is dat het moment om daar mee bezig te zijn, dus in de wachtkamer van het ziekenhuis is wel heel erg logisch.

Ja.

En bij de dokter, dat zijn de plekken, of bij de apotheek. Dat zijn de plekken waar je nog eens voor je ouders bij de apotheek iets gaat halen. Ja de medische instellingen daar zou het moeten liggen. Ja en als ik het hier over de postcode in de brievenbus zou krijgen, dan zou ik er wel op dat moment echt mee bezig moeten zijn. Dat kan maar dat is een soort van hagelschieten.

En googelen?

Nou ja dat zou ik, kijk ik snap de term marktplaats heel goed en ik zou alleen nooit googelen op marktplaats ouderenzorg ofzo. Ik zou daar niet aan denken, maar het is wel logisch om het op die manier te doen. Ik heb geen idee ik zou het niet weten. Ik zou wel gaan googelen maar ik weet niet, ja op ouderenzorg maar ja het moeilijk is het dat het gaat om een nieuwe oplossing. Want ouderenzorg is voor mij allemaal medisch en verzekerd enzo, of heel duur voor hele rijke oma's die alles particulier kopen en.

Maar het is natuurlijk zo dat mensen steeds langer thuis moeten blijven wonen.

Ja.

Het is veel minder makkelijk opgenomen te worden en of dit dan de oplossing is, is dan natuurlijk.

Ja de vraag, nou het is natuurlijk ik merk wel dat er veel uitgelegd moet worden voordat je zelf dat zou begrijpen of vinden. Ik zou het op internet dan ook niet heel snel allemaal vinden, ik zou gewoon als zoekcriteria ouderenzorg, hulp aan huis, ondersteuning en dan zou ik daar bijvoorbeeld wel Zeist erachter toevoegen. Ja want daar moet het vandaan komen. Het heeft voor mij geen zin om in bijvoorbeeld in Brabant te gaan zoeken. Ik zou heel erg die locatie dus er steeds bij doen, want ik hoop dat er dan een bedrijf of iets is dat dan dat verzorgt.

Ja en als je kijkt wat zou je belangrijk vinden in de zorg voor je ouders, of service?

Hangt natuurlijk af van de aandoening. Maar als ze met zijn tweeën zijn dan hoeft het niet echt entertainment te zijn want dan redden ze het zelf wel. Maar als het te zwaar wordt dan, als ze allebei niet meer mogen autorijden dan is dat natuurlijk heel logisch dat ze ergens heen kunnen. Mijn tante heeft MS haar zoon is heel jong en woont hier en die gaat haar dan even halen in Delft dus die is wel. Dat is echt iemand met zo een situatie dat het hard nodig heeft. Die zit echt in wagentjes en dingetjes en die is haar huis aan het aanpassen, dus dat zou wel een goede ook zijn om te interviewen.

Maar als je naar wat je hoort over ouderenzorg, heb je daar iets van?

Nee ik weet dat nu niets meer van dan dat je thuiszorg kan krijgen en dat dat vaak iemand anders is. Dat zal me wel storen dat je echt altijd iemand over de vloer krijgt waarbij je een nummertje bent. Ik denk dat ik dat persoonlijke dan wel meer wat voor mijn ouders zou vinden.

Ja.

Maar ik zou er wel bleu instappen en dan op Marktplaats, ik bedoel Google gaan zoeken naar Lokale zorg in Zeist.

En wat zijn de belangrijke punten waar de mensen aan moeten voldoen?

Nou.

Of waar de zorg aan moet voldoen?

Ik weet niet of het met certificaten of met diploma's werkt, maar dat kan ik me wel voorstellen. Maar ik zou het via via zoeken, maar de kans is natuurlijk heel klein dat je daar iemand tussen vindt die net in de buurt woont en het wil doen. Die moet je net toevallig tegenkomen. Het lijkt me heel moeilijk om die link te leggen, ik weet niet goed hoe ik dat zou moeten doen. Ik zou misschien zelfs, ik zou flyers ophangen en dat is mijn idee.

Om iemand te zoeken?

Ja in de lokale, in de winkels of bij de apotheek of bij antroposofische instellingen. Maar dat zou mijn vader ook zelf doen. Die zou een flyer maken met daarop: "wij zoeken hulp in huis, kent u iemand?" Of via de vrije hogeschool die zit in Zeist zou ik het ook voorstellen, daar zitten allemaal jonge studenten natuurlijk die allemaal bijbaantjes zoeken.

Ja.

Ja wat dat betreft heb ik weer een beetje een apart, apart geval. Nee maar omdat ze juist weer een beetje in hun eigen groep, commune zitten. Waarschijnlijk zou ik en zij ook daarin juist gaan zoeken omdat ze binnen die vrije school mensen kennen met zelfde interesses. Maar dat betekent niet dat daar net zo goed dit kan zitten, het zou zelfs voor mensen dat je nog meer een profiel omschrijving doet, klinkt misschien gek, maar dat je nog meer doet als ben je gelovig. Streng Rooms-Katholieken vinden het denk ik heel fijn als er een streng Rooms-Katholiek meisje rondloopt.

Ja, ze hebben wel affiniteit met bijvoorbeeld met dementie, of met psychosomatiek.

Ja, ik weet niet of dat gevaarlijk is tegenwoordig maar bijvoorbeeld dat je zegt heb je een geloof of heb je een bepaalde overtuiging? Als je die overtuiging hebt, dan denk ik vind toch iedereen het fijn om zijn eigen overtuiging groepje op te zoeken.

Ja.

Dus dan zou je een categorie toe kunnen voegen met ja, ik ben gereformeerd en dat er dan gereformeerde dan zo in beeld komen. Het is bijna een beetje eng, maar aan de andere kant je zoekt je soortgenoot en als dat.

Ja.

Ja en je gaat matchen en dat is ook dat je bij elkaar past qua geloof of ethnische achtergrond dat kan ook nog. Dat je zegt ik zoek een Marrokaans iemand want ik ben een Marrokaanse oude vrouw. Ja dat kan belangrijk zijn in wie je thuis helpt, dat je niet een platte Amsterdammer krijgt die de hele dag staat te schreeuwen en bitterballen staat te eten ofzo.

En ik ga even in op de wijze van, hoe kom je zelf bijvoorbeeld aan informatie over zorg.

Via mijn huisarts. Nee ik zoek dat niet zelf op, nog nooit gedaan.

En waarvoor gebruik je in het dagelijks leven internet?

Ja nou voor werk.

Gebruik je veel internet?

Ja de hele dag voor mijn werk en als ik iets moet opzoeken. Maar ik gebruik het heel veel ook voor gewoon mijn business, niet dat ik zozeer allerlei dingen uitzoek maar ook gewoon internet, bestellingen en afspraken en bouwplanning en dat is allemaal via internet. En dan niet zozeer online als via de mail. Afstemmen enzo alles via de mail.

En social media gebruik je dat?

Heel weinig maar ik heb wel Facebook, Twitter en LinkedIn.

Zou dat voor jou een manier zijn?

Ik zou het wel gebruiken om een link te leggen, dat zou ik me wel kunnen voorstellen dat je via Facebook zegt. Of dat je je ouders helpt, mijn ouders hebben dan geen Facebook. Maar zou wel kunnen voorstellen dat je daarop zet we zoeken iemand. Of je zegt zoek is, maar zo werkt het niet want die 75-plussers hebben geen Facebook.

Maar stel dat jou vrienden die delen iets over zorg of BeterThuis of weet ik veel, een oproepje plaatst.

Ik zou het dan aan mijn vriendin vragen want die zit wel op Facebook en die krijgt dan wel reacties. En dan zou ik het ook op mijnen plaatsen en ik merk wel dat als ik iets op mijn ding zet dat het dan wel veel effect heeft, want er zijn wel mensen die het dan zien. Maar ik kijk zelf bijna nooit op Facebook. Ik heb er niets aan, ik vind het veel te veel.

En deel je wel eens iets op Facebook of je vriendin?

Ja zij deelt wel eens iets.

Heb je wel eens een profiel aangemaakt voor een site, is dat iets wat je doet?

Ja als ik iets aanschaf wel eens, en heb dan een profiel van Facebook en LinkedIn aangemaakt. Dus dat heb ik wel eens gedaan. Dat hoeft je niet vaak te doen toch?

Nee maar je kent het wel?

Ja ik ken het wel en weet wel hoe het moet en heb daar ook niet een probleem mee, als het nodig is voor het gebruik.

Oké dan wil ik graag weten waar jij denkt dat je staat als het gaat om online kanalen. Je hebt namelijk mensen die zijn watcher, zij kijken alleen op website en gebruiken het ter info of ter vermaak. Maar delen niet zelf. Dan heb je shares zij plaatsen zelf foto's of video's of je status online.

Nee ik plaats zelf eigenlijk nooit iets, ik kijk er heel soms op.

Oké de rest kan ik dan laten.

Ja ik ben hooguit een watcher, ik gebruik dat niet.

En bij zo een online platform vind je het dan belangrijk dat het relevante en interessante content bevat?

Ja dat vind ik heel belangrijk en daarom kijk ik ook niet op Facebook. Op een website is dat heel belangrijk. Ja het moet relevant zijn.

Vind je het belangrijk dat je de mogelijkheid krijgt het te delen, dus bijvoorbeeld door een knopje waarmee je het op Facebook deelt of direct een link naar mensen kan sturen via de mail?

Nou het delen als in stuur dit naar iemand die ik ken die er iets aan heeft zou ik bij zo een site zeker interessant vinden omdat je dan zeker, dan denk ik bijvoorbeeld van dit is iets voor de moeder van Roeland dan wil ik dat door kunnen sturen. Want die had heel veel hulp nodig dus dan zou het mooi zijn als ik kan kiezen om het door te sturen naar hem, van is dit iets voor jou moeder? Of kan ik je hiermee helpen? Dus dat delen zou wel voor mij een ding zijn wat ik zou gebruiken. Maar op Facebook ben ik daar niet actief mee.

En je gaf aan dat het voor jou belangrijk is dat je ook zelf recensies kan schrijven.

a dat zou ik als het mijn ouders aangaat en ze goede hulp hebben gehad dan zou ik daar zeker de moeite voor nemen, ja dat vind ik dan zeker wel de moeite waard.

Wat is je eerste indruk als je dit hoort over BeterThuis?

Ik vind het, het grappige is natuurlijk dat het misschien wel binnen vijf jaar misschien wel heel relevant wordt en dan zou ik het inderdaad wel moeten gaan raadplegen. Ik vind het wel fijn dat ik dit nu ken en het is zeker iets waar ik dan zeker wel naartoe zou gaan om te kijken. Als het zover is.

Maar is het iets waar je voor jou ouders iets mee kan?

Nou dat bedoel ik ermee, dat in de toekomst, dat als het zover is en ik weet het nog dan zou ik het zeker een bezoek waard vinden en lijkt het mij een hele nuttige manier om op zoek te gaan. En ik zou het mooi vinden als dan de punten die ik benoem zoals recensies en mogelijkheid tot kiezen van belangrijke aspecten erin staan dan zou ik het zeker willen bezoeken en gebruiken.

En qua betrokkenheid, dat je je betrokken voelt tot zo een platform?

Nou nu ben ik daar helemaal niet mee bezig, maar stel dat er iets gebeurt wat natuurlijk altijd kan met ouders van tachtig. Dan is dat wel iets waar ik me betrokken tot zou kunnen voelen, ook met het schrijven van recensies en het delen. Dat je er wel iets meer tijd in zal steken omdat het wel veel waarde heeft voor het leven van je ouders. Ik heb er nu alleen geen tijd voor en omdat het momenteel niet speelt is het ook niet iets wat ik nu ga zoeken. Wel gek eigenlijk want je gaat er dan pas mee aan de slag als je de hulpvraag hebt.

Oké nou ik denk dat ik alles wel heb dat nodig is, hartelijk dank voor je tijd.

Ja jij ook en mocht je nog vragen hebben kan je altijd even bellen ofzo.

Ja ontzettend bedankt en voor je input hier kan ik zeker voor BeterThuis veel uithalen.

Respondent 3

Fijn dat je wilt meewerken aan mijn onderzoek.

Geen dank.

Ik zou eerst even vertellen wat mijn onderzoek is, het gaat dus over de kinderen van mensen die 75+ zijn. Dus de kinderen daarvan, hoe zij bij een online zorgplatform betrokken kunnen raken.

Oké.

Want ik doe mijn scriptie voor BeterThuis, ik zal het gelijk even erbij laten zien. Dat is een klein soort PowerPointje. Maar het is eigenlijk een soort marktplaats voor ouderen, het is een online platform waar mensen die zorg verlenen zich kunnen aanmelden maar waar ook mensen, de ouderen, zich kunnen aanmelden om hulp te krijgen.

Ja.

Nou zou je bijvoorbeeld als je ouders hulpbehoevend raken dan kan je hun er op aanmelden of jezelf voor hun.

Het is echt een soort Marktplaats? Iedereen kan zich daarvoor aanmelden?

Ja het is eigenlijk een soort van Marktplaats ja, maar het gaat dan niet echt om de echte medische zorg, dus dat mogen ze niet aanbieden.

Nee.

Maar wel van boodschappen, ergens naar toe brengen, naar de dokter mee gaan of.

Ja, ja.

Maar ook schoonmaak.

Een beetje praktische ondersteuning zeg maar?

Ja, maar ook wel de hulp tegen eenzaamheid dus ook qua gezelschap dus dat iemand mee gaat bijvoorbeeld naar het theater of iemand zoekt om een wandeling mee te maken.

O ja en is het dan ook de bedoeling dat dat betaald wordt of zijn het vrijwilligers?

Ja sommige mensen bieden zich vrijwillig aan, maar de meeste zijn wel, die willen daar een vergoeding voor dus die bepalen zelf. Die mensen kunnen zichzelf zeg maar aanmelden en die kunnen zelf aangeven wat hun uurloon zou zijn en het is wel zo dat als je een persoonsgebonden budget hebt dat heeft natuurlijk niet elke ouder, dan kan je dat inzetten. Dan moet je alleen dat contractueel opstellen.

Ja dan wordt het officieel.

Ja precies en anders dan mag je wel, als je niet meer dan drie dagen in de week iemand je thuis laat helpen dan hoef je dat nog niet aan te geven bij de belasting.

Ja net zoals met schoonmaken.

Ja precies, je hebt eigenlijk, ja net als mensen die alleen schoonmaken. En dan heb je ook nog dat je kan, dat als je ouder te maken krijgt met dementie of psychische klachten of wat dan ook dan kan je daar ook op selecteren. En het is het mooie ervan dat het echt gaat om de klik die ze willen creëren. Want bij de thuiszorg is het vaak dat je iemand anders krijgt of wat dan ook en binnen deze manier willen ze er echt een band opbouwen.

Ja zodat je echt een vast iemand wordt?

Ja precies, ook dat je zelf die persoon kan kiezen en er is geen tussenkomst van grote bedrijven.

Het is eigenlijk ook een beetje zoals, ik heb onze oppas ook via zo een oppas platform.

Ja, ja het is eigenlijk zo een soort zelfde idee. Het is natuurlijk zo dat ouderen steeds langer thuis moeten blijven wonen en hun doel is dan ook dat hun prettiger thuis kunnen blijven wonen.

Ja, ja.

Dus die thuishelper, die persoon die komt helpen die kan zelf aangeven wat zijn uurloon is en wat hij allemaal voor een hulp aanbiedt. Dan is het zo dat ze ook gouden thuishelper kunnen worden voor 15 euro, dat betalen ze dan aan BeterThuis zo heet de organisatie en dan krijgen ze, dan moeten ze op kantoor komen voor een intensieve intake dan moeten ze ook een Verklaring Omtrent het Gedrag hebben en ze moeten dus een persoonlijk ontmoeting hebben één keer per half jaar.

Met die gene?

Ja met de persoon van BeterThuis. Dus die zijn dan echt gescreend zeg maar.

Ja.

En voor de hulpvragers is het zo dat ze zich gratis kunnen inschrijven, ze kunnen dan alle profielen bekijken en ze kunnen dan vragen mailen en die worden dan door BeterThuis doorgestuurd naar de geen waar ze dan interesse in hebben. En op het moment dat ze de contactgegevens willen hebben dan betalen ze 15 euro aan BeterThuis.

Dus dat werkt ook een beetje als die oppas website dus je hebt niet gelijk iemand?

Nee je hebt niet gelijk contact met die persoon zelf. Net zoals met Marktplaats als je dan gaat mailen dan heb je niet gelijk het e-mailadres van die persoon, maar dat kan je dus opvragen.

Ja via hun.

Ja en het is ook zo dat je het dus kan uitbesteden aan BeterThuis, dan betaal je dus 100 euro en dan selecteren zij een geschikte kandidaat of voor 175 euro dan kiezen ze drie geschikte kandidaten en regelen ze alles van wat voor een loon en welke werkdagen. Dan gaan ze echt alles voor je onderhandelen en regelen. Zo ziet de site eruit.

Ja o ja.

Dan kan je, jezelf dus inschrijven.

Maar is het er al?

Ja het is er al.

Ja.

Ja het bestaat al. Dan zijn er dus verschillende categorieën waar je hulp in kan selecteren. Dus ik heb hier mezelf als voorbeeld even aangemeld en ik heb dan als hulp wassen en strijken en boodschappen doen, dan kan je ook kiezen of je een vrouw of een man wilt en dan kan je ook kiezen of je wilt dat ze een VOG hebben en het gewenste uurloon. En je hebt dus allerlei categorieën waar je in kan kiezen.

Ja.

Ja dus van onderhoud in huis of iemand voor hulp in financiële diensten, hulp in administratie.

Ja.

Maar ook dus hulp in vervoer, dus iemand ergens naar toe brengen. En dan heb je dus de gouden thuishelpers, die dus die verklaring en die intake enzo hebben.

Ja.

Die komen altijd bovenaan te staan en als je dan dus eentje aanklikt. Ik zou bijvoorbeeld die Soraya aanklikken, dan kom je op haar profiel en dan kan je dus die verkennende mail sturen dan is het dus geen kosten aan verbonden want dat gaat via BeterThuis of je kan die contactgegevens opvragen en dan kan je hier een stukje van haar lezen.

ja, ja van haar zien.

Ja en dit is vanuit BeterThuis, dat is ook bij die gouden thuishelpers dan maken ze een beoordeling over deze.

Ja.

Maar het is nog niet zo dat mensen zelf.

Ja zelf een beoordeling kunnen geven.

Ja.

Ja oké en wat gaat er met die verkennende mail, dan kan je gewoon?

Dan kan je gewoon als je een vraag hebt, dus als je denkt dat profiel spreekt me aan, Soraya lijkt mij een geschikte kandidaat maar ik hoef haar nog niet gelijk te betalen ik wil alleen even weten van.

Iets meer weten van haar zelf.

Ja iets meer weten dan hier staat, dan kan je dat via BeterThuis.

Ja.

En dan gaat het mailcontact via hun en op een gegeven moment denk je nou dat klinkt wel goed en dan ga je de contactgegevens aanvragen en dan kan je zelf een afspraak maken om elkaar te ontmoeten en dan is het verder aan jezelf. Dus vanaf dat moment is het eigenlijk aan jezelf en valt BeterThuis weg, want het contract zit tussen die mensen dus ook als er iets verkeerd voorvalt.

Ja dan moet je het zelf regelen.

Ja precies.

Ja dus het is alleen het contact leggen?

Ja precies, net als een datingsite eigenlijk.

Ja, ja ik snap het.

Nou nu weet je dus een beetje wat het idee is.

Ja.

Heb je op dit moment, lever je zorg of heb je al zorg voor je moeder nodig?

Nee.

Nee nog niet.

Nee helemaal niet eigenlijk.

En heb je wel al dat je er over nadenkt al dat je denkt stel dat er iets gebeurt, hoe oud zijn je ouders ook al weer?

Mijn vader is al heel lang geleden overleden.

Ja.

En mijn moeder die is nu even kijken, ze is morgen jarig en ze wordt. Ze is in 1939 geboren ze wordt.

Ze wordt dus 77 zeg ik dat goed?

Ja klopt ja ze wordt 77 ja klopt.

Ja dus ze is nog qua ouderen is ze eigenlijk nog een jonge oudere.

Ja en ze is ook nog best wel fit, ze heeft verder nu ook nog geen zorg nodig. Maar ik denk vooral wij wonen allemaal in Amsterdam en zij woont in Rotterdam dus dat is wel ver weg. Dus als er iets is wordt het wel lastig om meteen iets voor haar te regelen.

Want is dat iets, want hoeveel broers en zussen heb je met hoeveel zijn jullie?

Met zijn vieren.

Ja en heb je wel eens erover nagedacht samen?

Nou toevallig heb ik vorige week, maar toen had ik het een keer met mijn zus erover en ik weet dat een oude buurvrouw van mij maar die woonde, daar huurden wij het huis van in de Kerkstraat en zij ging op een gegeven moment verhuizen naar een soort, niet een aanleunwoning maar een soort, dat heette Prosenecta of Prospect of zo iets. Maar dat is een soort huis dat in Amsterdam zit waar ook allemaal oude mensen wonen en waar je geen hulp hoeft te krijgen maar het kan eventueel wel.

O ja meer een soort serviceflat?

Ja maar dan nog niet dat het echt heel veel is, maar volgens mij dat het vooral gaat om dat je dingen met elkaar deelt en gezelschap hebt ook samen.

O ja.

Ja dus je hebt er ook nog een gemeenschappelijke ruimte dat je wat contacten met elkaar hebt en volgens mij ook, dat je als je meer hulpbehoevend wordt dat je ook aanleunwoningen hebt. Dat er wel meer hulp enzo is.

Ja.

Maar die kleine hulp dingen kan volgens mij ook vanaf het begin al, misschien boodschappen doen ofzo maar dat weet ik niet helemaal zeker.

Maar zou je, je moeder?

Toen dacht ik wel misschien is dat wel iets voor haar maar ik heb het wel eens met mijn moeder erover gehad en ze wilt dat absoluut niet ze wilt dat helemaal niet horen. Ik dacht schrijf je alvast in.

Ja maar zou zij dan in Amsterdam gaan wonen?

Ja dat zou dan natuurlijk een punt zijn want ze woont natuurlijk in Rotterdam en daar heeft ze ook al haar connecties dus ja dat zou ze niet gaan doen denk ik.

Maar het is niet zo dat als er iets zou gebeuren of dat je moeder bijvoorbeeld?

Dat we dat nu al geregeld hebben.

Of dat ze nu bijvoorbeeld tijdelijk iets, haar heen zou breken ofzo hoe zou je dat dan opvangen?

Nou daar hebben we denk ik nog niet heel goed over nagedacht maar ik denk dat ze hier wel zou kunnen logeren voor eventjes. Bij mijn zus ook wel, bij mijn broer misschien ook wel.

Maar jullie werken ook allemaal?

Ja.

Ja en stel dat de zorgvraag nou heel groot wordt en je moeder woont op zichzelf, dan is, zou je daar dan wekelijks heen gaan? Hoe zou je dat voor je zien?

Ja dat, weet je hebben we eigenlijk nog niet goed over nagedacht.

Nee kan ik me ook voorstellen.

Nee maar ik denk we hebben allemaal wel iets van tijd en nu zijn we natuurlijk met zijn vieren en kunnen er wel om de beurt heen kunnen gaan. Maar echt intensieve zorg dat zou wel lastig zijn want iedereen heeft wel een druk gezin.

Ja kan me voorstellen en zou dan zo een soort platform iets zijn?

Ja zeker zou ik dat me kunnen voorstellen, ja ik vind het super handig. Ik heb dus ook mijn oppas zo gevonden en ik vind het heel fijn zo een platform waar je wel gewoon kan kijken wat voor een soort iemand het is en dat je het ook gewoon kan matchen.

Ja en zou je bereid zijn daarvoor dan ook te betalen?

Voor het platform?

Ja en ook voor de dienst als je bijvoorbeeld een schoonmaker of iets voor je moeder in huis haalt die af en toe boodschappen doet?

Of wij daarvoor zouden betalen, daar zie ik me moeder zelf of wij?

Ja jij of je moeder zelf hangt er natuurlijk vanaf of je moeder dat zou kunnen betalen.

Ja dat denk ik wel, het licht er wel een beetje aan hoeveel en hoe intensief dat is. Maar dat denk ik op zich wel ja.

Maar ben je bekend een beetje hoe het nu met ouderenzorg gaat.

Nee, nee helemaal niet.

Nou wat ik erover kan vertellen is dat het vaak thuiszorg is die dan bepaalt, die mogen dan een klein aantal uur blijven.

Ja ik weet dat ze kort maar blijven en veel mensen op een dag moeten doen, ook ze krijgen dan een indicatie voor hoeveel in.

Ja en ze moeten alles noteren en het is zo dat mensen dus veel langer thuis, dat er wordt verwacht dat mensen langer thuis wonen, dat er veel mensen over de vloer komen. Dat is dus wat BeterThuis dus een beetje wilt tegengaan dat het wel persoonlijk is. Denk je dat het voor jou moeder dat het iets zou zijn wat voor haar prettig zou zijn, of denk je dat ze liever daar een soort anonimiteit daarin zou willen hebben?

Nee ik denk dat ze het wel prettig vindt als het een vast iemand is ja. Het ligt er misschien ook wel aan met wat, als er echt een heel groot gezondheidsprobleem is en je hebt gewoon net zoals in een ziekenhuis

gewoon echt verpleegkundige hulp nodig dan kan ik me ook voorstellen dat het niet zo erg is als er een poosje elke dag iemand anders komt als die gewoon een wond moet bekijken of zo,

Ja dat is het vaak.

Ja dat soort dingen kan ik me voorstellen dat het niet perse altijd dezelfde hoeft te zijn, maar dan ga je er vanuit dat het meer tijdelijk is maar als het een vast iemand is dan kan ik me voorstellen dat het wel iemand is dat het wel een vast persoon is ja.

Ja en als je zelf een zorgvraag hebt wanneer zou iemand langskomen, wat zou je belangrijke punten vinden waar die geen aan moet voldoen?

Ja ik zou eigenlijk zelf kijken of ik het zelf een prettig iemand vind dat zou ik toch het belangrijkste vinden denk ik of je het gevoel hebt dat die geen betrouwbaar is.

Ja en als je zou, als je nu, gewoon in het algemeen naar informatie zoekt hoe ga je opzoek?

Hoe zoek ik dan of die gene betrouwbaar is of?

Ja of gewoon in het algemeen hoe zou je als je er blanco in zou staan hoe zou je gaan zoeken naar zorg?

O zonder dat dit platform nog, zonder dat ik dat weet.

Ja of wel, hoe zou je nu voor jezelf als je bijvoorbeeld fysio of zo nodig hebt hoe zou je op zoek gaan?

Hoe ik dat doe, ja eigenlijk via via.

Ja.

Ja ik ben nu bij een fysio dus dat doe ik dan via via. Maar Rotterdam zou dan ver weg zijn, dus dan is het moeilijk via via. Dus via via en zoeken op internet ja, dan ik weet niet goed waarop ik zou zoeken. Ik zou dan denk ik een beetje op iets van dat het een beetje persoonlijk is of zorg op maat of zo iets. Zo iets zou ik dan denk ik zoeken.

En is het dan belangrijk dat het regionaal is?

Ja dat is zeker wel belangrijk ja regionaal, het moet natuurlijk wel daar zijn ja.

Ja BeterThuis heeft wel dat je je postcode in kan vullen en dan kan je zien wie er allemaal in die buurt beschikbaar zijn.

Ja, precies.

En wat als je moeder iemand in huis zou halen wat zou je dan voor jezelf belangrijk vinden dat die geen, dat als jij zeg maar thuis komt dat als jij er niet bent bij je moeder, waar moet die persoon dan aan voldoen? Is dat bijvoorbeeld zo een verklaring of.

Zo een VOG?

Ja.

Nou ik vind zo een verklaring op zich wel belangrijk maar zo een verklaring is natuurlijk ook een heel breed iets zeg maar, het zegt niet zoveel volgens mij. Het zegt alleen dat je nooit met justitie in aanraking bent geweest.

Ja klopt.

En aan de andere kant vind ik dat je kan ook best een keer met justitie in aanraking zijn geweest en dan kan je best oké zijn. Nee ik zou dat echt in een persoonlijk gesprek willen zeg maar.

Ja.

En misschien, ja ligt er natuurlijk een beetje aan hoe fit mijn moeder zou zijn maar als ze niet meer fit is dan kunnen wij dat natuurlijk doen. Ik zie dat hetzelfde als met de oppas, die kwam gewoon een keer langs en dan praat je daar mee en dan is het denk ik toch gewoon denk ik een beetje ja waar kijk je dan naar. Op het profiel kijk je toch al wat voor een soort iemand het is. Dat deed ik met die oppas ook en dan kijk je naar interesses en ook wel werkervaring en ook hoe iemand die tekst heeft opgeschreven. Want ook bij op die oppas bron daar mag iedereen zelf een stukje tekst schrijven.

Ja hier mogen ze ook het eerste gedeelte.

Ja dan maakt het ook hoe dat een beetje is opgeschreven, of dat oké is of dat het heel veel spelfouten of heel veel rare dingen in staan. Of hele opvallende spelfouten, of dat soort dingen. Nou ja spelfouten maakt op zich niet zo heel veel uit, maar het is toch dat als, je ziet toch hoe het is opgesteld en of het een beetje professioneel is of dat het hee. Daar kijk ik eigenlijk vooral naar, hoe de tekst er dan uit ziet.

Ja en qua type zou je, zou je bijvoorbeeld dat uit nu niet op de website maar het zou natuurlijk ook kunnen dat er komt te staan de geloofsovertuiging of wat dan ook dat de ouders zich daar mee kunnen identificeren.

Kunnen matchen?

Ja zou dat iets kunnen zijn voor je?

Nou het zou denk ik niet heel veel uitmaken, maar ik denk dat mijn moeder niet heel goed matched met iemand met een hele stellige overtuiging erover en dat ook wil uitdragen zoals een Jehovah's Getuigen ofzo. Ja dat kan, tenzij ze dat werkend daar verder niet zo over heeft dan zou het prima gaan, maar als ze echt heel extreem is dan denk ik dat het niet heel goed klikt.

Nee precies, maar het zou voor je moeder niet heel veel uitmaken als daar op te selecteren is?

Nee dat denk ik niet, daar zou ze niet op selecteren omdat ze zelf niet gelovig is.

Nee.

Andersom eerder als iemand nou heel streng gelovig zou zijn en dat zou uitdragen dan zou ze dat denk ik niet prettig vinden maar dat kan je moeilijk. ook. Ja daar kan je moeilijk op gaan selecteren.

Ja dan zou je moeten selecteren op wat de geen niet moet zijn.

Ja op niet.

Even kijken en dus je had met bijvoorbeeld je fysio dat je ging kijken via via zijn er nog andere communicatiemiddelen, dan kan je aan alles denken van website tot social media tot flyers. Hoe zou je daar, wat zou je daarin aanspreken?

Nou ik kan me wel indenken dat, nou mijn moeder woont in Rotterdam, maar ik kan me wel voorstellen dat ik iemand ben die zou rondvragen van weten jullie nog iets of iemand in de buurt van.

Ja dus dan zou je het ook weer in je netwerk zeg maar zoeken?

Ja.

Ja gebruik je internet?

Ja.

Waarvoor gebruik je internet?

Ja waarvoor gebruik ik internet niet. Voor heel veel dingen wel.

Gebruikt je moeder internet?

Ja maar ik denk wel veel minder dan ik.

Zou zij zichzelf op een site kunnen, zou ze dat voor zichzelf kunnen invullen en snappen enzo?

Ja ze zou het wel kunnen invullen.

Zou je haar daar?

Maar ik denk bijvoorbeeld, even nadenken of ze betalingen doet via internet. Maar of dat nou een gedoe zou zijn als je per keer zou moeten betalen dat zou wel een drempel kunnen zijn.

Ja op zich is dat alleen voor die eerste site betalingen, daarna kan je zelf bepalen hoe je betaalt.

Ja maar voor die website zelf kan ik me ook voorstellen dat het een drempel is.

Ja als dat online betaald moet worden.

Ja.

En zie je dan voor je dat je haar daarmee zou helpen of dat jij het voor haar zou bekijken of samen invult?

Ja zeker, zeker als zij dat zelf niet kan. Dat zou ik wel, maar tot nu toe doet ze eigenlijk alles zelf. Het is heel raar maar ik weet het eigenlijk niet zo goed, ik neem aan dat ze wel op internet koopt of moet betalen. Ja je kan volgens mij niet eens meer, je kan volgens mij niet eens meer met van die acceptgiro's.

Ja je kan wel nog naar de bank maar het is niet meer gebruikelijk nee.

Nee. Best een goede vraag ik heb daar eigenlijk nooit echt met haar over gehad.

Ja want dat internetbankieren bestaat natuurlijk ook nog niet zo lang.

Nee en ik kan me voorstellen dat mijn moeder net op zo een grens zit omdat ze het wel kan zeg maar en ietsje ouder net niet en ietsje jonger gaan het natuurlijk zeker kunnen want die doen het nu al.

Ja dus eigenlijk zit ze er net een beetje tussen, net tussen de generatie die het allemaal niet snapt en kan en?

Ja, grappig.

Ja het ligt natuurlijk ook heel erg aan de mens.

Ja klopt.

Maak je gebruik van social media?

Nee nou ik zit op LinkedIn trouwens.

En verder heb je wel eens een online profiel aangemaakt?

Ja ik heb net een profiel, nou ja profiel ik heb net voor het eerst een foto geüpload voor Airbnb want dat vroegen ze. Dan moest je een foto uploaded bij mijn profiel, maar ik zou er niet zo een heel uitgebreid profiel van maken. Zo een foto dat doe ik dan maar, maar bij LinkedIn heb ik eigenlijk ook niet eens een foto. Ik ben niet heel erg van het profielen maken ofzo.

En voor die oppas regeling moest je dan een profiel aanmaken?

Hm.

Je aanmelden?

Dat hoefde toch nog niet, je hoefde niet. In ieder geval ja. Je moest wel gewoon ezggen wat je was en gezin en dit en dat. Ja dat heb ik toen gedaan, ja wel een soort profiel eigenlijk ja.

Ja dat is bij dit eigenlijk het zelfde, het is niet een heel uitgebreid profiel.

Hangt er ook van af wat de vraag is.

Ja en je naam en gegevens gewoon van basis.

Ja kunnen zij ook op jou reageren he?

Ja.

Ja precies.

En, nee de hulpverleners kunnen niet op jou reageren je bent als hulpvrager zeg maar helemaal.

Afgeschermd.

Ja afgeschermd.

Oké, ik weet niet meer hoe het was bij die oppasbron misschien was het ook wel zo inderdaad.

Maar zou je dat wat vinden als jij voor je moeder een profiel zou kunnen aanmaken, wat hulpverleners ook kunnen inzien?

Dat ligt er denk ik aan wat voor soort vraag je hebt.

Ja.

Ja, ik vind het wel handig maar het ligt er wel een beetje aan. Het is vervelend dat je als je door je wilt zeg maar zelf willen kiezen zeg maar. Dat vond ik wel fijn bij die oppas. Als je te veel aanbod krijgt van mensen die je eigenlijk niet wilt is dat ook weer een hoop gedoe. Dan moet je het allemaal gaan.

Ja dan moet je het allemaal gaan checken.

Ja en terug gaan mailen dat je niet geïnteresseerd bent. Dus dat hangt er een beetje vanaf hoe het zit met vraag en aanbod, als er niet zo heel veel mensen reageren is het misschien wel handig als er net iemand reageert die net wilt.

Ja.

Maar als er dan 100 mensen gaan reageren dan zou ik dat heel onhandig vinden.

Ja dus dan.

Misschien zou ik het prettigst vinden als je in eerste instantie zelf zoekt en als je dan, als je niet meteen iets vindt dat je dan dat mensen dan kunnen reageren op jou zeg maar. Zo iets, ja, ik vond het wel fijn om zelf te zoeken. Dat je zelf kon kiezen.

Ja, ja dat is hier ook. En bij die oppas stonden daar ook recensies dat mensen recensies konden schrijven over een oppas?

Nee recensie weet ik niet.

Zou je dat prettig vinden?

Ja ik vind referenties altijd wel fijn. Ja, ik heb ook wel referenties gecheckt dat ik dan even ging bellen van hoe was die persoon bij jullie en hoe ging dat.

Ja en was het dan dat iemand een soort beoordeling?

Nee dat was nog niet, wij hebben onze oppas nu drie jaar toen was het eigenlijk nog niet heel in om recensies over iemand te schrijven. Er stonden toen nog geen recensies op.

Maar is dat iets wat je leest op internet?

Ja, voortdurend ik lees recensies heel veel.

Zou je dat dan hierop willen zien?

Ja zeker, als dat erbij zou staan zou ik dat zeker gebruiken ja. Ja zeker dat doe ik voortdurend met boeken of vakantiehuisjes of Airbnb ofzo.

Ja grappig allemaal recensies.

Ja of ik lees het soms niet eens meer maar ik kijk er gewoon naar. Ik doe het alleen maar als iedereen tevreden is.

Ja dat je kijkt naar een cijfer.

Ja en volgens mij is het bij Aibnb toch zo dat iedereen zo tevreden is, is het toch zo dat die mensen aardig is meestal. Het huisje is ook in orde maar volgens mij is iedereen toch te vrede als je prettig wordt ontvangen zeg maar.

Ja en dat is natuurlijk de service.

Ja dat is de service, ja.

En even kijken.

En daar ga ik zeker op af ja daar zoek ik het op uit zelfs.

Is service iets, ja het gaat om service.

Ja dat zou hierbij denk ik ook kunnen maar ik denk wel dat dit toch iets persoonlijker is. Maar als je een nacht in een hotel gaat slapen of dan is het denk ik dat iemand een goede gastheer is zeg maar, dat is hier misschien ook wel zo. Maar ik denk dat iemand hier toch, omdat het een langer durend traject is dat er een klik moet spelen. Dat je niet helemaal af gaat op de recensie van iemand anders want dan kan het zijn dat iemand anders iets toch leuk of prettig vindt dan je moeder.

Ja, maar het zou wel?

Wel helpen ja wel nuttig zijn, ik zou het wel nuttig vinden. In ieder geval de andere kant op, dat je zeker weet, dat je er van uit kan gaan dat het iemand is dat die geen betrouwbaar is en geen gekke dingen doet dat is het meer denk ik.

En hoe zou je dan die, die recensies. Wanneer vind je recensies betrouwbaar zelf?

Ja dat is eigenlijk, ik denk altijd dat als ik allemaal goede recensies lees van o zou iemand zelf wat recensies erbij hebben verzonnen maar toch geloof ik het wel. Het is eigenlijk heel suf want ik weet dat het niet altijd hoeft te kloppen maar dat ik er toch op af ga, ja.

En plaats je zelf ook wel eens recensies ergens onder.

Ja, ja.

Voor wat?

Eigenlijk alleen voor mijn vakantieplekken als ik het leuk vond schrijf ik wel een recensies. Of we hadden laatst met wintersport een soort catering service die dan eten kwamen brengen en dat vond ik echt perfect dus daar heb ik ook een recensie over geschreven.

Schrijf je ook wel eens een recensie, een negatieve recensie?

Nee dat heb ik, nee ik ben een keer met Airbnb ergens geweest een paar jaar geleden dat vond ik echt heel slecht. Was ik echt geïrriteerd maar dan heb ik toch geen recensie geschreven want dat vond ik dan toch te vervelend. Ja dat zou ik nu denk ik eerder doen, dat was toen, toen ging ik ook echt voor het eerst met Airbnb ik was nog überhaupt het was de aller eerste keer dat ik er bij was dus ik was nog niet zo bekend met het systeem met recensies. Ik schreef ook geen recensies over waar ik daarna heen was gegaan met Airbnb. Gewoon ik deed toen überhaupt geen recensies, ik denk dat ik dat nu wel sneller zou doen.

Dan heeft je negatieve ervaring.

Toen had ik een negatieve ervaring.

Heeft je wel, toen was je eerste ervaring met Airbnb heb je wel, ben je uiteindelijk wel weer?

Maar ik vond het systeem fantastisch, het is een fantastisch systeem maar toevallig was het geen fijne plek. Maar dat was ook toevallig.

Maar je zou dan kunnen, je zou daardoor wel beïnvloed kunnen zijn van ik doe het nooit meer.

Ja het was ook wel zo dat er daar twee hele goede recensies bij stonden.

Echt?

Ja maar toch doe ik het toch gewoon nog steeds zo.

Grappig maar dan is het toch, dan is het platform dat haalt dan in eerste instantie de negatieve ervaring wordt dan toch nog overschaduwd door eigenlijk de efficiëntie van.

Ja ik had ook eigenlijk niet een negatief gevoel bij Airbnb zelf, ik dacht toen. Ik heb toen volgens mij ook nog via Airbnb, want we gingen ook eerder weg daar omdat ik het gewoon echt niet fijn vond. En toen hebben we, ik weet niet meer of je dan kon regelen dat je de laatste dag ook niet meer hoefde te betalen, ik vond het juist wel handig dan heb je dat gewoon los geregeld van die plek. Nou ja zoiets was het.

Ja dus dan zag je het eigenlijk van dat is het platform maar het staat los.

Ja, ja wel.

Wel interessant om te weten, ik ben benieuwd of meer mensen dat. Want dat zegt ook weer, stel dat je een negatieve ervaring met een oppas zou hebben dat je toch nog het platform zou gebruiken?

Ja ik denk het wel ja.

En even kijken.

Ja.

Ik kijk in mijn onderzoek naar, ik hanteer een theorie die bekijkt de verschillende mate van betrokkenheid bij online sites en social media. Heb je mensen die zijn watcher, die bekijken alleen

informatie maar plaatsen zelf geen berichten.

Ja dat doe ik ja.

Want je hebt ok shares, die plaatsen zelf foto's of video's.

Nee dat doe ik niet.

Nee en bij die laag hoort ook dat de watcher vindt het belangrijk dat een website relevante en interessante content bevat.

Ja en ja, wat is het alternatief?

Ja je hebt zeg maar vijf lagen, de tweede vindt het ook belangrijk dat je berichten kan delen met andere. Bijvoorbeeld of Facebook of ook dat je het kan mailen.

Nee dat vind ik niet belangrijk.

Maar stel dat je op het platform, stel dat je een goede ervaring heb zou je dat delen?

Ja dat zou ik wel delen dat doe ik dat nu ook met Airbnb.

Hoe deel je dat dan?

We hebben ook een keer op zo een huis verruil site en daar op die site zelf krijg je volgens mij een bericht van die site, van wil je een recensie plaatsen en dan doe ik dat.

En als je hem in je netwerk zou willen delen, als je denkt wow deze site is heel handig?

Nee dat doe ik nooit, ik deel niet in mijn netwerk.

Oké dat doe je nooit.

Nee ik doe alleen op de site zelf.

Dus niet dat je een link?

Nee in mijn eigen netwerk, nee dat doe ik eigenlijk nooit nee ik doe niet met netwerken.

Nee maar je zou bijvoorbeeld ook met een mail kunnen, dat je een link met een mail.

Nee maar ik ga natuurlijk niet naar al mijn vrienden, dat is echt iets wat je normaal op Facebook zou zetten maar dat heb ik niet nee.

Nee en op LinkedIn deel je daar wel eens berichten?

Nee ik doe daar eigenlijk echt niets mee.

Nee je bent eigenlijk alleen aangemeld.

Ja ik ben aangemeld en heb wat contacten en heel af en toe, heel af en toe doe ik een bericht naar iemand verzenden als ik iets wil afspreken ofzo of als ik dan zoek ik iemand via LinkedIn en daar leg ik dan contact mee.

Even kijken, als je zo BeterThuis als ik het zo aan je heb uitgelegd en je hebt die screenshots van die site gezien. Is dat dan iets wat je zou aanspreken?

Ja zeker ja.

En ook hoe het is vormgegeven zou het je? Dit is zeg maar de homepage.

Dit vind ik dan heel tuttig ik zou zo een lampje dan niet heel aantrekkelijk vinden. En ook die dit, dit doet met echt denken aan zo een soort, zo een soort damesblad zeg maar. Dit logo, dus dit, dit gedeelte zou mij meer aanspreken met die rechte letters ja.

En als je, hoe je zeg maar keuzes kan maken is dat voor jou overzichtelijk?

Ja.

Hoe zou je het nog meer willen zien?

Nee ik vind deze site wel overzichtelijk ja.

Oké, even kijken hoor.

Ik vind het nu al handig voor mij zelf, hulp aan huis heb ik ook wel nodig. Of moet je 75-plus te zijn.

Nee je hoeft geen 75-plus te zijn maar het is wel een marktplaats voor senioren.

Ja er moeten allemaal klusjes gedaan worden aan huis en ik vind het dan wel heel leuk als je een profiel zou zien zou ik toch eerder iemand vragen dan op marktplaats waar je alleen maar. Je hebt wel marktplaats voor klussen en zo maar daar staat dus niet hele profielen en zo bij. Daar staat volgens mij alleen vraag en aanbod dat vind ik hier wel heel handig dat je die profielen kan bekijken.

Nou je kan wel kijken maar volgens mij, ja het is dat die mensen hierbij aan hebben gemeld maar.

Het zijn wel mensen die allerlei klusjes kunnen doen.

Ja dan kunnen ze ook gewoon klusjes doen.

We hebben altijd wel van die dingen als kapotte kranen enzo, het is wel handig als iemand dat minder dan een heel bedrijf vraagt.

Nou meld je aan haha.

Ja ik vind het nu al leuk.

Dat die mensen zo komen, ik dacht dat ik bij een ouder iemand kwam.

Even wachten tot we zelf 75-plussers zijn, wat goed. Nee ik vind het er wel goed uitzien ja, zeker. Ja, ja met die profielen ook.

Ja en zou voor jou, zou het voor jou denk je dat het voor jou duidelijk zou zijn als je zo je aanmeldt hoe het werkt zeg maar.

Ja maar dat komt denk ik ook dat ik het met die oppas heb gedaan en dat is precies het zelfde. En daar is het enigste verschil wat ik wel handig vond, is dat je een soort maandlidmaatschap had en het hangt er ook van af. Maar dan mag je dus een maand zo veel met mensen mailen als je wilt. Het lijkt mij wel handig, ik vind het heel fijn dat je dan een keuze hebt maar als je elke keer 15 euro moet betalen voor het contact, dat ik dan bij die oppas bron bijvoorbeeld 4 mensen heb laten komen en dan koos ik die geen die ik het prettigst vond.

Ja dan zou je al.

Ja dan is het wel duur.

Ja dan ben je alweer 60 euro verder met vier mensen.

Ja dus dat zou ik wel een prettige oplossing vinden als je gewoon voor een maand, dat je op een gegeven

moment heb je iemand en dan zeg je het weer af. Of voor twee maanden, dat je bijvoorbeeld twee keer 15 euro of 20 euro moet betalen dan ben je gewoon een soort van lid.

Ja.

En dat je dan gewoon de profielen kan bekijken en de contactgegevens op kan vragen, dan mag je dat zo veel en zo vaak doen als je zou willen doen. Ja.

Ja inderdaad ja, heb je iets wat je minder vindt aan het idee van BeterThuis dat je?

Nou ik, ik kan me wel voorstellen dat je nou, dat ligt eraan wat voor zorg je nodig hebt voor je ouder. Voor hoe meer gespecificeerd die zorg is dat je dan toch weer meer verpleging wordt. Maar dat is de bedoeling hier ook niet van toch?

Nee het gaat echt bij de persoonlijke verzorging tot helpen aankleden en tot helpen met ja in bed brengen ofzo.

Ja.

Maar bijvoorbeeld steunkousen dat mag al niet, daar moet je al verpleegkundige voor zijn.

Ja prima.

Maar wel bijvoorbeeld helpen met naar de wc gaan dat zou wel kunnen en het helpen met tandenpoetsen echt de dagelijkse verzorging dat kan wel. Maar als er iets medisch bij komt, dan mag het ook niet. En zou je er moeite of geen moeite juist meehebben dat het allemaal online is? Wat zou je daar?

Wat zou het alternatief zijn?

Ja dat je bijvoorbeeld telefonisch of.

Ja uit de krant of zo maar nee ik vind het juist fijn.

Ik bekijk dan uiteindelijk zeg maar hoe mensen betrokken zouden kunnen raken, is er, zou je iets kunnen bedenken waardoor je je betrokken voelt bij zo een platform?

Nou ja ik, dit, dat is echt toch via via. Want ook die oppas bron hoor ik via via, allemaal via via. Dus op een gegeven moment kan ik mij voorstellen dat je in een leeftijdsgroep komt dat je inderdaad alle ouders dat soort klachten en dingen krijgen en dat je allemaal met het zelfde probleem zit. Van wie gaat het regelen bij je ouders en dan hoor je het via via.

Ja.

Ja en dan helpt het dus als zo een website, als iemand daar goede ervaring mee heeft en wat zou je daar nog meer aan kunnen doen. Ja dat zou eigenlijk gewoon goed moeten werken. Die ouder dingen, die oppas sites heb ik toch ook allemaal via via gehoord. En dan ga je wel, op het moment dat je op die website kijkt moet het ook goed zijn. Ja ik geloof wel dat het zo, ja want hoe zou je er anders op komen. Zou ik eigenlijk niet zo goed weten, waar ga je nou zorg ja misschien bij huisartsen of zo.

Ja.

Je zou het denk ik bij huisartsen moeten verspreiden.

Ze hebben een flyer dat is deze.

Ja wel met heel veel informatie, ik zou er wel voor zorgen dat dat plaatje van daar dan er op staat.

Maar zou je bijvoorbeeld als waar zou je deze willen zien liggen zeg maar als je?

Ja ik zou het bij de huisarts inderdaad denk ik en misschien waar je moeder zelf komt, zij kan natuurlijk zelf ook op plekken komen en het zien. Ja je hebt ook van die, ik denk dat ook van die dingen die ouderen dan zelf doen zeg maar. Zij doet bijvoorbeeld allerlei cursussen van die wat ook speciaal voor ouderen is. Ja van die soort cursussen aan de universiteit is dat dus als je het daar neerlegt helpt dat ook denk ik. Dingen die speciaal voor ouderen zijn. Ik weet niet wat of iedereen dat zou doen om daar zelf voor zou betalen of dat meer voor het hoogopgeleide segment is.

Ja tot nu toe is het wel vaak zijn het vaak mensen met een hoger opgeleid zijn.

Want ik weet ook niet of je als je minder geld hebt hoe het anders is geregeld als je het niet via dit doet. Of je anders veel betaalt krijgt, want die thuiszorg is gewoon een indicatie of je nou wel of niet hoog opgeleid bent

Ja want je hebt dus wel dat persoonsgebonden budget dat is wat iedereen krijgt maakt niet uit wat je inkomen is. Maar je hebt ook wel van die regelingen als je geen geld hebt als ouder dat je gefinancierd een deel kan krijgen. Maar BeterThuis heeft bijvoorbeeld ook Stichting BeterThuis en daarmee helpen ze ouderen die het echt niet zouden kunnen betalen. Maar het is wel zo wil je een persoons gebonden budget krijgen dan moet je wel aan strenge eisen voldoen en dat is vaak bij deze zorg.

Ja dat is natuurlijk zo dat eigenlijk de mantelzorgers het zelf moeten doen toch dat is nu toch?

Ja en dit is eigenlijk dit neemt de taak van mantelzorgers over een beetje.

Ik vind deze flyer wel heel erg, die raakt me echt totaal niet. Die zou ik niet gaan pakken eerlijk gezegd.

En waar komt dat door?

Omdat er niet meteen al duidelijk staat wat het is, het staat hier natuurlijk wel maar nou als je zo het overzicht had van wat ze allemaal kunnen doen aan huis dat vind ik wel veel duidelijker.

Met die services?

Ja zoiets want hier zelf zoeken of uitbesteden, je weet helemaal niet wat dan of zoiets en services, zegt mij ook niet zo heel veel.

Nee.

Goede en betrouwbare senioren services aan huis, ja ik weet ook niet hoe je het dan wel moet noemen maar.

En qua tekst hoe vind je de hoeveelheid?

Of het duidelijk is?

Zou het misschien?

Nou ik zou bijvoorbeeld dit hoe het werkt, dat wil je eigenlijk maar in hele kleine lettertjes er onder. Je wilt eerst weten wat het is dat zou ik zelf willen weten.

En als je het zo hoort zou je dan een paar punten kunnen noemen die in het verhaal blijven hangen zeg maar, die jou aanspreken? Het concept zeg maar wat daar in je aanspreekt, als je dan bijvoorbeeld in kernwoorden zo.

Ik denk wel dat het persoonlijke maar ook. Ja, het dat het persoonlijk is dat is belangrijk en dat je dus zelf kan kiezen zeg maar wie je, wie je vraagt. Ja ik denk dat je veel meer erin zou moeten hebben dat het een soort oplossing voor een te kort zeg maar van het probleem.

Ja. Vind je dit?

Ja dus meer van weet je wel van dat je of je een van die dingen voor ouderen als je dat nodig hebt en dat je daarna kan je wel verder gaan lezen hoe het dan werkt.

Ja precies, oké.

Maar ja ik weet ook niet, dit is misschien wel voor de ouderen geschreven of niet?

Ja dat is wel voor de ouderen geschreven.

Ja precies, precies. Want ik denk meteen schrijf erop dat het een online platform is want dan snap ik het maar voor ouderen is dat misschien niet heel duidelijk.

Nee precies.

Misschien is het daar wel voor geschreven.

Ja en er is wel gebleken dat veel ouderen niet online zijn, zou je zo een flyer dan meer voor de kinderen moeten schrijven?

Ja als je hem voor kinderen wilt schrijven zou ik hem wel echt heel anders schrijven.

Ja.

Ja en dit, ja maatschappelijk gedreven initiatief dat zegt allemaal niet zo veel toch, het gaat meer om ja dat jij wat zoekt en dat je dat kan vinden of zo iets.

Ja dus eigenlijk meer dat marktplaats, zoals dat is dat natuurlijk zoeken en vinden waar je vraag naar hebt.

Ja en dat zou je dan voor hulp of voor klussen of voor al die dingen wel goed zijn om te zetten.

Nou ik heb wel wat ik wil weten.

Ja wat goed.

Ja heel hartelijk dank voor je tijd en input daar kan ik heel veel mee.

Ja geen dank, graag gedaan ben benieuw hoe het gaat worden.

Ja ik ook, heel hartelijk dank.

Respondent 4

Hartelijk dank dat je mee wilt werken aan mijn onderzoek. Zoals je telefonisch al aan hebt gegeven heb je hulpbehoevende ouders.

Ja.

Even kijken. Het onderwerp van mijn, ik ga straks helemaal laten zien hoe dat platform werkt en eruitziet maar het is een online platform voor ouderen waar ze zichzelf kunnen aanmelden of waar jij hun kan aanmelden. En waar hulpverleners zichzelf ook kunnen aanmelden.

Ja.

Maar ik ga het straks allemaal laten zien. Maar eerst even de vraag hoe zorg je voor je ouders, want je hebt allebei je ouders leven nog?

Ja.

Hoe oud zijn ze?

80 en 84.

Zijn ze hulpbehoevend?

Ja mijn vader is erg dementerend vooral voor hem en dan ter ondersteuning van mijn moeder.

Ja en draag jij nu zorg voor je ouders?

Nee niet echt nee.

Hebben ze thuiszorg of?

Ja ze hebben thuiszorg en mijn oudste zus die is mantelzorger. Drie keer per dag komt iemand van de thuiszorg en mijn zus gaat op zondag er altijd naartoe en ik als ik daar ben dan doe ik natuurlijk van alles maar niet dat ik iets moet doen voor ze.

En redden ze het met drie keer per dag thuiszorg en je zus?

Ja, ja, ja. Het is vooral voor mijn vader hoor, mijn moeder heeft het niet erg nodig.

Nee.

Nee.

En zou het in de toekomst zo zijn dat je in de toekomst zelf ook meer daarheen gaat of niet? Om hulp te bieden?

Nou als ze dichterbij zouden wonen dan zou ik wel veel meer doen. Dus dat ik niks doe is niet, is gewoon omdat het praktisch een beetje onmogelijk is om te doen. Maar als jij het hebt over een online platform dan kan ik meteen honderd dingen verzinnen van ja dat zou fijn zijn.

Ja?

Ja waar het fijn bij zou zijn.

Ook voor je zus?

Ja zij is echt een mantelzorger en ook voor mijn moeder, dat omdat er nu een heleboel dingen zijn die, waar niks aan gedaan wordt omdat wij er allemaal geen tijd voor hebben of we niet weten hoe we dat moeten regelen.

En zouden jullie? Ik zal wel even het platform laten zien.

Ja.

Eerst even uitleg het heet BeterThuis, het is een online platform voor hulpvragers en thuishelpers dus mensen zoals ik. Ja ik zou me er ook kunnen aanmelden om bijvoorbeeld schoon te maken of klusjes te doen. Het is dus eigenlijk een soort marktplaats voor senioren. Het is zo dat het niet medisch is, dus het gaat om allerlei klusjes maar niet de medische klussen want daar moet je echt medisch voor zijn. Het is zo dat BeterThuis, want in deze tijd is het natuurlijk zo dat ouderen langer thuis moeten wonen en thuiszorg is vaak verschillende mensen dat drie keer per dag iemand moet komen en ook vaak verschillende mensen. En zij willen dat er echt een klik ontstaat dat je ook zelf kan kiezen wie er bij je ouders thuis komt.

Ja.

En het is best wel een grote database waar mensen echt een klik willen krijgen.

Ja een beetje zoals de babysitters club?

Ja, ja net zoiets ja. En het is zo dat er geen grote bedrijven tussen komen zoals een thuiszorg iets of wat dan ook. Dus de uursprijs kan ook lager worden. Het is wel zo dat de thuishelper zelf zijn uurloon mag bepalen.

Ja.

Sommige helpers doen het vrijwillig maar de meeste doen het, als je bijvoorbeeld gaat schoonmaken ofzo dan vragen de meeste wel een bijdrage ofzo.

Ja.

En het doel is langer en prettiger thuis te blijven wonen en voor de minderbedeelden is er ook een stichting opgezet en dan kunnen ze zo hulp krijgen met de kosten.

Ja, ja.

Ja dat is echt voor mensen onder het modale.

Ja.

De thuishelper kan zich dus aanmelden en bepaalt dus zelf zijn uurloon en dan heb je de gouden thuishelper en die betaalt dan 15 euro aan BeterThuis en daarmee gaat BeterThuis die zorgt dan of nou die stelt als eis dat zij zo een VOG moeten hebben, zo een Verklaring Omtrent het Gedrag.

O ja.

En ze worden gescreend, ze moeten op kantoor komen. Dus dat zijn echt mensen waarvan BeterThuis echt weet wie het zijn. Ze moeten langskomen.

Ja.

En BeterThuis schrijft een recensie over deze personen.

Ja.

En dan voor de hulpvrager, jij zou je ouders bijvoorbeeld gratis kunnen inschrijven. Dan kan je profielen bekijken en je vragen mailen. Die vragen gaan via BeterThuis, dus dan heb je nog niet het e-mailadres van die andere persoon zeg maar. En dan voor 15 euro kan je de contactgegevens van die persoon aanvragen.

Per keer?

Ja wel per keer.

Oké.

Ja dus dan kan je zelf een afspraak maken en zelf met die persoon gaan mailen en dan, maar in het begin kan je dus gratis via BeterThuis mailen. Maar als je die contactgegevens wilt hebben dan betaal je dus wel ja.

Ja.

Je kan het ook uitbesteden aan BeterThuis en dan gaan zij voor 100 euro dan kiezen zij een geschikte kandidaat uit hun database of voor 175 euro kiezen zij drie geschikte kandidaten. En dan regelen ze alles van uurloon tot afspraken enzo.

Oké, ja dat is dan dus niet voor één keer een eenmalig klusje, maar meer voor als je echt iemand zoekt voor de lange termijn? Iemand die elke week komt schoonmaken ofzo.

Ja klopt. En zo ziet de site eruit. Dus dit, dan kan je, je dus inloggen.

Ja.

En dan heb je hier dus de verschillende diensten, je hebt hulp aan huis, onderhoud aan huis, klusjes rondom het huis. Je hebt vervoer, dat is dus bijvoorbeeld mee naar theater of mee naar de dokter brengen of wat dan ook.

Ja.

Ja en hulp bij financiële diensten en verzorging gaat alleen om de hulp bij aankleden en tandenpoetsen enzo. Maar niet dus steunkousen helpen aan kleden dat dus niet, dat mag allemaal niet.

Maar je kan dus wel bijvoorbeeld manicure of bijvoorbeeld schoonheidsbehandelingen en?

Ja dat zit er ook allemaal in, of massage en pedicure.

Kapper?

Ja precies dat ook, en dan kan je zelf op postcode zoeken en dan kan je bijvoorbeeld. Ik heb dan wassen en strijken en boodschappen doen waar ik iemand voor zou willen. En dan kan je gewenst geslacht aangeven en dan kan je zeggen of je wilt dat iemand zo een verklaring moet hebben, het gewenste uurloon en dan krijg je hier al die gouden thuishelpers, die hebben die screening en zo gehad.

Ja.

En onderaan zijn dan nog mensen die geen gouden maar, de meeste hebben zich wel als gouden aangemeld. Als je dan bijvoorbeeld op Soraya klikt en je denkt dat past bij mij dan krijg je zo haar profiel. Dan heeft ze zelf een stukje geschreven, dan heeft BeterThuis een stukje geschreven, een beoordeling geschreven en dan heb je alles wat zij doet.

En maar dit bestaat al?

Ja dit bestaat allemaal al en dan kan je dus een verkennende mail sturen daar hoeft je niet voor te betalen en gaat dan.

Ja

En dan heb je dus contactgegevens opvragen voor 15 euro.

Ja, oké.

Dus dat is het, hoe het werkt. Wat wij hebben gemerkt is dat veel ouderen niet online zijn, dus dat het eigenlijk via de kinderen zou moeten gaan. Ook omdat kinderen vaak mantelzorger zijn.

Ja.

Of in ieder geval de vraag hebben van waar haal ik de tijd vandaan. Dus dan, wat vind je zelf belangrijk in de zorg voor je ouders als je zelf nu kijkt naar de thuiszorg die komt, wat vind je belangrijke punten?

Nou mijn moeder is geen makkelijke vrouw, dus die is heel kritisch dus ja ik denk dat zij het op prijs stelt op iemand die redelijk intelligent is en ja waar ze houdt gewoon niet zo van domme mensen. Daar is ze heel kritisch over, dat klinkt heel erg ja ze is ook niet heel aardig.

Ja nou ja dat kan.

Maar iemand die haar aan kan zeg maar, dat dus ik weet niet hoe je daar op kan screenen. Zo je kan misschien hoger opgeleid of lager opgeleid of weet ik veel dat. Als ik dan denk aan mijn moeder dan zou dat daarom gaan. En dat iemand niet rookt.

Ja, ja er staat wel nu bij of de persoon het erg vindt als de hulpvrager rookt. Die geen kan je daarop wel selecteren. Maar zou het voor jou moeder dan een toegevoegde waarde zijn als er ook staat wat die persoon voor een opleiding heeft gedaan ofzo?

Ja, ja.

Je kan bijvoorbeeld ook kiezen bij, wat is het bij dienst aan huis kan je ook iemand voor een goed gesprek daar zou je ook iemand voor kunnen uitnodigen zeg maar.

Ja mijn moeder zou het liefste een doofstom, slim iemand willen hebben. Iemand die niet praat, ja mijn moeder is gewoon en dat is natuurlijk niet. Ik denk dat het wel een beetje, er zijn natuurlijk een heleboel ouderen mensen die gewoon niet perse heel leuk zijn.

Ja.

En heel kritisch en een beetje zeurderig, dat daar moeten wel mensen echt tegen kunnen en dan juist niet iemand die heel zonnig binnenkomt gerend want dan gaat mijn moeder meteen al op haar achterste been staan. Dat, dus ja ik weet niet of je daar op een of andere manier op kan selecteren. Nu kan dat niet denk ik?

Nee je kan wel natuurlijk als je met die persoon mailt of wat dan ook, dat je je leest natuurlijk zijn profiel en je kan natuurlijk wel zelf kiezen. Maar zou dan voor jou dat je 15 euro per keer betaalt, zou je daar een ander soort constructie bij zien?

Nou dat wel ja wat ik zo bijvoorbeeld bij de babysitters, daar kan je, dan betaal je 250 euro per jaar en dan kan je gewoon in die database kijken en dan als je dan echt een zoekopdracht doet, als je geen tijd of zin hebt om daar allemaal naar te kijken dan is het volgens mij 25 euro per keer dat ze iemand voor je zoeken of zoiets. Maar goed dus dat zou denk ik, voor van die kleine klusjes dus, als je iedere keer 15 euro moet betalen dan is dat best wel veel. Maar als je het over een jaar verspreidt en dan dat je uit zo een hele grote pot kan vissen van ik heb nu iemand nodig die het vuil naar het stort rijdt en de volgende keer iemand die de ramen wast, dat je daardoor onbeperkt gebruik kan maken van die database. Dat zou voor mijn ouders denk ik fijner zijn.

Ja, ja, nee duidelijk. En even kijken heb je nu als je nu momenteel kijkt naar de zorg voor ouderen heb je daar positieve of negatieve?

Ja wat ik dan aan mijn moeder merk is dat, mijn moeder die wilt heel graag haar autonomie bewaren en dat kan niet met de thuiszorg. Want zij bepalen wanneer zij komen en dan kan mijn moeder zich daar niet bij neerleggen zo van, ja ik wil gewoon dat er altijd iemand om 8 uur is en niet dan weer iemand om 7 uur en

dan om half 10. Want ik zit dan te wachten van elk moment kan er iemand komen en dan nou ja, zij wilt ook gewoon dat er duidelijke afspraken gemaakt kunnen worden. Van dat daar heeft zij heel veel last van en dus dat is voor ouderenzorg in het algemeen, het is zo weinig respectvol. Als ouderen verlies je echt gewoon alle zeggenschap over je leven op het moment dat je hulp nodig hebt van iemand. En ik denk dat mijn moeder het daar het zwaarst mee heeft. Zo van, wat ik ook toen had toen ik uit het ziekenhuis kwam met mijn tweeling zo van ik heb dan hulp nodig maar ook al betaal ik ervoor moet je nog steeds blij zijn met de hulp die je krijgt. Hoewel eigenlijk zou ik het liefst willen dat je hier de hele dag je mond dicht houdt anders dan word ik gek zeg maar. Dus dat, dat je wel je autonomie blijft bewaren.

Ja.

Dus ik denk dat dat heel belangrijk zou zijn.

Zou je dan met zo een platform, zie je dan meer voor je dat je die autonomie kan?

Ja dat denk ik wel, zeker als je zelf kan bepalen hoe laat iemand komt.

Ja want dat is gewoon.

Ja en dat je kan kijken wie er komt, dat je kan kijken van dat is heel fijn. Dat je dan kan kijken van die hoeft ik niet meer, ik wil een andere. Nu ben je echt een beetje overgeleverd aan wat er dan komt, dat is denk ik voor een heleboel mensen best wel moeilijk te verdragen zeg maar.

Ja, ja kan ik begrijpen ja. En even kijken en als je kijkt naar hoe je zelf aan informatie in het algemeen komt. Hoe ga jij op zoek, nu nog algemeen straks praten we over zorg, hoe ga jij op zoek naar informatie?

Nou heel vaak van dat als ik het vaak heb gehoord, want ik had wel al vaker gehoord van, zoals bij de oppas zo van iedere keer dat gedoe om iemand te vinden. En dat een paar keer al mensen hadden gezegd van die website bestaat en daar zitten wij ook allemaal bij. En ik heb daar heel lang niets mee gedaan omdat ik, zes jaar geleden was er ook zo een soort club en hebben we echt hele slechte ervaringen mee. Dus dat. Voor de mensen die daar ingeschreven stonden, dus dan moet ik het wel weer vaak horen ik zou dan niet zo maar heel snel gauw weer vanuit een website iets gaan doen zeg maar zonder dat ik van een ander heb gehoord dat het oké is. Want dat vind ik wel een beetje een ding bij deze organisatie, ik zou het het liefst dan willen dat iedereen dan zo een verklaring zou moeten hebben die daar dan ingeschreven staat. Dat, dat altijd zo is want ik denk, ik kan me ook voorstellen dat het ook het idee dat iedereen zich daar zomaar kan inschrijven een heleboel mensen beangstigt.

Ja het is natuurlijk wel dat je zelf kan kiezen, maar überhaupt dat er dan mensen op kunnen staan dat?

Ja, dat vind ik dan toch, ja ik weet niet. Ja maar goed en dat is en ook nu informatie zoeken, toch wel waar ik zoek is natuurlijk via internet. Dus.

Ja en met zorg zoek je dat ook via internet als je bijvoorbeeld fysio of wat dan ook zoekt?

Nee, nee niet via internet.

Hoe kom je daar dan aan?

Ja via aanbevelingen van mensen, dat want er is zo veel. En er is ook, ja kijk je zit toch in een kwetsbare positie met zorg en ook met zoiets dat je als je hulpbehoevend bent dat je, dan heb je ook niet zoveel te kiezen. Of dan weet je, hoe moet ik dat zeggen, dan ben je vaak al blij dat je hulp krijgt terwijl het heel moeilijk is om een goede selectie te maken via internet uit dit soort mensen. Je kan daar niet aan zien of iemand betrouwbaar is of niet.

Nee.

En het zou fijn zijn, tenminste ik zou het dan fijn vinden als ik oud was met zo een website of net als bij de oppas dat het wel allemaal mensen zijn die gescreend zijn of in ieder geval hoogopgeleid zijn, ja dat klinkt

heel stom maar ik merk dat ik daar toch naar kijk. En dat was bijvoorbeeld bij die Mister Noisy waar wij vroeger bij ingeschreven waren en oppassen vandaan haalden, nou daar zaten echt zulke randdebielen bij. Met echt zo wel een beetje enge ervaringen dat ik denk nou dat vind ik toch niet helemaal goed.

Maar moesten die ook een verklaring ofzo hebben of was dat niet?

Nee ook niet, dus daar kon je dan ook om vragen.

Ja.

Maar wij krijgen dan soms ook mensen thuis dat ik echt dag nou jij bent gewoon echt niet wijs. Ik ga niet weg nu, nee.

Nee dat snap ik en communicatiemiddelen in de zorg, bijvoorbeeld flyers of is dat iets waar je?

Ja ik vind het moeilijk omdat het ook zo sfeerbepalend is een flyer. Dat merk ik al hoe die website eruitziet dat ik denk, ik zou daar dan liever niets mee te maken hebben met die gekke fotolijstjes er om heen. Je moet daar niet proberen een sfeer mee neer te zetten denk ik, omdat je dan iedereen die zich daar niet toe aangetrokken voelt die wil dan niet daar bij zijn. Ik zou het dan veel neutraler doen, maar het is heel moeilijk om dan een goede flyer te maken waarin alles staat.

Ze hebben een flyer.

Oké, ja precies.

Maar waar zou je voor je zien waar zo een flyer zou kunnen liggen?

Bij de huisarts en bij de apotheek en bij de orthopedische schoenwinkel en bij de supermarkt en ik zou hem dan wel anders vormgeven, ik zou er een boekje van maken. Ik snap best dat zij veel te vertellen hebben, maar maak er dan een boekje van. Dat komt meer over van nou ik ga nu lezen.

Ja en wat zou je dan op de voorkant bijvoorbeeld, wat is dan iets dat bij dit systeem is dat je denkt nou dat zou er wel groot op mogen?

Ja dat weet ik ook niet, ik vind dit opzich niet zo een slecht plaatje hoor want het is in ieder geval een vrouw die nog midden in het leven staat. Maar ik zou er dan meer een boekje van maken. Het is, ja ik snap dat ze veel uit willen leggen en dat is denk ik ook wat oudere mensen willen en veel lezen en dat vinden ze leuk, hebben ze weer iets te doen. Nee maar ik bedoel oudere mensen en dat heb ik al, ik denk dat ik al veel meer lees, meer teksten lees gewoon van een papier dan mensen van jouw leeftijd. Ik bedoel ik lees de krant enzo en dat zijn oudere mensen natuurlijk al helemaal gewend om veel te lezen, dus daarvoor hoef je het niet abstraheren.

Maar dan zou het wat jou betreft in een ander soort vorm?

Ja een boekje ja.

Oké ik gebruik een theorie hoe je betrokkenheid kan creëren op het internet en hoe je ook met social media en ook met zulk soort online platformen en dan wil ik graag weten of jij jezelf zou beschreven als de watcher, dat zijn de mensen die alleen kijken op internet maar zelf geen bericht plaatsen. Of dan heb je de sharer, dat zijn mensen die wel foto's plaatsen of iets delen en dan gaat dat vooral om social media. En dan heb je de commentor dat zijn de mensen die echt actief reageren dus bijvoorbeeld op forums of geplaatste statussen of op nieuwssites, en dan heb je de producer en die hebben echt een eigen blog en die dragen echt een identiteit uit via het internet. En dan heb je een curator en die beheert of is betrokken bij echt online communities.

Ja dan ben ik de sharer.

En waarom?

Omdat ik vooral sociale media zoals, ik heb Facebook en Instagram en Pinterest waar ik echt wel is wat op zet. Ik deel wel eens foto's of plaatjes maar ook wel berichten van andere die ik dan deel. Maar ik ben niet echt die andere die commentaar levert.

Oké en vind je het belangrijk dat je op een site ook dingen kan delen als je bijvoorbeeld een goede of slechte ervaring hebt of dat je via Facebook of mail een link kan delen?

Nee dat vind ik hierbij niet zo belangrijk, ik zou het wel bijvoorbeeld kunnen aanbevelen door het te liken. Maar niet een tekst schrijven.

Maar dat je het bijvoorbeeld met een share button alleen kan delen.

Ja dat zou wel kunnen, ja dat doe ik ook wel eens met andere dingen.

En zou je bijvoorbeeld als in een recensie over iemand hebt of dat je iemand hebt die je wel of niet goed vindt dat je daar een recensie over kan schrijven of kan delen?

Ja ik denk vooral als je niet blij ermee bent, denk ik. En allebei natuurlijk maar ik zou dan sneller, dat het heel makkelijk is.

Ja want nu is het zo dat alleen iemand van BeterThuis een beoordeling schrijft.

Ja.

Zou je het fijn vinden als je meer kan lezen, dus meer mensen die bijvoorbeeld met die Soraya hebben gewerkt.

Nee dat denk ik niet, maar ik zou het wel fijn vinden zo van hoe iemand beoordeeld wordt zeg maar. Dan hoef ik niet een tekst te lezen maar meer met sterren, dat ik echt alleen maar hoef aan te klikken van deze vond ik fijn. Dus dat het of heel makkelijk kan en als je echt wat wil zeggen dat het ook kan maar dat het een makkelijke actie moet zijn.

Ja, ja, nou ik heb je uitleg gegeven over BeterThuis en je gaf aan wel ervaring te hebben met zoiets maar dan gericht op oppas voor je kinderen. Maar niet met zorg verder?

Je bedoelt zoiets als Marktplaats of mensen die diensten aanbieden?

Ja mensen die diensten aanbieden. Met Marktplaats heb je ook ervaring toch?

Ja ben een fervent shopper op Marktplaats. Even denken kan je een voorbeeld geven. Verder niet denk ik.

Nou misschien heb je eerder met zo een soort zorgplatform te maken gehad?

Nee.

Of dat je op een forum of wat dan ook informatie?

Nee, nee volgens mij niet. Nee maar ik zou dit ook, ik kan me voorstellen dat het ook fijn kan zijn als zoiets bestaat voor iedereen. Want toen wij bijvoorbeeld, toen Rosie en Viv net geboren waren had ik het heel fijn gevonden als ik gewoon kon invullen van ik zoek iemand die voor mij boodschappen kan doen morgen. Dus ik denk dat het voor mensen dan alleen maar senioren handig zou zijn.

Ja.

Ja of dat als je iets in huis hebt dat je iemand zo kan vragen te helpen.

En als je zo denkt het concept, het idee van BeterThuis, is dat iets voor je ouders denk je? Of voor je zus?

Ja dat denk ik wel, ik weet alleen niet of we het er door heen zouden krijgen bij mijn moeder en ik weet ook niet bij mijn zus. Tenzij ze dus wel allemaal een VOG zouden hebben. Daar is natuurlijk best wel een hoop, en zeker bijvoorbeeld mijn ouders wonen echt aan de rand van de stad en daar gebeuren heel veel, daar wonen een heleboel mensen van hun leeftijd. Daar gebeuren dus een heleboel nare dingen daar, dat en als je dan iemand in huis haalt die je niet kent dan is dat best riskant dus dat is wel een beetje. Ik vind het wel een hele kwetsbare doelgroep die zij hebben.

Ja.

Dus ik denk dat het, ik zou het echt alleen maar doen als het echt een gesloten systeem zou zijn denk ik. Zoals de oppas website ook een gesloten systeem is, volgens mij bepalen zij wie er op kunnen komen.

Ja dat niet iedereen zich aan mag melden?

Ja.

Ja dat is hier dan wel, alleen heb je dan het verschil in die gouden en niet gouden.

Ja maar toch, dat voelt voor mij niet goed. Maar ik weet niet of ander mensen daar ook ja ik weet niet.

En.

Ja het is natuurlijk nog steeds geen garantie maar het kader het in en het weerhoudt mensen ook ervan die echt kwaad willen om daar dan. Want die komen er dan niet doorheen.

Ja en als jij betrokken raakt bij een platform of zo een website voor babysitters wat is er voor nodig voor jou om je betrokken te voelen bij zoiets?

Het gemak.

Oké het gemak.

Ja het gemak en het resultaat dan nu, ik ben dan, we maken er nu sinds twee weken gebruik van of drie weken ofzo of vier en ik ben er echt heel blij mee. Want er is zo een stress weg ook omdat ik dan, ik heb me ingeschreven en dan kan je op de begin site zeggen van ik zoek iemand voor dan en dan en dan krijg je gewoon allemaal mensen daar van deze mensen kunnen en dan kan je er een stukje over lezen. Dan stuur ik een mailtje en ik krijg een berichtje meestal binnen vijf minuten al antwoord. Dat je denkt wat heerlijk dat het geregeld is en dan de meiden die dan komen zijn allemaal studentes en gewoon frisse types, gewoon zeg maar, dat vind ik heel leuk.

Hoe heet dat?

Babysittersclub.

O ja goed om te weten ja.

Ik zou mij ook kunnen voorstellen dat als je zoiets zou opzetten met alleen maar studenten dan krijg je toch ook weer een andere dynamiek daarin.

Zoiets met studenten?

Ja.

Ja dat is wel zo dat bij dit platform dat je aangeeft dat je wilt dat die persoon affiniteit heeft met bijvoorbeeld met dementie of psychosomatiek of psychische. En dat is misschien met studenten wat moeilijker dat ze die speciale ervaring ermee hebben.

Ja ligt natuurlijk eraan in welke stad je zit, hier heb je natuurlijk heel veel medische studenten die het vast, misschien helemaal niet leuk vinden om met kinderen te werken maar wel voor ouderen ofzo. Of je heb,t ja

je kan er natuurlijk op selecteren. Misschien als je wel als selectie kan doen opleidingsniveau of leeftijd ofzo. Als dat belangrijk is.

Ja en ze hebben bijvoorbeeld ook dat je recensies en referenties kan aanvragen. Zou dat iets zijn dat je zou doen?

Ja dat zou ik zeker wel lezen, zeker met ouderen. Ik zou ook wel voor me zien dat ik zelf iemand zou inschakelen om voor mijn moeder te werken dus dat ik zelf kijk op die website van ik zoek een timmerman zodat die volgende week donderdag bij mijn moeder het aanrecht kan gaan repareren.

En zou die website er dan ook anders uit moeten zien om jou te?

Nee niet per se.

En dan ben je ook wel bereid om te betalen zelf?

Ja, ook om mij er van bewust te maken dat het bestaat zou ik wel een ander zoiets moeten hebben maar dan echt meer gericht op mij. Dus een beetje van alle mensen die nu dus, mensen van mijn leeftijd en iets ouder van wat lezen zij dan.

Zou het voor jou ook handig zijn als het in de krant staat?

Ja in de krant of op Facebook of zo. Maar de flyer of bericht zou dan echt gericht moeten zijn op de kinderen van of de gebruiker zelf op de flyer. Zodat er twee verschillende flyers of persberichten zijn, dat je heel erg richt op de kinderen van en dat je met een flyer meer inspeelt op hun vraag. Zo van, wil je meer hulp voor je ouder maar vind je het eng om zomaar iemand te sturen? Of wil je de verantwoordelijkheid delen met iemand? Of wil je jou taak van mantelzorger verlichten? Mijn zus zou bijvoorbeeld geholpen zijn bij hulp, dat er bijvoorbeeld boodschappen naar haar wordt gebracht alleen dat zou al helpen. Dus dan moet je schrijven vanuit het verlichten van de taak van de mantelzorger. Daarvoor zouden wij wel iemand kunnen inschakelen en dat dan ook betalen.

Dus dan zou je een andere flyer hebben speciaal voor kinderen, moet die dan ook ergens anders liggen?

Nou ik denk wel gewoon ook bij de huisarts en dat soort dingen en ook supermarkt. Maar ik denk wel plekken waar je met je ouder of voor je ouder komt, anders is het wel heel misplaatst als het zomaar bij de sportschool of iets ligt. Maar een stukje in de krant zou ook wel helpen of als ik het voor bij zou zien komen op facebook ofzo.

Nou ik denk dat ik wel alles weet heel erg bedankt voor je hulp.

Graag gedaan.

Respondent 5

Nou wat fijn dat je wilt meewerken aan dit onderzoek.

Ja geen probleem.

Ik heb de dictafoon aangedaan, zoals ik je net aangaf. Ja zoals ik zei wordt het achteraf verwijderd en is het puur voor mij om later te kunnen overnemen. Maar het is allemaal privé.

Ja is goed.

Nou zoals ik net vertelde doe ik dit onderzoek voor BeterThuis. Dat is een platform, een online platform net zoiets als Marktplaats maar dan voor ouderen. Het is een plek waar mensen zich kunnen aanmelden als hulpverlener maar ook waar mensen of ouderen zich dus kunnen aanmelden als hulpvrager. Het is voor BeterThuis de bedoeling dat mensen echt een klik met elkaar krijgen en het gaat bij BeterThuis er dus om dat hulpgever kan worden ingehuurd door de hulpvrager en zo hulp krijgt en dan voor senioren. Maar het gaat niet om medische zorg, dat mag het platform niet bieden. Maar echt om de dagelijkse hulp met bijvoorbeeld hulp met schoonmaken of boodschappen doen of hulp in het huis of rondom het huis. Maar ook het vervoeren van mensen door bijvoorbeeld mee te gaan naar het ziekenhuis of juist te helpen met het gaan naar een uitje bijvoorbeeld het museum.

Ja.

Nou dus echt om de ouderen te helpen en ook de zorg van kinderen te ontlasten. En met dit onderzoek kijk ik hoe we ouderen, nou eigenlijk de kinderen van ouderen betrokken kunnen krijgen bij BeterThuis. Ik zal eventjes laten zien hoe het eruit ziet. Eerst even kort uitleg nog maar dat heb ik net volgens mij gezegd.

Oké.

Het is dus een marktplaats voor senioren dat het van boodschappen, schoonmaken, gezelschap tot begeleiding, daar gaat het om. Dat het platform de hulpvrager en huishelper bij elkaar brengt, en dat hulpvrager zelf kan kiezen. Dat is het grote voordeel waarmee ze zichzelf zeg maar neerzetten en dan is er dus geen tussenkomst van grote bedrijven waardoor de prijs laag blijft.

De uurprijs wordt afgesproken met de geen die de hulp biedt en de geen die de hulp vraagt?

Ja, die bepalen.

O die bepalen samen de prijs.

Ja en er gaat geen geld naar BeterThuis, dus het is vaak is er nog een grote organisatie die ergens tussenzit, waardoor er vast.

Meer ja.

Ja.

Oké.

En het doel is langer prettiger zelfstandig wonen, dan is er ook nog Stichting BeterThuis opgericht voor de minder, ja bedeeden.

Ja.

Waardoor dan hulp zo kan worden ingericht dat het ja door de stichting wordt betaald, maar de persoon moet dan eisen voldoen met een lager inkomen. Dus ja.

Ja.

Ja beneden het modaal en dan heb je dus de thuishelper en die kan zichzelf inschrijven. Dan kan dus die gouden thuishelper waarbij een Verklaring Omtrent het Gedrag verplicht is en een persoon komt voor een ontmoeting en een intensieve take-in wordt gehouden door BeterThuis. En dan de hulpvrager.

Dan is, dan is dan uiteindelijk BeterThuis wel soort tussenschakel? Tussen de gouden helper en de hulpvrager?

Niet tussen de twee personen zelf, maar wel dat die gouden thuishelper hieraan moet voldoen als hij zich heeft ingeschreven.

Oké, oké.

Het is wel zo dat BeterThuis, dat je het kan uitbesteden aan BeterThuis. Dan voor 100 euro kiezen ze voor jou een geschikte kandidaat en regelen ze alles of voor 175 maken zij een selectie van drie kandidaten waarvan ze denken dat die bij jouw eisen voldoen.

Oké.

En dan regelt BeterThuis ook alles van uurloon en al die onderhandelingen.

Maar ja als je voor deze gaat dan wekelijks moet je zelf uiteindelijk zelf de persoon eruit halen?

Ja dus dan krijg je er drie.

Dus je hebt drie gesprekken neem ik aan, maar dan gaat het niet om mij maar om mijn moeder in dit geval. Dus die gaat die gesprekken aan en die kiest dan uit die drie personen één persoon?

Ja en die hoeft je dan dus niet elke keer 15 euro te betalen om die contactgegevens aan te vragen en er wordt echt gekeken wie bij haar past zeg maar door BeterThuis. Wat zij belangrijk vindt.

Oké.

Dit is de website, zonder dit, zeg maar dit en dan kan je je inschrijven en inloggen. Dan heb je hier al de diensten staan, als kopjes zeg maar en daar valt dan weer van alles onder. Bijvoorbeeld van hulp in de huishouding van strijken, wassen en schoonmaken in huis. Dan kan je dus je aanmelden en dan, ik heb dan mij aangemeld en dan kies je op postcode, kan je dan selecteren. Ik heb dan aangegeven dat ik iemand wil voor wassen en strijken en boodschappen doen. En dan kan je zelf aangeven of je het geslacht relevant vindt of je wilt dat hij een verklaring, zo een verklaring heeft en het gewenste uurloon. Er zijn er ook een aantal die het vrijwillig doen maar de meeste vragen wel iets van een vergoeding, hangt ook van de diensten af. Dan krijg je hier al die gouden thuishelpers, als er ook nog helpers zijn die niet goud zijn zeg maar, die komen dan zeg maar onderaan te staan en dan kan je dus kijken wie ziet er voor mijn gevoel leuk uit.

Oké en als hulpvrager meld je je aan bij BeterThuis? Je meldt je aan hebben ze dan ook verdere gegevens van jou nodig behalve?

Behalve de basisgegevens, je hoeft niet een profiel aan te maken.

Maar hoe kunnen ze dan een bepaald persoon bij jou vinden, als jij zegt ik ga voor de fullmonty en ik ga voor die hulp om die 175 euro. Hoe kunnen zij dan want ze moeten wel gegevens van je hebben dus, gaan ze dan wel met je praten?

Ja en dan gaan ze of aan de telefoon of zij komen bij jou langs, het is echt wel een kleine organisatie. Dan gaat die vrouw die het allemaal regelt naar de ouders toe en dan gaat ze echt een heel intakegesprek houden.

Ja en want die mensen met die hulpvraag moet dan ook gesproken worden en niet?

Ja en dat gaan ze en als ze alle informatie hebben van wat die hulpvrager wilt dan gaat ze in de hele database kijken wat zij denkt dat bij die hulpvraag past.

Oké, oké en hoe doet ze dat? Hoe zoekt ze dat op? Zij vullen dan een bepaald profiel in?

Ja.

En dan neem ik aan dat je als tussenpersoon dat allemaal zo gaat bekijken? Nee ja ik snap het. Oké.

Ja?

Ja.

Oké en als je dan bijvoorbeeld op Soraya klikt omdat je denkt die past wel bij mijn moeder of als je, je moeder bent die past wel bij mij. Dan kan je lezen wat zij zelf heeft geschreven over zichzelf, sommige mensen hebben er echt hele grote lappen tekst en sommige dat mogen ze dan dus zelf indelen. En dan is er een beoordeling vanuit BeterThuis.

Niet een beoordeling vanuit de hulpvragers? Van zeg maar eerdere?

Nee er zijn geen beoordelingen van zeg maar ervaringen. Zou je dat belangrijk vinden dat er ook van mensen die met haar gewerkt hebben beoordelingen staan? Dat is nu dus niet zo.

Ja ik zou het wel belangrijk vinden dat ik van andere ook kan lezen wat ze vonden. Maar ze krijgt wel 5 sterren en dat is maximaal 5 sterren?

Ja en dan kan je hier zien wat voor een soort diensten zij allemaal aanbiedt. Dus schoonmaken in het huis van alles, diensten aan huis. Dan kan je zo kijken van nou zo dat is wel iets wat bij mij past. En dan gewenst uurloon bijvoorbeeld 10 tot 25 euro, dat is wel heel breed maar dat ga je dan dus zelf onderhandelen.

Ja.

Hangt ook een beetje er vanaf wat je.

Ja wat ze moet doen, snap ik.

En dan kan je dus een verkennende mail sturen, dat gaat via BeterThuis daar betaal je geen geld voor dus dan kan je bijvoorbeeld wat vragen stellen.

Aan haar?

Ja, ja en dan kan je denken na een paar keer heen en weer mailen interessant en dan kan je dus de contactgegevens voor 15 euro opvragen dus het is niet zo dat je gelijk dat betaalt.

Ja.

Dat is het idee en de werkwijze van BeterThuis. Even kijken hoor, ik heb een nieuwe laptop. Uhm draag je op dit moment zorg voor je moeder?

Ja.

En hoe, wat doe je voor haar?

Ja, alles wat nodig is. Dus ik rijd haar als het nodig is, ik doe de grote dingen voor haar die nodig zijn. Ik breng haar naar en ik hou haar in de gaten. Dus ik bel haar iedere dag op en ik vraag iedere dag hoe het gaat met haar. Dus dat is het een beetje, ik hou haar in de gaten.

En ga je ook wekelijks bij haar langs?

Ja ik ga wekelijk bij haar langs.

Hoe oud is je moeder?

Ze is 85.

En je vader?

Die is al lang overleden.

Heb je nog broers of zussen?

Ik heb een zus.

Gaat zij ook?

Nee.

Nee.

Maar dat geeft niet ik doe het op mijn manier dus ik ga wekelijks bij haar langs en ik bel haar iedere dag.

Zou je jezelf dan ook beschrijven als mantelzorger?

Dat denk ik wel, ja dat denk ik wel ja dat ik mantelzorger ben.

Ja.

Maar zo voel ik het niet hoor, maar ik denk wel dat ik het ben. Want ik hou haar dus iedere dag wel in de gaten en als ik merk dat er iets scheelt dan ben ik er ook dus dan ga ik er ook heen. Dus dat ja wel ja.

Ja en past dat in jou leven nu?

Ja.

Dat je daar tijd voor hebt?

Ja.

Zijn er momenten dat je, dat je, of zijn er zorgvragen die ze heeft die je bijvoorbeeld zou willen uitbesteden of?

Nee nog niet, nee, nee.

Ze heeft verder geen zorg aan huis?

Nee, nee ze zorgt voor zichzelf. Dat gaat goed hoor. Maar ze heeft wel wat vrienden die in dit geval ook voor haar verjaardag haar aangeboden hebben om de tuin te doen weet je en dat doen ze dan ook. Heel goed en heel lief en ze heeft iemand van de kerk, dat heb je dan toch ook gauw. Of de buurvrouw zegt, "o joh de pannen zijn eraf gewaaid" en dan belt ze iemand van de kerk en die legt ze dan recht. Dus op die manier heeft zij wel een netwerkje om zich heen hoor, dus met hulpvragen dat soort dingen zou ik niet zo ontzettend snel tot nu toe nog aankomen. Het loopt toch nog wel allemaal goed.

En als je, weet je een beetje het het werkt bij ouderen de zorg nu?

Ja een beetje ik weet wel als ze thuiszorg krijgen dat die er ook maar vier keer op een dag maximaal mogen zijn. Maar ik weet het niet precies, maar ik denk ook dat als je echt goed doorzeurt en doorvraagt dat je uiteindelijk toch wel de zorg krijgt die je voor ogen hebt. Maar je moet er wel wat voor doen, dat geloof ik ook wel en niet iedereen weet die ingang ik weet die nu ook niet hoor, Ja weet je dat zijn wel dingen die gaat zoeken dan als het nodig gaat zijn. En dan zorg ik wel dat het er komt weet je wel. Daar ga ik dan wel ver in,

maar dit is misschien ook best wel een gelegenheid om of iets om naar op zoek te gaan weet je wel, als je dingen niet meer aan zou kunnen ofzo. Maar ik zal er altijd voor zorgen dat als ze het nodig heeft dat er hulp is hoe dan ook.

Zou dat dan ook via zo een soort?

Dat zou best kunnen, dat zou best kunnen ja.

Zou je dan ook bereid zijn daarvoor te betalen?

Ja wel, ja ja dat vind ik ook wel redelijk ja.

Zou je ook bijvoorbeeld als dat voor jou zou het iets zijn dat voor jou de, als de hulpvraag groter wordt dat het bijvoorbeeld hulp uit handen kan nemen.

Ja ik snap wat je bedoelt, maar dat weet ik niet. Ik wil dat zelf wel zo lang mogelijk onder controle, dat klinkt een beetje stom maar zelf in de hand willen houden eigenlijk en ik zou het zelf willen doen en ik zou zelf de hulpvraag willen verlengen eventueel naar andere toe. Maar dat is nu niet aan de orde, dus ik weet niet wat daar.

Nee je weet niet wat er komt.

Nee dat weet ik niet.

En is je moeder iemand die het liefst zo lang mogelijk thuis zou willen wonen?

Ja, ja dat gun ik haar ook heel erg. Ja.

Ja.

Ja vind ik ook wel belangrijk.

En in de zorg, wat zijn voor jou punten. Als je iemand zou inhuren voor je moeder wat vind je dan, waar dient de zorg aan te voldoen?

Voor nu?

Ja.

Voor nu zou ik zeggen klussen, grotere klussen aan huis. Ik wil niet meer dat ze op een trap gaat staan weet je en zij zegt ja weet je, dat kan wel. Ja weet je maar dat moet ze gewoon niet doen.

Nee.

En ik wil niet dat ze de grote huishoudelijke klussen zelf doet en dan zegt ze van nou ik kan best elke dag een meter onkruid weg halen tussen de tegels. Dan zeg ik van dat ze dat beslist niet moet doen, dat kan ze misschien wel maar ja ze is 85 dus waarom zou ze dat moeten doen weet je. Dat kan iemand anders ook wel voor haar doen, behalve ik maar goed. Dus daar zou ik, zou je iemand voor kunnen vragen maar daar heeft ze deze twee vrienden dus voor die het dan doen. Dat zijn echt dingen die ik haar zou ontraden om te doen weet je wel, en de wat grotere klussen. De dakpannen die scheef liggen op het dak, ja dat ga je zelf niet doen. Kijk zij zegt ik lap mijn ramen optisch, dat vind ik leuk en dat begrijp ik ook wel. Prima, want daar is ze tevreden over maar het is misschien wel handig om één keer in die zoveel tijd de ramen boven ook is een keertje te laten doen, dan moet je toch iemand voor laten komen.

Ja en dat zou je via zo een platform naar zoiets zoeken?

In eerste instantie niet omdat ik niet weet van dit platform, ik weet wel dat er een soort vraag en aanbod ja niet een bedrijfje het is het hoort gewoon bij de ouderen in Zandvoort. Want in Zandvoort is het opzicht wel goed geregeld voor de ouderen vind ik. Dus daar is een soort platform, misschien is het ook kerkelijk dat zou

ook kunnen, waar je vragen neer kan leggen en dan zeggen ze van die heeft wel tijd voor je of die heeft wel tijd voor je. Dus dat gebeurt wel al.

Ja ze heeft dus wel een netwerk?

Ja ze heeft sowieso wel een netwerkje, maar ja ik weet het niet hoe dat in de toekomst gaat. Maar ik ben er in ieder geval om haar in de gaten te houden en dat vind ik een belangrijke taak en die wil ook heel graag doen. Ja weet je dat Ellen, mijn zus, het op een minder frequente basis doet dat vind ik helemaal niet erg, ik doe het zelf maar dat ik dagelijks bel kijk niemand vraagt dat aan mij en dat Ellen niet dagelijks belt prima dat is ook goed. Die doet het op haar manier. Ja daarom je moet het ook niet verder vergelijken.

Nee snap ik.

Ja.

Ja dan ga ik even over op het verkrijgen van informatie, want als je zelf naar informatie zoekt, gewoon maakt niet uit wat. Hoe zoek je naar, kan je gewoon in het algemeen?

Als het niet voor thuiszorg of zo kijk, nou dan zet ik gewoon dan ga ik gewoon denk ik wel via Safari of Google dan toets ik in wat ik zoek. Ja via internet.

En zorgvraag, misschien heb je wel eens zelf een zorgvraag gehad of fysiek, hoe zoek je dat?

Dan zou ik het ook wel zo doen, dan zou ik het wel beperken tot de regio ook. Wat is er in mijn omgeving, wat wordt er aangeboden en wat maakt het voor mij meest handig of meest aantrekkelijk.

Ja.

Maar ik zou het wel via internet doen allemaal.

Wel allemaal en andere communicatiemiddelen, zou je misschien?

Misschien via via of voor de rest zou ik het niet weten.

En een flyer ofzo zijn er andere dingen?

Ja nou ja dat weet ik niet want je krijgt het nooit weet je. Ik krijg nooit posters of reclame of wat dan ook binnen, weet je dan weet ik ook niet wat er aangeboden wordt via via. Nee via via niet maar ik weet gewoon dat er. Misschien dat veel mensen er niet van af weten omdat er onder ons niet wordt verspreid.

Zou bijvoorbeeld een gerichte flyer op jou, nu hebben ze een flyer die gericht is op de ouderen. Zou het voor jou interessant, deze is heel erg op de ouderen zelf gericht, als het meer zou zijn van ondersteuning bij hulp voor je ouderen ofzo?

Nou ik weet niet of het direct, maar ik denk wel dat het er heel goed bij kan. Ik denk dat je toch in eerste instantie omdat ik niet helemaal de internet persoon ben maar dat je toch in eerste instantie het via internet gaat doen. Maar het is wel heel vaak heel fijn om toch iets tastbaars in je handen te hebben en om dat toch op een stapeltje te kunnen leggen, van dit zijn de mogelijkheden die ik heb als ik zorg nodig ga hebben voor iets, dan ligt dat op dit stapeltje. Dat is voor mijn leeftijd wel een prettige manier van werken. Naast het feit dat je inderdaad op internet, je hoeft maar een vraag te stellen en alles heb je binnenhand bereik, maar ik vind opzicht vind ik dit wel een prettig. Ja dat vind ik echt prettig om naast te hebben liggen.

En waar zou je voor je kunnen stellen waar dit zou liggen?

Ja nou ja in bij mijn eigen gegevens denk ik. Ik heb een plankje in de kast waar al mijn dingetjes zeg maar ik zeg maar wat. Ik zou het daarbij leggen, dat ik het meteen voor het grijpen heb als ik iets.

Maar als je het ergens tegen wilt komen als je op zoek gaat?

Nee ik zou het in mijn bus willen krijgen sowieso, ja in mijn bus in eerste instantie. Dat zou ik het fijnst vinden denk ik. Want ik maak, als je op straat als mensen op straat flyers uitdelen dan maak je daar weinig tijd voor. Kijk als de krant hier voor de deur staat dan of weet ik veel wat, als mensen hier staan te flyeren en ze proberen je ergens naar toe te krijgen dan ben je heel afstandelijk. Dus dan zou ik ook niet hierop reageren, tenzij ze mij heel erg duidelijk maken waar het voor is maar als ik het in de bus krijg dan zit ik thuis en dan heb ik de keuze dat ik het doorlees of dat ik het op de grote hoop gooi of op de plank leg waar ik alle dingetjes bewaar.

En bij bijvoorbeeld bij zorginstellingen of bij de huisarts?

Ja ook wel, misschien ook wel ja. Maar een zorginstelling, hoe vaak kom je in een zorginstelling maar een huisarts kan handig zijn. Tuurlijk maar dan zit je toch in het medische circuit waar je dat denk ik niet eens gek is, maar je kan bij de tandarts ook de Libelle lezen dus waarom zou je niet de informatie kunnen krijgen voor zorg voor ouderen ofzo. Bibliotheken is misschien wel handig, apotheken is misschien wel handig. Wel wat openbare instellingen, misschien zou je dan zeker bij de apotheek hier in Haarlem waar je heel lang moet wachten. Daar wil ik wel eens wat flyers pakken om de tijd te verdrijven, maar ik wil niet benaderd worden op straat. Hoewel het misschien best interessant is om met iemand te kletsen ofzo maar. Ja het is wel altijd lastig om lastiggevallen te worden, daarom houd ik er zelf niet zo van. Het is ook gevoelig.

Ja het is ook een gevoelig onderwerp.

Ja het is misschien te algemeen en te breed.

Ja er kan ook misbruik van worden gemaakt, heb eerder ook gezien dat een keer iemand een demente vrouw een contract binnengesleept.

Ja dat kan natuurlijk niet, ja. Maar ik, ik persoonlijk ben ik daar ook veel minder gevoelig voor voor mensen op straat. Terwijl wat ik net, zeg is wel waar als ik lang moet wachten bij de apotheek. Als je telefoon bijna leeg is en je moet de tijd doden dan ga je toch kijken wat voor een foldertjes er liggen dan pak je is wat en dat lees je door weet je wel. Misschien als dit ergens in je achterhoofd speelt dan neem je het wel mee naar huis. Daar ben ik wel van overtuigd dat dat wel zo is.

Ja, ja en internet gebruik je veel internet?

Ja gewoon voor alles wat ik opzoek, maar ook op me iPad en op me telefoon heb ik internet.

En social media, zou je dit op social media ofzo willen het platform? Want zit je zelf op Facebook of Twitter of iets?

Nee.

Nee dus dan hoeft het voor jou ook niet?

Nee ik zoek het wel op.

Dus het zou voor jou geen toegevoegde waarde hebben?

Nee.

Nee, heb je zelf wel eens een online profiel aangemaakt?

Nee. Moet dat dan?

Nou je moet je wel inschrijven of je aanmelden. Heb je misschien wel dat als je een aankoop doet op internet.

Nee dat doe ik ook niet.

Maar zou je daarvoor open dat je wel jezelf moet aanmelden als je hier gebruik van wilt maken?

Als het nodig is dan is het nodig, maar of ik er open voor sta. Maar dat het nodig is dat ik via internet me moet aanmelden om beter bereikbaar te zijn of het beter naar me toe kan halen dan zou ik het doen.

Oké.

Maar liever niet.

Maar ik zou kunnen zeggen, ik gebruik namelijk een theorie om te kijken hoe betrokken mensen zijn.

Ik ben zo minimaal betrokken bij internet.

En wanneer zou je je betrokken voelen tot zo een platform, wat zou jij betrokken maken?

Via internet?

Ja bij zo een organisatie zeg maar, bij zo een platform?

Nee alleen als ik het nodig heb, of is dat het niet?

Jawel.

Ja ik ga niet lekker lopen mailen met de hele meuk,

Nee maar zeg dat je echt het idee hebt dat je ik wil natuurlijk eindelijk kijken hoe we mensen erbij kunnen betrekken erbij en dat ze zich ook betrokken voelen tot de organisatie.

Daar kan ik toch eigenlijk geen antwoord op geven, eerst heb je een hulpvraag nodig toch.

Ja maar zou het voor jou bijvoorbeeld je betrokkenheid vergroten als je recensies achter kan laten of een beoordeling kan geven over iemand, dat je zeg maar iets meer geeft aan het platform.

Ja ik begrijp denk ik, ik begrijp denk ik wat je bedoelt. Maar ik ben er zelf niet zo voor te porren om recensies achter te laten en mijn mening te geven en dat soort dingen. Tenzij ik misschien heel tevreden of heel ontevreden ergens over ben. Maar nee, ja ik heb altijd meer zo van dit is mijn ervaring en daar doe ik mee wat ik ermee doe en dan hoef ik niet de rest bij te betrekken of voor te waarschuwen of weet je.

Nee.

Nee ik ben daar niet zo voor te porren, als het moet dan doe ik het wel hoor.

Maar het hoeft niet hoor.

Ja er zijn mensen die zijn er gek op om iedere keer recensies te plaatsen van ja dit is cool. Maar nee ik ben daar niet van.

Nee dat hoeft ook niet. Volgens mij even kijken, wat is je eerste indruk van dit hele platform als je het zo?

Ik denk wel dat het een toegevoegde waarde kan hebben voor mijn leeftijd en ouderen mensen.

Oké mooi.

Maar ik denk wel dat het zo is, maar ik denk niet het is niet het ei van Columbus denk ik. Want er zijn wel meer organisaties die zo iets doen, dus het moet wel stevig in zijn schoenen staan het moet wel heel duidelijk gebracht worden zeg maar. Want wat maakt het uniek?

Nou ja dat ze willen dat je betrokken bent.

Ja betrokken bent dat het een soort familie wordt, het komt meer uit de klant zelf dan de organisatie zelf.

Ja dat je echt bij elkaar past maar dat je zelf echt kiest als ouderen wie er over de vloer komt, wanneer meer zelf in handen en vertrouwd. Het doel is dat je zo lang mogelijk zelf en lang thuis mag blijven.

Ja en dat valt en staat ook wel heel erg met het eerste contact dat je hebt, voordat je echt betrokken bent moet je eerst een stap maken dus daar valt of staat het mee. Als je dan een persoon hebt waarmee het goed klikt met je moeder en die persoon hebt en het werkt goed maar je hebt iemand anders nodig voor andere klusjes dan natuurlijk ga je dan eerder naar hun weer toe dan dat je ergens anders naar toe stapt. Omdat je weet hoe die het aanbieden, wat daar achter staat maar goed er is toch altijd een eerste stap nodig. Dus voor je betrokken bent, moet je eerst ze zien te vinden.

Ja daarom kijk ik ook wat is er qua behoeften, is het iets dat mensen aanspreekt en dan hoe je ze kan bereiken en dan uiteindelijk is het de vraag is het iets waar je echt betrokken bij?

Kijk ik ben niet zo een type dat recensies zet en dat soort dingen. Maar misschien moet je wel gebruik maken van filmpjes van dingen, misschien moet je wel recensies gebruiken van mensen die dat gedaan hebben en die zoiets gedaan hebben en dat zij zich uitspreken. Dus als je iets op internet zet dat je daar dan ook filmpjes plaatst van ervaringsdeskundigen en van ouderen en een kind en een hulpverlener en hoe dat dan werkt enzo. Dat je ook dat je uitspraken hoort van je moet eerst toch eerst je hulpverlener binnenhalen weet je. Dus ja voor de rest ja is er geen betrokkenheid, omdat het nog niet nodig is.

Nee precies en ik denk dat het ook.

Dus ja is er een website of zo kan je er op nalezen wat dit bedrijf dan allemaal doet, wat de mogelijkheden zijn?

Nou ze hebben alleen hun eigen website.

Daar kan ik op zien wat het verder inhoudt en zo?

Ja.

Maar hebben ze daar ook al verhalen op staan van mensen die het gedaan hebben en heb je er ook filmpjes op staan van mensen?

Nee het is zo dat de hulpverlener biedt zelf zijn, die heeft zelf een verhaaltje over zichzelf geschreven en BeterThuis heeft een stukje geschreven.

Ja maar BeterThuis moet zich eerst natuurlijk zelf voorstellen.

Ja dat doen ze op de website, daar vind je wel een filmpje met BeterThuis die zich voorstelt.

Maar BeterThuis kan toch ook geholpen worden met mensen die gematched zijn en die die klik echt hebben en waarbij het heel erg goed gaat. Dat ik denk dat dat wel heel erg belangrijk is als dat ook zichtbaar is en als dat ook uitgesproken wordt.

En zou dat dan ook bijvoorbeeld, zou het denk je als je zoiets op tv zou zien ergens bij koffietijd of zo of in de krant. Dat je op die manier?

Ja dat denk ik wel ik denk niet dat je alleen maar naamsbekendheid krijgt door alleen maar zelf te vertellen over je bedrijf maar ook dat je vertelt wat uiteindelijk de resultaten zijn je ziet toch vaak zat dat mensen, dat je mensen hoort praten over iets. Ik denk dat zij dat ook moeten doen.

Ja ze zijn, ja dat is het stukje PR wat ze misschien meer moeten doen, dat er over ze. Niet dat ze alleen zelf zenden en daar zijn ze wel mee bezig maar het is lastig want je moet nieuwswaarde hebben wil je ergens in geplaatst worden. Maar ik denk inderdaad wel.

Ja het is wel geloofwaardig.

Ja het is wel een verschil natuurlijk.

Ja of je iets ziet op televisie, maar ik denk dat toch veel mensen het wel prettig vinden om gewoon naar een verhaal te luisteren van mensen hoe waar of onwaar het ook is. Maar ik denk dat, het is toch wel is het prettig om te zien dat nou. Dat werkt toch wel goed, misschien niet bij mij maar wel bij een heleboel mensen. Ik zou het zeker bij openbare gelegenheden het sowieso wel plaatsen.

Goed om te weten, nou ik denk dat ik alles weet.

Ja nou fijn, ik hoop dat je er iets aan hebt.

Ja dat zeker, heel erg bedankt voor je tijd en verhaal.

Ja geen probleem.

Echt heel erg fijn, ik zet nu de opname uit.

Ja.

Respondent 6

Fijn dat je mee wilt werken.

Ja graag gedaan.

Nou ik had het al kort even aangegeven maar dit is dus het logo. Het is dus een online platform voor hulpvragers en thuishelpers. Het is zo dat, dat het gaat om niet om medische zorg. Dus niet om ja waar je verpleegkundige voor moet zijn maar dus wel om boodschappen, schoonmaker, pedicure aan huis, klusjes aan huis of ergens naartoe brengen.

Ook hulp met douchen?

Ja dat wel, ja met aankleden ook.

Oké.

Maar zodra het medisch wordt, dus steunkousen dat mag al niet dat is echt al medisch.

Nee?

Nee dat mag niet. Maar wel douchen, aankleden, tandenpoetsen naar de wc helpen dat mag wel allemaal.

Oké.

De hulpvrager mag dus zelf kiezen wie hij bij zichzelf vindt passen en het is dus belangrijk dat er een match ontstaat, dat er echt een klik ontstaat dat is waar BeterThuis voor staat. En dan is het doel dat mensen langer en prettiger thuis kunnen blijven wonen. Het is zo dat er geen tussenkomst van grote bedrijven bij komt. Dus daardoor kunnen mensen zelf, die kunnen zelf hun loon bepalen en daardoor blijft het uurloon ook lager.

Oké.

En er is een stichting voor mensen die niet veel geld hebben. Maar dat is natuurlijk bij jullie dan niet van toepassing.

Nee oké.

Dan kan de thuishelper, die biedt dus hulp aan, die bepaalt zelf wat zijn uurloon is en hij of zij kan zich inschrijven als gouden thuishelper en dan moeten ze een Verklaring Omtrent het Gedrag hebben en moeten ze met BeterThuis echt een ontmoeting hebben en langskomen en dat ze meerdere malen elk halfjaar elkaar zien.

En als ze zich aanmelden moeten ze dan voldoen aan bepaalde eisen, moeten ze dan als thuishelper dan moet je dus meehelpen douchen, dit en dit of bepaalt elke thuishelper zelf wat zijn profiel is. Van ik wil alleen maar spelletjes doen met de ouderen en ik wil alleen maar schoonmaken.

Nee het is zo dat mensen zichzelf mogen zelf kiezen waar ze mee hulp, waar ze hulp mee aanbieden.

Oké dus dat verschilt per thuishelper.

Ja dus wat je dan doet, dat kan ik hier even laten zien. Je hebt zeg maar, dit zijn de categorieën waarin je iemand, waarin je iemand kan gaan zoeken. Dus schoonmaken, die gaat alles schoonmaken, maar ook strijken, diensten aan huis is van pedicure, manicure maar ook kapper en dan onderhoud aan huis dat zijn allerlei klusjes rondom het huis. Vervoer en begeleiding dat kan zijn gezelschap dat je meegaat naar theater maar ook naar de dokter iemand brengen of naar het ziekenhuis. Financiële dienstverlening is hulp met administratie en verzorging is dus dat van het aankleden zonder dat het medische zorg wordt. En dan is het dus als iemand zich heeft aangemeld.

Dit zijn de huishouders?

Ja dus als je bijvoorbeeld voor jouw moeder een huishouder wilt, dan kan je hier dus op klikken en dan kan je kijken wat er allemaal onder valt. Ik heb dan voor mij wassen en strijken en boodschappen doen. En dan komen die mensen in beeld die hebben aangegeven dat ze dat allemaal doen, maar de meeste hebben allemaal verschillende taken die ze doen.

Allemaal verschillende leeftijden.

Ja maar de meeste, ja en dan kan je kiezen op regio ik heb dan mijn postcode heb ik nu. Dan zie je ook waar ze wonen, in welke stad en dan kan je ook nog aanklikken dat je wilt dat ze affiniteit hebben met mensen met bijvoorbeeld psychische klachten of met dementie.

O grappig.

En dan kan je aangeven, hier kan je aangeven het geslacht.

Ja en dus ook het gewenste uurloon.

Ja klopt er zijn ook een aantal die het vrijwillig doen, maar de meeste als je gaat schoonmaken vraag je daar wel loon voor.

Ja dat is logisch dat je dan geld vraagt.

Ja en dan kan je bijvoorbeeld, die Soraya lijkt mij wel passen bij mijn moeder. Dan klik je hierop dan kan je haar profiel zien dat kan je zelf zien, en de gouden huishouders hebben een stukje dat geschreven wordt door BeterThuis. Dan zie je hier alles wat zij doet.

Ja.

En het gewenste uurloon.

Ja.

Ja dan kan je dus gratis mailcontact met ze hebben maar dat gaat dan via BeterThuis, dan heb je nog niet het e-mailadres van hun. Dus dan mail je naar BeterThuis zij sturen het door en het antwoord gaat ook via BeterThuis, dus dan gaat het via hun zeg maar. En dan voor, kan je contactgegevens opvragen voor 15 euro en dan kan je echt een afspraak gaan maken en dan kan je. Dat doe je dus als je weet of het iets is.

Oké en stel dat het, stel ik ga met Soraya praten en ik heb toch geen goed gevoel erbij. Moet ik dan vervolgens nog een keer 15 euro betalen als ik kies voor Henk.

Ja, ja dus het is elke keer als je contactgegevens opvraagt dat je 15 euro betaalt. Wat je wel kan doen is bijvoorbeeld als jij het helemaal wilt uitbesteden aan BeterThuis dan gaan ze voor 100 euro echt actief voor jou zoeken en leveren ze de gegevens aan jou, maar dan heb je maar 1 iemand. En voor 175 euro kiezen ze drie geschikte kandidaten uit en dan regelen ze daar ook alles voor van uurloon tot afspraken en dan krijg je dus echt een soort van aanbod van zeg maar drie, dus dat kan ook. Maar het idee is echt dat je gewoon dat iedereen zijn eigen gang er op gaat zonder dat jij.

Ja dat zij zo min mogelijk hoeven te doen eigenlijk.

Hoewel wordt er nu nog wel heel veel, heel veel contact is er wel.

Maar hoe kom je erbij om hier je scriptie te doen hiervoor dan?

Ja nou ik loop stage bij Coebergh dat is een communicatie en PR en de eigenaar daarvan heeft het samen met een partner van Coebergh dit opgezet als zijtakje. Dit zijn ze begonnen omdat Kiki haar moeder heel hulpbehoevend werd en ze er achter kwam dat het huidige zorgsysteem niet voldeed

aan haar eisen, er kwamen allemaal verschillende mensen over de vloer en het was heel onpersoonlijk en toen heeft ze dit opgezet.

Heeft zij die bedacht?

Ja Kiki en Gervaise samen.

Die hebben echt dit bedacht?

Ja zij hebben het bedacht.

O grappig, loopt het een beetje?

Ja op zich wel maar het is voor hun meer als maatschappelijk zeg maar project en ze hebben dus een stichting en binnen de stichting komt er iets van geld binnen. Maar er werkt ook iemand voor hun, Clementine, zij doet al die matches en zij gaat echt naar ouderen toe om te vragen wat zij nodig hebben.

Wat grappig.

Ja is wel erg leuk ja en zij wordt natuurlijk wel gewoon betaald, zij werkt drie dagen. En er zijn ook ontmoetingsdagen dat, waar iedereen heen kan komen dus alle ouderen maar ook alle thuishelpers en dan kunnen ze elkaar echt ontmoeten en dan kijken met wie ze een klik hebben. Maar tot nu toe zijn er veel meer hulpvragers aangemeld dan, o nee meer hulpgevers aangemeld en dat zijn ook waarom we nu willen weten hoe we meer mensen of ouderen zeg maar erbij kunnen krijgen. En toen is er onderzocht dat ouderen niet online zijn en dat het voor hun een drempel is, en daarom onderzoek ik nu hoe we die kinderen van. Omdat die vaak wel online zijn.

Oké .

Ja snap ja?

Ja.

Ja het is wel een mooi idee, alleen nu kijken hoe ze meer aanmeldingen kunnen vergaren.

Nee maar ja ja, als het beter loopt is het wel fijn.

Ja het idee is er wel echt.

Ja wel echt een goed idee.

Ja en omdat er zo veel ouderen zijn.

Ja en die moeten steeds langer thuis wonen.

Ja en draag jij nu dan ook zorg voor je ouders?

Nou ja eigenlijk wel ja, nou nee valt wel mee het was in het begin was het wel dat ik voor mijn moeder eigenlijk alles deed tot het op een gegeven moment niet meer kon en we dus mensen moesten inschakelen. Maar dat waren, dat zijn wel elke keer verschillende mensen en die mensen die doen boodschappen voor haar die kleden haar ochtends mooi aan die douchen haar en dan gaan ze weer weg. Dan komen ze in de middsag terug om te helpen met eten klaarzetten en dan avonds weer met naar bed brengen.

Hoe oud is ze dan?

1Ze is nu 86.

Oké en dat is via een thuiszorgorganisatie?

Ja, ja en die personen die kunnen dus wel verschillen het is niet zoals bij dit, dat er standaard. Ze heeft wel een lieveling maar het is niet standaard dat die over de vloer komt.

Nee en is dat iets dat, vindt ze dat een positief of negatief punt voor haar?

Dat is in haar ogen wel een negatief punt omdat ze echt wel een lieveling heeft waarmee ze een band wilt opbouwen en dat ze die ook ziet als meer een bezoekje, maar dat kan gewoon niet.

Nee en zou het voor haar dan zoiets als die platform wat zijn? Dat ze mag kiezen denk je dat dat dan iets voor haar zou zijn?

Ja dat denk ik wel, want dan kan ze zelf ook een gesprek met die persoon aangaan om te kijken of het klikt en of ze zich er vertrouwd bij voelt en als dat elke keer dezelfde is dan scheelt dat wel heel erg.

Maar zou ze zichzelf zelf kunnen aanmelden bij dit platform?

Nee, nee absoluut niet.

Zou je dan voor je kunnen zien dat jij haar aanmeldt? Hoe zou je dat?

Ja zeker maar ik zou eigenlijk niet weten hoe ik in aanraking, ik had natuurlijk meer research kunnen doen. Dit is dan zo maar op mijn pad gekomen via via. Nou ik ben niet eens zelf echt op onderzoek uitgegaan.

Met je huidige?

Ja met mijn huidige, maar ik heb me er verder niet echt in verdiept. Ik wist ook niet dat er zoiets echt bestond als een marktplaats van.

En zou je dan als, ga je nu dan ook wekelijks naar je moeder?

Ja ik ben wel elke week bij mijn moeder, maar dan dus meer gewoon ter gezelschap en er zijn enzo maar dan doe ik ook wel wat klusjes en maak ik ook wel schoon. Maar meer gewoon om er te zijn, het is en blijft toch je moeder.

En is het dan dat je dat?

Ja het wordt deels vergoed natuurlijk ja daarom was het ook aantrekkelijk.

Ja als je een persoonsgebonden budget hebt, dan kan het als je een soort contract hebt dan moet je een contract opstellen met de thuishelper. Dat kan wel ja, je kan het daarmee het financieren moet je wel aan wat eisen voldoen. Nou ja je moet zo een budget hebben, dus daar voldoet je moeder al aan. Maar dan is het zo dat je moet een contract opstellen en je moet het dan op die manier geregeld zijn, dat ze echt in dienst is. Anders valt het nog onder dat je een schoonmaker aan huis hebt dan is het wel wit maar niet dat je het moet aangeven bij de belasting.

O oké.

En wat vind je belangrijk waar de zorg aan moet voldoen voor je moeder?

Ik vind het belangrijkste dat zij zich vertrouwd voelt met die persoon, dat zij zich op haar gemak voelt. Ja, dat die persoon ook echt er is voor mij moeder.

Ja.

Niet gewoon om het geld, maar ook wel het fijn vindt er te zijn en een praatje te maken en niet alleen ik doe mijn ding en ik ga weer, maar net dat beetje extra dat is wel belangrijk.

Ja.

Ja maar dat zou ik het fijnst vinden bij mijn eigen moeder dat het iemand is waarbij mijn moeder zoiets heeft dat mijn moeder denkt, o wat leuk dat ze er weer is.

Ja precies.

Ja dat gevoel, ja ik zou dat het fijnst vinden zeg maar het belangrijk vinden dat mijn moeder het fijn zou vinden dat er iemand over de vloer komt in haar huis die er niet alleen is om werk te doen maar ook dat ze er naar uit kijkt dat die persoon komt. Gewoon even een praatje en natuurlijk moet ze daarnaast ook haar werk goed doen, want daar wordt ze uiteindelijk voor betaald. Maar wel dat ze mijn moeder met respect behandelt en niet zo ongeïnteresseerd alleen het werk doet.

Ja.

Maar dat iemand met passie, ja niet passie voor alleen de werkzaamheden maar wel een passie om met ouderen bezig te zijn, ja dat.

Ja en als je echt kijkt naar wensen als het gaat om de zorg voor je ouders? Of moeder? Hoe kan iemand jouw wens vervullen, is dat ook door heel persoonlijk?

Ja.

Ja door persoonlijk zeg maar?

Ja en ook denk ik dan, ook stel dat er iets is dat er wordt ingespeeld op dingen die de persoon dan ziet. Niet alleen van dit zijn de dingen die ik doe maar ook, ja ik weet niet zo goed hoe ik het moet uitleggen maar meer dat je iets ziet en dat je dan ook ja.

Ja.

Ja dat je niet alleen doet wat je moet doen maar ook dat je dat beetje extra, ik denk dat dat ook wel.

Ja dat is nu natuurlijk niet vaak mogelijk omdat de mensen van de thuiszorg een heel strak schema hebben.

Ja, ja dus daarin wat extra.

En als je nu kijkt naar je eigen taken, ja je hebt er nu niet meer heel veel je hebt er natuurlijk nu een heleboel uit handen gegeven maar als je nu zou kijken zijn er punten of klusjes of wat dan ook die je aan een professional zou willen overdragen. Heb je op dit moment?

Ja nou op dit moment wordt ze dus wel al geholpen met allerlei dingen.

Maar dat gebeurt dus al?

Ja dat is waar maar je bedoelt als extra dingen?

Ja want je hebt dat nu al met de thuiszorg gedekt, die hulpvraag? Maar zijn er extra dingen.

Ja, nee nu zou het wel leuk zijn omdat ze toch wel vaak de hele dag alleen zit zou ik het wel leuk vinden als er elke week iemand zou komen om met haar naar buiten te gaan. Want nu doe ik dat wekelijks of soms twee keer per week, maar het zou wel goed zijn als ze die andere dagen ook naar buiten gaat. Daar heeft de thuiszorg nu geen tijd voor. Dus daarin, dus ook het stukje tegen eenzaamheid. Maar klusjes in huis ofzo ja nou ja heb ik wel een vriend die daar altijd goed in is. En ze heeft ook wel een adresje voor schilderen enzo.

Ja precies. Ja en zou je dan ook bereid zijn daarvoor te betalen of je moeder zelf?

Ja ik zou dat natuurlijk wel willen betalen voor haar.

Als ze het zelf wel kan betalen?

Ja natuurlijk je wilt toch het beste voor je moeder dan zou ik dat zeker wel betalen, ja dat vind ik wel mooi en zeker als het kan. Dat is standaard ik denk dat iedereen, die het kan, dat wel zou doen. Als je het kan waarom niet. Maar ik zou niet mijn eigen taak van dat ik nu geregeld kom dan willen afkopen, maar wel wat extra's dat zou wel fijn zijn. Ik werk ook gewoon en ik kan er niet meer zijn dan ik nu doe en mijn zus komt één keer in de week en mijn broertje woont in het buitenland. Dus ik zou eerder dan voor die extra middag iemand willen zodat ze wat vaker buiten is. En ik zou dat wel betalen of wij met zijn drieën. Dat is geen probleem.

Zou je moeder daar voor open staan?

Dat wij betalen?

Ja en überhaupt dat er dan iemand komt?

Nou betalen zou nog wel lastig zijn maar we zouden het gewoon moeten regelen en dan zeggen dat het allemaal geregeld is. Ik denk dat het voor mij niet zo hoeft te zijn dat ze weet dat wij het betalen, ik vind dat meer gewoon dan iets wat ik dan gewoon zelf zou willen doen. Maar of ze het accepteert dat er iemand zou komen?

Ja.

Ja nou dan dat hangt er denk ik heel erg van af of het dan iemand is die bij mijn moeder past. Ik denk dat als we het goed brengen dat ze er wel voor open zou gaan staan. Ik zou dan met mijn zus iemand kiezen wel.

Ja je zou wel al iemand kiezen?

Ja ik denk dat het voor mijn moeder zo onduidelijk zou zijn op de computer, dat zou ze helemaal niet snappen. Dus dat zou haar alleen maar moeilijker voor haar, zou het alleen maar worden. Dus ik denk als we gewoon kennismaken en het is iemand die bij haar past ja dan kan het wel goed gaan.

Oké dus dan is die klik wel heel erg belangrijk.

Ja zeker wel ja, ja zeker want ik merk dat ze met die mensen van de thuiszorg sommige kan ze niet echt uitstaan en dan zeurt ze daar ook wel om en dat die dan niet meer hoeven te komen wat haar betreft. Maar dus zoiets zou je met die juist goed kunnen kiezen. Dus dat trekt me wel aan in dit systeem.

Ja.

Ja ik zou er wel alles voor doen ja dat het goed gaat.

Ja en hoe kom je nu aan die informatie gewoon in het algemeen?

Ja internet.

Ja?

Ja eigenlijk wel, af en toe tijdschriften ja en kranten lees ik niet.

Ja.

Ja tijdschriften lees ik wel, maar vooral via internet ja of via social media.

Ja gebruik je internet?

Ja voor zoveel.

Zoals?

Ja dingen opzoeken, mailen, dingen boeken zoals vakanties of kleding bestellen. Ja eigenlijk wel alles waar ik een vraag over hebt zoek ik wel met internet op ja.

En maak je gebruik van social media?

Ja, ja.

Wat gebruik je?

Facebook, Instagram en LinkedIn. Ja.

Ja.

Ja.

Youtube?

Valt dat ook onder sociale media?

Ja nou ja als je een eigen kanaal hebt.

O nee ik heb geen eigen kanaal, ik doe niet aan dingen plaatsen of zo.

En informatie over zorg hoe, heb je wel iets daar voor gezocht? Hoe kom je aan die informatie?

Ik heb mijn tandarts bijvoorbeeld via een kennis die hier ook in de buurt woont gekregen. En eigenlijk de fysiek waar ik ook een keer ben geweest ook via mijn zus. Dus eigenlijk via via.

Ja.

Ja wel ja, het is niet dat ik op internet ben gaan kijken en recensies ben gaan lezen.

Nee.

Ja want stel ik wil nu dus ook en nieuwe lenzen halen maar ik weet dan ook niet zo goed, ik heb dan ook geen zin om langs Hans Anders en EyeWish en zo alles te vergelijken via internet. Ik heb zoiets van ik vraag het even om me heen van waar heb jij jouw lenzen vandaan en ben je tevreden over de service en dan ga ik daarheen. Ook omdat ik zelf niet zoveel zin heb in het uitzoeken.

Ja.

Maar bijvoorbeeld met restaurants en dingen dan ga ik wel altijd kijken op internet en TripAdvisor om beoordelingen te lezen, maar het hangt heel erg van af waar het voor is.

Ja en die andere thuiszorg heb je ook via via toch?

Ja, via een vriendinnetje. Haar moeder had haar been gebroken en zo kwam zij daar bij terecht en dat beviel op zich wel. Dus heb ik ook die organisatie ingeschakeld.

Ja, dus met zorg hoe zou je dan zoeken?

Ik zou dan dat toch ook wel echt wel via via doen ja.

En ben jij iemand die zelf ook recensies schrijft?

Nou ja voor vakanties doe ik het wel eens als ik dan bijvoorbeeld, pas was ik bijvoorbeeld naar Portugal met Arke gegaan. Toen kregen we daarna zo een mailtje in mijn box van wil je een beoordeling schrijven en dat doe ik dan wel. Het moet me wel makkelijk worden gemaakt ja, maar op zich ik lees die dingen ook wel dus vind ik het ook wel goed om zelf iets te plaatsen.

Zou je dat bij zo een platform als BeterThuis ook willen kunnen lezen?

Ja ik denk dat, dat wel heel erg goed zou zijn. Je wilt toch weten wie er komt en ik denk ook dat je daardoor nog betrouwbaarder overkomt. Ja dat zou ik wel goed vinden ja.

Zou je dan zelf ook een beoordeling plaatsen?

Ja ik denk dat ik dat wel zou doen alleen als het super simpel is, wat ik net ook zegt dat het wel ja dat het wel zo makkelijk mogelijk moet zijn. Dus bijvoorbeeld net als wat ik bij Arke had dat ze je een reminder geven en dat je het alleen maar hoeft in te leveren. Dus dat het niet moeilijk gedaan moet worden hoor ja, ja dat zou ik wel doen ja.

Oké en zou je het ook delen als dat mogelijk was?

Bedoel je op Facebook?

Ja bijvoorbeeld dat je het kan delen met vrienden of dat je bijvoorbeeld een mail gelijk kan doorsturen.

Ja dat is op zich wel goed want ik heb veel vrienden die met dit zelfde gedoe zitten dus denk dat als ik het makkelijk zou kunnen sturen naar iemand dan zou ik dat wel doen.

Oké. Vind je het ook belangrijk überhaupt om informatie te kunnen delen?

Nou hangt er echt heel erg vanaf wat het is, het is niet zo dat ik vaak informatie deel maar ik doe het wel als het handig is of als ik iets heel erg leuks heb gezien of zo.

Vind je het ook belangrijk actief deel te kunnen op een website door je mening te plaatsen of reacties te geven?

Nou niet echt belangrijk nee, ik doe dat ook niet vaak. Maar een recensie schrijven doe ik wel eens dus bij dit zou ik dat wel belangrijk vinden ja. Want ik denk dat het voor de website wel veel toegevoegde waarde zal hebben.

Ja, heb je eigenlijk ervaring met zulke platformen?

Nee eigenlijk niet nee, ik ben wel bekend met Marktplaats maar verder nee zou het zo niet weten nee. Bestaat er iets dat zo is dan?

Nou niet voor ouderen maar je hebt bijvoorbeeld wel dat je via een soortgelijke site dat je dan kan zoeken naar een babysitter en dan kan je ook profielen bekijken dus daar lijkt het wel op en sommige datingsites.

Ja, ja nee ik ken het niet zo. Ik heb ook geen kinderen meer natuurlijk die een babysitter nodig hebben.

En wat vind je van dit van zo een site van het idee zeg maar van BeterThuis?

Nou ik vind het wel heel mooi, ik denk dat het wel een goed systeem is zeker omdat het gaat om een klik en dat is toch wat je voor je moeder of voor je ouders wilt. Je wilt toch dat ze mensen hebben waar ze zeg maar iets mee hebben weet je wel.

Ja.

Maar ik zou het wel lastig vinden hoe ik ze zou vinden, ik denk dat het dan wel belangrijk is om ook gewoon zichtbaar te zijn op plekken waar de doelgroep komt maar ook waar kinderen met hun ouders komen.

Ja en wat zouden dat voor plekken zijn volgens jou?

Ja nou waar kom ik met mijn moeder, in de winkel, boodschappen, winkels maar ook wel zo een buurtcentrum. Of in het ziekenhuis ja, bij de huisarts ja of de apotheek ik moet ook vaak medicijnen voor haar halen.

Ja precies, en de krant ofzo?

Nou zoals ik zei ik lees eigenlijk geen krant, het zou wel kunnen als advertentie in een tijdschrift, maar dat kost natuurlijk veel geld. En ja natuurlijk via via maar dat is voor jullie lastig, dan moet er voor gezorgd worden dat iedereen dus enthousiast is en dan pas krijg je reclame onderling.

Ja precies en negatieve punten hiervan?

Van het platform?

Ja.

Ja nou dat je toch via internet het doet, hoe raar ook. Want van die mensen nu weet ik ook niet echt wie er komt, maar toch dan zit er een organisatie achter. Ik zou wel zeker voor zo iemand met een verklaring kiezen, dus ik weet niet of er mensen zijn die voor die andere helpers kiezen. Maar ik zou dat toch nooit doen. Nee dat is toch, nee dat zou ik toch te riskant vinden. Want waarom zou iemand dat niet willen aanvragen, nou ja ik kan me wel voorstellen als je soort van proef doet om te kijken of je überhaupt erdoor werk krijgt dat je geen zin hebt om 15 euro gelijk te betalen. Maar ja weet je, aan de andere kant als je wel werkt wilt hebben dan heb je dat wel ervoor over het is niet dat het gaat om 50 euro natuurlijk. Ja ik vind dat, dat nog wel aandacht mag krijgen, van hoezo staan die andere mensen erop en hoe weet ik zeker dat het te vertrouwen is?

Ja precies, zouden recensies daaraan bijdragen dan?

Ja dat denk ik zeker wel. Wat ik net ook zei het is gewoon een fijn idee te kunnen lezen hoe het andere is afgegaan.

Ja en zou het iets voor jou zijn om zo hulp te vragen?

Ja dat denk ik wel ja, ja ik vind het wel een mooi systeem. Ik denk voor ouderen zelf dat de drempel wel te hoog ligt. Maar voor mijn generatie is het wel iets denk ik wel ja.

Ja.

Ja dat lijkt me wel en helemaal voor jouw generatie die zijn helemaal alles altijd met internet aan het doen.

Ja dat denk ik ook wel.

Ja.

Nou ik heb denk ik alles, hartelijk dank voor het meewerken heel fijn.

Ja geen dank, jij succes.

Ja dank ik doe even deze uit.

Ja is goed.

Respondent 7

Bedankt voor je medewerking.

Geen probleem.

Ik zal eerst even vertellen waar mijn scriptie over gaat. Waar het onderzoek over gaat, het gaat over BeterThuis dit de flyer ervan. Maar het is een organisatie voor ouderen waar, eigenlijk een marktplaats voor ouderen, waar mensen hulp kunnen aanbieden. Dus waar jij of ik je zou kunnen aanmelden en waar je zegt ik bied hulp aan en waar ouderen zichzelf kunnen aanmelden om hulp te krijgen.

Oké

Het is wel online en dan kunnen ze, ik zal het even laten zien. Het is zo het gaat er bij BeterThuis dus bij die organisatie om, het gaat niet om medische verzorging. Want dat mogen ze niet bieden maar wel hulp bij aankleding of dagelijkse verzorging, maar ook boodschappen ergens naar toe brengen. Het is zo dat BeterThuis wilt dat er een klik ontstaat tussen de twee partijen. Dus dat er echt een langdurige relatie wordt opgebouwd. Het is vaak bij de huidige thuiszorg dat iemand drie dagen elke dag iemand anders in huis heeft. Maar hier willen ze echt dat, dat daar iets wordt opgebouwd.

Oké.

Het heeft geen tussenkomst van grote bedrijven, want de hulpvrager bepaalt zelf met de hulpverlener zijn uurloon. Alles gaat dus ook rechtstreeks naar de persoon toe. Het doel is langer en prettiger thuis te blijven wonen.

Ja.

Dan kan de helpers dus zichzelf aanmelden en zijn eigen uurloon bepalen en bepalen waar die allemaal mee kan helpen. Maar dan kan die geen ook een gouden thuishelper worden maar dan moet hij een verklaring omtrent het Gedrag hebben. Dan moet hij op intake komen bij BeterThuis en dan moet hij zich een keer in de zoveel tijd laten zien. En dan de hulpvrager die kan zich gratis inschrijven en die kan dan profielen bekijken en gratis mailen. Dat gaat dan via BeterThuis, dus als jij dan een mailtjes stuurt, dan stuurt BeterThuis het door naar die persoon.

Oké.

Maar dan heb je dus nog geen e-mailadres en dan kan je voor 15 euro de contactgegevens van iemand aanvragen dus als je dan hebt kan je mailen als je denkt nou dit lijkt me wel wat voor mijn moeder.

Oké.

Ja dan kan je dat aanvragen. Zo ziet de website eruit.

Ja.

Ja dan kan je dus inloggen, dan heb je dus verschillende categorieën waar je hulp bij kan krijgen.

Ja.

Dus schoonmaak en huishouding, diensten aan huis dat is bijvoorbeeld ook kapper, manicure, ja allerlei diensten aan huis. Onderhoud aan huis, dat zijn klusjes in en rondom het huis. Vervoer en begeleiding naar bijvoorbeeld de dokter of juist meer begeleiding in het dagelijks leven. Financiële diensten, hulp met administratie of betalingen en verzorging, dat is dus alleen het wassen en dus niet de medische verzorging. Dan kom je op de site en dan kan je aan klikken waar je iemand voor nodig hebt en dan komen hier alle gouden thuishelpers in beeld, je kan dan ook aangeven of je wilt dat iemand bijvoorbeeld affiniteit heeft met dementie of met speciale ja, met psychische hulpverlening of wat dan ook.

Ja.

Ja en dan kan je geslacht, kan je kiezen of je een man of vrouw wilt. Kan je kiezen of je wilt dat ze zo een verklaring hebben. Dan kan je het uurloon aangeven, en dan is het zo als je bijvoorbeeld klikt op zo een iemand, bijvoorbeeld op zo een Soraya. Dan kan je haar profiel zien, dan heeft ze zelf een stukje geschreven, wie ze is en wat ze doet. Dan heeft BeterThuis een stukje geschreven en dan kan je hier zien wat ze allemaal aanbiedt en.

Oké.

Bijvoorbeeld wat haar uurloon is en wat, dat is een beetje hoe het is opgebouwd.

Oké.

Snap je hoe het werkt?

Ja, het is gewoon vraag en aanbod brengen op een interactief platform vind ik het.

Precies en want jouw moeder, hoe oud is jouw moeder?

Mijn moeder is uit 1930, dus die is 86.

Ja en heeft ze al hulp of iets, hulp nodig of redt ze het allemaal nog zelf?

Ja kijk haar twee dochters die wonen behoorlijk in de buurt, de een in Lochem maar die werkt niet meer. Hanneke mijn zusje die woont in de buurt, mijn broertje woont in de buurt. Dus ze heeft familie genoeg in de buurt en ik woon zelf ook in de buurt.

En is het zo dat jullie ook dan 1 keer in de, dat jullie dagelijks daarheen gaan of is dat niet nodig?

Nou het is opzicht niet nodig maar er is wel degelijk contact met een van de kinderen, en mijn jongste zus die is er zeker 3 of 4 keer in de week is ze er wel. Ja Annette is er altijd wel.

En is zijn dan echt een mantelzorger? Doet zij ook echt hulp in de zorg voor je moeder?

Nee niet dat is niet nodig eigenlijk want mijn moeder kan nog autorijden, ze woont vlakbij station Bloemendaal. Ze gaat ook met de trein ergens heen en nee ze redt zichzelf wel vrij goed ja.

Dus dan is het meer voor het stukje gezelschap dat je zus erheen gaat? Of voor dingen regelen?

Ja maar ook om samen boodschappen te doen, of ergens naar toe te gaan.

Ja en zou je je kunnen voorstellen dat als bijvoorbeeld de hulpvraag groter wordt en jullie allemaal daar meer tijd daarin moeten investeren dat je het via zo een platform doet?

Ja, ik vind het ik vind het op zich wel denk ik. Ja waarom niet, alleen mijn moeder moet dat willen.

En zou ze dat willen denk je?

Nou ik vind dat moeilijk om in te schatten, het zal vooral belangrijk. Nou als ze daartoe bereid is, dan moet ze wel direct een hele goede klik hebben met zo een persoon die naar voren geschoven wordt. Want mijn moeder is vrij, nou die kan redelijk, ze is redelijk zwart-wit.

Zou dat dan iets zijn dat jullie eerst zelf een selectie maken als kinderen, of zou ze dat zelf willen doen?

Nou, nou ik denk dat ze het wel met iemand ernaast moet doen denk ik.

Want kan ze zelf op internet, maakt ze daar gebruik van?

Ze heeft Facebook.

Echt?

Ja nou ze heeft het, maar ze heeft internet boven op de computer en ze kan naar ja, ja ze kan een heel klein beetje ermee omgaan. Maar ze kan bijvoorbeeld geen betalingen doen via internet, dat is te ingewikkeld. Ja want ik help haar echt financieel gezien met alles. En Annette meer met boodschappen doen en Hans mijn broer komt voor de gezelligheid. En Rene die is er ook gewoon om er te zijn, af en toe ergens met haar naar toe.

En jij helpt dus met het financieel en administratie, zou dat iets zijn voor je om uit te besteden of vind je dat prima om te doen?

Nou ja, ze kan mijn, dat is natuurlijk mijn beroep dus dat vind ik wel goed om te doen.

En als je iemand voor je moeder zou inhuren waar zou die persoon dan aan moeten voldoen? Waar zou die zorg aan moeten voldoen?

Nou ik denk dat het een, ik vind het moeilijk, nou het moet een keurig iemand zijn denk ik. Niet heel jong denk ik en ja ja mijn moeder moet, ja ik denk dat eerst het eerste contact heel belangrijk is. Mijn moeder is vrij zwart-wit. Ja het moet wel iemand zijn waar ze zich goed bij zal voelen.

Ja dus het gevoel moet goed zijn.

Ja precies.

Ja en als je zelf naar informatie zoekt, hoe ga je hulp zoeken naar informatie?

Ik?

Ja.

Ja het meeste via internet, Google.

Ja?

Ja als ik iets nodig heb dan google ik.

En als je een zorgvraag zou hebben, ik weet niet misschien heb je wel eens?

Nou ik zelf heb ik in de raad van toezichten gezeten bij de stichting SHDH. Waaronder bijvoorbeeld de Rijp valt en de Janskliniek, de Blinkert. Dus ik ken die wereld wel een heel klein beetje, dus ik zou wel weten hoe ik mijn weg erin vind. Ja, je kan altijd op internet gewoon ook googelen.

En hoe vind je dan, want je bent dan denk ik ook wel bekend hoe de ouderenzorg een beetje in elkaar zit?

Nou een heel klein beetje.

Heb je daar een mening of een idee bij?

Nou kijk wat je natuurlijk ziet, vroeger had je bejaardentehuizen, dat betekent dat ouderen mensen vanaf hun 65ste konden ze in principe naar een bejaardentehuis. Nou het bejaardentehuis bestaat niet meer, dat is eigenlijk een verzorgingstehuis geworden en nu wordt het langzaamaan alle verzorgingstehuizen die worden omgebouwd naar verplegingstehuizen. En daar kom je natuurlijk alleen maar in als je een behoorlijke medische indicatie, dus daar gaat daardoor wordt ook veel meer een beroep gedaan op de vrijwilligers of familieleden om vader en moeder in de laatste levensjaren te begeleiden.

Ja en zou je dan zo een platform, zou dat denk je uitkomst bieden?

Ja, want ik zou als kind, zoals ik het zie modern en ook heel toegankelijk over. Dus ik zou dat wel ja.

En zijn er nog andere communicatiemiddelen bijvoorbeeld een flyer of iets anders dat je aanspreekt?

Nou ik vind, kijk in de, je haalt tegenwoordig al je informatie vanaf het internet daar staat in het algemeen meer in dan in een flyer. Bovendien je kan vaak, je internet kan je vaak ook direct reageren, je kan vragen stellen die je die moet je dan weer nee ik zou niet zeker niet als het een hele goede site is.

Ja, ja en.

Dat is natuurlijk voor mijn moeder wel weer wat anders, die zou eigenlijk wel denk ik een flyer wel handig vinden.

Ja, dus dat is een beetje het verschil. Want ik kijk hoe we de kinderen van ouderen kunnen betrekken bij zo een platform.

Ja gewoon internet denk ik, gewoon digitaal.

Ja via internet dus en wanneer zou je, je betrokken voelen of betrokken raken bij zo een soort platform?

Nou ja op het moment dat wij gebruik maken van de diensten die aangeboden worden. Eerder niet, want ja als het niet nodig is dan ga ik ook niet naar de site toe.

Nee, er moet dus eerst.

Ja er moet eerst behoeften zijn.

En dan moet je bereikt worden en dat is voor jou via internet?

Ja via internet.

Gebruik je het internet veel?

Ja voor mijn werk maar ook dagelijks, ik zoek bijna alles wel op en communiceer via internet. Ja dat is gewoon standaard.

Maak je ook gebruik van social media?

Ja ik heb Facebook, ik heb Twitter en ik zit op LinkedIn. Alleen ik Twitter nooit maar ik heb het wel.

En deel je dan ook wel eens wat op Facebook?

Ja, genoeg, nou ja het valt wel mee. De laatste tijd is het rustig. Meestal kijk ik wel op Facebook.

Maar zou je dan zeggen dat je, je hebt namelijk verschillende lagen van hoe mensen zich gedragen op sociale media. Dan heb je bijvoorbeeld de mensen die alleen kijken, zij kijken alleen op internet en plaatsen zelf nooit een bericht op internet. Dan heb je de mensen die delen wel eens informatie door een status of foto.

Ja dat doe ik wel ja ik plaats wel zelf ook dingen.

Je kan ook nog iemand zijn die echt commentaar levert, die echt op nieuwssites ofzo?

Nou alleen bij bekende doe ik dat wel op Facebook dan zet ik wel eens een commentaar bij een foto of update ofzo.

En ben je iemand die actief berichten schrijft op sites of op internet?

Nee, ik ben niet van het random commentaar of zo.

Lees je het?

Nee, wat recensies?

Ja bijvoorbeeld bij een restaurant of zo.

Ja dat wel hoor ik lees voor vakanties wel recensies of restaurants ja dat wel ja.

Zou je hierbij recensies?

Ja, ja zeker weten. Nou ik vind op zich wel aanbevelingen zijn heel erg belangrijk denk ik.

Ja op dit moment kan alleen bij BeterThuis zelf aanbevelingen geven.

Ja maar dat is WC-eend adviseert WC-eend. Dat is lastig maar nee, tourlijk ja en hoe beter de referenties zijn dat zal wel helpen.

En zou je zelf wel iemand zijn die een referentie plaatst?

Nou, het enige dat ik.

Dat als je bijvoorbeeld iemand voor je moeder?

Ja, nou als het niet al te moeilijk gemaakt wordt om een recensie te schrijven zou ik het wel doen bij dit.

Ja denk je dan alleen aan sterren ofzo?

Ja of een statement, maar geen vragen of vragenformulier.

Ja dus dat ja alleen sterren kan geven?

Ja ik ben redelijk passief in dat soort dingen, dus het moet makkelijk zijn.

Heb je er ervaring met zo een soort van platform, misschien met iets anders je hebt bijvoorbeeld ook bij babysitters, maar je kinderen zijn natuurlijk te oud?

Nee, nee eigenlijk niet denk ik nee. Marktplaats, maar daar doe ik ook niets echt mee.

Ja bij Marktplaats kan je ook wel een timmerman inhuren.

Ik vind het niet zo zeer Marktplaats maar daar doe ik ook niet echt iets mee. Omdat hier is het denk ik vooral om, het gaat hier meer om van een persoon naar een persoon het is vraag en aanbod waar achter aan de ene kant een vraag zit maar vooral ook iemand die achter het persoon zitten natuurlijk een aantal diensten die hij of zij levert of kan leveren. Dus ik vind het wel, ik vind Marktplaats veel onpersoonlijker, dat gaat gewoon om een ja een lamp of weet ik veel wat.

Vind je dan zoals ze stellen, een naam als Marktplaats hierbij?

Nou ik vind dat wel duidelijk, ja dat vind ik wel duidelijk, ja hoor, ja.

En zou het iets zijn?

Nou marktplaats nou je zou ook kunnen zeggen een ontmoetingsplaats, dat is misschien iets vriendelijker.

Ja. En misschien voor ouderen ook wel iets..

Iets iets begrijpelijker, ja maar ja het gevaar bestaat natuurlijk ook dat als je niet oppast denken ze dat er ergens een markt is bijvoorbeeld op de grote markt.

Ja dan staan ze daar allemaal.

Ja dan staan ze daar allemaal denken ze dat daar iets is, maar je zou ontmoetingsplaats zou ja, ja dat is aan jullie.

Nou ja niet aan mij, maar kan wel in de aanbevelingen natuurlijk.

Ja dat je kan het meenemen.

Ja dat sowieso, ja en je eerste indruk van het idee? Nou dat heb je wel gezegd maar.

Nou ja, ik denk dat het het bij elkaar brengen van vraag en aanbod op deze manier lijkt mij op zich best prima.

Zijn er dingen waarvan je denkt, nou daar heb ik mijn twijfels over of?

Nou volgens mij staat of valt het met de integriteit, en de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de geen die de diensten verleent.

Ja.

Dat is cruciaal, ja.

Ja.

Als dat maar, als dat maar gewoon daar dat daar gewoon de kwaliteit gewaarborgd is.

Ja.

8.3 Want ja weet je, er hoeven maar 2 of 3 schandaaltjes te zijn. Iemand die biedt zich aan en die komt bij iemand thuis en drie dagen later is het huis leeg geroofd. En dan komt men er achter, komt men erachter ja die persoon heeft zijn vrienden getipt.

Ja.

Ja dan stort, dan stort dit helemaal in natuurlijk dus die, die selectie bij de voordeur is volgens mij redelijk cruciaal.

En dat is natuurlijk het verschil met als je echt marktplaats hebt, waar het misschien om een tafel of een lamp gaat maar dit gaat om mensen en.

Dit gaat om mensen, kijk je kan natuurlijk marktplaats met een tafel kan je hebben dat je, dat je een ja een tafel koopt van iemand en dan blijkt na dan heb je die tafel en dan blijkt het toch uiteindelijk rot te zijn. Maar dan is het maar een tafel.

Ja.

Ja je gaat wel om met mensen.

Ja en.

En wat mij niet helemaal duidelijk is, is hoe het nou zit met het bedrag. Geldt er altijd een minimum bedrag, stel mijn moeder gaat hier gebruik van maken moet ze dan altijd een minimum vergoeding betalen of want het zal nooit helemaal met vraag en aanbod zijn. Zit dat binnen een bepaalde marges? Dus minimaal een euro en maximaal 10 euro.

Het is meer zo dat die persoon zijn eigen gewenste uurloon aangeeft, de hulpverlener kan ook, er

zitten ook vrijwilligers tussen, maar de meeste als iemand bij iemand komt schoonmaken. De meeste mensen gaan dat niet vrijwillig doen. En dan is het zo dat ze een marge aangeven, bijvoorbeeld deze zegt 10 tot 25 euro.

Dat vind ik een veel te grote marge 10 tot 25 euro.

Maar die persoon heeft ook wel verschillende diensten, bijvoorbeeld van personal training met yoga tot gewoon kaarten. Ja dan is het natuurlijk ook wel een verschil in wat je aanbiedt, maar uiteindelijk gaan de hulpvrager en hulp bieder aan de tafel en gaan het gewenste uurloon afspreken.

Maar dan het enige wat mij niet heel duidelijk, ik dacht in eerste instantie dat het zou gaan om vrijwilligers maar dat is dus eigenlijk niet zo.

Nee het zijn niet alleen vrijwilligers, nee, nee de hulp aan bieder bepaalt zijn eigen uurloon wat hij zou willen.

Ik zou dat toch een beetje, niet de spui gaten uit laten lopen denk ik.

Van wat je allemaal?

Ja van wat je allemaal gaat uitgeven.

Maar op zich is het natuurlijk een marktplaats, of een soort marktplaats dus het is wel van als iemand anders het goedkoper doet dan iedereen zit wel een beetje. Je kan ook zelf selecteren wat je zou willen uitgeven dus wil je vrijwillig, wil je iemand die vrijwillig komt of wil je iemand die je 1 tot 10 euro gaat betalen. Of 10 tot 25, wat dan wel.

Dat is een maximum?

En dan 25 tot 50 euro.

Nou 50 euro, dat is al een tarief per uur of per?

Ja, maar dat.

Dat is al bijna het tarief wat een fysio vraagt, dat is al best wel hoog 50 euro. En waar bestaat BeterThuis dan van, de organisatie?

Het is een stichting, ja zij verdienen er niet mee. Het is zo dat je dus 15 euro administratiekosten eigenlijk betaalt als je iemand zijn contact gegevens opvraagt. Maar het is vanuit een grotere organisatie, ze hebben een heel eigen bedrijf en dit is een klein takje ervan dat ze hebben opgezet om hun sociale maatschappelijke bijdrage te doen. Dus het is de bedoeling dat het quite draait.

Ja dus de grootste investering zit hem waarschijnlijk in de site?

Ja.

Ja als dat loopt.

Ja ze hebben een persoon in dienst die 3 dagen per week ermee bezig is met matches en dat soort dingen. Maar eigenlijk is het, het idee dat net als bij Marktplaats, dat het zichzelf onderhoudt. Maar of dat kan met zo een doelgroep en zo.

Ja je moet oppassen dat er geen rotte appels tussen gaan komen en gaan stieren. Wordt er ook echt, echt grondig, moet er ook die persoon die de diensten aan bieden met de verklaring dat die, wie controleert dat nou?

BeterThuis vraagt die voor de mensen aan, dus dan gaat het via BeterThuis.

Oké.

Ja die kan niet nep, maar je hebt dus die mensen met die verklaring. Maar daar onder heb je ook mensen die zichzelf hebben ingeschreven en die niet een gouden thuishelper zijn zeg maar. Dus dan heb je.

Dat vind je, dat kan mij. Ik denk niet dat er dan mensen zijn die kiezen voor zo een zonder verklaring. Ja je kan je afvragen of BeterThuis mensen wilt aanbieden die geen Verklaring kunnen opleveren.

Ja dus je zou eigenlijk het moeten beperken dat je alleen er op mag als je ook dat?

Ja dat zou ik wel eens, ja dat zou ik wel overwegen eerlijk gezegd alleen met.

Ja.

Ja je brengt toch mensen, ja waarom zou je die er tussen willen hebben. Ja dat zou ik.

Ja ook al hoeft dat helemaal niets te betekenen.

Ja maar de drempel ook, ja de drempel ook. En de persoon die zich aanbidet moeten die ook nog bepaalde informatie opleveren?

Nou nee die melden zich alleen aan, e-mailadres.

Maar bijvoorbeeld burger service nummer?

Nee maar bedoel je de helper of?

Ja die geen die komt ja.

O nou die moeten een, dat is dan voor die gouden die moeten ook wel hun paspoort en zo kopiëren.

Ik zou alleen voor die gouden gaan hoor persoonlijk.

Ja.

Dan maak je het al veel minder, dan komt er ook minder zooi op. Ook als het ook is iemand, ja, ja weet je daar heeft de organisatie heeft dan ook bepaalde informatie ze weten wie het is.

Ja dan ga je veel.

Ja dan lijkt het mij veiliger hoor eerlijk gezegd.

Ja daar ben ik het ook mee eens.

Je wilt eigenlijk een soort, ja je wilt bijna een soort gecertificeerde dienstverleners. Je hebt dan een kader, ja.

Ja en zo een verklaring zegt op zich niet heel veel maar wel een deel die afvalt.

Ja exact, ja ik zou.

Ja dat vind ik ook wel, dat snap ik ook. Dat hoor ik ook wel vaker.

Ja van die mensen die jij hebt geïnterviewd.

Ja. Ook van waarom, ik zou die niet eens op die site, ja daar ga ik toch niet voor kiezen het maakt het juist.

Ja vind ik ook, ja de betrouwbaarheid gaat omlaag. Dat is volgens mij cruciaal. Dit draait op vertrouwen en als er een verkeerde persoon, ja ik zou dat ik zou daar heel voorzichtig mee zijn.

Nou ik heb denk ik alles.

Hier heb je wat aan?

Ja heel fijn.

Goed.

Dan zet ik deze uit, bedankt.

Respondent 8

Fijn dat je mee wilt werken aan dit onderzoek.

Geen probleem.

Zoals ik aangaf is alles wat je zegt privé, achteraf worden de banden ook gewist.

Ja.

Ja je wordt niet bij naam genoemd. Ja ik vertelde dus dat mijn scriptie over BeterThuis gaat, ik kan het even laten zien het is deze site.

Ja.

En wat het idee is dat het een plek is waar mensen zich kunnen aanbieden als hulp aanbieder of waar ouderen zichzelf kunnen aanmelden of de kinderen van ouderen zichzelf kunnen aanmelden om hulp te krijgen. En dan gaat het om dagelijks, schoonmaak en huishouding werk kan je iemand voor benaderen of voor diensten aan huis of dat is dan ook gezelschap maar ook een kapper of een pedicure. En onderhoud aan huis zijn klusjes aan huis, vervoer is begeleiding naar de huisarts of naar het theater. Het is zo, het is zo dat het platform mensen zich kunnen inschrijven maar het zijn geen medische diensten.

O oke, niet thuiszorg of?

Nee.

Nee.

Wel verzorging met helpen met aankleden, maar niet de steunkousen ofzo dat wordt dan medisch.

O zo ja.

En financiële diensten kunnen ze mensen helpen met bijvoorbeeld administratie of met ja. Als er betalingen gedaan moeten, het is dus echt een platform waar mensen zich kunnen aanmelden om hulp te bieden maar ook waar ouderen zich kunnen aanmelden. En het bestaat al.

Ik denk dat de ouderen dat niet zo snel doen, om hun financieel zaken te laten doen door een ander.

Nee?

Denk ik.

Nee.

Nou ja misschien wel.

Oké maar het is het idee dat, het idee is ik heb het hier een beetje. Dat het een soort marktplaats is voor senioren services ja waar boodschappen doen, schoonmaken, gezelschap en begeleiding centraal staat. Waar dus niet de medische zorg kan worden geboden. En het idee is ontstaan doordat de oprichtster had zelf een moeder die heel hulpbehoevend is en die merkte dat de thuiszorg best dingen zaten die ze niet heel persoonlijk vond en elke keer een ander iemand. En toen dacht ze hoe kan ik dat, hoe kunnen we dat anders doen.

Ja anders doen, ja.

Het is, een klik staat echt centraal.

Ja maar een thuiszorg heeft daar ook helemaal geen tijd voor.

Nee daarom.

Daar zijn ze eigenlijk ook in principe niet voor, kijk mijn moeder drinkt dan ook altijd koffie met iemand van de thuiszorg want die vindt ze zo leuk.

Ja.

En dan zit ze lekker met hem te kletsen en een kopje koffie en hij vindt het ook wel leuk volgens mij, als ze een klik met je hebben blijven ze wel wat langer. Maar ja eigenlijk zijn ze daar niet voor.

Nee.

Nee ja maar eigenlijk zijn ze daar niet voor nee. Ze zijn dan daar niet voor.

Nee, nee.

Maar als je in Geer en Goor kijkt over hoe veel ouderen er eenzaam zijn.

Ja, ja.

Ja dat is wel zielig hoor.

Ja dat is wel zielig en dat is dan ook het idee dat het omdat mensen steeds langer thuis moeten blijven wonen dat het een.

En misschien ook geen kinderen hebben, als ik straks thuis ben dan ja heb ik wel een nichtje. Die zei ook van joh ik zorg wel voor je, maar ik wil niet dat ze altijd maar. Dat kan gewoon niet.

Nee, nee en ook voor jezelf. Want hoe is jouw moeder, doe je daar veel heb je daar veel zorg je daar echt voor. Is het bij haar een zorgvraag?

Kijk het licht er aan zeg maar, kijk mijn vader is toen overleden en vlak daarna ging het eigenlijk heel goed en daarna is ze gevallen en had ze is haar been helemaal open gehaald. Ja ze is nu ook al 83. Ja toen kon ze eigenlijk niets, toen was er thuiszorg omdat te verzorgen enzo. Ja en toen was er steeds wel wat en toen heb ik ook wel, is ze ook wel soms om 6 uur ochtends van ik heb zo een pijn. Toen ben ik ook nog wel naar haar gegaan slapen of weet ik ja of het natuurlijk altijd ga ik er naar toe. Dat wissel ik mij af met mijn zus, ik heb dan ook nog een broer maar die ja goed die vindt weer andere dingen. Die doet er niet zo veel voor en ja, ja dus dat soort dingetjes. Maar nu gaat het wel weer goed met haar, alleen heeft ze nu eczeem ja dan ga ik wel haar rug insmeren. Maar dat doet die thuiszorg, die komt dan ook en een vriendin van mijn moeder die komt dan 1 keer in de week en die doet dat dan voor haar.

Ja.

Ja nou ja zo, en weet je.

En heeft ze elke dag dan thuiszorg?

Nee nou ja, toen wel met dat pijn met die wonden en nee nu heeft ze geloof ik even kijken ze krijgt epo ingespoten omdat ze een bloedziekte heeft.

Ja.

En dat is 1 keer in de week dus daar komt die thuiszorg dan voor en ja en verder nee, nu komt er geloof ik 3 maal 2 of 3 keer in de week om haar rug in te smeren want die andere dag doet een vriendin en vrijdag heeft ze hulp en dat is dan schoonzus van mijn zusje. Ja zit al zo lang in de familie is gewoon een vriendin als en die maakt bij mijn moeder schoon.

Ja.

Op vrijdag en die is ook voor de gezelligheid en daar gaat ze ook plantjes mee halen en die smeert ook dan haar rug in en die werkt ook in de thuiszorg zelf.

Dat is wel fijn ja.

Ja dat komt mooi uit.

En ga je zelf ook vaak naar je moeder?

Ja, ja. Maar ik doe haar administratie en ja, als er wat is dan ze woont in Heemstede dus ik ben er vlakbij.

Ja je bent er zo.

Ja, ja ik ga wel best wel vaak ja. Ja ligt eraan als ze zelf goed is dan heeft ze zelf ook haar dingen, dan heeft ze gelukkig ook nog vrienden en die laten haar ook niet vallen gelukkig na het overlijden van mijn vader.

Ja.

Ja ze woont in Kennemeroord en dat zit aan de Herenweg en daar wonen allemaal ouderen mensen op hun zelf. Het is een beetje wel gestelde mensen, ja we hadden het niet slecht. Al die mensen daar hadden het goed en die hebben dus een grandcafé daar en ze hebben een zwembad. Mijn moeder ging ook altijd zwemmen.

Wat goed.

Dat doet ze nu niet meer ook door die eczeem maar ja, ja ze hebben eens in de zoveel tijd, eens in de maand in het Grand Cafe hebben ze een happy hour dan gaan ze met elkaar gezellig wat drinken. Nou ja, met Koninginnedag, Koningsdag wordt er vaak wat geregeld. En ze komen bij elkaar over de vloer ook.

Ja dat lijkt me wel fijn dat helpt ook tegen de eenzaamheid.

Ja, ja want als ze er zijn altijd dames en ook wel heren maar vooral dames die altijd in het Grand Café zo laat koffie gaan drinken met elkaar, weet je wel. En daar kan ze bij aanhaken of als ze geen zin heeft dan gaat ze niet.

Nee.

Er is niet iemand die komt kijken van waar blijft Jeanette nou.

Ja wel fijn.

Maar wel ja, als ze haar heel lang niet gezien hebben of ons niet zouden zien dan gaan ze natuurlijk wel vragen of als ik daar binnenloop dan zeggen ze wel gaat het goed met je moeder zo. Een beetje voor de gezelligheid van vroeger ze donderdag van is er wat ofzo? Ja dus zo.

Ja dus wel een beetje sociale controle?

Ja best wel en dat is wel goed natuurlijk.

Ja wel goed.

Ja ook tegen de eenzaamheid er is ook één dame die heel erg dement aan het worden is. Ja dat merken zij dan en dan gaan ze wel op haar letten.

Kan zij daar dan wel nog blijven wonen?

Ja, nou ja nee die moeten dan echt in een, omdat het zijn ook gewoon echt koophuizen of appartementen. Ja die moeten dan wel die moet nu wel weg want dat kan gewoon niet. Dat nemen de kinderen dan op zich weet je wel.

Ja.

Ja.

En het, maar dat platform waar ik dus mijn onderzoek voor doen, dat is dus het is zo dat er geen tussenkomst van thuiszorg, want thuiszorg is altijd wel grote bedrijven. En bij dit platform waar mensen zich kunnen inschrijven om hulp te bieden is er geen grote, geen tussenkomst van bedrijven dus mensen bepalen zelf het uurloon dat ze willen verdienen en er kan ook met een pgb, als een ouder dat heeft kan het ook worden verrekend. Het doel is dus dat je langer en prettiger op zich zelf kunnen blijven wonen. Wat je moeder nu ook zelf heeft, dat ze daar dan zo lang mogelijk van kan blijven genieten.

Ja kijk, wij, wij gaan ook als ze niet meer thuis zou kunnen wonen ofzo, ja dan gaan we bijvoorbeeld zorg dat er iemand bij haar slaapt ofzo. Of dat soort dingen weet je, ja voor kinderen is dat gewoon niet te doen. Ik ben wel alleen maar ik ga niet bij mijn moeder wonen, ik nee, nu hebben we laatst ben ik zijn we werd ze 80 en toen zijn we in een hotel geweest met ons gezin en met vrienden en familie en nou ja, toen sliep ik met mijn moeder op de kamer omdat je dan alleen bent. En dat is prima en mijn moeder vindt dat dan heel gezellig en fijn want ja je kan haar beha bandje losmaken en.

Ja precies.

Ja je kan even de voeten insmeren of, ja want ze zijn er gewoon veel langer mee bezig ja die ouderen met aankleden en weet ik het allemaal.

Ja.

Dus ja zij vond het helemaal super, maar ja goed ik vind het allemaal prima maar niet elke dag.

Nee niet elke dag.

Nee dat kan niet want dan gaat je eigen leven eraan.

Ja dan ben je alleen aan het verzorgen.

Ja ik heb veel voor haar over maar nee, nee dat zou het niet. Dat zou niet goed zijn.

Nee, nee dat denk ik ook niet. Nee dan krijg je ook, dan ben je alleen maar als verzorgende ook met je moeder. Dan gaat je band.

Maar je eigen sociale leven gaat eraan, ja en op jezelf zijn en het is best wel zwaar denk ik. Want het ouderen worden toch zijn toch anders ja, ja soms heb je irritaties en ik heb ook niet heel veel geduld dus dat is, ja dat heb ik van mijn vader ja.

Ja.

Maar goed ja. Ja en dan vind ik het weer dan zielig, dan denk ik waarom doe ik zo maar ja ja.

Ja dat is ook gewoon niet je beroep toch?

Nee daarom.

Nee dus het is ook niet iets waar je perse heel veel mee hebt.

Nee, zou jij dat willen?

Nee ook niet, nee ik zou wel mijn ouders gewoon. Wat jij zegt ik zou wel tot een bepaalde hoogte wel helpen en dingen voor ze doen maar ik ben niet iemand die de hele dag daar wil.

Ja wil brengen of naar doktoren hele dag nou daar wordt je zelf ook niet vrolijk van. Maar dat vindt mijn

moeder ook, dat snapt ze ook. Je en de hele verzorging, dat is ook wel heel zwaar. Je en iemand onder de douche doen en zo ja en ze zijn heel erg ze geven niet meer zo mee.

Ja.

Ja en je moet het ook kennen.

Nee dat zou voor mij ook niet en wat dat betreft het idee van dit platform wel interessant dan want het is dus dat mensen zich, kijk als je je eenmaal hebt aangemeld dan kan je dus zien van deze mensen bieden allemaal hulp aan in hun regio. Of in de regio van jouw moeder en je kan dan kiezen ik wil iemand die wassen en strijkt en boodschappen doet voor mijn moeder.

O ja maar dit is allemaal Amsterdam toch 1013?

Ja maar dat is gewoon mijn postcode even.

Ja.

Maar ze hebben door heel Nederland dat mensen staan ingeschreven.

Ja jeetje en dan kan je kijken wie je wilt?

Ja, en het is zo dat mensen met zo een goud dingetje die zijn allemaal ingeschreven als gouden thuis helper en die hebben ook een Verklaring Omtrent het Gedrag moeten inleveren en moeten ook op intake en zo.

Ja ik vind het ook wel eng. Iemand in huis die zomaar, die je niet kent.

Ja.

Ja dat vind ik wel een ding.

Ja daar ben ik wel benieuwd naar zou jij?

Nou ik zou dan toch een bekende, maar ja als die mensen al niemand kennen ik zie het dan op dat bij dat van Geer en Goor.

Ja sommige mensen hebben gewoon niemand.

Nee die hebben echt niemand en sommige zitten dan gewoon drie maanden alleen, ja en die kunnen ook niet want die vrouw had geen benen dus die kan ook niet naar de supermarkt of zo.

Nee.

Ja ze zit natuurlijk wel ook in een rolstoel maar toch.

Ja maar toch.

Ja wel heel lastig, ja.

Ja en het idee is dus dat voor een mantelzorger, zoals jij wat je voor je moeder allemaal doet en als dat meer zou worden dat je kan denken ja. Net als wat je zegt ik zou dan wel iemand willen die er slaapt zeg maar, dat zou dan niet gelijk van dit. Kijk als je denkt van er zijn klusjes in huis van mijn moeder en je denkt ik kom daar niet meer aan toe.

Ja.

Dat je geen tijd ervoor hebt want je hebt ook gewoon je eigen leven. Dan zou je dus hier kunnen kijken van wie past er bij mij. Dan kan je als je bijvoorbeeld hier kijkt en je zegt ja die Soraya lijkt me wel leuk voor mijn moeder. Dan kan je haar profiel zien, dan schrijft ze een stuk over zichzelf en dan

schrijft BeterThuis, de organisatie heeft dan een beoordeling geschreven. Dan staat hier alles wat zij aanbiedt en wat haar gewenste uurloon is en dat ze ervaring heeft met de mensen.

Ja, ja.

En dan kan je een verkennende mail sturen en die wordt zeg maar door BeterThuis doorgestuurd naar haar zeg maar. Dus dan heb je niet gelijk het e-mailadres en dan kan je gewoon vragen stellen.

O ja.

En dan kan je de contactgegevens opvragen en dat kost dan 15 euro per keer en dan kan je echt met haar gewoon zelf.

Oké.

En dat is dan zeg maar het idee van dit platform.

Ja via de mail? Niet via bellen of zo?

Ja nou dat kan ook maar het is wel echt een digitaal platform dus ja het uitgangspunt is wel online ja. Maar als je de contactgegevens hebt dan heb je het ook het telefoonnummer ja, dan wel ja ja dan kan je gewoon afspreken en kijken of het iets is ja.

Ja, ja.

Dan kan je kijken of er een klik is en of het past bij je.

Wordt het ook veel gebruikt?

Nou ja nou we merken nu wel dat er meer helpers zich zoals zij zijn aangemeld en dat ouderen, ook omdat ouderen niet op de computer zijn, bezig zijn. Dat het.

Ja wat dat betreft is het wel lastig ja.

Ja dus wat dat betreft kijken we nu naar de kinderen, dus dat jij, jij dan denkt van nou ik zoek iemand die daar mee kan helpen en de thuiszorg biedt dat niet of die zijn na 10 minuten al weg want die hebben gewoon geen tijd. Dus dat is het idee.

Ja, ja ja oké.

Zou dat iets zijn waar je voor je moeder?

Nou ja weet je we hebben, mijn moeder heeft drie kinderen en nu gaat dat gewoon goed en ja dus nu nog niet.

Nee.

En ook die vrouw die in de thuiszorg zit die, die elke vrijdag komt ja en zo ja die zou ook meer kunnen komen of ja.

Ja dus je moeder heeft wel een groot netwerk of vangnet?

Ja, ze heeft wel een ja, ja wel wel close mijn moeder. Mijn moeder heeft dan wel het geluk daarvan. Maar ja soms heeft ze wel zoiets van jeetje, ja ze houdt heel erg van muziek en van opera en concerten enzo en wij allemaal niet zo. Dus, ja ze heeft wel zoiets van wie wil er met mij, maar dan kijkt ze wel in het appartement, die gelijk gestemd zijn. Laatst was ze zelf naar Casca gegaan, dat zit dan bij in de straat en daar loopt ze dan heen met de rollator.

Ja.

Toen zei ik hoe was het, toen zei ze nee dat was het toch niet. Maar ja laat het haar maar ondervinden, ik vind het al knap dat ze ja, ik ga ook dingen alleen doen in mijn eentje weet je dus ja ze moet natuurlijk ook haar draai vinden zonder mijn vader.

Ja dat is natuurlijk weer heel anders.

Ja en dat deed ze ook wel, ja mijn vader was iemand van mijn vader wilde niet zo heel veel en ook niet naar die concerten en weet ik veel dus wat dat betreft is er niet heel veel veranderd. En mijn moeder zit nog in een zangkoor, ze wordt elke donderdag gehaald en ja.

Ja wat goed.

Ja dan gaat ze gewoon naar Beverwijk en gaat ze daar zingen en dan wordt ze weer teruggebracht ja en dan gaat ze naar de sociëteit op de Zijlweg want ze bridget graag en ja dus voor mijn moeder is dit nog niet echt een dingetje.

Nee, nee.

Nee en als mijn moeder zelf aan zou geven van jeetje ik voel me toch wel vaak eenzaam dan denk ik dat wij toch wel zouden zeggen van gaan wat vaker naar het Grandcafe en uhm.

Ja en zou je dan niet zo snel haar voor zoiets inschrijven?

Nee, nee omdat het niet bekend is dan of zo.

En als je zou horen van anderen bijvoorbeeld die ook ouders hebben en zou je bijvoorbeeld via via bij zoiets terecht komen of hoe zou je als je hulp zou zoeken hoe zou je dan gaan zoeken?

Ja als het niet medische hulp zou zijn dan, ja nou dan denk ik wel via via dat ik het in mijn of in mijn moeders omgeving zou rondvragen.

O ja.

Ja, maar hoe komen die er dan uit, ja je moet het wel ja ik denk dat het dan toch of wat meer of in kranten moet staan om ouderen mensen die lezen toch wel meer kranten dan dat ze zo een website gaan bekijken. Of.

En flyers?

Ja ja of flyers ja, zoiets inderdaad.

En waar zou je die dan als jij voor je moeder zou zien ergens zou zien liggen waar denk je dan dat het zou moeten liggen?

Bijvoorbeeld bij a, ja bij misschien een huisarts of misschien bij ziekenhuizen of misschien bij een bibliotheek of ja. Ja kapper.

Ja, ja.

Denk ik ook wel ouderen mensen willen toch nog wel, tenminste mijn moeder wil toch er mooi en verzorgd uitzien. Dat vind ik wel heel leuk hoor.

Ja dat had mijn oma altijd.

Ja ze zegt ook altijd van straks als ik er niet meer ben moet ik er wel mooi uitzien.

Ja.

a dus dat soort dingen, ja wat nog meer ja. ja pedicure of zo.

Ja en in zo een huis waar je moeder woont?

Ja dat zou ook wel goed kunnen zijn, of bejaardentehuizen. Ja die zitten dan natuurlijk al met elkaar maar die komen er nooit uit, want daar hebben die mensen geen tijd voor dus om met ze te gaan wandelen of inderdaad naar Keukenhof te gaan of weet ik veel.

Ja dat zou kunnen.

Ja dat zou wel goed zijn om ja.

Ja.

En kijk mijn moeder is geen bejaardentehuis het is geen bejaardentehuis waar zij woont, ja het is wel zelfstandig wonen.

Is het een serviceflat?

Volgens mij mag je, ja het is wel je mag er wel wonen bijvoorbeeld als je 50 bent net als ik, denk ik. Maar je moet wel heel veel geld hebben want anders kan je die appartementen niet betalen dus wat woont er dan ja toch wel allemaal ouderen mensen. Ja want een jongen knul van dertig die wel veel geld zou hebben gaat daar niet tussen wonen, met een zwembad waar iedereen gebruik van maakt. Ja, ja.

Ja dus het is wel een doelgroep die bij elkaar woont.

Ja het is een goed systeem ja zeker, ja je hebt sociale controle en minder eenzaamheid ja.

Ja.

En ja iedereen kwam bij mijn moeder over de vloer toen ze wel wat had, mijn moeder liet gewoon de deur op een kier staan en iedereen kon gewoon een beetje binnenlopen. Nee ik vond dat niet zo een goed idee.

Nee.

Maar er is daar wel beveiliging want als je daar voor de deur staat dan moet je eerst bij iemand aanbellen, nou iedereen is al op zijn hoede want er is wel een paar keer ingebroken daar ook bij mijn ouders is eerder ingebroken.

O echt?

Ja ze weten dan toch, ze weten dan toch dat er wel wat rijkere mensen wonen of ja en in ja dan zien ze dat ze niet thuis zijn of wat dan ook maar goed nu is het gewoon meer beveiligd. Mijn ouders hebben nu ook een alarm, ja er moet altijd eerst iets gebeuren voordat je dan dat neemt ja.

Ja.

Ja nou ja maar goed maar op zich voelt ze zich daar wel veilig hoor.

Ja dat is wel fijn.

Ja.

Ja ze woont er wel lekker.

Ja ze woont er heel fijn.

En gebruik je zelf ook internet.

Ja ik gebruik internet.

Ook op je mobiel?

Nee op mijn mobiel gebruik ik bijna geen internet.

Nee dat niet maar wel je laptop of pc?

Ja op me laptop.

En gebruik je social media, zoals Facebook en twitter of iets?

Nee, nee ik heb er geen zin in, nee.

Nee.

Nee ik ga liever sporten.

Ja.

Ja.

Ja, nee.

Het is veel gedoe ja natuurlijk WhatsApp ik maar verder nee, en ik zit nu sinds kort op LinkedIn, omdat ik een nieuw baan zoek.

Ja precies.

Maar ja, maar ik doe dus veel administratie voor mijn moeder en ik doe ook omdat mijn vader overleden is en dan hebben we nu een en-of rekening wat dan van ons zeg maar de erven is kijk alles is in principe van mijn moeder en daarmee kan ik zeg maar daarmee doe ik zeg maar de rekeningen als mijn moeder rekeningen krijgt en dat soort dingen allemaal.

Ja.

Ja bij heel veel gezinnen deed de man dat natuurlijk, de boekhouding en ja mijn moeder had daar eigenlijk geen verstand van. Die kreeg zelf AOW maar dat was het dan dus zij heeft het ook altijd nog over haar eigen rekeningen weet je wel maar dan zit ik van mama alles is voor jou. En de notaris heeft het haar gezegd. Maar het komt niet binnen.

Nee.

Nee ja we hebben dan gelukkig ook nog een boekhouder want ik kan dat ook allemaal niet.

Nee.

Ja natuurlijk kan ik rekeningen over maken enzo maar niet met dat soort bedragen en ja.

Ja nou ja dat hebben veel ouderen.

Ja dat kon mijn moeder ook niet en ik kan ook alleen die dagelijkse dingen dus het is heel fijn dat die persoon dat doet.

Maar zou het iets zijn voor jou om online te zoeken naar zo een hulp of is het iets dat je?

Nou ja nou ik zou het online zoeken als het echt nodig zou zijn dan ja, ja, maar in principe eerst kijken wie ik al ken. Maar ja ik had een meisje op school vroeger en die ben ik per ongeluk weer een keer tegengekomen en die doet dat dan bij mensen thuis of als ze terminaal zijn of slapen bij mensen. Nou ja en toen had ik een keer met haar afgesproken en dacht ik van nou dat zal ik onthouden ja, en ik had haar kaartje gekregen en verder heb ik we hebben het bij 1 keer gelaten en dat ik bij haar op visite kwam. Ja je kan ook niet alles

aanhouden maar ik heb wel zoiets van als er iets zou zijn dan zou ik misschien ook nog wel aan haar denken of zo. Zij is dan natuurlijk ook ZZP'er. Dat zijn zij zeker ook allemaal?

Ja.

Ja maar dan ken ik haar al.

Ja precies.

Maar ja inderdaad voor mensen die dus niet iemand kennen dan zou ik het wel ja, maar ik denk dat veel mensen gewoon via-via dan dat ze echt op internet gaan zoeken. Zoiets is best wel persoonlijk, ja het is wel mooi dat het er is maar loopt het al of helemaal niet.

Kijk het is niet dat ze er echt geld mee verdienen dat is ook niet het idee. Het is meer echt maatschappelijk om een oplossing te bieden en er zijn in Amsterdam en daar zijn best wel ja daar gaat het wel oké. Maar het is lastig want mensen gaan niet.

Ja misschien ook op het station denk ik nu ineens. Op het Centraal Station van die flyers.

Ja dat zou ook.

Ja dat het ook wat meer bespreekbaar is ofzo. Ja of als je tegen je buurvrouw gaat zeggen nou ik heb iemand van internet die bij mij koffie gaat drinken ja en je weet hoe mensen zijn. Ja maar dat denk ik tenminste maar als ze dan zeggen van ja het bevalt heel goed en dan komt het in een positief daglicht.

Ja er moet over gepraat worden.

Ja, dat denk ik wel. Ik denk dat het heel erg zo via via moet gaan het licht er ook aan hoe je het treft ja maar ja goed je maakt ook eerst kennis en als het de eerste keer niet klikt dan.

Zou je dan iemand zijn die recensies er bij zou willen lezen van andere gebruikers want nu schrijft alleen BeterThuis een stukje eronder?

Ja dat denk ik wel ja, ja dat is wel ja. Hoe andere het ervaren ja net als je dat je op Zoover leest van vakantie wat mensen ervan vinden weet je . Ja nou ben ik daar niet heel, kijk de een tref het en de andere niet. Ja het is soms heel wisselend en het is maar net wat je. Maar voor zoiets denk ik wel dat het heel handig is.

Ja dat hebben ze nu nog niet.

Ja en misschien ook flyers in ziekenhuizen.

Ja stel je moeder breekt haar been en je ziet daar iets liggen.

a dan zou ik wel denken van, ja ik heb zelf ook druk en ik kan wel hulp gebruiken ja.

Ja,nou volgens mij heb ik alles wel.

Ja.

Nou heel erg fijn.

Ja geen probleem.

Ja hier kan ik weer veel mee.

Ja heb je er wat aan.

Ja sowieso..

Respondent 9 en 10

Dit interview is afgenomen met twee respondenten. De onderzoeker is dikgedrukt, één respondent is met het normale lettertype en de andere respondent is met een cursief lettertype weergegeven. Daarnaast is de tekst van de respondenten ingesprongen.

Bedankt dat jullie samen willen meewerken.

Ja tuurlijk.

Ja fijn als jullie de vragen op je eigen situatie dus jij met je moeder en jij met je ouders betreft.

Ja snap ik.

Ja ik zal het even laten zien, want hoe oud zijn jullie ouders?

Mijn ouders, mijn vader is, hoe oud is hij nou? Mijn vader is 87.

Ja.

En mijn moeder is 85.

Ja.

En mijn moeder wordt bijna 82.

O ja.

ja.

En hebben zij al zorgvragen zeg maar zelf of hebben zij hulp ergens mee?

Nou mijn moeder heeft vooral wel hulp van mijn broer, hij doet echt de financiën. Dat laat ik haar niet zelfstandig meer doen, hij doet echt de rekeningen betalen wel met haar dat ze er wel bij betrokken is. Ja hij doet het wel en hij gaat wel beste wel regelmatig naar haar toe wel nou ja 1 keer per week, 1 keer per 2 weken is hij er zeker. Ik iets minder maar ik doe wel alle, qua zorg alle als ze naar een arts moet of dat soort dingen dan ga ik altijd mee, pas had ze iets aan haar oog. Dus alle ziekenhuisbezoeken, artsen dan ben ik in de buurt. En als ze dan een paar dagen bij moet komen dan zit ze hier in huis.

O ja.

Ja.

Ja dus vooral die zorg en dan probeer ik wel er regelmatig naar toe te gaan, dan ga ik bij haar eten of dan ga ik koken ja.

Maar even terug, dus jij werkt voor die organisatie of jij doet onderzoek voor die organisatie en jij kijkt jouw opdracht is hoe je die kinderen van ouderen in de loop kan krijgen.

Ja.

Ja oké, ja dat is natuurlijk wel een hele gave vraag. Want inderdaad die lui gebruiken internet weinig maar ze hebben er veel behoefte aan en die kinderen vinden het fijn als hun ouders de weg weten te vinden, als die ouders hulp krijgen.

Ja want veel ouderen moeten natuurlijk steeds langer thuis blijven wonen en de zorg is natuurlijk helemaal ingeperkt en het is allemaal ja dus dan je kan als kind natuurlijk ook een deel opvangen. Maar op een gegeven moment kan je natuurlijk ook niet ja dan denk je ook van ik kan ook niet, ik zou wel eimand erbij willen hebben die ook helpt. En via dit platform is het idee dat je dus echt, dat er

gericht wordt gematched, net een beetje als een datingsite dat je gaat kijken van wie past bij mij. En dat je dan vervolgens een verkennende mail kan sturen en dat gaat dan via het platform zelf. Dus dan heb je nog niet direct contact met de persoon, dan heb je nog geen mailadres maar dan kan je vragen heen en weer sturen en op het moment dat je dan contactgegevens echt wilt krijgen dan betaal je 1 keer 15 euro per wel per contact.

Contactgegevens.

Ja dus als je het opvraagt en dan kan je dus zelf met die persoon gaan afspreken en mailen en dan kan je kijken of er een klik is tussen jou en die persoon.

En is het op vrijwillige basis of worden die mensen ervoor betaald?

Ja nee die mensen die kunnen zelf hun uurloon aangeven, eigenlijk zijn ze ZZP'er want ze zijn niet in dienst van dit platform het is echt alleen het platform biedt echt alleen de mogelijkheid dat mensen elkaar kunnen vinden. Dus mensen kunnen zelf aangeven wat hun uurloon is of een indicatie, sommige doen het wel vrijwillig maar de meeste bijvoorbeeld als iemand komt schoonmaken dan ja dan.

Ja dan willen ze daar wel een vergoeding voor ja.

Ja dat is dan gewoon hun baan eigenlijk.

Maar grappig is dit dus dat eigenlijk is dat het grappig is dat dit platform er eigenlijk achteraan moet gaan wat de behoeften van die kinderen zijn.

Ja.

Ten opzichte van hun ouders.

Ja en ze hebben het heel erg vanuit die ouderen gedacht, maar daaruit bleek ja dat eigenlijk moet je de mantelzorgers of de kinderen gaan ontlasten.

Ja zodat die ontlast worden, kijk jij gaat nu 1 keer per week naar je ouders toe.

Ja.

Ja en dan ga je dingen koken en je maakt wat dingen schoon.

Ja.

Ja het kan natuurlijk zijn dat je denkt van 1 keer in de week is niet genoeg maar ik zou wel een moment hebben dat je daar iemand anders voor zou vragen.

Ja

En hoe?

Ja of dat die de boodschappen een paar keer per week brengt of als.

Ja inderdaad het is een heel breed scala aan activiteiten, want ik bedoel jou en mijn ouders zijn eigenlijk nog zelfvoorzienend. Ze zijn wel oud en bepaalde dingen gaan moeilijker meer, maar en ze verzorgen zichzelf slecht. Ja want ik ga daar 1 keer in de week heen dat ik dan weet dat ze goed eten krijgen en die dag erna dan ook, maar eigenlijk verzorgen ze zichzelf dus maken ze zelf eten klaar en gaan ze is een keer ergens naartoe om wat te eten of weet ik veel. Maar er zijn natuurlijk ook ouderen die totaal vereenzaamd zijn.

Ja.

Ja en die zichzelf echt verwaarlozen en misschien zelfs fysiek niet meer in staat zijn. Dus wat dat betreft is natuurlijk als ik kijk de zorg die wij hebben, ik heb dan vier broers en 3 zussen best wel een grote familie. Wij zaten, wij zitten ons zelf af te vragen.

Maar jij gaat al 1 keer per week, gaan die andere ook?

Nee, nee maar ja ik heb de luxe dat ik dat kan doen. De meeste hebben fulltime banen en die lukt het niet.

Nee.

Maar het is ja, we maakten ons zorgen omdat ze wat ouder worden en mijn moeder wordt wat vergeetachtig een beetje een lichte vorm van dementie en we zien dat ze zichzelf niet goed verzorgt. Dus ja, dan ga je dan ga je een beetje afstemmen van wat kunnen we eraan doen. Ja en toen zei ik van ik kan 1 keer in de week ernaar toe en ik vind het ook wel leuk om dat te doen. Maar stel nou dat ik dat niet meer kan, dat ik ineens fulltime wat te doen krijg nou dan is er niemand anders die dat kan doen. Nou dan zou ik het wel draaiend kunnen houden maar als 1 van mijn ouders komt te overlijden dan wordt het moeilijk.

Ja kan me voorstellen.

Ja en dan heb je veel actievere.

Ja dan heb je wel echt zorg nodig ja.

Ja of als 1 zijn heen breekt of wat dan ook.

Ja.

Ja dat je dan.

Ja en dan zou ik niet weten waar ik heen moet, we hebben wel eens zitten mailen over god hoe heet dat zo een budget wat je kan krijgen.

Ja een persoonsgebonden budget.

Ja.

Ja.

Maar dat krijg je ook niet heel makkelijk.

Nee.

Ja je moet echt een indicatie, je moet echt voldoen.

Ja en je kan bij dit platform kan je ook op die wijze als je dat hebt kan je ook daar de hulp mee betalen.

Ja maar stel nou dat een van je ouders, stel dat je vader overlijdt dan zou daar wel echt zorg voor zijn moeder komen. Want die is echt aan het dementeren, zijn vader zou nog een tikje zelfstandig kunnen blijven maar je moeder niet. Dan zouden we dus nu weten, daar is dat platform weten, we zouden die ingang weten en vanuit daar zouden wij dan die zorg of iemand in de buurt boodschappen laten doen. En nu dus voor jou is dan eigenlijk hoe komt dat platform meer in beeld en de doelgroep?

Ja en hoe zou je überhaupt gaan zoeken, als je nou een vraag hebt hoe zou je dat dan aanpakken?

Nou dat is een goede vraag.

Nou ik zou dat, nou ja eigenlijk ik zou nu denken dat ik dan naar een soort thuiszorg zou om te beginnen. Of als je via de huisarts dat die zegt van, o nou dan kan je, dan zou ik een keer meegaan en dan zou ik vragen waar kan ik je hulp voor mijn moeder aan gaan vragen en dan zo. Ja want het stomme is dat je er eigenlijk nu nog niet mee bezig bent, maar pas als ze haar been breekt of iets, dan sta je in een keer van shit nu moet er wat gebeuren.

Ja.

Ja terwijl je misschien wel van te voren moet gaan denken, maar misschien is die hulp nooit nodig. Dus je gaat het niet van te voren al helemaal voorbereiden.

Ja en het gekke is, ik denk wel dat je maar dat zal vanaf een bepaalde leeftijd zijn, ja 75 zijn wel best wel een mooi getal zeg maar of een mooie leeftijd. Dat je als kinderen over het algemeen wat meer zorgen maakt over je ouders vooral als ze die leeftijd hebben.

Ja.

Ja en dat kan heel klein zijn van goh heeft ze wel genoeg sociale contacten of eten ze wel goed, maar kleine dingetje waar je ook vaak zo dat die generatie van ouders die hebben al iets zelfstandigs en hebben iets van maak je geen zorgen wij rooien het wel. En dat laat je dan gauw zo als kind en dan wacht je tot het moment dat er iets fout gaat en dan ben je altijd eigenlijk net iets te laat en dan zit je in de panieknood en dan is het van oei wat nu?

Ja maar zou je dan nu al, helemaal iets helemaal gaan uitzoeken voor het geval dat, stel dat iemand zijn been brengt en ze zou thuis moeten revalideren zou je dan nu al?

Ja dan zou er thuiszorg komen, maar die zijn die komen dan bijvoorbeeld alleen om aan te kleden en te helpen.

En douchen of wat dan ook.

Ja en dit platform is niet medisch, dus ze mogen wel helpen met douchen of tandenpoetsen of naar het toilet of zo. Maar niet de steunkousen dat mag al niet.

Dat mag als niet, dus het is voor boodschappen, of iemand mee naar buiten te brengen of te begeleiden.

Ja en dus ook financieel² hulp, dus voorbeeld met de administratie kan je ook iemand vragen om daar mee te helpen of rondom het huis of in het huis klusjes, maar ook schoonmaken, wassen, strijken het is wel heel breed.

Ja dus bijvoorbeeld bed opmaken nou kunnen ze daar wel iemand voor, het bed verschonen is bijvoorbeeld te zwaar en dan kunnen ze daar iemand voor vragen.

Maar weet je wat een grote factor is dat is gewoon geld.

Ja.

En ik denk dat als jij als je weet ik veel als je wat meer geld hebt als kinderen, of als ons je hebt een wat groter gezin dan kan je altijd wel met zijn alle wat geld opbrengen en mocht het er op aan komen dan ben je geneigd naar externe hulp te gaan zoeken.

Ja en dat is nu ook wel de doelgroep, de mensen die wat meer te besteden hebben.

Ja die het geld ervoor hebben, als ze dan geen persoonsgebonden budget hebben, ofzo dat ze dan het zelf moeten ophoesten en mensen die vaak geld hebben die hebben vaak ook een baan die hebben vaak ook een druk leven en die willen graag hun persoonlijke zorg voor hun ouders afkopen. Als jij via zo een platform eenvoudig dingen kan laten opknappen voor niet zo gek veel geld dan is dat best interessant.

Ja.

Maar dan moet je er dus wel wat geld voor hebben.

Ja ze hebben wel ook Stichting BeterThuis, dus voor de minder bedeelden.

Ja. ja.

BeterThuis heet het ja.

Ja, ja, ik zou het even laten zien, want maar ze merken wel dat iedereen die nu is aangesloten zijn het meer hulpverleners dan vragers. Dus meer ouderen dus dat willen ze.

Dat is raar er zijn genoeg ouderen die zitten te verpieteren die blij zouden zijn als er iemand langs zou komen.

Ja maar dat is dus de vraag hoe komen we aan meer.

Maar zijn dat dan ouderen die geen kinderen hebben en geen toegang op internet, die vereenzamen die het van de buurman moeten hebben.

Ja die geen netwerk hebben of die.

Ja en die misschien een houding hebben vanuit een generatie van ja god ja het is mijn eigen probleem.

Ja dat speelt ook erg.

Ja een beetje, ja terwijl die kinderen graag iets willen doen maar die ouderen willen het zelf vaak niet.

Ja die hebben zoiets trots van ja ik red het wel ik heb het niet nodig.

Kijk als je op de website gaat, kijk deze balk hoort niet maar dit is dan die website.

Ja.

En dan kan je dus je inloggen en dan zie je hier, de categorieën waaronder hulp te vinden is.

Nou zie ik even, financieel diensten, daar had ik het toevallig pas over. Jullie hebben dus vrijwilligers zijn die ook gescreend zijn. Want stel ik wil iemand voor mijn moeder hebben die de financiën gaat doen. Kijk zo maar iemand de beste dan weet je niet, want je geeft die geen vaak een inlogcode of een pincode dus dat is heel erg een vertrouwen kwestie.

Ja.

En jullie hebben dan mensen die gescreend zijn die te vertrouwen zijn?

Nou het is zo dat iedereen zich zou kunnen aanmelden als helper maar je hebt wel, je kan als aanbieden er voor kiezen een gouden thuishelper te worden. Maar je hebt dan als je, je inlogt, ik heb dan nu even mijn eigen postcode gebruikt maar je kan op iedere postcode zoeken. Dan kan je bijvoorbeeld aangeven die twee diensten heb ik dan en je kan dan ook geslacht en Verklaring Omtrent het Gedrag dat ze dat moeten hebben ingeleverd. Dus de mensen die ene gouden, dat zijn allemaal mensen die krijg je bovenaan, daaronder zitten ook nog mensen en die zijn dus geen gouden. Nou en dat zijn mensen die, de gouden dus, die hebben dus een Verklaring Omtrent Gedrag moeten inleveren of die heeft BeterThuis opgevraagd.

Maar dat is gecheckt dat gedrag, dan hebben ze een soort cv waar ze gewerkt hebben dat kunnen jullie nagaan?

Nou je hebt ook referenties die ze dan hebben, maar zo een verklaring dat je.

Dat is via de politie toch geloof ik.

Ja, dat is dus dat je niet in aanraking bent geweest met politie. Je moet dat ook altijd als je in de hulpverlening of als je met kinderen werkt moet je dat ook altijd opvragen. Het zegt niet perse heel veel maar het is de standaard in de, je weet ook niet bij iemand die ja, ja dat is wat ze hanteren maar het dekt niet alles maar het is wel het geen waarmee je ook bijvoorbeeld bij een kinderdagverblijf mag werken als je dat hebt.

Goh, ja als ik dit zie, ja nou als ik dit nou zie dan heb ik iets van goh dat vind ik best wel interessant om een keer te kijken voor mijn ouders.

Ja.

Daar zit dan, bepaalde dingen het is heel leuk onder gedeeld, die categorieën die je links ziet staan dat zijn echt wel dingen en dan zie je inderdaad staan en dan zie je staan wat willen mensen betaald krijgen en is het vrijwillig. Maar dit is voor ouderen al niet te begrijpen, die begrijpt dit niet.

Nee dit moet een kind dus doen en die komt uit op die wil zoals je moeder moet naar het ziekenhuis drie weken op rij en dan ga jij via dat vervoer iemand uit kiezen en eventueel voor betalen en dan zeg je ma het is helemaal geregeld. Dan en dan komt die meneer Lomperd je ophalen.

Ja en kijk maar of je een klik hebt en als je geen klik hebt dan.

Ja dan zoeken we een andere gouden helper.

Ja het is eigenlijk voort gekomen, die vrouw die dit heeft opgezet is mijn stagebegeleider en zij heeft een moeder die heel veel hulp op een gegeven moment nodig had en zij merkte dat er in de thuiszorg altijd iemand anders kwam en dat ze heel strak met tijd werkten. En dat kwam dan doordat ze heel strak in hun schema zitten de ene dag kwam er iemand om 8 uur avonds en de andere dag om half 10 om die moeder in bed te leggen dus die vond dat helemaal niet fijn hoe er met haar moeder werd omgegaan. En dat is logisch want zo zit het zorgsysteem nou eenmaal in elkaar maar dus toen dacht ze ja wat zou ik willen. Ik wil gewoon iemand waarmee ze een klik heeft en waarmee je zelf kan bepalen wanneer iemand komt en wat het uurloon is.

Ja dan heb je zelf meer de controle gewoon in plaats van afhankelijk te zijn van iemand die zomaar komt.

Ja precies, dat is het hele idee bijvoorbeeld als je dan denkt ja die Soraya is passend dan kan je op haar drukken en kan je haar hele profiel zien. Dan kan je zien wat ze allemaal doet, wat ze aanbiedt en wat haar uurloon is en dan kan je ook aangeven dat je iemand wilt die ervaring heeft met dementie.

Ja.

En dan heb je hier zo schrijft ze wat over zichzelf en omdat zij een gouden thuishelper is schrijft BeterThuis ook iets over haar, want ze hebben haar natuurlijk ontmoet en dan kan je dus een verkennende mail sturen, dat is dan, dat gaat via BeterThuis. Dus dan zijn je contactgegevens nog gewoon beschermd van allebei de kanten. Dus dan kan je gewoon vragen heen en weer sturen.

Ja.

En dan op het moment dat je denkt nou deze past wel, die is wel echt iets voor mijn moeder of mijn vader dan kan je de contactgegevens opvragen en dan betaal je 15 euro. Aan BeterThuis, dat is dan zeg maar de administratiekosten maar verder betaal je niet aan BeterThuis. Dat is echt gewoon.

Waar ik gelijk als toevoeging aan zit te denken je hebt nu dan vanuit de stichting zelf, stel dat Soraya al bij mevrouw Pieterse geweest is een jaar lang en die zou je ook een

beoordeling moeten of de kinderen daarvan dat ze als referentie hebben van goh ik ben een jaar lang verzorgd en ik ben wel tevreden ze nam de tijd en zo. Ze houdt zich aan de afspraken, hoe meer beoordelingen hoe meer mensen neigen iemand te kiezen.

Ja. Ja.

Behalve dus de alleen de beoordeling van de stichting, van BeterThuis zelf ja.

Ja grappig dat zeggen, dat heb ik nu wel heel vaak al gehoord.

Ja.

En dat vind ik ook wel logisch ja.

Ja lijkt mij wel ja.

Ja dat is natuurlijk nog eerlijker dan dat een organisatie ertussen zit.

En zou je zelf dan ook bijvoorbeeld een recensie schrijven?

Als ik voor mijn moeder iemand gehad zou hebben en die dat bevalt heel goed en ik noem maar wat bijvoorbeeld voor het vervoer dan zou ik daar zeker op zetten van goh meneer Robbert die is goed.

Ja als je een negatief gevoel erover hebt dan zet je het er niet op omdat het heel persoonlijk is.

Ja.

En als het anoniem is?

Ja.

Ja bijvoorbeeld dat je alleen sterren geeft van ik geef haar 1 ster want ik vond het eigenlijk.

Ja.

Ja als je bijvoorbeeld van sterren gebruik kan maken dan kan aangeven of kijk als ik meneer Robbert niet van 3x dan twee keer een half uur te laat is dan geef je hem maar 1 ster. Dan zeg je goh hij kwam wel vaak te laat maar wel een aardige man.

Ja, maar dat doe je denk ik toch niet gauw omdat het toch om personen gaat.

Ja maar als hij heel goed gaat.

Ja.

Ja zet je het er dan sneller op?

Ja dan zet je het er misschien wel eerder op ja.

Ja omdat het echt om een persoon gaat.

Maar wat een grappig platform dit zeg.

Ja je hebt het ook heel veel met babysitters van dat soort websites.

Ja, ja.

Daar lijkt het wel heel erg ook op maar dit is natuurlijk wel, de doelgroep is, nou ja dat zijn kinderen natuurlijk ook maar het is wel.

Maar je bent eigenlijk dus op zoek naar denk ik als ik het goed begrijp naar de vraag hoe bereik ik kinderen, dus dat zijn mensen.

Ja.

Ja dus dat zijn mensen die rond de 50 zijn zoals wij, hoe bereik je die doelgroep zodat je hun kan benaderen van heb je geen zorg voor ouders nodig?

Ja, in eerste instantie of er behoefte zal zijn, dat is eigenlijk mijn eerste doel of eerste probleem of deelvraag.

Ja.

Ja dus is er behoeften en zou je die behoeften op zo een manier vervullen? Of kunnen vervullen zeg maar.

Ja ik denk wel dat het zeker de behoeften van mijn moeder zou kunnen vervullen. Want ik zie nu al aankomen dat mijn broer, die gaat op vrij korte termijn wat langer naar Spanje toe en hij doet heel veel en dan moet ik zijn taken over gaan nemen maar dat ik ook denk ja dat financieel dat weet ik niet, ja. Dat zou ik, daar zou ik dan jou moeten vragen.

Ja nou daar heb ik ook niet zo een zin en tijd voor.

Nee maar dat is, weet je wat je moet wat je moet zien te raken is de zorg die kinderen hebben voor hun ouders en die hebben ze altijd, althans voor deze leeftijd.

Ja ook al is het misschien alleen maar ja, iets heel kleins.

Ja en precies het kunnen ook dingetjes zijn als, ja net als je moeder dat je denkt van ze v
ereenzaamd voor je het weet. Want die houdt iedereen van zich af.

Ja ze doet nog wel genoeg maar het zou wel kunnen ontaarden daarin.

Ja het zou kunnen ontaarden daarin en dan is het lekker als ze iemand heeft en ze wordt moeilijker te been.

Ja dat er iemand in de middag een uurtje komt Rummikuppen ik noem maar wat.

Ja.

Ja en dat kan ze dan, daar kan je het gaan uitbreiden met eerst dat ze dingen schoonmaken, samen boodschappen doen weet ik veel wat.

Ja ik zou dan zeker geneigd zijn om zo iemand te, dan heb ik ook zoiets van dan hoeft ik eventjes niet vandaag naar Den Haag.

O ze woont in Den Haag.

Ja en weet je die afstand is gewoon, ja ze woont in Den Haag.

Ja maar je koopt je zorg af, ja je gevoel van hoe gaat het.

Ja je wordt gerustgesteld dat er iemand heen gaat en is geweest en daar kan je contact mee hebben van goh hoe zag het eruit. Ja, je bent even zelf wat zorgelozer op dat moment.

Ja.

En de vraag is hoe je bereik dus de generatie die nu 50+ is.

Ja.

Of moet je het omdraaien, kan je ouderen groepen vinden en daarvan kijkt of ze kinderen hebben. Dus dat je die kant opwerkt.

Ja.

Nou ja je wilt de groep bereiken als wij en ik. Ja want van een oudere generatie zijn van de meeste net de ouders al overleden.

Ja van 60+ gaat dat meer.

Dus je moet de groep van 50+ zien te bereiken, hoe bereik je in Nederland de groep van 50 plussers.

Ja dus hoe bereik ik jullie, want hoe zou je gaan zoeken? Zou je op internet gaan zoeken of?

Ja er zijn dus twee dingen of je hebt je gaat op zoek dus je hebt een.

Ja als je een hulpvraag hebt.

Ja of je hebt dus een hulpvraag nou dan ga je zoeken op internet en dan zou deze organisatie, nou ja het kost allemaal geld maar die zouden iets moeten doen met Google Adwords met woorden als thuiszorg voor ouderen of gewoon met dat soort keywoorden.

Ja.

Ja die mensen intypen en dat je bij hun terechtkomt.

Ja.

Dus het is of je bent echt actief opzoek maar ik denk dat, en heel veel mensen nog niet actief op zoek zijn maar het wel fijn vinden om het te weten en het voor kleine dingen of als ze het een keer willen uitproberen.

Ja.

Ja dus als ze het tegenkomen dan denken van ja.

Ja heb je niet een soort van folder ervan, dat je dat bij een huisarts neerlegt en is dat kijk ik kom altijd met mijn moeder bij artsen als daar van die flyer liggen en er zijn natuurlijk meer kinderen die altijd met hun ouders meegaan in eerste instantie. En als ze dan die folder zien dan denken ze van hey maar dat heb ik. Dan houden ze het bij zich.

Ja dat is vaak dan heb je een mooi moment en.

Ja dan heb je precies de doelgroep die je wilt hebben, bij fysiotherapeuten nou ja noem maar op.

Ja maar je ziet ook, ja maar ik zit ook te denken aan wat lezen kids van in de 50.

Ja.

En ja, bijvoorbeeld zo een blad als Elsevier, weet je?

Ja.

Ja dat is een typisch blad waar ook advertenties.

Ja advertenties in zo iets dat je denkt hey het zou wel iets kunnen zijn voor mijn ouders.

Ja en dan is het inderdaad echt gericht op die kinderen die ook een beetje geld hebben. Dus ja de Elsevier is een heel mooi blad daarvoor en dat zijn ook lui die daar wel over nadenken en dan even een paar triggers in de sfeer van hey joh.

En dan ga je het heel erg op de kinderen, heel erg van is je ouder.

Ja dat is wat je wilt toch? Want deze flyer is gericht op de ouderen?

Ja.

En het is heel veel tekst, totaal niet aantrekkelijk er is geen hond die dit allemaal leest. Je moet een paar kernwoorden er op zetten.

Ja waar ik aan zat te denken.

En lezen ouderen dit wel denk je want die zijn van de generatie dat ze heel veel.

Ja maar die lezen ook de Telegraaf, de Telegraaf heeft ook van die chocolade letters die moet je ook onder de aandacht brengen

Ja.

Misschien wel van boodschappen doen tot schoonmaken dat was beter zoals diensten koken, boodschappen of financieel dat overzichtje, dat dat er meer inzet van we hebben hulp voor dan heb je gelijk een idee van wat ze allemaal doen. Nu denk je o wat een verhaal.

Ja.

Ja het ziet er ook te, het ziet er ook te chique uit, vind ik. Ja maar je zou inderdaad een paar key begrippen erop moeten zetten. En eigenlijk staan ze hier wel, weetje goh heb je hulp nodig bij wassen of strijken, of wil je is een keer iemand die met jou boodschappen doet of iemand die voor jou boodschappen doet.

Maar voor jullie zou het dan meer aanspreken als het zou zijn voor je ouder?

Ja, dus maak je je zorgen of je moeder nog wel gezond eten, maak je je zorgen of het nog wel schoon genoeg is in huis. Maar echt om de zorg die je hebt als kind. Het gaat altijd om een zorg, dus jouw zorg als kind over jouw ouders. Dus niet zo zeer de zorg die je ouders nodig denken te hebben en dan is het inderdaad van maak jij je zorgen over of het wel, of er voldoende gestofzuigd wordt in huis of weet ik veel, of er genoeg wordt inderdaad of komen ze de deur nog wel uit.

Ja.

Gaan ze er nog wel eens op uit?

Ja maar daar maak je je geen zorgen over dat weet je van je ouders, je weet dat ze dus de deur niet meer uitkomen.

Ja maar dan heb je daar dus een zorg over.

Ja, maar je wilt dus daarmee iets doen en het oplossen.

Ja maar ik bedoel dus om dit pakkend te maken, wat je moet doen in een tekst is mensen aanspreken op het gevoel dat ze hebben, de zorg die ze hebben over hun ouders ja dat je dat dan een andere naam geeft ja that's fine. Maar dan, dan ben je best wel geïnteresseerd.

Ja getriggerd moeten je mensen maken met die flyer.

Ja.

Ja het heeft best wel een link met het project van Manuel de Groot of zie ik dat verkeerd. Hij heeft.

Ja die heeft een specifieke oplossing hiervoor.

Wat is dat dan?

Ja die runt een gewoon een huis waar mensen kunnen wonen en waar ze complete zorg krijgen. Het is heel grappig.

Ja het is een apart systeem ik ken hem ook hij was lid van de tennisvereniging. Hij heeft uiteindelijk inderdaad een aantal grote projecten, twee huizen eentje in Wassenaar en eentje ergens in Noord-Holland. En die heeft hij helemaal op zorg voor ouderen gericht.

Ja maar dat is echt een soort van privé verzorgingstehuis. Maar ze doen nu ook wel een soort dagbegeleiding.

Ja dat wou ik zeggen ze doen ook dagbegeleiding. Dat mensen of kinderen hun ouders daar naar toe konden laten gaan dus dat ze dan een aantal uren spelletjes of wat dan ook gingen doen.

Ja mijn oma zat ook in Bloemendaal in zo een huis uiteindelijk.

Ja dat is ook zo.

Ja dat is wel echt particulier ja, dus daar betaal je ook voor.

Ja.

Ja dat is heel kostbaar om iemand daar dag en nacht in te zetten ja.

Ja.

Maar dat is gewoon puur een specifieke oplossing voor, ja maar dan heb je het wel echt over een groep ouderen die al eigenlijk in een verzorgingstehuis moeten.

Ja die hebben waarschijnlijk veel meer echte ook medische zorg nodig. Ja het is hierbij natuurlijk meer echt de ouder die zelfstandig woont, die je kan het wel combineren met thuiszorg dat de thuiszorg de medische hulp doet en je natuurlijk zelf, dat je hier meer iemand voor de dagelijkse dingen inhuurt. Maar het is natuurlijk net daar tussen, het zijn net de ouderen die niet meer heel zelfstandig zijn maar.

Ja ook nog niet rijp zijn om in een verzorgingstehuis te gaan.

Nee dus het is net ook wel een specifieke denk ik groep. Ja want veel ouderen gaan natuurlijk, nou ja dat is dus steeds minder dat ouderen uit huis gaan. Ze moeten natuurlijk steeds langer thuis wonen, bejaardentehuizen zijn nu echt verpleeghuizen dus daar kom je met een hoge indicatie pas in. Dus ja.

Maar het is toch niet alleen de groep van kinderen of ouderen die geld hebben, want ik begrijp ook dat er vrijwilligers zijn die dingen voor niets doen.

Ja niet heel veel, maar je kan ook met een persoonsgebonden budget.

Ja kan je een deel afkopen.

Ja. Maar het is wel dat tot nu toe het wel alleen mensen zijn tot nu dat mensen zich hebben aangemeld met geld dus.

Ja.

Ja.

En ja, ik denk dat je dan dat ja.

het zou opzicht goed zijn als het heel snel al inzichtelijk zou zijn als je gelijk ziet hoe het nou werkt met zo een persoonsgebonden budget. Ik heb daar geen weet van maar je zou je helemaal moeten verdiepen in.

Ja mijn moeder heeft het even gehad toen mijn vader die is nu 2, 3 jaar geleden overleden. Mijn moeder scheelde 15 jaar, mijn vader is 96 geworden. Die liep heel moeilijk en mijn moeder moest hem verzorgen en toen brak ze zijn arm toen kon ze mijn vader niet meer verzorgen en toen heeft ze dus zo een persoonsgebonden budget gekregen voor huishulp zodat iemand kwam om mijn vader te helpen. Maar dat was best wel lastig, ook iemand om te helpen in de huishouding even maar ja toen heb ik ze een hier in huis genomen. Toen hebben we ze wekenlang in huis genomen hier.

Ja.

Ja dan moet je dus helemaal uitzoeken hoe dat werkt. Met zo een pgb en.

Ja dat krijg je ook niet zomaar, ook pas.

Maar dat is ook wel lekker als je dat op zo een site heel snel kan vinden, hoe zit het nou eigenlijk met het pgb dat je daar een paar hele concrete antwoorden op krijgen van nou daar hebben of althans nou daar hebben mijn ouders wel of geen toegang toe als het wel zo is zijn dit de stappen die ik moet nemen en dit is de website waar ik alles kan vinden. Als het niet zo is dan weet ik waar ik aan toe ben dan kan ik tenminste zelf een rekensommetje maken wat het ons zelf zou kosten en klaar.

Ja.

Want het is ook altijd een dingetje dat speelt je wilt, ook al heb je genoeg geld je wilt nooit geld weggooien dus als er een pub subsidie is dan wil je daar gebruik van maken.

Ja.

Maar als je daar niet bij kan is het ook goed.

Ja dat het er ter info op staat.

Ja, ja. Maar het is.

Is het voor jou ook de bedoeling dat je deze website meer aan gaat passen, duidelijker gaat maken?

Nou dat is niet echt mijn onderzoek maar ik kan het natuurlijk wel altijd meenemen.

Ja.

Dus als je zou zeggen van dit en dat kan anders dan.

Nou ik vind het er goed uit zien hoor de website. De foto's van mensen zelf maakt het heel persoonlijk.

Maar zou je bijvoorbeeld ook, want nu hebben ze dus naast die gouden thuishelper ook mensen die dus zichzelf hadden aangemeld maar dus niet goud zijn of niet zo een verklaring hebben. Hoe vind je dat qua?

Ja het onderscheid stel ik.

Zou je dan ooit kiezen voor een niet gouden vraag ik mij dan af?

Hoe zit het met die persoon, die persoon is wel via die site aangemeld?

Ja.

En die persoonsgegevens zijn wel bekend bij die site?

Ja want die mensen moeten zich wel gewoon aanmelden maar die hebben dus niet een VOG en.

Maar waarom zou je geen verklaring, ik ben een vrijwilliger en ik wil best voor mijn buurman en die is ook in de 90 wil ik best boodschappen doen maar wat kost het mij om een verklaring?

Ja je betaalt dan dus 15 euro.

Ja eenmalig.

Ja eenmalig maar dat dus dan vraag ik me af wat is het nut dat er ook mensen op staan, is het slecht voor de betrouwbaarheid van de website of niet, dat er ook gewoon mensen op staan?

Ja als je niets te verbergen hebt waarom zou je die verklaring niet aanvragen eventjes.

Ja het is gewoon een drempel denk ik voor mensen om dat te gaan regelen.

Ja het zijn natuurlijk ook mensen die gewoon denken ik wil gewoon snel een boodschapje voor mijn buurman doen, ja. Ik heb niets te verbergen dus ik ga er geen poespas voor aanvragen.

Nee maar de mensen die zich hier aanmelden zijn natuurlijk, die zijn natuurlijk op zoek naar werk of willen iemand vrijwillige helpen maar het is niet dat je hier je aanmeldt als je een keer voor je buurman boodschappen wilt doen. Het is natuurlijk wel, je gaat natuurlijk wel al wat stappen verder als je je hier aanmeldt, dan neem je wel de moeite om je aan te melden natuurlijk.

Ja dat is waar. Maar als je dan echt, ja nou dan zou je verwachten dat er alleen maar gouden leden zouden zijn. Kijk als je er echt iets mee wilt verdienen.

Ja maar misschien is het later, ik kan me ook voorstellen dat je je daar dan inschrijft en dat je geen geld hebt en je wilt wat verdienen nou is 15 euro ook al 15 euro. En je weet nog niet of het gaat werken, je wilt niet eerst 15 euro uitgegeven je wilt wel eerst weten of het gaat werken. Kijk als het werkt, kijk je zou die site zou best verplicht kunnen stellen dat als jij een omzet hebt gehaald van weet ik veel 75 euro dan willen we echt dat je zo een verklaring gaat aanvragen. En dan hebben mensen al een ritme, dan krijgen ze al zicht op het inkomen dan kan je zeggen nu is het wel een vereiste dat je een VOG regelt. En dan, dan houdt je wel een betere kwaliteitsimago. Want het zal wel een zorg zijn, kijk vooral voor.

Ja nou als ik op die site zou komen en ik zie een verschil tussen gouden leden en niet gouden leden. Dan zou ik niet voor een niet gouden kiezen.

Tenzij het geld scheelt, misschien is het uurloon lager? Dat weet je niet.

Ja daar kan jij misschien iets over zeggen, zit er verschil in uurtarief tussen?

Nee dat maakt niet veel uit, iedereen geeft toch aan en daar is geen verschil in.

Nou dan kies je toch voor iemand die een verklaring heeft.

Ja als het.

Ja zeker als je er als kind zijnde niet bij bent als die hulpverlener komt. Dus je wilt echt dat het, je wilt niet dat er zo maar iemand binnenkomt. Ja want het is best wel een kwetsbare groep, ze zijn goed gelovig en ze geven die pinpas mee of die code en ze vragen van ga maar even geld voor me halen of wat dan ook. Dus dan kies je voor, wel voor een vertrouwelijk persoon ja.

Ja grappig, maar ik neem aan dat dit al enige tijd loopt.

Ja twee jaar al.

Ja dus ze hebben een bepaalde inkomensstroom deze site, ze hebben geld uitgegeven aan die website want die zit er gewoon echt goed En dan is de volgende slag die ze willen slaan natuurlijk meer mensen, dus dan gaat het om marketing nu komt het er op aan van het vermarkten van het idee en dat is dan ook dat jij er in zit van hey.

Maar als ik nu, ik weet niet van deze site en ik heb echt iets van jeetje ik moet nu hulp voor mijn moeder nodig. Ik ga Googelen, hoe hoog komen jullie?

Ja nu niet hoog nee.

Ja dus daar zou je wel wat in moeten doen, daar zou je zeker wat in moeten doen.

Ja want jullie generatie zoekt natuurlijk alles ook al op internet.

Ja ik zoek alles op internet daarom zou het ook hoog moeten komen in Google.

Ja ik zoek ook alles op internet.

Ja.

Maar weet je ik denk inderdaad dat je met inderdaad met vijftigers en begin zestigers daar is het een beetje gemengd op het moment.

Ja.

Want over vijf jaar is het gat wel weg. Want net zoals jij jij bent ook een veel frequentere gebruiker van je telefoon.

Gebruiken jullie ook social media of niet?

Ja, wel vind ik leuk. Ik heb Facebook, Twitter, LinkedIn.

Ik wel een beetje maar niet heel veel. Ik heb een Facebook zodat ik kan zien wat de kinderen met foto's enzo maar ik plaats nooit iets op mijn tijdlijn, ik vind het niks om daar foto's op te plaatsen en zo maar ik doet het alleen om dingen mee te kunnen volgen. Maar ik voeg zelf geen informatie toe. Ik vind dat ja ik ga geen foto van mijn tenniscompetitie erop zetten of .

Ja doe dat wel eens, niet heel erg veel maar wel. Ja maar dat.

Zou je bijvoorbeeld als hier zo een Facebook deel, dat je het zou kunnen delen op Facebook. Of met een makkelijk dat je het bijvoorbeeld in een mail door kan sturen dat je?

O ja dat moet je er zeker op hebben. Absoluut, als je het.

Ja ze hebben wel Facebook maar ze hebben niet van deel dit op.

O dat moeten ze erop hebben LinkedIn, Facebook, Twitter zelfs. Ja dat moeten ze erop hebben.

Zou je dat zelf ook doen?

Ja ik zou het wel delen op Facebook met een link ja.

Ja want kinderen die voor hun ouders zorgen kijk zij hebben ook een groep app met zeven kinderen dus als Rogier geweest is op woensdag avond dan zet hij er ook op van ja alles goed hier met pa en ma en ze hebben voor morgen ook te eten en btw overmorgen zijn ze huppeldepup, iedereen is gelijk op de hoogte en dat zou je ook op Facebook of op social media die hebben natuurlijk met name contact met hun eigen generatie.

En zou jij het delen op social media?

Dat weet ik niet zo goed, ik gebruik het niet zo actief als Rogier. Maar ik denk wel dat als ik het met een link door zou kunnen mailen ja zou ik dat wel doen.

Ja, ja dus als jij iets zou mailen dan zou je zo weer een vriend of een vriendin ook weer kunnen bereiken.

Ja, ja.

Ja ik bekijk dus hoe mensen van jullie generatie, met een ouder die nog thuis woont, betrokken kunnen worden bij zo een platform. Hoe word je betrokken bij een website of wanneer voel je je?

Nou ik denk dat je in elk geval zou ik het samen met mijn ouders bekijken ook omdat mijn vader hij bekijkt internet. Dus ik zou met mijn pa gaan zitten en ik zou zeggen kom pa laten we even gaan kijken en dan letterlijk even met hem achter het beeldscherm gaan zitten, maar stel dat mijn pa morgen komt te overlijden en mijn moeder die heeft nog nooit een computer aangeraakt dus dan moet ik het echt voor haar gaan regelen weet je wel. Het heeft totaal geen zin om met haar dat ding uit te gaan leggen, maar je kan wel met haar gaan zitten en zeggen joh dit zijn de typen dingen volgens mij heb je behoeften hier en hier aan. Dus dan zie je wat fotootjes en dan zeg je wie ziet er leuk uit, wat is de achtergrond dus ook dan doe je het alsnog samen met haar maar dan laat je haar verder niks invullen dat doe jij dan voor haar.

Maar dan doe je?

En het andere waar ik aan zit te denken is hoe werkt de betaling op deze site moet je via de site betalen of?

Ja je betaalt, ja je betaalt als je die contactgegevens wilt dan betaal je via Ideal gewoon aan de site.

Via de site?

Ja maar op het moment dat je iemand in dienst hebt dan gaat het allemaal los van site, het is echt alleen het vraag en aanbod bij elkaar brengen en op het moment dat jullie iemand hebben gevonden die bij je past en die komt dan dan regel je alles onderling en dan. Want je mag iemand.

Oké.

Dat is wel heel erg plezierig want dat is als dan meneer Robbert geweest is dan dat je hem twintig euro geeft maar dat is dus niet via internet.

Ja dat kan ik me voorstellen dat je als kind bijvoorbeeld die eerste betaling doet bijvoorbeeld van dan moet dat dus wel goed gaan dus niet geklooi met de namen niet van dat namen niet kloppen en dat je dan met jouw naam het betaalt en dat het dan.

Ja het gaat dan door voor een ander.

Ja en het is dan voor je ouders dus.

Ja.

Ja dat zijn dan wel van die dingetjes die moeten dan wel lopen. Maar inderdaad ik zou hier wel meteen een goede verwijzing naar Facebook, Twitter en LinkedIn willen hebben.

Ja, maar je hebt toch ook nog je gaat dus nu alleen over ouderen die kinderen hebben, maar er zijn natuurlijk ook ouderen die alleen die geen kinderen hebben maar wel misschien vermogend. Die zou je dan wel toch via een huisarts kunnen bereiken.

Ja.

Ja.

Ja, dus dat de huisarts dat in werking gaat stellen.

Ja dus de huisarts moet dit gewoon ook kennen?

Ja, dat lijkt me wel er zijn ook ouderen zonder kinderen en waar misschien wel een broer of een vriendin helpt, maar ja.

Ja klopt, maar ik heb mijn onderzoek zo een beetje ingekaderd dat ik het een beetje klein houd.

Ja, ja oké.

Maar het is wel.

Ja dus op deze speciale doelgroep wil je?

Ja. Nee maar je heb gelijk daarin, veel mensen zeggen ook dit moet gewoon bij de huisarts liggen en dan moet de huisarts er natuurlijk ook vanaf weten.

Ja.

Ja maar het is voor mij ja ik vind het heel lastig om de betrokkenheid, van hoe maak je iemand echt betrokken bij zo een platform. Want in hoeverre raak je betrokken bij zoiets? Want als je eenmaal iemand hebt dan?

Ja als het eenmaal loopt dan loopt het.

Ja maar er zit beweging in he, het kan zijn dat de gene die je gebruikt die doet maar 1 dingetje, die doet alleen de boodschappen en een paar maanden later heb je ook iemand nodig die ook komt schoonmaken.

Ja of klusjes komt doen of er is een stopcontact kapot.

Ja en dan, maar ik weet niet hoe het werkt, je hebt je dan al ingeschreven en moet je dan alsnog weer 15 euro betalen.

Ja is je dan weer iemand nieuw wilt dan moet je dus misschien is dat ook wel iets wat een ander soort constructie moet hebben, want wat ik hoor op die babysitters site wat ik van andere mensen hoor die ik heb geïnterviewd. Daar heb je dus ook dat je contactgegevens kan opvragen en eigenlijk een beetje het zelfde principe en die betalen dan een maand lang of een jaar lang weet ik veel een soort van bedrag en dan mag je dus zoveel mogelijk mensen als je wilt dan kan je dus iedereen contactgegevens opvragen wanneer je dat wilt. Dan heb je dus een soort van abonnement zeg maar.

Ja of je geeft er misschien wel korting aan weet je, de eerste keer is het 15 euro de tweede keer is het een tientje en die keer daarna is het vijf euro.

Maar het komt er op neer dat je als je de eerste keer iemand wilt hebben voor vervoer betaal ik 15 euro en dan als ik een maand later zie dat er ook schoongemaakt moet worden dan betaal ik weer die 15 euro.

Ja tenzij je dezelfde persoon natuurlijk, als die alles kan als die ook wilt schoonmaken of af en toe je moeder ergens heen wilt brengen.

Nou daar zou ik een andere constructie aan hangen, ja dan zou ik gewoon eenmalig zeggen het is 25 euro entree en dan heb je gewoon toegang tot alle diensten. Ik denk niet dat ik iedere keer opnieuw die 15 euro wil betalen dat zou mijn afschrikken.

Nee dat is niet waar want als jij alleen maar interesse hebt in 1 van de 5 onderdelen dan wil je niet voor alle 5 de onderdelen betalen.

Nee maar je betaalt niet echt per onderdeel, want.

Nee maar voor je gevoel, want als jij er op af gaat en dan zou je zeer waarschijnlijk op 1 ding gericht zijn in eerste instantie. En dan wil je niet iets betalen wat meteen alles afdekt, want dan betaal je meer wat je nodig hebt, dus je betaalt liever later bij als je wat meer nodig hebt dan dat je voor alles afdekt.

Ja hoewel ik denk als je eenmaal zorg gaat vragen ook al is het eerst alleen voor vervoer, zorg kan altijd meer worden het wordt altijd meer. Dan komt er zorg voor schoonmaak bij of zorg voor.

Ja dat weet jij.

Dan komt er zorg voor mee te gaan naar de huisarts of ziekenbezoek.

Ja dat is zo, vaak zo, maar daar wil je niet van te voren voor betalen. Dus dan als jij zegt van god de eerste keer betaal je 15 euro en je hebt 1 of 2 dingen dan is 15 euro fair. Maar als je dan later wat extra nodig hebt dan ben je best bereid om er wat bij te betalen, maar dan wil je wel het voordeel hebben dat je al.

Ja dat je al.

Ja.

Want het inschrijven is gratis zeg maar, dus je zou ook kunnen zeggen wat jij bijvoorbeeld zegt dat je je inschrijft met 25 euro en dat je dan gewoon overal toegang hebt. Maar dan weet je natuurlijk nog helemaal niet of het eigenlijk wel iets is.

Nee.

Nee dat is waar en of je tevreden bent en aan de andere kant als je die 15 euro betaalt en je bent hartstikke tevreden over die betreffende persoon, weet je dan heb je het vertrouwen erin gekregen en het is een goede organisatie dan ben je ook wel bereid dat ook weer te betalen ja dat is waar.

Ja maar dan moet je wel het voordeel hebben dat je al bent ingeschreven en gebruik hebt gemaakt dus dan wil je niet weer 15 euro betalen.

Nee.

Dan wil je.

Ja dan wordt het 12,50 of een tientje.

Ja dan is het idee ook dat de mensen die je, bijvoorbeeld als Soraya die zou een klik hebben met je moeder dat je die gewoon voor zoveel mogelijk kan inzetten, maar dat hangt ervan af wat die geen aanbiedt natuurlijk. Dus het is het idee.

Ja kijk als zij alleen kan schoonmaken en ze heeft geen rijbewijs dan kan je haar daarvoor niet vragen.

Ja precies dus dan ga je weer opnieuw.

Ja, ja weer opnieuw zoeken.

Ja maar weet je stel nou dat we jou niet hadden ontmoet hierover en wat zou ons nou getriggerd hebben om hierop terecht te komen.

Ik denk dat ik gewoon was gaan googelen van thuiszorg, hulp ouderen.

Ja maar nu niet he, onze ouders die zijn nog niet.

Nee je doet het pas eigenlijk als je het acuut nodig hebt als in 1 keer terwijl we weten dat bij jouw ouders dat als jouw vader komt te overlijden dan hebben we een hele grote nood. Dan moeten we eigenlijk, jouw moeder kan niet zelfstandig wonen dus.

Dan heb je eigenlijk per direct.

Ja per direct.

Ja maar dat is wel interessant want eigenlijk wel veel mensen die nog geen ouder hebben die hulp nodig heeft die hebben iets van o ja eigenlijk niet over nagedacht. Meer op het moment dat het zou, dan zou ik ernaar gaan kijken maar dan ben je eigenlijk al misschien te laat, want je wilt hiermee natuurlijk wel even afspreken en kijken van is het wat voor mijn moeder.

Maar ik denk stel nou dat wij dat wij letterlijk een advertentie zou staan in de Elsevier en ik zou dan fulltime werken en ik zou geen tijd hebben om naar mijn ouders toe te gaan en mijn andere broers en zussen ook niet. En we hebben wel allemaal zo een sluimerende zorg van weet je zorgen die mensen en verzorgen die mensen zichzelf wel goed en je ziet een advertentietje staan en dat zegt iets in de sfeer van, niet zozeer de tekst, maar meer de inhoud het zegt iets van goh we maken ons allemaal wel eens zorgen voor onze ouders.

Ja.

En eten ze wel goed genoeg en hebben ze wel voldoende sociaal contact, houden ze de boel wel goed schoon en zou het niet geweldig zijn als je daar voor een klein bedrag iemand betrouwbaar op af zou sturen.

Ja.

Eigenlijk meer van wij helpen u ontzorgen.

Ja.

Daar komt het op neer.

Ja dat is de boodschap, en dan en dan maar dan heel concreet met dit soort dingetjes.

Ja van heeft u zelf de tijd niet om uw ouders, wij nemen de zorg van u over.

Ja, zoiets ja.

Wij helpen u te ontzorgen.

En dan zie je dat staan en je ziet heel concreet de voorbeelden en je ziet meteen erbij staan het kost helemaal niet veel geld ook. Dat is ook vaak dan denk je het zou wel heel duur zijn en dan is het van nou dan ga ik toch eens kijken en dan kijk je op die website en dan is het inderdaad van hey zo werken we, dit is het. Want ik vind die website helemaal niet slecht, want je ziet meteen een persoonlijke indruk van al die mensen die er staan, mensen met verschillende huidkleuren, mensen met verschillende leeftijden en man of vrouw weet je.

Er is altijd wel iemand die bij je past. Maar ik heb dan wel een vraag, deze mensen zijn op zoek naar een baan ook. Hun tarief ligt lager dan dat ze in dienst zouden zijn bij een echte thuiszorg organisatie. Hoe komt het dat zij zich hier aanmelden, want ze kunnen geen vaste baan vinden?

Ja of ze zijn ZZP'er of ze hebben bijvoorbeeld drie dagen in de week tijd over dat ze nog iets erbij willen doen. Ja het verschilt een beetje wat de geen heeft, maar het mooie is dat er dus geen grote organisatie tussenkomt waardoor de tarieven omhoog schieten en dan betaal je ook voor de organisatie. Want hierbij betaal je niet aan, in het uurloon zit niet BeterThuis. Daar hebben zij verder niets mee te maken, het zijn ook mensen die vrouwen die een kind heeft die bijvoorbeeld de ochtenden, het kind bij de crèche is of wat dan ook en dat die zich aanmelden. Want bij sommige zie je ook de uren of de werkdagen dat ze kunnen werken. Zoals dat ze bijvoorbeeld drie dagen per week kunnen of ja. Het zijn wel heel veel mensen die al voor zichzelf ergens schoonmaken of en die gewoon denken hierdoor kan ik wat meer klanten krijgen, ik heb affiniteit met ouderen of.

Ja het grappige is dus die mensen weten deze site wel te vinden.

Ja deze mensen wel.

En hoe komen die er eigenlijk?

Ja, dat is zo het platform is ook wel bekend bij niet bij uitzendbureaus maar bij zulk soort organisatie niet bij het UWV zelf maar wel dat ze vaak wel mensen via zo een soort organisatie.

En zitten jullie door heel Nederland heen of hebben jullie ook concentraties waar het al heel goed loopt of beter loopt?

Ja in Amsterdam, ik heb nu geen internet maar op de website kan je een kaart zien waar al allemaal helpers zijn zeg maar. De meeste zijn in Amsterdam of omstreken dus ook hier in de buurt in Haarlem en in de grote steden maar je hebt eigenlijk over het hele land wel mensen die staan aangemeld.

Ja, ja je zou wel via mond-tot-mond reclame, kijk jij hebt je ouders hier ik heb mijn moeder in Den Haag en dan mijn moeder zit dan op een tennisclubje, wat ze daar doet weet ik niet maar die loopt toch wel met haar stok daar rond. Maar zij tennist nog ook met allemaal 80-plussers dus als zij op die tennisclub van o nee hoor Soraya komt van die week weer en die heb ik van BeterThuis, dat andere mensen dan ook denken van hey wat is dat dan voor een site. Dat gaat dan wel als een kringetje natuurlijk rond.

Ja, ik denk ook dat, dat.

Ja mond-tot-mond reclame is hierbij heel belangrijk ja.

Grappig, ja maar het is inderdaad het is voor mensen die urgente nood hebben die kijken op internet, nou dan moet je inderdaad.

Ja dan gaat het heel snel al naar thuiszorg.

Ja, maar dan moeten ze op Google heel hoog zitten en voor mensen die nog geen urgente nood hebben maar wel sluimerende zorg of uitgesproken zorg hebben over hun ouders. Ja die moet je, die gaan niet op zoek, nou of misschien toch wel van o zou ik nu eens een uurtje gaan kijken wat er eigenlijk te koop is. Maar dan moet je ook een beetje getriggerd worden over het bestaan van die site.

Ja, ja. De vraag moet dan eigenlijk, de vraag moet dan komen.

Ja en dat kan je inderdaad doen door, hoe lullig het ook is, advertenties ja het kunnen overigens ook gewoon online advertenties zijn het hoeven niet eens perse in een blad te zijn. Wat mooi is dat als je het online doet dan kan je het ook koppelen aan regio en inkomensniveau en weet je dan krijg je

mooi als je Buienradar opent een dingetje van hier heb je deze site. Dus het is het is een kwestie van god wat is de beste plek om dat soort advertenties te plaatsen, maar inderdaad van mensen die nog niet actief op zoek zijn die moeten getriggerd worden.

Ja.

En dan ik zou daar best op gaan kijken als ik dat soort dingen zien, het is persoonlijk het gaat over dat soort onderwerpen dus eigenlijk hele praktische zaken. Een soort basis zaken en niet te duur, ja betaalbaar. Ja dat als je dat eruit krijgt dan.

Ja en wat veel mensen natuurlijk ook niet weten is dat je als je geen persoonsgebonden budget hebt dat je de thuiszorg, die heb je dan niet zo snel maar dan zou je een thuiszorg iemand die komt schoonmaken is dan ook niet gratis en dan is zo een platform goedkoper en dus dan dat je niet. Het idee is nu namelijk heel erg van ouderen hebben natuurlijk het idee dat heel veel in de zorg nog allemaal wordt betaald maar dat is natuurlijk steeds minder omdat er steeds meer ouderen komen.

Ja en voor ouderen is het natuurlijk heel belangrijk zo een persoonlijke relatie want dat is.

Ja het is niet alleen dat die mensen komen schoonmaken maar ook dat die mensen dat ze s amen even een kopje koffie gaan drinken het is even dat sociale moment ja. En zijn daar, hebben jullie concurrentie van vergelijkbare websites?

Nee niet in deze opmaak.

Jullie zijn uniek eigenlijk.

Ja wel in hoe het is opgezet, dat het, je hebt wel van die websites maar dat zijn dan organisaties die echt mensen leveren natuurlijk net als thuiszorg. Maar dit is echt eigenlijk een marktplaats en echt vraag en aanbod samen brengen en dat is er nog niet.

Nee dat is wel gunstig.

Wel voor babysitters of klusjesmannen of weet ik veel.

Ja.

Grappig, nou dat gaat om het vermarkten van een nieuw product en dan moet je eigenlijk kijken van wat, aflopen wat Unilever ook doet als zij een nieuw product in de markt zetten. Zo simpel is het, maar het moeilijke hierbij is dat je doelgroep dat is twee verschillende, dat zijn twee verschillende doelgroepen het zijn de ouderen en de kinderen van die ouderen. Maar ik zou inderdaad, ik zou mijn geld zetten op die kinderen.

Ja dat is wat er uit het vorige onderzoek bleek dat die ouderen en het is grappig want als jullie bijvoorbeeld 80-plussers zouden zijn of ik dan verandert de doelgroep dan weer compleet.

Ja die generatie dan die weet alles van internet, die weet zijn weg te vinden en.

Maar het is nu dit moment, deze generatie ouderen die.

Ja je moet zelfs zo ver denken dat het gebruik van internet op dit moment van ouderen is vooral via desktop en het gebruik van internet van 50-plussers en jonger is vooral via mobiel. Dus ook de manier waarop dit ik weet niet hoe het erop een mobiel uit ziet, maar het moet er goed uitzien op een mobiel.

Ja.

Ja omdat die kinderen daar moeten worden opgeroepen.

Ja en je ziet een enorme verschuiving he op het moment van mobile apps ten opzichte van desktop. Kijk jij hebt nu ook een laptop bij je maar die gebruik je ook alleen voor je werk.

Ja, ja.

En soms is het even wat opzoeken, maar vooral werk je vooral met je mobiel om dingen op te zoeken en het is dus eigenlijk en om er dagelijks mee te spelen.

Ja ze hebben nu geen app, maar zou dat iets zijn? Ze hebben wel de website mobiel.

Nou dat is goed genoeg, ja dat is goed genoeg voor nu. Maar dat duurt niet lang meer over een paar jaar willen mensen gewoon een app hebben maar inderdaad je kan dingen zo structureren dat je het op je mobiel ook kan zien, maar dat is wel belangrijk. Mijn vader heeft helemaal geen smartphone hij gaat dat ook niet aanschaffen dus die doet het gewoon via een desktop.

Ja als ik deze flyer zie dan is mijn eerste indruk direct dit is heel ouderwets, ja komt het op mij over dit plaatje met ja ik had zoiets van dit komt uit de jaren 80. Dit komt uit een ouder tijdschrift uit de Margriet van toen. Ja en dat.

Ja het is een beetje klassiek.

Ja maar ook niet aantrekkelijk ik weet ook niet het lampje hier zo, dat is het symbool van BeterThuis denk ik.

Ja.

Ja maar ik kan me wel voorstellen dat, omdat het is niet zo gek.

Ja het is huiselijk.

a het is thuis. Het is wel het symbool voor thuis.

Ja maar meer de manier waarop de kleuren dat ik echt denk wat een oud iets is dit.

Ja en ze hebben bijvoorbeeld ook ontmoetingsdagen dat je bijvoorbeeld met je ouder ergens heen kan gaan, dat het wordt georganiseerd in een cafe ergens of ergens waar ouderen in de buurt wonen en dat hulp aanbieders daar ook kunnen komen. Dus dan kan je ook onderling.

Ja.

Ja dat is wel heel goed.

Ja maar ik was daar pas en dan waren er denk 15 hulp aanbieders en 3 ouderen. Maar dan heeft het wel in de krant gestaan, dan komt er dus zo een oud vrouwtje met de Echo, dat is zo een Amsterdams krantje. Die heeft het daar uit, die komt dan helemaal met de tram, maar dus dat is wel iets.

Ja, dan moet je ook de kinderen van ouderen die moeten dan meegaan en die moeten het lezen. Ja een soort dating.

Ja het is echt zoiets, dat je kort met allerlei mensen spreekt.

Ja wat leuk, wat leuk.

Ja.

Maar eigenlijk is het raar dat er meer aanbod dan vraag is, want eigenlijk is er heel veel vraag. Ik weet dat er veel meer vraag is dan dat er aanbod zou zijn. Dus je zou moeten knokken voor mensen die je willen rijden naar iets, het zou precies andersom moeten zijn. Maar waarom is dat niet zo?

Ja misschien omdat mensen er dus niet echt opkomen.

Ja als ik de eigenaar van die site zou zijn dan zou ik al mijn geld zetten op marketing voor kinderen en ook PR.

Ja.

Ja, ja absoluut en een paar goede interviews in de juiste bladen en met hele concrete voorbeelden en laat je maar lekker zien. Als het even meezit dan laat je, je bij Max uitnodiging of van dat soort interview programma's en Koffietijd dat moet je doen dan trigger je in ieder geval ook die ouderen. Die schrijven dan die naam op van die site, die zullen ook misschien zelf niet het internet op gaan maar zullen het op een blaadje schrijven voor hun kids.

Ja en die kunnen het dan voor ze opzoeken.

Ja en normaal is het bij Max, daar bereik je niet echt die doelgroep, dan bereik je niet die doelgroep van de kinderen.

Nee maar wel die ouderen.

Ja dus dan zou je voor die kinderen in zoals ik zei Elsevier of misschien, is wel heel hoog maar de Wereld Draait Door of inderdaad Koffietijd.

Ja.

Ze zouden daar wel veel uit kunnen halen.

Ja en ze moeten goed in kaart hebben wat de kinderen wat die altijd al voor hun ouders doen, zouden die altijd al de ziektekosten, de hoe noem je dat de polissen uit zoeken voor ze, dat krijg je natuurlijk ieder jaar opnieuw. Als je daar een advertentie bij doet, iedereen komt weer met nieuwe aanbiedingen dat dit ergens bij staat.

Ja dat is een goede.

Ja zo iets.

En in je brievenbus?

Ja, dan heb je wel de kans veel te veel, je wilt specifiek die doelgroep te bereiken dus je hoeft niet heel Nederland dat is onnodig kosten maken. Ja, waar zou je die dingen kwijt moeten ik denk gewoon bij apotheken dat die kinderen de medicijnen van ouders ophalen ja of de fysiotherapie en de huisartsen waar kinderen mee naar toe gaan.

Maar belangrijk is het voor die ouderen zo te presenteren dat het niet klinkt als van god wat ben je zielig, dat willen ouderen niet. Maar ze hebben allemaal wel latente behoeften aan al die dingen die hier staan.

Ja het mooie is, ze houden zelf de controle van ik wil maar twee uur per week hulp ze worden niet betuttelt van het is echt gecontroleerde zorg van zo tot zo laat. Dat is te overzien.

Ja het is niet dat als bij de thuiszorg dat je twee uur zit te wachten op iemand.

Ja als je hulp in de ochtend bij aankleden nodig hebt dan kan het tussen 7 uur en 10 uur in de ochtend gebeuren, dus om 7 uur moeten die mensen al naast hun bed zitten en dan kan het dat iemand om half 10 pas komt. Maar nu niet, nu kan je.

Ja het grote probleem is, die kinderen hebben een zorg over hun ouders, die ouders hebben echt zorg nodig dat hangt wel af van waar ze staan. Het moeilijk is en dat merk ik met mijn ouders ook dat je 1 keer in de week komt en dat vinden ze hartstikke leuk en ik maak ook eten voor die dag erna en ik maak altijd hun toilet schoon.

Ja.

En dan zegt mijn moeder van 85 ach dat is echt niet nodig want ik doe dat altijd zelf. Maar dat kan ze helemaal niet.

Ze krijg al bijna haar sokken niet aan.

Ja en haar ogen zijn slecht, ook als ik het toilet dan zie dat ik denk nou ik ben blij dat ik het schoonmaak in ieder geval 1 keer per week. Maar dan zit er dus, iedere week zegt ze dat opnieuw, nou dat is echt niet nodig maar ze vindt het toch leuk dat ik het doe. En dan en dan merk je dat er bepaalde trots is en dat typeert ook wel erg de generatie.

Ja.

Ja want ze moeten dan toegeven dat ze iets niet meer kunnen dat is moeilijk.

Dat is iets, daar moet je natuurlijk een sleutel in kunnen vinden van hoe kan je dit gezamenlijk doen in plaats van een kind dat zegt tegen zijn ouders hoe hij zich moet verzorgen. Vind je een modus om het echt samen te ontdekken, vandaar ook van die bijeenkomsten in een cafeetje, daar moet je samen naar toe gewoon van goh ma ga nou eens mee want joh het is hartstikke leuk en het kost je niets en anders betaal ik mee of ik betaal het helemaal. Misschien is er wel iemand en het slechtste scenario heb je een leuk uitje naar een cafe gehad en een beetje in die sfeer zou je eigenlijk die kinderen ook op pad moeten sturen, dus niet alleen van jij maakt je zorgen dus jij moet geholpen worden als kind. Nee jij maakt je zorgen en dat is meestal terecht en hoe kunnen we jou helpen om dat met je ouders te ontdekken.

Ja zodat het samen.

Ja dat ze ook hun eigenwaarden bewaren en dat is heel belangrijk.

Ja en dat is ook wel belangrijk, dus die toon moet je wel zien te pakken dat je dat die ouders zich nog steeds gerespecteerd voelen.

Ja dat ze zelf de beslissing nog steeds mogen en kunnen nemen. Dat is heel belangrijk.

Ja dus wat jij zei dat je samen met je vader of moeder hier zou kijken dat ze zelf ook mee kiezen met klik die maar even aan, dan ga je veel meer het proces in van we doen dit samen en niet alleen van ik wil iemand komt die mijn taken overneemt of wat dan ook.

Ja maar ik zou zelfs 1 stap ertussen zetten van hoe heb je het gesprek met je ouders hierover.

Zodat ze het niet opgedrongen krijgen, niet van er komt morgen iemand die dat voor jou gaat doen dat ze dan denken van hoezo komt er iemand.

Wat was er nou voor een tv reclame pas, dat ging ook over zo een type zorg waarbij het ging over, waarbij die reclame ging over we helpen je ook om het gesprek te voeren.

Wat dat niet dat je de uitvaart regelt of zo?

Ja donor doneren.

Ja donor vragen.

O ja dat is het.

Ja ben je dood ben je donor?

Ja dat was het dat hoorde ik op de radio gister.

Hij is ook op tv dan zie je die zoon lopen met die vader.

Ja door het bos.

Ja en wij helpen je om het gesprek met je partner te voeren over het wordt van donor, maar dat vond ik zo grappige insteek hoewel ik vond die radio reclame heel slecht want dat was een gesprek van in de sfeer van: "O schat ik heb mezelf ingeschreven als donor waarom doe jij dat ook niet?". En ik dacht ja zo heb je volgens mij dat gesprek niet en vervolgens was het van: "o wij helpen je het gesprek te voeren". Dat was een beetje klungelig maar de insteek was heel goed. Van god er zijn best wel wat mensen die overwegen donor te worden, maar het is wel een lastig gesprek want dan praat je eigenlijk over het feit dat je dood bent en dat doe je niet graag met je partner. 10. Nou en dat is hier in zekere zin ook, zit die gevoeligheid er ook en moeten mensen geholpen worden hoe ze dat gesprek met hun ouder aangaan. En niet alleen maar zeggen van ik kom hier zo nu en dan en het stinkt hier gewoon. Want dat is het vaak bij hele oude mensen stinkt het vaak.

Ja.

En ze hebben, het reukvermogen gaat enorm achteruit en ze ruiken het zelf niet meer.

Nee en ze wassen hun kleding niet meer want ze denken ik heb toch niet gezweet en dat gaat weken.

Ja mijn ouders die douchen 1 keer per week, can you imagine.

O ja.

Ja.

En ik probeer ze dus ook steeds van als je nou 2 keer per week, kijk en ik durf het wel tegen mijn ouders te zeggen van jullie ruiken wel een beetje muf. 10. Maar veel zeggen dat niet, nou de meeste willen hun ouders niet kwetsen.

Nee.

Maar toch heb je zoiets van als er iemand op bezoek komt hier die ruikt dezelfde mufte lucht die ik ruik. Maar dat is wel een ding vind ik, van hoe kan je er een draai aangeven dat mensen ook hun ouders helpen zonder ze te betuttelen.

Ja.

Ja dat is wel een belangrijk aspect.

Ja.

Nou heb je er wat aan Roos?

Ja zeker heel fijn, ja echt. Ik zal deze even.

Respondent 11

Nou fijn dat je mee wilt werken aan mijn onderzoek.

Ja dat is helemaal goed.

Ik neem het even op als je het goed vindt?

Ja is prima.

Het wordt achteraf allemaal verwijderd en het is allemaal privé, maar meer voor mezelf dat ik het later kan uitwerken.

Ja.

Oké, waar ik mijn scriptie voor doe dat heet BeterThuis dat is een, ze noemen het een marktplaats voor senioren services.

Oké ja.

En het is dus een platform wat de hulpvrager, dus de ouderen of de kinderen van de ouderen samenbrengt met de hulp aan bieder dus dat zijn mensen die zichzelf kunnen aanmelden en die kunnen hulp aan bieden en dan zijn het. Het is zo dat ze noemen het een marktplaats, maar het gaat niet het gaat wel om allemaal services niet om spullen die ze verkopen of zo.

Nee..

Het gaat om boodschappen doen, schoonmaken tot gezelschap maar ook klusjes in en rondom het huis maar mee mee naar de dokter allemaal dingen die je als kind eigenlijk doet vaak maar waar je misschien niet genoeg tijd voor hebt en wat je misschien uit handen wilt geven.

Ja.

En dan is het dus zo dat BeterThuis de twee partijen bij elkaar brengt, dus ze kunnen zich aanmelden, allebei de partijen kunnen zich aanmelden en dan hebben ze een database en daar kan je je selectiecriteria invoeren en dan.

Ja eigenlijk dus al een soort, de komende vervanger van de thuiszorg. Omdat ze dat nu eigenlijk een soort van helemaal geloof ik gaan aanschaffen.

Ja en dan is het wel zo dat het is dus er is geen tussenkomst van grote bedrijven wat bij thuiszorg natuurlijk vaak zo is.

Oké.

En dan is het zo dat mensen zijn eigenlijk ZZP'er die zichzelf aanbieden en ze kunnen zelf hun uurloon of sommige doen het vrijwillig, maar de meeste die vragen wel voor schoonmaken of zo die vragen wel een uurloon.

Ja.

En je kan ook als je een persoonsgebonden budget hebt dan kan je het ook hiermee betalen maar dat is natuurlijk ook best moeilijk, dat heeft ook niet iedere ouder.

Nee, nee dat is ik ben nu bezig om het aan te vragen voor mijn moeder en het is nu zes weken onderweg. het duurt zes tot acht weken voordat je iets hoort überhaupt. Ja het is een ongelooflijk geklooi en daarna moet je natuurlijk zelf die heel administratie bijhouden en dat is wel denk ik wel, ik weet niet hoe het hier werkt en stel je zoekt iemand uit en dat bevalt betaal je die dan cash of hoe gaat dat dan?

Ja het is als je iemand minder dan drie dagen per week hebt dat is net als een schoonmaker in huis die kan je gewoon cash betalen, wordt het meer dan kan je ook als je een persoonsgebonden budget hebt dan moet je die geen wel als soort van in dienst nemen.

Ja als zorgverlener.

Ja dan moet je ook het ook aangeven.

Maar dan moet je het ook via die lui betalen zeg maar, want ik als het straks allemaal doorgaat wat ook nog maar de vraag is natuurlijk dan moet je al die rekeningen opsturen naar de sociale verzekeringsbank en die betalen dan uit. Die moeten dus ook allerlei credentials overleggen van wat is dan, sommige dingen zijn dan in natura heet dat dan.

En bij dit is het wel zo die persoon is dus eigen baas. Dus dan betaal je die en die gaat het dan allemaal bij de belasting enzo die gaat het allemaal zelf aangeven natuurlijk en ja je kan dan dus je kan je gratis inschrijven je kan dan profielen bekijken en je vraag mailen via BeterThuis, via de organisatie. Op het moment dat je de contactgegevens van iemand wilt hebben van je denkt die past bij mijn moeder dan betaal je 15 euro aan BeterThuis, dat zijn de administratiekosten maar verder gaat er geen geld naar BeterThuis dat zijn. Ze hebben ook Stichting BeterThuis dat is voor de mensen die niet zelf een bijdrage kunnen leveren, die kunnen het dan via de stichting doen.

Ja dat ze dus toch hulp kunnen krijgen.

Ja. Als je dan op de site kijkt, dit is de begin pagina van de site.

Maar het is dus eigenlijk, deze site is dus eigenlijk het meest voor de kinderen en de volwassenen die daar nog die dat nog zeg maar kunnen.

Ja het idee is, in eerste instantie was het voor de ouderen maar die organisatie is er achter gekomen dat er natuurlijk heel veel ouderen niet online zijn of op internet.

Ja daar was ik mee begonnen eigenlijk ja, dat is niet.

Ja dus kijk ik hoe we die kinderen van de ouderen kunnen bereiken en of er behoefte naar is en hoe we ze dan betrokken kunnen krijgen uiteindelijk bij zo een platform, dus dat is een beetje wat mijn onderzoek is.

Oké, dus wat je van mij wilt weten is wat voor soort vraagstelling of wat is er nodig?

Ja wat is er nodig, of je behoeften zou je hebben, want ze hebben dit zijn bijvoorbeeld de categorieën waar ze helpers in selecteren.

O ja.

En dan kan je ook aangeven dat je bijvoorbeeld iemand wilt die affiniteit heeft met dementie of psychische problematiek of.

Ja.

En dan kan je dus, ik heb even mijzelf aangemeld, dus mijn eigen postcode in Amsterdam en ik heb dan gedaan dat ik iemand wil voor wassen en strijken en boodschappen doen.

Ja.

En dan kan je ook gewenst geslacht en je kan, dit zijn allemaal.

O zo een foto is wel goed, denk ik.

Ja en dan kan je ze dus kijken van o wie past er bij mij en dan kan je aan klikken.

Ja dat is wel heel persoonlijk natuurlijk, kijk zo een naam dat vind ik wel een heel goed idee.

Oké.

Want dan denk je gelijk van o nou dat ziet er vriendelijk uit, of nou deze man hier dat vind ik al gelijk een beetje een engerd. Ik hoop niet dat het familie van je is.

Haha nee.

Ja en dan kan je nou dan denk ik dus wel al gelijk nou wie zou ik niet vragen.

Nee.

Ja jammer voor hem maar.

Ja en het is ook nog zo dat al die mensen met die medailles, hieronder staan eigenlijk nog meer mensen maar sommige hebben geen medaille en die met die medaille die komen altijd bovenaan. Dat zijn de mensen die zichzelf hebben aangemeld en zelf ook 15 euro hebben betaald en daarmee zorgt BeterThuis dat ze zo een Verklaring Omtrent Gedrag aanvragen.

Ja, ja een VOG ja.

Ja dus die hebben ze nodig om zo een gouden thuishelper te worden, zo noemen ze die en die moet op intake komen bij BeterThuis en die moet 1 keer in de zoveel tijd zichzelf even laten zien. Dus dit zijn mensen waarbij ze ook een idee hebben van wie het zijn.

Ja precies, dat ze een beetje een idee hebben van die is wel redelijk betrouwbaar.

Ja.

Ja want hebben ze nu niet allemaal een VOG dan?

Nee.

Nee oké.

Nee dat hoeft niet perse.

O maar het lijkt me wel dat mensen zonder VOG dan veel minder worden gevraagd. Ja dat lijkt me wel ja als iedereen ja, het staat erbij ja.

Vind je dat dan goed?

Nou het lijkt mij wel dat het misschien beter is als iedereen gewoon zo een verklaring moet hebben.

Ja.

Ik zal het even toelichten namelijk want ik heb namelijk zelf vier jaar, ik heb in 2011 gewerkt in de thuiszorg en dan moest iedereen dat ook altijd hebben. Kijk zo een VOG zegt niet perse heel veel maar het is wel een soort drempel.

Ja precies.

En hoe zit het dan met een pgb?

Ja je kan dus met een pgb betalen je moet dan dus zorgen dat er een contract is opgesteld tussen de vrager en helper. En dan dient dat dus bijgehouden te worden.

Ja, ja precies want dat PGB wat ik nou dus bij mijn moeder heb aangevraagd daarvan is dan 15 uur voor Nel, dat is een dame die hier in de buurt woont en die helpt mijn moeder. Dat is ideaal en die woont twee

huizen verderop en die heeft heel veel ervaring, mijn moeder kent haar ook al 40 jaar dus die is helemaal blij en gelukkig ik ben helemaal blij en gelukkig. Dus ik zij, is ook mijn oren en ogen en ik doe dan twee dagen in de week bij mijn moeder en daar heb ik dus dan zes uur voor neergezet en ik ben er dan ook natuurlijk een nacht maar dat kan ik niet schrijven want je bent familielid en je mag al blij zijn als je 6 uur uitbetaalt krijgt.

Ja.

Nou Nel die doet haar onder de douche die gaat natuurlijk, die kleedt haar aan die brengt haar niet echt naar bed maar die zorgt wel dat ze in de avond ze heeft nu bijvoorbeeld iets aan haar tenen daar moet antibiotica zelf op. Moet drie keer per dag gesmeerd worden, dus Nel komt drie keer per dag smeren.

O echt.

Ja, nu heeft ze drie keer in de week krijgt ze eten van de Blinkert dat haalt Nel daarop en brengt dat naar mijn moeder. Nou ik kook natuurlijk dan en dan kan mijn moeder daar vrijdag en zaterdag van, wat ik heb gekookt eten. En dan.

Maar ze vergeet niet te eten zelf?

Nou dat was dus ze werd heel erg mager, het was in december toen het allemaal speelde woog ze nog maar 52 kilo en toen heb ik natuurlijk ook allerlei dingen ingeschakeld want ik weet niet wat het is maar, en toen moest ik ook steeds vaker eten weggooien weet je wel dan had ik groentes gekocht en dan rekende ik precies uit van zoveel dagen ben ik er niet, dus dan rekende ik van avond, avond, avond dat eet ze dan. Allemaal apart in zakjes deed ik dat toen al, want anders dan kookt ze dus een hele stonk broccoli en dan zit ze dus 4 dagen zit ze van te gele, te gare broccoli te eten weet je wel. Nou proeft ze niet veel meer maar is het niet heel erg.

Ja maar toch het idee.

Ja het is niet leuk het is heel naar. Ja en vlees dat ze dan vergeet, nou hup allemaal weg, dat kon ik allemaal weggooien dus dacht ik nou misschien is het toch handig als we die maaltijden van de Blinkert inzetten. dus dat krijgt ze nu drie keer in de week en is er natuurlijk altijd de mogelijkheid dat uit te breiden.

En dat betaal je dan zelf?

Ja en nu betaal ik Nel, kijk ik heb voor 15 uur aangevraagd en die, 1.2 kijk ze is 96 ik voorzie natuurlijk dat het elke ochtend en elke avond uit bed halen en naar bed brengen gaat worden. Nou dan heb je aan die 15 uur misschien al niet genoeg, weet je wel. Kijk ze doet nu douchen, eten halen, al die tussendoor dingen, ze loopt aan, ze kijkt aan, dus ik vind, nu betaal ik haar voor die uren gewoon zelf.

Ja uit je eigen zak?

Ja nou uit mijn moeders zak.

Ja precies.

Ja dus nu doen we dat zo, maar als dat natuurlijk, dat heb ik bij die mevrouw gezien die ik verzorgde daar kwamen 5 verschillende mensen in de morgen 3 uur en in de middag 4 uur. Nou dat was iets van 6 of 7.000 euro per maand.

Zo.

Ja, dus ik denk bij mezelf ja als mijn moeder dat soort hulp nodig gaat hebben dan kunnen we dat ook niet meer van haar fantastische pensioen en AOW betalen. Dus daarom heb ik het nu ook aangevraagd, want het gaat nu ook heel hard opeens.

Ja?

Ja het wordt echt heel veel slechter, ja. Dus nou ja vergeten te eten, eigenlijk niet meer weten wat voor een

dag het is. Dat constant herhalen, dat korte termijngeheugen is compleet weg. Waar ik dus grote moeite mee heb want dat kost.

Ja dat kost heel veel energie.

Ja en het is niet alleen dat, het is kijk die mevrouw waar ik voor zorgde die kende ik heel goed maar het was geen familie en dan kon ik heel professioneel en heel geduldig ook honderd keer zeggen ja we gaan naar Griekenland een weekje, ja we gaan naar Griekenland een weekje. Ik verzon daar ook nooit eens iets anders op, want dat voelde niet lekker. En dat vond ik oke, hoewel mijn moeder daar word ik natuurlijk god, ontzettend ongeduldig van.

Ja.

Ja en dat moet ik echt leren nu, ik ben altijd ongeduldig met haar dus mijn zus zegt dan ja je moet niet ineens heel geduldig doen want dan denkt ze dat er iets is.

Ja.

Ja wat doe jij raar of ben je ziek krijg je dan. Dus het is ja dat is dus heel zwaar, dat is heel moeilijk omdat om te voren want dat is het moment waar je van kind naar moeder gaat.

Ja.

Maar die moeder die wil dat helemaal niet, die moeder vindt nog steeds dat zij de moeder is. Dus jij ziet allerlei dingen die geregeld moeten worden en zij vindt dat alles oké gaat. Dus je moet ook nog eens iemand overhalen en van laat mij dat nou doen. Dus ik doe de administratie en de tuin en de was en de boodschappen en de bedden verschoonen en het huis en.

En je zus?

Mijn zus woont in Wanneperveen, dat is in de buurt van Meppel dus dat is een eind weg en die had vorig jaar borstkanker en die was alleen maar aan de chemo en ja hartstikke ziek. Dus daar kon ik ook helemaal niets aan vragen. Dus ik heb nu de hele tijd contact met haar over mijn moeder, precies wat ik doe en wat ik aanvraag en regel en zodat zij van alles ook op de hoogte is. Alle mailtjes die ik van wijkverpleging of artsen of huisartsen die stuur ik door naar haar allemaal, zodat zij ook alles weet. En we proberen nu dan dat zij 1 keer in de maand dan een weekend bij haar is.

Ja.

Ja dus, maar ik zit er natuurlijk elke week.

Ja, ja en vanuit Amsterdam.

Ja het is dichterbij natuurlijk, met een uurtje ben ik er.

Maar toch ja.

Ja met de trein en de bus ben ik hier, dus dat is wel te doen en ik doe dit nu al zes jaar of zo, ja wel lang.

Ja zeker al lang.

En nu wordt het dus eigenlijk veel intensiever. Ja ik kan me voorstellen, ik ben heel erg blij met Nel.

Ja.

En dan heb ik natuurlijk Dieke of Bert dat zijn mijn moeders andere burens, zo heeft iemand uit de buurt ook mijn moeder voor haar verjaardag zeg maar de taxidienst van en naar de schouwburg belooft. Dan brengt en haalt hij ons. Nou qua gedachten is het fijn dat iemand in de buurt ook arts is, ik weet helemaal niet of dat dan zo zou werken maar voor mijn gevoel.

Ja je kan dan altijd vragen.

Ja ik heb dan als er iets is dan is er wel iemand die eventueel gelijk iets kan doen zeg maar zo.

Ja.

Ja dus dat is heel fijn, ik kwam bijvoorbeeld tijdens de boodschappen hier in de buurt kwam ik iemand tegen die woont daar op nummer 80 en die sprak mij aan en die kent mij dan weer wel maar ik heb helemaal geen, ik vergeet iedereen altijd gelijk bij mij is het ook al begonnen waarschijnlijk.

Nee.

Ja maar dan van die gezichten dan heb ik iemand een keer op een feestje ontmoet en dan denk ik van ja vaag ken ik die wel ergens van maar waarvan?

Ja, ja.

Nou en die sprak mij aan en die zei gelijk van als je een keer niet kan wil ik best boodschappen doen voor je moeder. En dan denk ik van mooi gelijk noteren weet je wel wie dat is. Dus dan heb ik aan Dieke, die buurvrouw gevraagd van wie is dat dan en die wist het dan wel.

Ja precies en hoe doe je dat dan als je op vakantie gaat of zo.

Nou wij gaan, nu toevallig ga ik aanstaande zondag met mijn zus een weekje naar Cornwall. Een weekje naar de tuinen, een tuinenreisje doen, zestien tuinen.

Wauw.

Dus in ochtend om half 7 op en in de avond om 8 uur het hotel weer binnen.

O ja lekker.

Ja ik zal wel moe terugkomen.

Ja denk je even lekker uitrusten.

Ja maar mijn zus die had natuurlijk, omdat die vorig jaar met die kanker zat die had zoiets van ja al die dingen van ooit wil ik een keer of ik ga een keer. Nee dat doen we nu, want ik weet niet hoelang ik nog heb want straks komt het terug en dan ben ik dood en heb ik het niet gedaan. Dus wij hadden zoiets van we roepen dat al 15 jaar, ik wil een keer naar Cornwall die prachtige tuinen zien. Weet je wat ik had een schilderij verkocht, dus ik had extra geld dus we hadden iets van we gaan nu. Maar ik had wel met mijn moeder vorig jaar in het najaar allerlei theaterstukken gepland, de meeste muziek omdat ze dit nu heeft kan ze eigenlijk een plot niet meer onthouden.

Nee klopt.

Dus toneelstukken zijn niet meer echt leuk want ze is vroeger ook heel veel en ze lees eigenlijk gewoon niet meer. Ja ze leest de krant en die leest ze dan 5 keer, omdat ze het plot niet meer kan volgen, dus vroeger keken we nog wel eens een detective dus nu alleen natuurfilms.

O ja.

Dus ik zit nu tot in den treurt natuurfilms te bekijken. Ja vreselijk, maar goed, maar omdat wij nu natuurlijk weggaan. Ik had wel voor zaterdag zo een concert in de Philharmonie besproken dus ik Dieke wil je alsjeblieft met mijn moeder naar de Philharmonie. Want wij moeten zondag ochtend heel vroeg op Utrecht zijn. Dus ik dacht ja dat kan niet als ik al, dan ben ik bekaf als ik vertrek en we moeten met de bus helemaal.

O echt ja.

Ja, dus dan komt mijn zus zaterdagavond al naar mij toe en dan kunnen zij zondag gewoon weg. Dus godzijdank kon Dieke, kon Dieke net want die gaat ook zelf op vakantie maandag voor een week.

Nou mooi goed geregeld.

Dus hebben we dat zo geregeld, en met mijn mijn dochter die komt met haar vriend dan donderdag want normaal kom ik op donderdag maar dan kan zij in ieder geval boodschappen doen en koken. Dus dat heb ik op die manier heb ik dat opgevangen dat er dus iemand is en voor de rest ja bijna elke dag is er wel iemand. Op maandag ochtend komt Ellie, Ellie was vroeger in de thuiszorg schoonmaken bij mijn moeder en die ging toen met pensioen en die vond het toen eigenlijk wel jammer dat ze niet meer ja. Dus heb ik tegen haar gezegd nou als dat eenmaal nou begonnen is want toen werd ze eruit gewerkt en kwam er iemand anders schoonmaken en zo, mag ik je dan tegen die tijd bellen dat je dan gezellig met mijn moeder 2 keer in de week gaat wandelen?

Ja.

Want mijn moeder is ook heel erg lui dus die gaat niet lopen en mijn moeder loopt nu met een rollator en die kan ze niet uitklappen zelf en dat vindt ze eng en ze is ook een beetje slordig ermee. Dus ik denk nou die stort van elke stoeprand, dus er moet wel iemand bij, maar ze moet wel naar buiten.

Ja ze moet wel bewegen.

Ja een beetje bewegen en frisse lucht dus maandag ochtend komt Ellie, maandag middag komt Nel eten brengen, dinsdag komt de thuiszorg schoonmaken, dinsdag middag komt een vriendin scrabble spelen, woensdag ochtend komt Ellie wandelen, woensdag middag komt Nel eten brengen, donderdag kom ik, vrijdag kom ik, zaterdag is er dan eindelijk niks maar dan komt er dus familie of bezoek, zondag komt er familie of bezoek en komt Nel ook weer even eten brengen.

Ja jeetje.

Ja een gigantische organisatie, hoewel dit is nog maar het begin natuurlijk.

Ja, nu hoeft nog niet de hele dag of hele nacht erbij te zijn natuurlijk.

Ja, dus zo dus ik heb voor mijn gevoel het behoorlijk afgedekt, ik heb toen ook toen vorig jaar mijn moeder jarig was heb ik al tegen de hele familie in de garderobe gezegd van jongens als jullie een afspraak met haar maken zeg dan terwijl je aan de telefoon bent dat ze het op moet schrijven. Ze moet alles opschrijven anders vergeet ze het en nu heb ik zoiets binnenkort ga ik de hele familie bellen om te zeggen als je een afspraak maakt met ma bel mij dan ook even of mail even dat je een afspraak hebt gemaakt. Want als ze het vergeet op te schrijven dan sta je weet ik veel, weet niemand ergens van en is het heel onhandig. Dus je moet eigenlijk heel iemand zijn leven gaan regelen, dus.

Maar dan is het bijna een fulltime baan.

Nou ja die vriendin van mij die is ook beeldend kunstenaar en die, die heeft, die ging dan ook die woonden dan twee straten bij haar moeder vandaan maar die kwam elke dag kwam die thee drinken en die had dan ook nog eens zeg maar 2 avonden in de week dienst dus dan deed zij de middag en koken.

Ja.

En op zondag haalde ze dan haar oude tante op en gingen ze bij haar moeder ook nog eens eten. Maar dan kleden ze ook haar moeder uit en bracht haar naar bed, maar voor haar was dat iets van, met alle organisatie met de administratie met heel de klere zooi en alles regelen ben je 30 uur in de week bezig.

Ja kan me voorstellen.

Ja dus voor al die mensen die dat erbij moeten doen en dat wordt natuurlijk allemaal steeds meer.

Ja je moet langer thuis wonen.

Ja je komt nergens meer tussen, ja je moet echt al half dood zijn wil je in zo een huis komen.

Ja?

Ja, want zeg maar bij zo een Gaspaard waar jouw tante, tante?

Mijn oma?

Oma, was dat je oma, nee dat was je tante volgens mij, nee dat was de tante van je moeder.

O ja de zus van mijn opa. In Gaspaard ja, ja.

Die ken ik dus.

Tante Biem heette zij.

Ja, ja. Even kijken waar was ik, maar ja dat dit dus heel handig is wel heel handig is omdat ik natuurlijk het geluk dat ik Nel heb. 8.2 Want als Nel iets overkomt of er geen zin meer in heeft dan heb ik echt een heel groot probleem. Want hoe moet ik dat dan gaan doen, dus dan zou dit ook voor mij zeker een uitkomst zijn.

En zou je dan ook via het internet? Hoe zou je gaan zoeken, je zit er natuurlijk heel erg in.

Nou dat is dan natuurlijk 1 organisatie, nou weet ik toevallig van een andere organisatie in Amsterdam dat als het nou heel erg is met iemand dan kan je iemand inhuren die dan drie dagen, drie dagen achterelkaar bij iemand verblijft, dus dan probeer je.

Die daar ook slaapt?

Ja die daar ook slaapt als het nodig is. Dus dat is een, een en zeg maar mijn organisatie Zon dat is net overgenomen door iemand en die woont in Den Haag en wij waren een team in Amsterdam maar omdat het bedrijf nu verkocht is, maar ze gaan het wel ook doen in Haarlem, dus dan zou ik dan zou ik in eerste instantie natuurlijk bij mijn eigen lui aangaan omdat ik weet wat voor type mensen dat zijn die daar werken. En dat zijn over het algemeen wel mensen, wel niet de aller domste mensen een beetje ontwikkelt.

Ja.

En dat ja dat maakt denk ik wel het verschil. Want als je soms van die schoonmakers hebt, ja dat zijn vaak hele simpele lieden en je wilt natuurlijk toch dat een iemand in huis is die verantwoordelijkheidsgevoel heeft en ja een beetje niveau heeft toch.

Ja.

Ja misschien is dat een vooroordeel, maar dan denk je dat het betrouwbaarder is of zo.

Ja kan me wel voorstellen. Zou je dan ook op zo een website, zou je dan ook willen selecteren op opleidingsniveau.

Ja, op opleiding ja selecteren zou ik wel goed vinden ja.

Want als je dan bijvoorbeeld die Soraya nu aan klikt dan krijg je zo haar profiel wat zij zelf heeft geschreven, daar kan je ook wel aan afleiden of iemand bij je past.

Ja.

En bij zo een gouden schrijft BeterThuis ook een opmerking, het is niet zo dat er verder bij mensen recensies staan of kan lezen.

Nou opzicht denk ik, kijk dit je denkt gelijk dit lijkt mij helemaal niet onaardig he, kijk een activiteitenbegeleidster geweest ze is best. Ja dat is iemand die dus heel veel ervaring heeft met ouderen en

dus hopelijk ook geduldig is en dan denk ik ja, ja ik het ligt, het valt en staat denk ik toch met oog om oogcontact, want dit kan hier wel staan maar als Soraya binnenkomt dan denk ik misschien wel van mens, wat een vreselijk mens. En ik ken mijn moeder en ik weet wel over het algemeen wat zij leuke mensen vindt, gewoon aardige mensen of.

Maar je hoeft natuurlijk niet gelijk bij jouw moeder, je kan eerst ook gewoon kijken of het klikt of dat het past.

Ja maar dat zou je sowieso moeten doen want dat was wel de ervaring met die vriendin van mij ook, toen werd er door de organisatie iemand gestuurd, nou dat was ze ging bijna over de rooien. Maar hoewel ze was blind notabene ook nog.

O.

Die had echt zo iets, dat was echt gelijk zoiets van niet, niet, niet. Een soort chemische reactie bijna, terwijl dat helemaal geen onaardig iemand was want het klikte helemaal niet.

Ja dat paste dan niet.

Nee dat pasten helemaal niet bij elkaar.

Ja want wat je ook wel ziet is dat er elke dag iemand anders in de thuiszorg komt.

Ja.

En dat is wat ze willen met dit platform, dat er elke dag, nou wat jij bij die vrouw hebt gedaan dat altijd het zelfde gezicht.

Ja, nou dat is, dat is o, intake gesprek is heel belangrijk en inderdaad iemand waar je van op aan kan die bereidt is het wel 4 tot 5 jaar voor te houden.

Ja.

Al naar gelang nodig, dat is denk ik het belangrijkste. Want waar het meeste over geklaagd wordt, wat je al in de kranten en het nieuws ook ziet, maar dat zegt mijn moeder ook en dan komt er wel eens iemand anders schoonmaken we hebben een tijdje gehad dat ze bijna elke week iemand anders had, nou dat kan gewoon niet. Dat is voor iemand die nog goed is, is dat al heel vervelend.

Ja.

Ja en de tijden zijn dan wel afgesproken en het zelfde maar steeds iemand anders, 2.2 nou en zeker iemand die aan het dementeren is, die snappen dat niet en die kunnen achterdochtig worden en er kan misbruik van worden gemaakt en, en dat wil je niet. En als kind van zo een ouderen wil je iemand die betrouwbaar is waar je wat aan over kan laten, waar je duidelijke afspraken mee kan maken. Van jij doet dan en dan, en dan en dan elke week. En ruim van te voren vakanties aangeven zodat de andere het kan opvangen.

Ja dus als werknemer echt dat jij dan dus iemand in dienst hebt.

Ja dat je heel duidelijk, een soort heel duidelijk contact hebt met iemand want dat is het belangrijkste. Je kan niet zomaar zeggen van o nou er komt een bedrijf en die komt het even doen en de volgende dag komt Piet en dan komt Jan en god allemaal aardige mensen en ze doen hun vak verstaan ze. Maar daar gaat het helemaal niet om, het is dat die net als mijn moeder met Ellie dat ze wandelt dat is dat sociale contact is misschien nog wel belangrijker dan wat ze doen uiteindelijk. Dus het is ook heel fijn dat ze zorgen dat mijn moeder er niet helemaal onverzorgd erbij loopt en dat soort dingen, maar eigenlijk is het gezelschap en het contact het belangrijkste. Daarom is Nel ook zo geweldig.

Ja echt fijn dat zijn er is.

Ja dat is gewoon iemand van hey, die kan ik desnoods als mijn moeder belt in paniek ergens over dan kan ik haar bellen of Dieke van kan je heel even gaan kijken. Even vragen van kan je heel even gaan kijken want het is niet helemaal.

Ja.

Ja op een gegeven moment had ik vorig jaar of zo toen had ik toen belde ik en toen nam ze niet op. Dus ik dacht nou die zou wel middagslaapje of iets doen. Toen dacht ik wel laat voor een slaapje maar oke. Dus ik in de avond weer bellen, weer niet dus ik dacht zit ze misschien net op de wc. Nog een keer gebeld, nog wat later ik bel nooit na tien uur want dat is natuurlijk te laat eigenlijk. Dus ik belde en weer niet. Dus ik de volgende dag weer bellen rond koffietijd weer niets, dus ik dacht kut dit is echt niet goed. Ik dacht eigenlijk moet ik erheen, straks ligt ze dood in de gang of zo.

Ja of is ze gevallen.

Ja, nou ja ze heeft wel zo een alarm dat hebben we een paar jaar geleden al gedaan en daar zit dan zo een kastje op de deur weet je wel, zo een alarm ding.

Ja.

Dus toen heb ik Bert gebeld van god Bert, kan je heel even gaan kijken want ik maak me nou toch wel zorgen. Toen zei hij gelijk van o gister om 4 uur heeft ze de jaloezie voor de planten naar beneden gelaten en hij is een halfuur geleden omhoog gehaald.

Ja toen dacht jij pfoe.

Ja dus inderdaad lag te slapen, zat op de wc weet je wel. Maar dan is het geweldig dat je iemand hebt die heel even kijkt.

Ja die sociale controle.

Ja sociale controle dat is heel erg belangrijk dus dat is ja.

Maar zou je kunnen voorstellen dat je via zo een platform iemand zou, wat zou je daar? Wat vind je daarvan de min en de wat zou je de positieve punten vinden.

Van zo een online?

Ja, van deze website.

Nou ik denk dat je wel heel snel contact zou moeten maken want ik heb zelf vaak bij websites van organisaties dat je denkt wat ik wil weten staat er eigenlijk niet op. Dus wat ik wel heel erg belangrijk vindt is dat je direct telefonisch contact kan hebben met die gene die je wilt hebben. Dat dat toch, want de vragen die je hebt dat zijn altijd heel specifiek en persoonlijke, toegespitst op jouw ouder. Dus je wilt, je wilt gewoon straks heeft iemand rare gewoontes of wat dan ook.

Ja.

Ja dat wil je dan, ja op zo een website vind je dat niet terug en op zo een website staat natuurlijk ook ik ben Pietje en ik ben geweldig ja er staat niet ik ben Pietje en ik heb het zwaar aan mij rug en ik kan eigenlijk niet goed tillen, maar ik ben wel heel erg aardig.

Nee.

Ja weet je wel als je dat dan net nodig hebt ja, dan is het persoonlijke contact is volgens mij het allerbelangrijkst. Dat je gelijk met zo een hulpverlener dat je gelijk kan zeggen nou dit en dat zoek ik en voor zo en zoveel uur en kan je dat wil je dat.

En zo een prijs.

Ja en voor zo een prijs en kunnen we elkaar eerst eens even ontmoeten.

Ja dan kan je dus eerst gratis mailen via BeterThuis en dan kan je als daaruit blijkt nou dit is wel wat ik zoek, dan kan je voor 15 euro dan heb je alle gegevens en dan kan je eigenlijk aan jou en die persoon is het dan. Dan valt BeterThuis eigenlijk weg.

Ja ze maken het het is een soort dating site.

Ja precies en ze bieden wel wat meer aan dat, je kan wel bellen naar BeterThuis en ze doen ook dat is wel als dating dat ze dan een soort van, het is niet dat ze gaan daten. Maar ze hebben een soort zelfde principe als datingsites dat ze van die bijeenkomsten hebben daar kunnen ouderen heenkomen en helpers en daar kunnen ze dan elkaar ontmoeten.

O zo een soort quick.

Ja een soort speeddate, maar tot nu toe is het dat ze merken dat er veel meer hulpaanbieders, dus de hulpverleners staan aangemeld dan ouderen op de een of andere manier worden die ouderen niet echt bereikt.

Ja maar ik denk dat, daar zit het hem denk ik toch het probleem in dat je je ook toch niet moet verkijken op de kinderen van de ouderen. Want de doelgroep zijn nu de kinderen van de ouderen.

Ja.

Ja als je nou, ja ik ben nu 57 niet overdrijven, maar ik ben digitaal niet zo vreselijk gedreven dus ik heb nu wel ook een smartphone en ik heb een laptop en ik kan mailen en ik kan Googlen. En ik kan ja maar al dat gedoe met foto's dat is het allemaal niet.

Nee je hebt geen social media?

Nee absoluut niet, nee daar zie ik totaal het nut niet van in.

Nee maar daar is ook weer een verschil in weer in generaties want ik heb ook mensen, die vriend van mijn zus is begin veertig en dat is ook weer. Mijn ouders zijn weer helemaal niet, mijn vader kan weer helemaal bijna niets op de computer en mijn moeder wel. Net als jij. Maar zijn weer niet van de sociale media en er zitten in die groep zitten weer bepaalde leeftijdsgroepen en dat verschilt allemaal misschien 10 jaar, ja jij en mijn ouders en daar zie je ook weer veel verschil in.

Ja dus daar zou je wel weer op, op in moeten spelen dat je dat misschien, ja dat het toch ook folders of dingen zijn.

Ze hebben wel een folder.

Kijk mij bereik je dan nog wel hiermee, met die flyer.

Kijk dat is deze, die is meer op de senioren zelf gericht.

Ja, ja, ja nou goed dan heb je al iets dan heb je in ieder geval iets kijk er staat een telefoonnummer bij godzijdank. Een telefoonnummer, want dat is vaak wat er zo irritant is aan zo een site, dat je denkt nou alles wat je wilt weten staat er niet op.

Ja.

En ik heb dat gezeik met die email en je krijgt maar niks terug. Je wilt gewoon iemand aan de telefoon en dat geldt volgens mij voor alle leeftijden.

Ja, ja.

Je wilt iemand spreken. Er moet snel een reactie zijn en eigenlijk wil je iemand gewoon direct spreken.

Ja het liefst wil je bellen.

Ja het liefst wil je gelijk bellen met iemand en inderdaad zo een site, kijk of 10 jaar hebben we het er waarschijnlijk niet meer over want ja dan is iedereen, jij bent al bedreven zat jij weet iemand te vinden als jij hulp voor je ouders nodig hebt.

Ja maar toch hoe ga je zoeken naar zo een site, want waarop ga je zoeken want jij zit al in de wereld maar ik zou op de een of andere dag en ik zou er nog niks van weten.

Waar je dan zoekt?

Ja waar zou je gaan zoeken?

Ja hoe zou je zoeken, ik denk dat je via Google gaat zoeken, via ouderen verzorging of zoiets of bejaarden zorg. Ja je gaat zoeken op zorg. Ja en via-via is belangrijk maar dat is natuurlijk alweer een stap verder.

Hoe zoek je zelf dan informatie, gewoon in het algemeen?

Ja wel Google ook, of ja ik denk ook dat veel op mijn pad komt via-via, nu ook met de galerij dat is weer via een zusje van een vriendin haar man gegaan dus ja.

Ja.

Ja ik denk dat je, ja stel je bent van die leeftijd en je bent helemaal niet van het computer gebeuren bent ja dan denk ik, wat zou ik gedaan hebben als ik. Ja nou eigenlijk wat ik nu heb gedaan, je zoekt in de buurt, je zoekt in de buurt het eerste waar ik mee begonnen ben volgens mij is ik ben eerst naar de Blinkert gegaan om te vragen hoe het zat of zij mensen wisten en of er buurtzorg was dus dat soort dingen. Ik zou eerst digitaallos in de buurt gaat kijken.

Zou dit dan bij de Blinkert kunnen liggen?

Ja of bij de tandarts, ja of bij de huisarts. Ja de huisarts is heel erg belangrijk en dan de huisarts van de ouderen natuurlijk. Dus elke huisarts zou het dan hebben moeten liggen, want zo een huisarts die denkt wel als ik al die folders en zo moet weten en kennen. Maar ik denk dat het wel een goede is om bij de huisarts neer te leggen, want dan zit je als kind bij de huisarts en dan denk je ja dat is nodig voor ons. Dat is makkelijk voor pa weet je.

Ja is je samen met je moeder naar de huisarts gaat.

Ja, ja, dat denk ik wel hoor.

En in de krant ofzo?

In de krant, nou ja, ja ik maar ik weet je nou ja weet je wat het is als je op zoek gaat als je het echt nodig hebt zo een zorg dan ga je gericht op zoek. En dan ga je niet in de krant kijken voor een advertentie van wie moet ik hebben, kijk een advertentie zetten dat is dat kost klauwen vol geld en dan staat het er 1 dag in. Ik vraag me af of dat echt wat opbrengt.

Ja, want wat ik hoor van mensen die een ouder hebben die wel boven de 75 jaar is maar die nog helemaal geen hulp nodig heeft die gewoon opzichzelf woont die zeggen van ja ik heb er nog nooit echt over nagedacht. Dus die moet je op de een of andere manier, die gaan er pas over nadenken op het moment dat het gaat spelen.

Ja, maar ja het lijkt mij sterk hoor met alles wat nu met die thuiszorg het is zo je wordt er mee je kan de tv niet aanzetten of er wordt over gezeken. Ja dan denk ik nou weet ik het wel het is allemaal kut, ja dus ik kan me niet voorstellen dat er mensen zijn die nu ouders hebben van 75 die daar nog nooit over hebben nagedacht. Want die hebben namelijk vrienden met ouders die hulpbehoevend zijn, want ik merk dat in mijn vriendenkring ook van mensen die ook aan het dementeren zijn. Of die net verhuisd zijn naar een verzorgingstehuis of verpleeghuis of je weet wel dat soort dingen, dus die zitten ook tegen wil en dank in zo een verzorgingswereld. Want dat is helemaal geen wereld waar je in wilt zetten.

Nee, komt vanzelf.

Ja het komt er vanzelf, helaas. Maar goed ik mag mijn handjes dichtknijpen mijn 1.1. moeder is 96 en woont nog thuis.

Ja maar je wilt ook, zou je haar nog willen verhuizen?

Nou dan is ze binnen een week dood. Dat heeft, nee want als ze dat, ze had dat kunnen doen en wij hebben dat wel geprobeerd om haar in een service flat van de Blinkert te krijgen.

Ja.

Toen stond ze op de wachtlijst en toen had ik nog niet zo door, toen was ik er ook nog niet zo mee bezig omdat ze toen nog zo goed was. En dan kwam ze telkens bovenaan en dan werd ze gebeld en dan zei ze van zet mij maar weer onderaan de lijst.

O ja.

Ja onderaan de lijst, natuurlijk niet gek, als tweede maar dat is natuurlijk volkomen naïef. Ja als ik dat toen had door kunnen drukken dan had ik dat wel gedaan, ja dan had ik wel gezegd ga nou alsjeblieft. Maar mijn moeder is wel van nee, nee.

Dat is ook de generatie maar ook de mens.

Nee dat was toen als dat is haar karakter. Dat was van nee ik blijf in mijn eigen huis en ik moet niet in die flat en nee absoluut niet. Dus ik heb nu al tegen mijn dochter gezegd, die is 22, van schat als er maar een tuin bij is dan stop je mij maar gewoon als het dan nog kan ergens in een flatje, ik vind het prima of een groot balkon maar ik ga je dat niet aandoen dat ik kosten wat het kost ergens in mijn eigen huis wil blijven wonen en dat jij al die lui met regelen.

Nee.

Maarja.

Ja het wordt ook steeds moeilijk om in zo een huis te komen want die bejaardentehuizen die worden verzorgingstehuizen en die verzorgingstehuizen worden verpleeghuizen.

Ja want Gaspaard is daar dus ook mee bezig. Ja want dat was toen, want het zijn keurige flats, fantastische flats. Dan heb je het verzorgingshuis met best ruime kamers.

Ja daar zat mijn oud tante.

Ja precies en dan heb je een afdeling bovenaan en daar had je zeg maar waar de dementerende zaten. Want ze wilden dus eigenlijk wel dat alle mensen die daar al die tijd gewoond hadden dat die wel gewoon in pandig verzorgd kunnen worden, dus dat was eigenlijk de verzorgafdeling, de gesloten afdeling.

Ja, ja.

En toen ik daar werkte waren er constant allerlei vergaderingen over van ja wat doen we nou en zus en zo. Want ik begreep er sowieso geen zak van wat het ging alleen maar over winst maken en zo terwijl ik zoiets had van hallo dit is een verzorgingstehuis. Hoezo gaat dit over winst maken, belachelijk.

Ja.

Maar goed ze zijn allemaal gefuseerd en, nou ja maar het laatste wat ik hoorde van iemand via-via die daar nog werkte hoorde ik dat ze nog veel meer op verpleeghuis overgaan. Omdat dus mensen gedwongen worden steeds langer thuis te blijven wonen. Dus je moet echt, je moet echt een hele hoge indicatie hebben voordat je überhaupt toestemming krijgt om in zo een huis opgenomen te worden.

Ja.

Dus ja, het wordt alleen maar slechter.

Ja en er komen alleen maar meer.

Ja, ja nou ja straks mijn generatie de generatie van mijn ouders. Dus ja ik heb geen idee hoe ze dat willen gaan doen want het kan eigenlijk bijna niet. Kijk vroeger was het zo dan was je 65 dan kon je al in een verzorgingstehuis gaan wonen, een bejaardentehuis ging je dan in. Een flat in het bejaardenhuis. Ja of zo een serviceflat.

Ja klopt.

Ja je kan dan met je eigen keuken nog en met een lift, hartstikke goed en naar mate je meer nodig hebt zit je of als een soort aanleunwoning achtig ja dat is geweldig dat moet je hebben eigenlijk. Maar dat is, ja dat is allemaal eigenlijk niet meer. Daarom krijg je nu steeds meer van die kleinschalige dingen. Dat mensen het, vrienden onderling roepen van met zijn achten kopen we een huis en dan kopen we de zorg in.

Ja klopt.

Ja en eigenlijk is dat een heel goed idee, want je moet er toch niet aan denken dat je een beetje zit te verkommeren oud en eenzaam. Dat is ook niet echt lekker denk ik.

Nee zeker niet.

Nou ik moet daar niet aan denken nee.

Ik heb denk ik wel alles, hartstikke bedankt. Ik doe deze uit.

Respondent 12

Super fijn dat je mee wilt werken.

Ja natuurlijk.

Zoals ik aangaf heb ik nu de recorder aangezet, dit wordt zoals ik zei verwijderd na gebruik. Ik heb het alleen nodig om alles uit te typen.

Ja is goed hoor.

Maar alles is anoniem.

Oké geen probleem hoor.

Nou waar ik onderzoek voor doe is het online platform BeterThuis, dit is een platform waar ouderen zich kunnen aanmelden met een zorg of hulpvraag. Maar daar gaat het dan niet bij om medische zorg.

Oké.

Ja het is dus een plek waar mensen zich kunnen aanmelden om hulp of services aan te bieden maar waar ook ouderen zich aanmelden om een hulpvraag te beantwoorden.

Ja.

Ja het is dus, ik kan het zo even laten zien maar het heet dus BeterThuis en het is dus dat je jezelf kan aanmelden of als ouderen of als kind van ouderen en dan kan je profielen bekijken en dan kan je kijken of iemand in de categorie bij je past. Dan kan je zo iemand inhuren om bij jou bijvoorbeeld schoon te maken of ergens naar toe te begeleiden of.

Oké.

Ja of als chauffeur ergens heen te rijden het zijn dus niet de medische.

Dus geen zorgverzekeraar of specialisten of whatever.

Nee het zijn gewoon de mensen die.

Dienstverleners.

Ja het zijn ZZP'ers ze melden zichzelf aan en geven zelf aan welke hulp ze willen verlenen. Ze mogen bijvoorbeeld wel helpen met douchen of aankleden maar ze mogen bijvoorbeeld niet de medische zorg doen. Dus niet de steunkousen.

Nee nee.

Enzo.

Ja.

Maar omdat ouderen nu veel langer thuis moeten blijven wonen en het allemaal.

Vaak ook willen.

Ja ook willen ja. Maar het dan toch best wel lastig is om hulp te krijgen of er komt thuiszorg maar die hebben ook maar een hele korte tijd altijd dat ze er kunnen zijn.

Ja.

Hebben ze dus dit bedacht. De vrouw die dit heeft bedacht die had zelf een vader die hulpbehoevend werd, maar ze merkte met de thuiszorg dat er zoveel, dat er elke keer iemand anders kwam en dat ze op tijdstippen kwamen dat ze alleen kunnen en daar werd zij niet heel blij van. Dus toen heeft ze dit bedacht.

Ja.

Want jou, want jouw vader die?

Die is 83, in goede gezondheid. Woont in Den Bosch, zelfstandig in een appartement. Waar hij ooit naartoe verhuisd is met mijn moeder, mijn moeder is 4 jaar geleden overleden zij zat in een tehuis. Die had Alzheimer.

Oke.

En ik denk ook, mijn vader heeft natuurlijk mijn moeder jarenlang in dat tehuis gezien en daardoor is hij allemaal enorm erop gebrand zo lang mogelijk thuis te blijven wonen.

Ja, ja.

En hij is super fit en hij heeft wel zo een lijst van die oude mannen kwaaltjes maar eigenlijk heeft hij helemaal niets. Hij sport nog veel, is heel actief, gaat er veel op uit en hij heeft een aantal dingen zelf geregeld. Zoals een soort maaltijd service, hij kan niet koken.

Oké.

Ja, dat is typisch zo een aanbieden waar op zo een platform natuurlijk hartstikke goed geplaatst zou kunnen worden.

Ja.

En dan haalt hij 1 keer in de zoveel tijd een hele bak van die maaltijden en daar kan hij dan van heel veel dingen kiezen en dan gooit hij het in de vriezer.

Ja.

En dan hoeft hij het alleen nog maar in de magnetron te doen en het zijn ook goede maaltijden vol met vitamines, veel keuze, veel groente en dus dat was dus een beetje een zorg puntje.

Ja.

Van hoe moet dat met het eten, die man kan echt nog geen aardappel schillen. Maar goed dat is dus opgelost en zijn zusje maakte altijd schoon 1 keer in de week.

O ja.

En daarvan zag ik op een gegeven moment dat het mis ging. Ja mijn tante is zelf ook gewoon een dame op leeftijd.

Ja.

En het was gewoon niet meer schoon en mijn vader wilde daar niet echt iets van zeggen en ze kwam ook vaak niet of omdat er dan weer wat was. En ja maar weet je mijn vader is best nog wel goed in staat om zelf ook in zijn eigen omgeving wat hulp op te zoeken.

Ja.

En hij woont in een appartementencomplex en dan heeft hij gevraagd aan een dame in het complex van heb jij toevallig een goede werkster.

O ja.

En die had nog tijd en die heeft hij ingehuurd.

Ja dus dan doet hij dat via via?

Ja een beetje via-via nog maar ik merk wel aan hem, hij zit voor iedere scheet bij de huisarts en weet je en dan verliest hij bijvoorbeeld weer, kijk het is zo een hele reeks van kleine dingetjes.

Ja, ja.

En waar hij dan toch een beetje hulp bij nodig heeft, een verkoudheid die niet over gaat wat moet hij dan. Dan is hij weer een stuk van zijn gehoorapparaat verloren, dat is zo groot, dus dat verlies je heel snel.

Ja.

En dan daaraan merk ik dat hij ouder weet dat hij soms een beetje niet zo goed weet hoe hij het op moet lossen.

Ja, ja. En verder hulp in huis of wat dan ook heeft hij dat?

Hij heeft geen thuiszorg nodig of ja fysiek is die man eigenlijk nog in hele goede gezondheid het is alleen. Waar ik overigens ook heel blij mee ben en dat is misschien ook wel wat voor dat platform. Mijn vader woont alleen en als er in de nacht iets gebeurt dan zou het best heel lang kunnen duren voordat er iemand hem kan helpen als hij niet bij de telefoon kan komen ofzo.

Ja.

En hij zit in een soort belcirkel, dat is een groep van 5 mensen, allemaal alleenstaande ouderen en die bellen elkaar in de ochtend ze laten gewoon de telefoon een paar keer overgaan, je hoeft niet op te nemen. Dan word jij geacht weer de volgende te bellen en als de cirkel dus doorbroken wordt en er wordt niet gebeld dan wordt er dus alarm geslagen.

Ja en dat doen ze elke dag?

Ja dat doen ze iedere ochtend, iedere ochtend zelfde tijd. Ja die oudere mensen zijn allemaal super vroeg wakker.

Ja.

En daar ben ik wel heel blij om want dat is een soort extra controle natuurlijk of het allemaal wel goed gaat met hem.

Ja.

Het is toch een oude man.

Ja hij doet wel alles gewoon nog zelf.

Ja, ja hij doet alles zelf en hij is nou ook heel erg erop gebrand om fysiek fit te blijven. Hij heeft zelf ook gezocht naar een iemand om mee te gaan wandelen. Mijn vader dan doet hij ook gelijk 10km, alles daaronder is flauwekul.

Gaat hij elke keer 10km wandelen?

Ja dan heeft hij daar in de buurt ook een vent, die is 20 jaar jonger dan hij. En daar gaat hij dan 1 of 2 keer per week met hem wandelen. Want dat is overigens dat zou ik ook heel mooi vinden voor zo een platform.

Ja.

Eenzaamheid en door eenzaamheid komt ook isolatie en inactiviteit. Als je elkaar een beetje op kan zoeken van wie gaat er mee een stukje lopen of fietsen, fietsen kunnen ze ook nog vaak tot ze heel oud zijn. Of iets doen, ik denk dat dat voor veel mensen ook heel belangrijk is.

Ja.

Dus directe zorg maar ook mentale zorg.

Ja want eenzaamheid is natuurlijk heel hoog onder ouderen.

Ja, het is echt wel een probleem hoor.

Ja ik zal even laten zien hoe het eruit ziet, ik heb zeg maar een klein PowerPointje, het is zeg maar. Dit is de, ik weet niet of je het goed kan zien?

Ja.

Nou dit is de homepage en dan kan je dus, kan je hier staan alle soorten services die mensen aanbieden.

Ja.

En dat is dan schoonmaken, services aan huis, klusjes in en rondom het huis.

O ja dat is ook prima.

Maar dus ook vervoer en begeleiding, dus dat je iemand ergens heenrijdt of meegaat naar de dokter of ja. Eigenlijk overal waar je naar toe wilt gaan dus ook mee naar theater. En dan ook financieel dienstverlening, dat is hulp met administratie en betaling. Verzorging is dan niet medisch maar wel dat mensen geholpen kunnen worden met aankleden.

En je computer of zo of je Ipad. waar zou dat onder vallen? Diensten aan huis?

Ja er zijn ook mensen inderdaad die ja die diensten aan huis, die je helpen met computer of les geven of wat dan ook.

Ja daar wordt ik dus knettergek van bij mijn vader, die moet dus met zijn Ipad, dan is er weer iets en dan moet ik hem over de telefoon helpen en dat is bijna niet te doen joh.

Nee dat is niet te doen.

Ja dan moet ik, hij zegt dan helemaal rare dingen en ik begrijp dan niet wat hij bedoelt en dan wordt hij kwaad.

O ja, dan zit jij ook van ja ik weet niet wat je bedoelt.

Oké ja.

Dan kan je dus jezelf aanmelden en dan kan je hier zoeken postcode en dan kan je hier aangeven waar je hulp bij wilt, dan heb ik voor mijzelf wassen en strijken en boodschappen doen.

Ja.

En dan kan je dus gewenst geslacht aangeven.

Ja.

En dan, deze hebben allemaal een medaille.

Ja.

En dat zijn dan gouden thuishelpers en die hebben allemaal een Verklaring Omtrent Gedrag.

Ja een VOG, ja.

En ze moeten ook, ja een VOG, en ze moeten ook bij BeterThuis op gesprek komen, dus een intake hebben.

Ja.

En daaronder heb je ook nog mensen die dat niet hebben, dus wel zijn aangemeld maar geen VOG hebben.

Ja niet gecontroleerd.

Ja.

Ja dat is wel een dingetje voor oude mensen, ze zijn best wel een beetje achterdochtig. Van wie haal ik in huis, ik weet mijn moeder die toen ze nog thuis woonde kreeg mijn moeder thuiszorg. En mijn vader die was daar eigenlijk, die had zoiets van er komt zo maar iemand aanbellen en met mijn vrouw bemoeien. Die vond het best ingewikkeld.

Dus zou je kunnen zeggen dat die mensen zonder VOG eigenlijk?

Ja.

Heeft het nut dat die erop staan dan?

Ja, kijk weet je wat het is. Een VOG zegt ook niet heel veel meer dat je geen strafblad hebt, ik bedoel je kan nog steeds een ontzettende klootzak van jowelste zijn.

Ja.

Ik denk dat het voor oude mensen en ook voor kinderen van oude mensen, kijk mijn vader komt hier niet uit, dat zou ik dan voor hem doen en invoeren.

Ja dat zou jij dan moeten doen.

Dat is best wel belangrijk.

Ja.

Ja ik denk het toch wel.

Ja.

Of referenties, of reviews dat mensen ook, andere mensen kunnen zeggen nou dit is een topper.

Kijk nu is het zo dat je, kijk als je iemand aan klikt bijvoorbeeld die Soraya dan kan je zien van die heeft een eigen verhaal geschreven. En dan heeft BeterThuis een beoordeling geschreven.

O ja.

Maar nog niet andere kunnen een recensie schrijven.

Oké, ja als de organisatie zelf een beoordeling geeft dat is van een lagere waarden dan een ander klant.

Ja.

Ja.

En dan kan je hier, je kan wel zien dat ze even kijken hoor referenties. Referenties op aanvraag beschikbaar, dan kan je wel bij andere werkgevers zeg maar waar ze al voor werkt referenties aanvragen. Dan kan je een verkennende mail sturen via BeterThuis dan stuurt BeterThuis het door naar haar, dan heb je nog niet direct het mailadres van haar. Ook om een beetje dat.

Privacy.

Ja. Als je dan na een paar keer heen en weer mailen denkt dat lijkt me wel wat, je denkt wel een klik voor mijn vader, die past wel bij hem. Dan kan je voor 15 euro echt haar contactgegevens opvragen en dan kan je zelf een afspraak met haar maken en een intake of wat dan ook.

Dus dat zijn eenmalige administratiekosten?

Ja. Ja en dan bepaal je samen met haar, want de meeste er zijn een aantal vrijwilligers maar de meeste kijk als iemand komt schoonmaken dan wil die er wel loon voor. Dat is voor hun gewoon hun baan. Dan spreek je dus samen met haar, of je vader doet dat het uurloon af. En dan is het ja voor dt platform is het heel erg belangrijk dat er een klik is, omdat dat eigenlijk mist in het huidige systeem. Iedereen komt maar over de vloer en wie zijn die mensen dan eigenlijk.

Ja de een na de ander en vaak ook veel te kort.

Ja en hier heb je het dus zelf in de hand. Dus dat is het hele idee en.

Maar zit BeterThuis er dan als werkgever tussen of is het een rechtstreekse?

Nee dat niet. Het is een rechtstreeks, alleen die 15 euro gaat naar BeterThuis.

Het is gewoon een intermediar.

Ja. Het is echt alleen een platform, net als Marktplaats eigenlijk.

Oké.

Het is geen werkgever, dus uiteindelijk is het ook aan jou en de hulpverlener of serviceverlener zeg maar is het van daar maak je de afspraak mee en die betaal je en dan is BeterThuis er eigenlijk die komt dan niet meer ter sprake.

Oke.

Ja dus dat is het idee.

Nou goed.

Want jouw vader is die online zelf of niet?

Nee.

Nee en jij wel?

Ja. Nee ik heb het hem geprobeerd te leren maar het is echt een ramp. Nee het is het is gewoon dat gaat niet meer lukken, nee. Dus als we hier gebruik van zullen maken dan zou ik dat zijn of mijn broer.

Ja.

Ja.

En wat voor soort behoeften zou je hebben als zo iemand bij je vader of wat zou je vader belangrijk vinden als er iemand bij hem thuis zou komen?

Qua type mensen of qua vaardigheden?

Ja qua behoeften.

Ja dat is natuurlijk dat ligt eigenlijk, ja dat ligt natuurlijk heel erg aan de hulpvraag. Nou bijvoorbeeld even een voorbeeld wat ik wel snel zie gebeuren is mijn vader zijn rijbewijs is verlengd met hangen en wurgen, ik was daar niet heel blij mee. Zijn zicht is wat minder aan het worden en dan zou het bijvoorbeeld vervoer een ding zijn. Dan zou mijn vader zeker iemand willen waarmee hij lekker kan kletsen, die betrouwbaar overkomt en die ergens naartoe kan brengen die ook bereid is even te wachten misschien en hem weer terug meeneemt. Maar mijn vader is een ongelooflijk sociaal mens en die vindt het dan belangrijk dat het een leuk en aardig mens is. Die een beetje kletst met hem.

Ja dus een klik heeft.

Ja, ja. En natuurlijk dat die verder betrouwbaar in het verkeer en dat soort dingen is. Qua persoonlijke verzorging, dat is nu natuurlijk nog allemaal niet aan de orde gelukkig. Maar ik denk mijn vader zou zich tot de laatste snik verzetten tegen iemand die hem komt douchen of weet je dat ik denk echt serieus dat hij nog liever dood zou gaan dan dat zou toe laten.

Ja.

Dus dat zou echt voor hem eigenlijk sowieso een soort no go zijn. Zeg maar iemand die echt aan hem komt.

Ja, dan zit je natuurlijk al veel verder.

Ja precies. Maar wel zoiets als huis schoonmaken of opruimen ja ook daarvoor belangrijk dat het iemand is die zijn spullen respecteert hij heeft een paar hele mooie dingen en dat iemand dan ook snapt van voorzichtig. Maar ook wederom een gezellig iemand.

Ja dus wel echt het sociale.

Ja het is een echte Brabander en ik denk dat heel veel mensen omdat ze vrij veel tijd alleen zijn wel dat sociale contact belangrijk vinden.

Ja, ja en lijk je dat dan bij zo een platform dat het verschil maakt of je echt thuiszorg hebt die al naar 10 minuten weg moeten of denk je dat bij zo een platform dat je die vraag kan?

Nou dat denk ik zeker wel want ik heb ervaren met mijn moeder met thuiszorg dat je werkelijk iedere dag iemand anders krijgt en sommige zijn helemaal niet aardig en sommige zijn heel ongeduldig en sommige zijn fantastisch. En als je dan een band op kan bouwen met iemand die er gewoon, stel je hebt 2 of 3 keer per week iemand nodig, dat het altijd de zelfde persoon is. Ik denk dat, dat ongelooflijk belangrijk is.

Ja. Ja.

En natuurlijk wel de financiële kant van de zaak want thuiszorg valt in principe in je verzekering.

Ja binnen je persoonsgebonden budget is dat vaak.

Ja en ik weet niet hoe dat dan hiermee zit.

Nou als je een persoonsgebonden budget hebt dan kan je daar ook mee betalen. Die persoon moet dan wel staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en je moet met die persoon een contract opstellen. Je moet dus zorgen dat die persoon bij je vader een contract heeft. Contractueel moet het opgesteld zijn en dan kan je het aangeven dus dan kan het wel gewoon met je pgb.

Ja met je budget.

Ja dus het kan wel ja.

Ja ik denk dat het ontzettend belangrijk is ja, want anders voel je je denk ik ja alsof je een soort nummertje op een lijst bent die afgewerkt wordt die dag.

Ja dat is het nu wel vaak.

Ja, ja. Dat is het ook hoor, ja ik heb het ook zelf gezien, iemand komt toch in jouw huis in jouw intiemste ding. En ja het is respect en sympathiek zijn en een band opbouwen met dat is heel belangrijk ja. Ik zou, ik ben sowieso zelf een enorm voorstander van zelf kunnen inkopen gewoon van wat je nodig hebt en het zou mij zeker aanspreken.

En zou je dan voor je zien dat jij voor je vader, jij zou je dan aanmelden?

Ja.

Want nu ga je nu vaak naar je vader toe?

Hij woont in Den Bosch dus dat is niet heel dichtbij. Ja ik spreek hem bijna dagelijks en ik probeer zo 1 keer in de twee weken bij hem te zijn of hij komt hierheen met de trein.

O dat doet hij ook nog, wat goed.

Ja dat doet hij ook nog.

Ja.

Ja nee zeker. En ik kan het zeker ook wel in de gaten houden op afstand of het allemaal wel goed gaat en hij geeft zelf ook nog vrij goed aan wat goed gaat en wat even niet meer goed gaat.

Ja. En woont hij al lang alleen dan?

Ja.

Want jouw moeder is toen naar dat huis gegaan?

Ja hij, want even kijken mijn moeder is 4 jaar geleden overleden. En toen woonde ze al, jij hij woont al ruim 10 jaar alleen.

Ja dus hij is het ook gewend?

Ja hij is het inmiddels gewend, en dat maakt iemand overigens nog eigenzinniger hoor.

Ja dat kan ik me voorstellen dan wilt hij echt zijn eigen weg.

Ja stel ik zou even bij hem opruimen en ik leg de kranten niet goed neer dat is dan eigenlijk allemaal al helemaal niet goed.

O ja. Ja dus iemand die bij hem in huis komt moet wel, dan heb je al helemaal dat je persoonlijk contact moet hebben.

Ja ook en plus ik wil zelf heel graag weten wie er bij mijn vader komt als kind. Ja want dat ik denk van ja het is allemaal leuk maar wie is daar, wat doet iemand?

Ja.

En ze zijn toch ja ze worden gewoon kwetsbaar ze zijn makkelijk ja mijn vader is geestelijk nog heel goed dat je hem niet heel makkelijk zijn pinas ontfutselt maar ik kan me heel goed voorstellen dat er een categorie ouderen is die zo goed gelovig zijn.

Ja zo van ga maar voor me pinnen.

Ja precies en bij wijze van, als kind zou ik heel graag willen weten wie is er bij hem in huis, wie is dat voor iemand wat doet iemand. En het is ook het is ook een methode om te voorkomen dat iemand naar een tehuis moet want ja weze we eerlijk het is niet echt de leukste plek.

Ja en je komt er ook niet meer zo snel want die bejaardenhuizen zijn inmiddels echt verpleeghuizen geworden dus voordat je zo een indicatie krijgt is dat best wel lastig. Tenzij je er veel voor betaald.

Ja mijn moeder heeft lang op een wachtlijst gestaan, we hadden voorkeur voor een bepaald tehuis. Ja zij moest echt naar een verzorgingstehuis met een gesloten afdeling omdat ze alzheimer had en ja we hadden een heel sterk voorkeur voor iets. En dat kost een hoop ja en als dat geld er niet is dan weet je maakt het niet uit en je doet het graag, maar als het niet er is en het wordt ineens een spoed verhaal. Daar hebben ze ons toentertijd wel voor gewaarschuwd, van voorkom dat je een spoedopname wordt want dan kom je nooit terecht waar je wilt komen.

Ja precies.

Dan is het gewoon waar er plek is en dat merk ik aan mijn vader ook wel dat hij dat absoluut wilt voorkomen.

Ja. En is je moeder uiteindelijk op die plek gekomen waar jullie wilden?

Ja.

O goed dat wel ja. Ja want je kan ook nog op een hele andere plek, verder weg terecht komt.

Ja inderdaad dan kan de reisafstand heel langer worden of wat dan ook. Nee daar werd ze echt ontzettend goed verzorgd en daar hadden wij en mijn vader een goed gevoel over. Maar we hebben wel ook gezien wat een tehuis is, dus daarom ook is mijn vader er ook zo opgebrand dat hij thuis blijft wonen.

Ja, ja.

En hij vindt het ook gewoon fijn om in zijn eigen huis.

En zouden, zou hij of zouden jullie dan als het als je toch een deel er zelf van moeten betalen zou je dan je vader erbij helpen als hij het niet zelfstandig zou kunnen.

Zeker. Ja absoluut, nee zeker dat is voor mijn broer en mij echt heel duidelijk van dat wat er nodig is, is er nodig.

Ja wel fijn voor je vader.

Ja.

En qua online, jij maakt gebruik van internet?

Ja ik gebruik heel veel internet, voor alles bijna.

Heb je ook social media dat je gebruikt?

Ja.

Wat gebruik je?

Ja Facebook, Twitter niet, Pinterest, LinkedIn, ja van alles.

Ja en dat zet je daar zelf ook wel eens dingen op.

Ja ik plaats wel eens foto's of een link ofzo.

Ja en schrijf je ook echt je mening of deel je vaak je mening op sites of nieuwssites of sociale media?

Nee dat niet, maar ik plaats wel eens dingen maar ben niet heel actief dat ik me mening of zo ergens bij zet nee dat niet.

Heb je en eigen blog?

Nee.

Ja dat moet ik even vragen om te kijken waar je onder valt, ik kan dan stellen dat je een sharer bent dat is iemand die foto's of filmpjes deelt op social media en info deelt.

Ja dat doe ik wel.

En zou voor jou het handig zijn dat je dit op Facebook zou kunnen delen ook voor je vrienden die ook een ouder hebben? Met een mailtje makkelijk zou kunnen doorlinken.

Als ik mijn omgeving wil attenderen op?

Ja.

Ja dan zou ik voor mij zou het dan eerder een LinkedIn onderwerp zijn.

O ja.

Ja een beetje zakelijk, het is natuurlijk niet echt zakelijk maar ja en een aantal mensen op Facebook. Ja als vijftiger heb je natuurlijk veel vrienden en vriendinnen met een ouder, met ouders op hoge leeftijd. En als het mij goed zou bevallen zou ik het zeker delen in mijn omgeving ja.

Heb je wel eens een online profiel aangemaakt?

Ja voor social media dus en ook wel voor lens dus, of ja als ik dingen aanschaf. Ik heb niet qua een online profiel dat je het kan zien dat ik me heb ingeschreven met hele vragenlijsten of zo nee dat nooit. Maar wel vaak dat je je naam en mailadres moet aangeven en een wachtwoord moet geven. Dat soort dingen wel ja.

Wat vind je ervan als je zo je gegevens moet aangeven?

Ik vind dat niet erg, tenzij ik daarna ontzettend veel mail krijg maar je kan toch bijna altijd aangeven of je wel of niet mail wilt ontvangen. Dus nee vind dat wel prima.

En zou je zelf ook een recensie schrijven over iemand?

Ja, ja.

En dat zou je dat belangrijk vinden om te lezen van iemand?

Ja. Ja. Hoewel je weet natuurlijk ook maar goed dat is meer echt de commerciële kant zoals lens en ja dat je wel weet van dat een deel van die reviews een beetje bullshit is maar dan verwacht ik toch van een dergelijke website of platform dat het wat zuiverder is en niet onzin.

Nee precies.

Geen fake reviews nee.

En wat zou jou betrokken maken bij zo een platform?

Ik denk dat ik betrokken raak als ik zie dat het werkt. Als ik merk dat mijn vader er echt wat aan zou hebben, ik denk dat je het dan ook gaat delen enzo of wat je zegt recensie zal ik dan schrijven. Ik denk dat ik betrokken zou raken als ik me er geholpen door voel, dus dat je dan andere het ook wilt laten weten.

En ze hebben dus ook deze flyer en dan ben ik ook heel benieuwd wat je ervan vindt. Je hebt de site gezien en dit is de flyer.

Dit is heel veel tekst ja, ik ben zelf ook een communicatievrouw en ik vind het te veel tekst.

Ja, kan me voorstellen.

Dit mag allemaal compacter.

Want deze is meer gericht op de ouderen natuurlijk.

Ja nou wel een leuke pittige senioren mevrouw is dat die daar staat. Ja maar weet je ik zou zeggen iets minder tekst en maak het wat visueler, dus dan van iemand wordt opgehaald thuis, iemand wordt geholpen met schoonmaken dat soort dingen.

En zou je dan bijvoorbeeld, deze is gericht op de ouder maar je zou ook kunnen voorstellen dat er een flyer is van naar de kinderen toen meer van is jouw ouder.

Ja maar dat zou ik dan gewoon digitaal doen, zonde van al het drukwerk en kosten. Ja dat zou ik gewoon digitaal.

Ja. En waar zou je zo een flyer als deze voor je vader, waar zou je die tegen kunnen komen?

Ja is natuurlijk vreselijk handig als zo iets bij de Albert Heyn bijvoorbeeld staat in een leuk bakje. Maar het is maar de vraag of de Albert Heyn dat goed vindt.

Ja.

Ja of de Hema weet je wel van die plekken waar beide doelgroepen eigenlijk komen of relatief veel van komen. Ja ik zou het niet, succes verhalen vind ik een beetje een kut woord. Dat zou ik anders doen of ja kijk als je echt gewoon wilt flyeren, dit ding hangt, staat ergens dan kan je natuurlijk denken aan supermarkten, sportverenigingen, scholen overal waar grotere groepen mensen komen. Maar daar moet je natuurlijk maar net toestemming voor krijgen.

Ja.

Of huisartsen ja, daar kom ik dan weer eens niet of nooit of bijna nooit.

Ja want je vader gaat alleen?

Ja.

Ja dan zou hij het zelf meer zien.

Ja of bij de apotheek dat zou ook kunnen.

Ja.

Bij de Etos of de echte apotheek.

Ja.

Maar ik denk dat je de kinderen, die doelgroep, die kan je denk ik zo goed digitaal bereiken. Ja dat zou ik eerder doen denk ik.

Ja en zou je die dan ook via Facebook enzo.

Ja dan kan je natuurlijk ook denken aan Hyperlinks bij, probeer een verzekeringsmaatschappij erbij te krijgen toch. Die hebben altijd allemaal die focus op thuisblijven zo lang mogelijk want dat is natuurlijk veel goedkoper.

Ja.

En nou op websites van huisartsen of gezondheidsplein bijvoorbeeld.

O ja, ja.

Dat is zo een gezondheidsplatform, dat is een goed ding waar ja ik merk naar mate mijn vader ouder wordt dat ik regelmatig op dat soort platforms kijk van wat zou hij nou weer mankeren. Want dan omschrijft hij iets en dan is het van ik kan pas over 3 dagen terecht bij de huisarts. Dan zeg ik nou ik ga kijken en dan ja dan kom ik terecht op dat soort platforms.

Ja, ja dan zou het wel mooi als daar zo een link zou zijn.

Ja precies. Link naar uhm naar informatie ja. Nou zou hij er zelf niet achtergekomen zijn met zijn werkster. Ja dan zou ik toch even achter mijn oren moet krabben van ja godver hoe kom ik nou aan een werkster in Den Bosch.

Ja want hoe zou je gaan zoeken dan?

Ja dat is een goede vraag, ik denk dan ik zou waarschijnlijk toch online gaan zoeken. Want er zijn dan ook platforms waar werksters zich aanbieden. Ja zoals hier moest verbouwd worden, dan ga je naar klusopmaat.nl en dan mail ik het. Maar ik ben heel digitaal, ik doe echt alles digitaal. Shoppen, oriënteren, echt alles dus zo zou ik het doen. Dan had ik wel even moeten nadenken van hoe kom ik aan een werkster in Den Bosch in zijn gebiedje.

Ja zou je dan gaan googelen?

Ja, ja en naar werkzoekende platformpjes gaan gewoon om 1 te zoeken.

Ja je zou het dus wel echt digitaal doen?

Ja, ja.

Dat is wel.

Ja dat ligt natuurlijk ook weer heel erg aan de leeftijd van het kind.

Ja grappig dat je dat zegt want ik interview natuurlijk allerlei mensen maar ook van verschillende leeftijden. En dan heb je weer de mensen zoals jij die een generatie jonger zijn en wel zijn. En dan heb je ook nog de groep mensen die er nog nooit over hebben nagedacht, überhaupt als ouders nog heel goed zijn. Die hebben echt geen idee.

Nou dat vind ik een punt dat je aansnijdt. Dat valt mij wel eens op in mijn omgeving dat het, het kind overvalt. Terwijl ik denk hallo, je kan het ook wel aan zien komen. Ze zijn 2, 3, 4, 85. Weet je dat zijn allemaal mensen waar zomaar iets mee kan gebeuren. En het is best handig om daar een beetje over na te denken en je te oriënteren van wat doen we als. Zeker als een ouder, zoals in mijn geval mijn vader best ver weg woont. Ja ik kan niet op stel en sprong bij hem zijn.

Grappig dat je dat zegt, want ik sprak een vrouw die zorgt voor haar moeder die 96 is. Die is echt twee keer in de week daar en echt een mantelzorger. En die zei nou ik kan me niet voorstellen dat je daar niet over nadenkt als je ouders boven de 80 zijn.

Ja.

Dat is net wat jij zegt, want er zijn dus wel weer ook kinderen die ik heb gesproken die zeggen ja mijn moeder doet nog alles zelf die is 83 en die nee daar heb ik eigenlijk nog nooit over nagedacht.

Ja die zijn helemaal in denail. Ja nou ja goed, dan kan je dus in zake communicatie kan je dus een hele andere route kunnen bewandelen. Dat is een beetje het verontrusten van het kind. Dan kan je met taal of ja van zou je een beetje kunnen prikkelen van weet je joh, het zijn gewoon oude mensen daar kan zo iets mee gebeuren. Maar dat wordt snel wat dreigend en negatief dus dat ligt wel heel gevoelig.

Ja dat ligt wel heel gevoelig ja.

Ja een vriendinnetje van mij die heeft nog een vader en een moeder van heel dik in de 80 die is gewoon zo, die wil het gewoon niet horen.

En die wonen ook nog op zichzelf die ouders?

Ja en ze wil er gewoon niet aan dat het ooit een keer minder wordt.

Ja. Maar dat zie ik bij meerdere er is dan gewoon nog echt geen plan.

Ja plus je staat nog midden in je werkende leven als kind ook, je bent gewoon druk ook. Je hebt ook zelf een gezin en kinderen. Want dat zie ik ook wel dat, kijk mijn man en ik hebben onze zoon, zoals ja heel veel mensen van mijn generatie, wat later gekregen. Ja ik ben 51 nu en ik heb een zoon van 16.

Ja.

Maar mijn ouders die hadden hele oude ouders, en toen waren wij al veel en veel ouder als kinderen en dat is dan het mantelzorgster zijn is dat een stuk makkelijker. Want als je nog een relatief jong gezin hebt en je hebt oude ouders waar je voor moet zorgen dat is heel, ja dat is zwaar.

Ja en als je daarnaast ook werkt.

Ja als je een baan daarnaast hebt. Ja en zeker als ze verder weg wonen, ja ik ben zo vaak in snelheid naar Den Bosch gereden alles uit mijn handen laten vallen en gaan. Ja maar op een gegeven moment wordt jouw werkgever daar ook coulant in en niet blij van als jij weer ineens weg moet omdat er paniek is en stress. En dan is het heel fijn dat er een soort groepje mensen is die, die eerste opvang kunnen doen.

En heeft je vader dat nu, zo een groepje?

Ja dat heeft hij wel, hij heeft een hele goede vriendin die een stuk jonger is dan hij. En waarvan ik ook gewoon weet, ik kan haar a la minute bellen van hey er is wat aan de hand. Hij heeft een paar hele goede burens in zijn appartementen complex, hij heeft een zusje die woont iets verder weg maar die kan er ook zo snel. Dus ja er zijn allerlei mensen die meteen in actie kunnen komen, maar het is wel een feit ook die worden allemaal ouder.

Ja, ja kan ik me voorstellen.

Ja. Want als 83 jarige heb je geen vriendin meer van 40 of 50 jaar, die vrienden zijn ook allemaal oud en broers en zussen zijn ook allemaal oud.

Ja precies, dan kan je wel iemand erheen sturen van in de 80 maar ja.

Soms gaat dat niet helemaal goed nee. Maar ja, ja je mag gewoon blij zijn als het gewoon goed gaat en vooralsnog gaat het gewoon goed. Ja daar ben ik al heel blij mee.

Ja dat kan ik me voorstellen, maar het is wel een zorg. Is het iets dat in jouw hoofd altijd een soort van zorg puntje is, dat je je er wel zorgen over maakt?

Nee ik maak me er geen zorgen over maar ik ben altijd wel alert.

Ja.

Ja als in de avond heel erg laat de telefoon gaat of in de ochtend heel extreem vroeg, dan is mijn eerste gedachte wel gelijk van o papa.

Ja?

Ja, ja want wie anders. Het enige dat hij op zijn iPad doet is Wordfeud.

O ja.

Ja dat ik heb ik hem geleerd. Ik ben er zelf inmiddels helemaal klaar mee, maar mijn vader vindt het geweldig. Dat is voor mij eerlijk gezegd wel van, dan legt hij een woordje en dan denk ik van o ja prima. Als hij nog speelt weet ik dat het nog goed met hem gaat en hij nog adem haalt.

Ja precies.

Ja dat is voor mij een soort controle meer. Ja en ja nee dus echt grote zorgen nee, maar wel altijd een soort van bewust zijn

Maar stel er gebeurt iets dan zou je, je hebt gewoon je baan dus dan zou je ook niet 5 dagen in de week of 3 dagen in de week daar echt tijd voor hebben?

Nee en heel eerlijk gezegd ik heb daar ook helemaal geen flikker zin in, weet je. Echt chapeau hoor iedereen die het doet. Een vriendinnetje van mij woonde in Vucht haar vader in Prinsenbeek nou is toch ook wel drie kwartier. En die heeft echt gewoon maanden aan een stuk voor haar vader gezorgd, drie vier keer per week vanuit Vucht naar Prinsenbeek. Maar zelf ook een gezin en een vaste baan, die ging er helemaal aan onder door joh. Het is allemaal hartstikke leuk dat mantelzorgen, maar het is gewoon heel zwaar.

Ja het is voor veel mensen echt een opgave.

Ja.

En het is ook niet meer leuk ik ga op zoek.

Nee het is zorgen, je bent een soort verpleegkundige inderdaad. Nee en ja nou ja en we zijn er ook niet allemaal geschikt voor. Weet je mijn vader en ik hebben een hele goede en warme band maar die man zou niet eens willen dat ik hem onder de douche doe, dat zou hij verschrikkelijk vinden en dat snap ik ook.

Ja snap ik ook.

Ik zou later ook niet, het idee dat mijn zoon mijn billen moet afvegen. Dat vind ik een drama man, nee echt niet daar zou ik echt geen zin in hebben.

Nee.

Nee dus, ik vind dat het soms ook wel dat er door de overheid een beetje makkelijk gepraat wordt over het mantelzorgen. En het mooie daarvan, het heeft zeker mooie kanten maar het is lood en lood zwaar.

Ja. Niet iedereen kan het.

Nee, nee echt niet. Maar goed het is wel dat, daar zou zo een platform zeker in kunnen voor zien wat je heel graag wil is dat je ouder heel lang zelfstandig kan zijn en niet voorgeschreven krijgt. Mijn vader haat het gewoon als iemand hem vertelt wanneer hij moet eten of wanneer hij naar bed moet. Ja in zo een bejaardentehuis, we eten zo laat, dat vindt die man een verschrikking. Dus als je dat nog zo lang mogelijk kunt voorkomen. Ja dat zou me wel wat waard zijn ja.

Nou goed om te weten, dan heb ik alles volgens mij.

Ja, goed.

Ja heel erg bedankt.

Respondent 13

Bedankt dat je wilt meewerken aan dit interview.

Geen dank hoor ik ben benieuwd wat je gaat zeggen en wat het precies is.

Ja nou ik zal het straks allemaal even uitleggen, ja maar eerst wil ik graag weten want hoe oud is je moeder?

Mijn moeder is 84.

En ze woont in?

In Den Haag woont ze in de flat waar ze met mijn vader is gaan wonen, maar mijn vader is alleen twee jaar geleden overleden. Maar ze hebben lang in Rotterdam gewoond, daar ben ik ook opgegroeid en toen zijn ze, ja toen zijn ze in eerste instantie in gewoon een gewoon appartement in Den Haag gaan wonen en toen mijn moeder 65 was en mijn vader was dan dus al 70 en die had parkinson zijn ze naar de service flat verhuisd, dat is waar ze nu wonen.

En wat voor service krijgt je moeder daar?

Nou vanuit dat huis is eigenlijk alleen dat je mee kan doen met maaltijden.

Ja.

En dat doet ze gewoon elke dag, dan brengen ze maaltijden en die doen ze dan in een soort vak naast de deur. Dus het is echt heel erg ja iedereen leeft echt gewoon op zichzelf in zijn eigen appartement. Op zaterdag en zondag en feestdagen kan je dan wel ook beneden eten in een restaurant. Maar dat is niet als een bejaardentehuis is gewoon een soort restaurant waar je dan het zelfde eten kan bestellen als je in je appartement kan laten bezorgen. Wij eten met Kerst bijvoorbeeld altijd beneden met de hele familie. En dan is er een kapper in het huis, die heeft gewoon een ruimte een kapsalon zeg maar voor die oude dames. En dan is er een gezamenlijke ruimte waar iedereen uit het huis zich kan inschrijven voor bijvoorbeeld lezingen of gezamenlijke film kijken of een muziekstuk dat wordt opgevoerd.

Oké en heeft je moeder verder hulp aan huis?

Ja sinds mijn vader is overleden heeft ze last van dementie gekregen, eigenlijk daarvoor al. Maar nu is het wel vele malen erger, dus ja nu heeft ze iemand die komt in de ochtend om haar te helpen aankleden en dan hebben we iemand in de middag die haar boterham maakt en dan in de avond komt er iemand en die legt haar in bed.

En gaat dat goed?

Op zich wel alleen ze komt niet meer echt uit huis verder, ik kom dan elke donderdag en dan ben ik er de hele dag dan komt alleen de thuiszorg in de ochtend om haar aan te kleden. Maar het gaat wel, ze is wel eenzaam ook omdat ze veel vergeet, ze durft niet meer zelf te lopen naar het pleintje maar dat is ook veel te eng want ze is niet echt goed ter been. Maar ze wordt ook een beetje schuchter ze wilt niet echt meer onder de mensen in de flat zijn omdat die nog goed zijn en ze merkt wel dat ze de gesprekken niet meer echt kan volgen.

Zitten jullie dan wel eens te denken om haar te verhuizen?

Ja dat denken we zeker wel maar het is lastig, zij wilt echt niet weg uit haar huis. Ik denk misschien dat over 2 jaar het wel echt moet. We zijn er wel naar aan het kijken maar ze is nu nog niet zo erg dement dat ze dat niet door zou hebben.

Ja precies ja. Maar jij gaat dus 1 keer per week de hele dag?

Ja en ik bel haar wel dagelijks even om te checken hoe het gaat.

En heb je broers of zussen?

Ja ik heb wel een zus die woont alleen in Italië zij komt wel geregeld en dan logeert ze daar. En ik heb een broer maar die woont in Dubai maar die doet er niet echt iets voor. Af en toe als hij voor zaken in Nederland is gaat hij met haar eten maar dat is misschien een paar keer per jaar.

Oke, ja dus je hebt wel de zorg op je alleen.

Ja best wel, nou ik overleg wel allemaal alles met mijn zus hoor maar ja ze is er natuurlijk niet altijd. Dus ja het is wel best zwaar. Vooral omdat je nu er niet meer heengaat van gezellig op bezoek, nee nu ga je om te zorgen en moet ik er echt de hele dag zitten. Het is ook vaak moeilijk om haar enthousiast te maken om naar buiten te gaan of wat dan ook. Ze is een beetje depressief.

O ja wel vervelend zeg, wel lastig dat je dan ook alles zelf zeg maar ja je zus woont natuurlijk ver ook al belt ze wel enzo maar toch moet je het toch komt het wel echt op jou vooral aan.

Ja dat is ook zo ja, dat is soms ook wel moeilijk ja maar ja.

Ja nou ik zal nu even uitleggen, BeterThuis, dat is ja een even kijken dat ik het goed uitleg. BeterThuis heet het en het is een online platform voor ouderen.

Oké.

Het is zo dat ouderen zichzelf kunnen aanmelden en mensen die services of hulpverleners kunnen zich ook aanmelden.

Oké ja.

Dus je hebt mensen zoals jij of ik die zichzelf aanmelden om services te geven aan ouderen. Dat gaat dan om de niet medische zorg, dus steunkousen aantrekken mag al niet.

Nee precies.

Maar wel het mag wel hulp met aankleden of hulp met tandenpoetsen, maar zodra het medisch wordt.

Ja dan mogen ze dat niet nee.

Nee dus niet zoals thuiszorg, maar het zijn ook mensen die zichzelf aanmelden om te helpen in het huishouden dus van schoonmaken, maar ook wassen en strijken. En dan heb je ook mensen die zich aanmelden ter vervoer om ouderen ergens heen te brengen. Ja, dus dat kan zijn meegaan naar de dokter of meegaan naar het ziekenhuis of naar het theater. Nou eigenlijk alles wel. En dan heb je ook hulp met de financiën, dus bijvoorbeeld de administratie.

Oké ja.

Maar het is dus het idee dat beide partijen zich aanmelden, dus dat zou jij voor je moeder kunnen doen, want is je moeder digitaal?

Nee totaal niet nee ze weet echt niks van computers of wat dan ook.

Oke, en jij wel?

Ja ik doe echt alles op internet opzoeken of vakanties boeken en mailen dus ja dat zou ik dan voor haar doen ja.

Nou en dan is het dus voor dit platform, dit platform is opgezet door een vrouw waarvan de moeder ook steeds meer hulp nodig had en in de huidige zorg vond zij dat het niet voldeed aan wat zij wilde. Dus toen heeft ze dit opgezet want ze wilde dat mensen echt een klik zouden hebben, dus dat staat ook centraal.

Oké ja nu is het vaak onpersoonlijk.

Ja precies ja, wacht ik pak even dit erbij dan kan ik het laten zien.

Ja is goed.

Nou kijk zoals ik zei het is dus eigenlijk een soort Marktplaats voor senioren, het gaat erom dat vraag en aanbod bij elkaar wordt gebracht.

Ja precies ja een soort Marktplaats.

Ja en dan zoals ik zei dit soort diensten en BeterThuis probeert de beide partijen bij elkaar te krijgen. De hulpvrager kan zelf kiezen wie hij of zij vindt passen en het gaat dus echt erom dat er een klik ontstaat tussen de partijen.

Ja.

Er is dus geen tussenkomst van grote partijen wat je bij de thuiszorg ziet.

Oké, maar BeterThuis is dan toch de tussenpartij?

Nou nee ja nee BeterThuis is echt alleen het platform, dus net als Marktplaats verdient Marktplaats er niet aan, je hoeft Marktplaats niet te betalen. Het is zo dat als je iemand in dienst neemt dan betaal je rechtstreeks aan die persoon en dat doe je dus gewoon, dan spreek je met de thuishelper een uurloon af en dat ga je dan betalen aan de persoon.

Oké maar hoe verdient BeterThuis dan geld?

Doordat je als kijk ik laat het zien, als je dus zo kijkt, even verder. Kijk hier dit is de homepage.

O ja leuk ja.

Ja dan kan je dus zo inloggen, dan kan je hier zien welke diensten er allemaal zijn.

O ja, dus schoonmaak en huishouding.

Ja dat is dus hulp in het huishouden. Ja en dan diensten aan huis is bijvoorbeeld dat je een kapper inhuurt of een pedicure of iemand die computerles geeft.

O ja goed ja.

En dan onderhoud aan huis dat zijn klusjes in en rondom het huis. Vervoer en begeleiding dat is wat ik zei dus ergens heen brengen of mee gaan naar het theater. Financiële diensten is dus hulp met administratie en betalingen enzo. En dan verzorging, dat is dus alle verzorging die niet medisch is.

Ja precies wat je zei ja.

Nou dan kan je dus hier als je bent aangemeld dan kan je hier op je postcode zoeken. Dan kan je aangeven waar je iemand voor nodig hebt, ik heb nu even gedaan wassen en strijken.

Maar is het door heel het land?

Ja er zijn thuishelpers aangemeld door het hele land ja.

Oké.

Maar dan kan je dus alles aangeven wat je belangrijk vindt. Dan zie je ook geslacht maar ook of je wilt dat iemand zo een Verklaring Omtrent Gedrag heeft.

O ja, ja zo een VOG.

Ja precies, je ziet hier ook rechts dan alle mensen die voldoen aan jou criteria. Nou zie je dat deze allemaal zo een medaille hebben, dat zijn gouden thuishelpers. Ze zijn goud omdat ze zo een VOG moeten hebben en ze moeten op kennis making of intake bij BeterThuis zijn geweest zodat BeterThuis weet wie ze zijn.

Ja is betrouwbaar.

En dan kan je bijvoorbeeld, ik denk nou Soraya spreekt mij wel aan die past wel bij mij. Dan klik ik op haar foto en dan krijg je haar profiel te zien.

O ja, moeten de ouderen ook zo een profiel hebben?

Nee als ouderen meld je je gewoon aan, dus zeg maar dan hoeft je alleen aan te geven waar je woont en wie je bent. Maar dan kan je dus, wat je net vroeg waar verdient BeterThuis dan iets aan dat is alleen hier iets. Want als je dus denkt Soraya vind ik interessant dan kan je via BeterThuis met haar mailen, dat gaat dan via hun ook om de privacy te bewaren. Je hebt dan dus nog geen contactgegevens van die Soraya. Dan kan je als je dan denkt nou het lijkt me wel te passen bij mijn moeder dan kan je voor 15 euro haar contactgegevens opvragen, dus die 15 betaal je aan BeterThuis.

O zo ja.

Ja, dus dat zijn administratiekosten.

Ja.

En dan kan je dus zelf met bijvoorbeeld die Soraya gaan mailen of bellen en en afspraak maken en dan is het vanaf dat ook gewoon tussen jou en Soraya. Dan regel je met haar het loon en de werkzaamheden en dagen enzo.

Ja en dan kan je haar gewoon los betalen?

Ja net als schoonmakers, tenzij ze meer dan drie dagen bij je werkt dan moet je haar aangeven bij de belasting. Is het minder dan drie dagen dan moet alleen zij het aangeven. Maar je kan ook met een persoonsgebonden budget betalen maar dan moet je een contract met haar opstellen en moet zij ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel.

O ja ja.

Ja dus dat is het idee van BeterThuis echt vraag en aanbod samenbrengen en daardoor een band op te bouwen tussen de partijen zodat iemand ook voor langere tijd er werkt.

Ja precies, dan kan je daar dus een stukje over haar lezen?

Ja dat heeft ze zelf geschreven, dus zij beschrijft dat ze activiteitenbegeleidster is geweest en dan kan je daaronder, dat krijgen die gouden helpers ook, een soort beoordeling door BeterThuis en dan kan je hier rechts zien wat ze allemaal doet en dat je referenties kan opvragen.

Ja maar dus BeterThuis geeft een soort recensie, maar dat kunnen andere dus als ik zeg Soraya heeft bij mij gewerkt en ze was heel goed. Kan ik dan ook een recensie schrijven?

Nee dat is nog niet mogelijk, is dat iets wat je zou willen of?

Ja dat lijkt me wel een goed ding om erop te zetten, ik lees voor vakanties ook vaak reviews en dat soort dingen. Ik zou dat zeker wel ja, ja ik zou dat zeker wel belangrijk vinden en erop plaatsen.

Zou je zelf ook schrijven?

Ja op zich wel, als ik bijvoorbeeld een mailtje zou krijgen met een link waardoor ik heel makkelijk een recensie zou schrijven ja dan zou ik dat best doen, ja.

En wat is je eerste indruk zo?

Nou klikt wel heel goed, zeker het feit dat je zelf iemand uit kan kiezen want dat is nu natuurlijk niet zo.

Nee want hoe ervaren je de zorg voor je moeder en de hele ouderen zorg tot nu toe?

Nou mijn moeder zat eerst bij Thuiszorg maar dat werd toen buurtzorg dus toen zijn we daar mee naar toe gegaan en dat buurtzorg is wel beter want dan is het echt geselecteerd op buurt, dus krijg je ook vaker de zelfde persoon. Want toen het nog thuiszorg was kregen we echt elke dag een ander en dat vond ik echt niets. 8.1 Dat was ook niets voor mijn moeder, dat lijkt me hierbij ook wel heel goed dat je echt gewoon een bekend iemand hebt die vaker langskomt en die je moeder ook kent. Dan moet het wel weer echt iemand zijn die bij haar past want ze is daarin niet erg makkelijk.

Oké ja dus dat er wel echt een klik is.

Ja dat is wel heel belangrijk voor mijn moeder. En verder nu de thuiszorg of ja buurtzorg wat ik ook lastig vindt, is dat ze op verschillende tijden komen altijd. Kijk ik ga dus elke donderdag naar mijn moeder en ik ben er meestal tussen 10 en 11. Nou dan kan het zijn dat mijn moeder als is aangekleed en andere keren ligt ze nog in bed te wachten tot er iemand komt. En ook in de avond, soms wordt ze al om half 8 in bed gelegd en andere dagen als mijn moeder de laatste is pas om half 10. Ja dat is ook heel vervelend dat je geen vaste tijden echt kan afspraken.

Ja snap ik, waar zou je dan behoeften aan hebben in de zorg.

Nou dat ze dus wel op vaste tijden zorg krijgt dus op vaste tijden iemand die haar oud en naar bed brengt. Maar ook dat iemand langer blijft en dat die ook nog even een praatje maakt en een kopje thee maakt want daar is nu ook geen tijd voor meestal. Ja ik zou wel behoeften hebben aan iemand die er gewoon voor de gezelschap van mijn moeder is.

En waar moet die zorg dan aan voldoen, wat voor wensen zou je hebben?

Nou wel iemand dus waar ze echt een klik mee heeft of krijgt ja, want zoals ik net ook zei ze is niet de makkelijkste en moet wel echt iemand zijn die bij haar past.

Ja precies en hoe zoek je in het algemeen naar informatie dus zonder perse zorg, dus zonder dat het echt om zorg gaat.

Ja uhm dan zoek ik wel gewoon op internet alles op. Ja zoals ik net ook zei vakanties en dingen ik zoek wel alles op internet ja.

Oké en als je dan denkt specifiek voor zorg, want hoe heb je de huidige zorg gevonden?

Ja goede vraag, hoe heb ik deze ook alweer gevonden uhm ja via de huisarts ja. Maar dat was toen al toen mijn vader slecht werd toen ben ik gaan informeren bij de huisarts van mijn vader en die heeft toen doorgegeven dat ik contact met hun moest opnemen.

En anders als je een hulpvraag voor je zelf bijvoorbeeld hebt?

Ja dan toch ook vaak wel via mijn huisarts maar soms zoek ik ook wel eens op internet. Want pas had mijn man heel veel last van zijn rug toen heb ik via internet iemand gevonden die zijn rug ging kraken ja.

En gebruik je dan ook social media?

Nee dat doe ik niet, ik gebruik alleen WhatsApp op mijn telefoon maar weet niet of je dat social media noemt. Maar geen Facebook of Twitter of zo nee daar heb ik helemaal niks mee.

Heb je ook geen accounts daarin?

Nee ik heb geen social media accounts of zo.

En kijk je wel eens op social media?

Ja dat wel, ik bekijk wel eens als ik voor mijn werk naar iemand moet dan ga ik altijd wel even Google en dan zie ik meestal wat dingen op social media. Maar ik plaats nooit zelf wat ik heb ook geen account dus dat kan ook niet.

Nee precies en een online profiel heb je dat wel eens aangemaakt?

Even kijken hoor nou ja voor Marktplaats heb ik een profiel gemaakt en als ik bijvoorbeeld tickets koop dan moet ik daar ook mijn gegevens invullen.

Ja precies. Maar heb je wel eens zo een soort platform gebruikt of gezien wat met zorg te maken heeft?

Nee bestaat dat dan?

Nou niet in deze vorm maar je hebt natuurlijk voor babysitters of voor klusjes mannen wel dergelijk platforms.

Nee dat heb ik nooit gebruikt nee.

Nee duidelijk maar stel we willen jou bereiken hoe kunnen we jou met communicatie bereiken?

Nou dus niet via sociale media, maar wel via ja even kijken hoe word ik bereikt of hoe zie ik dingen. Nou wel door te Googlen dus dan moet je hoog in Google staan.

Ja precies.

Ja dus dat is wel heel belangrijk denk ik dat je bovenaan komt te staan wanneer je zoekt op ouderen zorg thuis of zo. Maar verder ja misschien met flyers of in de krant een advertentie of een reclame op tv. Ja ik denk wel met dat soort media of als ik bijvoorbeeld zoek naar iets over ouderen bijvoorbeeld dat ik moest pas voor mijn moeder. Nou we hebben een nieuw bed voor haar besteld, nou ja een matras bij zo een thuiszorgwinkel omdat ze door ging liggen en ze plast ook vaak in bed. Nou dan ga ik ook zo een site kijken van zo een thuiszorgwinkel of hoe dat heet en als daar nou een verwijzing zou staan.

Ja en je gaf dus aan een flyer, ze hebben een flyer, dat is deze.

O ja, ja.

Wat vind je ervan?

Ik vind het opzich ja dit plaatje wel leuk, ik vind de tekst wel erg veel. Ik vind het fijn als er op een flyer gewoon gericht staat wat ik nodig heb en dan op de site dat ik meer informatie kan krijgen. Dus ik zou het wat meer compacter maken, ja. En verder ja wel goed op zich, het is niet dat het mij echt in het oog springt van nou dat spreekt me echt aan. Maar dat komt vooral door de tekst. Dus dat zou wel iets minder mogen. Maar verder wel, ja ik zou misschien wat meer die plaatjes en de punten en opmaak van de website aanhouden die springt er wel meer uit wat mij betreft.

Ja precies dus wat minder tekst maar waar zou je deze flyer dan willen zien liggen, waar zou je hem tegen willen komen of wat zou handig zijn?

Nou ik denk om mij aan te spreken dan bij de supermarkt of in de bus gewoon. Maar daarmee bereik je ook heel veel mensen onnodig dus dat is misschien een beetje weggegooid geld. Maar ja waar anders, ja bij de huisarts want daar kom ik met mijn moeder vaker of bij de kapsalon voor ouderen. Maar ook in de flat van mijn moeder, daar heb je zo een prikbord met allerlei info voor ouderen daar zou die wel bij kunnen.

Ja en zou je dan willen, om jou aan te spreken dat het meer gericht is op het kind?

Bedoel je dat er dan op de flyer staat van is jouw moeder?

Ja van wil je ondersteuning in mantelzorg.

Nou als je dat doet dus zegt heb je hulp nodig met je ouders, dan zou het misschien wel mij meer aanspreken maar dan moet je het echt op plaatsen leggen waar de doelgroep van kinderen van ouderen komt.

Ja en waar is dat dan?

Ja het is wel een goed idee denk ik. Maar dan zou ik het leggen ja waar, ja bij sportverenigingen of sportscholen maar ook ja de huisarts en tandarts of apotheek. Wel van die plekken waar je moet wachten en dan maar folders gaat lezen.

Even kijken vind je het belangrijk dat een online platform relevante en interessant content bevat?

Ja natuurlijk is de inhoud belangrijk, daarom kijk je op een site of iets. Maar ik vind het ook belangrijk dat het overzichtelijk is en niet te moeilijk.

Vind je het ook belangrijk dat een platform de mogelijkheid biedt dat je informatie kan delen met andere? Dus bijvoorbeeld dat je het kan doorsturen makkelijk.

Nou als je sociale media hebt is dat misschien wel handig maar ik deel nooit iets op internet dus nee voor mij zou dat niet belangrijk zijn.

Nee precies. En als je zo hoort wat is je indruk van BeterThuis dan?

Nou ik vind het zeker wel een goed idee, voornamelijk het idee dat je echt twee mensen bij elkaar brengt die voor langere tijd samen zullen zijn dat spreekt me wel aan ja zeker. En dat het online is, voor mij is dat wel handig.

En heb je punten die je minder aanspreken?

Nou ik vind het wel, het is natuurlijk wel een hele ja toch wel ene kwetsbare doelgroep waar je het over hebt. Want niet iedereen heeft zo een VOG toch?

Nee iedereen kan zich aanmelden en die gouden thuishelpers die betalen 15 euro aan BeterThuis en dan regelen ze zo een VOG en een intake enzo.

Ja precies, ik zou dan al nooit iemand kiezen zonder VOG gewoon omdat je toch niet helemaal weet. Kijk ik weet ook wel dat zo een VOG maar beperkt iets zegt, maar het geeft toch wel een soort prettig gevoel. Dus ja.

Maar zou je dan zeggen dat die mensen er helemaal niet op hoeven te staan?

Nou ja, ja eigenlijk ik vind het niet echt betrouwbaar over komen dat ze erop staan. Ik denk dat ik het wel prettiger zou vinden als ik zou lezen iedereen die zich aanbiedt op deze site heeft een VOG. Dat niet iedereen dat heeft vind ik wel een minpunt, ja toch wel ja.

Nee duidelijk ja en zou je je voor kunnen stellen dat je een deel van je zorgvraag of iets door BeterThuis laat uitvoeren?

Nou ik denk wel, ja ik denk, ik zou me wel voor kunnen stellen voor het feit dat mijn moeder de deur bijna niet uitkomt dat ik daar iemand voor zou inhuren die met haar dingen gaat doen. Of dat die haar rondrijdt door de stad waar ze vroegre zelf altijd kwam, naar de kaaswinkel ofzo. Ja dat zie ik op zich wel en dan lijkt mij dit platform wel heel geschikt. Ik zou niet snel voor de verzorging, want dat laat ik dan gewoon doorgaan zoals het is met de thuiszorg. Maar tenzij ik merk dat ik iemand vindt die nog wel meer kan en wil doen dan kan je

kijken of je het zo een beetje kan inruilen voor elkaar. Maar ik vind het wel interessant ja ik ga het later wel even bekijken. Maar ik zou dan wel zeker dus voor zo een gouden gaan.

Ja precies nou goed om te horen, nou wil ik uiteindelijk kijken hoe we met dit onderzoek de vraag kunnen beantwoorden hoe we de kinderen van ouderen betrokken kunnen krijgen bij het platform. Kan je mij vertellen hoe je betrokken zou raken bij zo een platform?

Betrokken worden, ja uhm nou bij de website waar ik nu betrokken bij ben, dus waar ik vaker naar terug ga. Dat komt vaak door een goede services, ik heb bijvoorbeeld heel goede ervaringen met bol.com en die mensen hebben me ook een aantal keer heel goed geholpen dus dat maakt me wel betrokken. Maar anders ja hoe zou ik bij zoiets betrokken raak, ja dat als ik BeterThuis nodig heb dat ze snel en duidelijk reageren of dat ik kan bellen. Maar ook betrokken worden doordat je goede ervaringen hebt, ik denk dat het wel valt of staat met het eerste contact en de snelheid daarvan. Als ik bij die verkennende mail wat je zei bijvoorbeeld lang moet wachten dan kan het zo zijn dat ik alweer wat anders heb bedacht en me niet of totaal niet betrokken voel bij zo een platform.

Ja precies.

Ja dat vind ik wel.

Ja duidelijk en zou je ook bereid zijn, stel dat het niet gaat met het persoonsgebonden budget, of misschien is dat met alle thuiszorg al op. Zou je dan bereid zijn te betalen of is je moeder bereid te betalen voor de zorg?

Ja nou ik zou wel met mijn broer en zus meebetalen. Maar mijn moeder heeft heel veel geld ook van mijn opa dus ik denk dat we het gewoon met haar eigen rekening zouden betalen, ze heeft daar echt meer dan genoeg geld opstaan en ze geeft toch bijna niets meer uit. Ze hebben altijd echt zuinig of verantwoord geleefd, dus ik denk dat het ook goed is om de laatste levensfasen daar gewoon mee te bekostigen. Mijn vader die zou ook niet anders gewild hebben, ze hebben immers altijd veel gespaard voor hun pensioen. Dus ja dat is geen probleem, maar het liefst wil je natuurlijk alsnog wat gefinancierd wordt dat gebruiken maar als het inderdaad het niet meer kan dan zou ik het gewoon met ja van haar rekening betalen.

Ja dus dat is geen probleem dat is dan wel fijn, ook voor jullie dat je daar in ieder geval niet ook zorgen over hoeft te maken.

Nee precies, want je ouders ja je maakt je toch altijd zorgen en dat ze zo een leeftijd bereiken is prachtig maar ja ik zou me niet voor kunnen stellen hoe je het allemaal moet doen als je geen geld zou hebben. Ja dan moeten veel mensen hun ouder in huis nemen of wat dan ook, of echt elke dag erheen gaan. Die 1 dag is voor mij soms als een opgave, maar hier in de straat woont ook iemand die elke dag even bij haar moeder is.

Ja woont die dan wel dichtbij?

Ja nou die woont 20 minuutjes rijden, dus dat is wel fijn maar dat je elke dag gaat ja dan hou je echt geen leven meer over. Want zij werkt er ook gewoon bij. Nou dat zou ik echt, dan zou ik het echt allemaal inkopen of ik zou dan willen dat mijn moeder in een huis zou wonen. Stel ze wordt echt zo dement dan zou ik haar wel in de buurt van Haarlem in een huis willen verhuizen. Want je hebt hier hele mooie huizen voor ouderen, voor een deel betaal je dat dan wel particulier, maar wat ik zei ze hebben altijd hard gespaard voor hun pensioen dus dan moet ze daar ook van genieten.

Ja maar voorlopig?

Nee maar voorlopig niet, nee nu zit ze fijn in haar vertrouwde plek.

Nou volgens mij heb ik wel alles wat ik wilde weten. Heel erg bedankt ik zal even die recorder uitzetten.

Ja.

Respondent 14

Zo die staat aan, zoals ik aangaf is dit interview anoniem en dit gesprek wordt achteraf ook verwijderd.

Ja prima.

Oké nou zoals ik net al even kort toelichten doe ik een eindschrijving over BeterThuis, dit is een online zorgplatform voor ouderen. Mensen kunnen zich aanmelden als helper en ouderen of kinderen zoals jij van ouderen kunnen hun ouder aanmelden.

Ja.

Het is dus echt een plek waar vraag en aanbod samenkomen. Nou kunnen de helpers zelf aangeven welke hulp zij aanbieden, dat kan gaan om boodschappen doen of schoonmaken maar ook bijvoorbeeld dat ze iemand vervoeren of een bezoek brengen aan het theater of zo.

Ja precies.

Dus eigenlijk de dingen waar een mantelzorgen vaak voor klaar staat dat wordt dan dus gedaan door zo iemand. Nou kan die hulpverlener zeg maar, die mag niet van de medische hulp geven, dus niet steunkousen of iets met medicijnen maar mag wel helpen in de dagelijkse dingen zoals aankleden of tandenpoetsen.

Ja.

En de hulpverlener bepaalt zelf zijn uurloon dat wordt dan tussen de aanbieder en de hulpvrager geregeld. Kijk BeterThuis is zeg maar alleen het platform om beide partijen bij elkaar te brengen maar daarna gaat het tussen de aanbieder en ouderen.

Ja precies echt een platform dus.

Ja, nou ik laat het gelijk wel even zien. Wat de mensen van BeterThuis echt willen is dat er een klik tussen beide partijen ontstaat en dat is nu namelijk vaak niet echt het geval met thuiszorg.

Nee klopt.

En met dit idee is het dus het idee dat je iemand vindt die echt bij je past en dus dat je dan vervolgens samen langere tijd verbonden blijft dus dat die persoon langer blijft werken.

Ja duidelijk ja.

Nou dit is dan dus de homepage.

Oké.

Ja dan kan je dus inloggen hier zie je alle diensten staan.

Ja.

Dus van hulp in het huis, maar ook rondom het huis, dus verzorging.

Ja ik zie het en vervoer ja mooi hoor.

Ja en het mooie is ook dat er dus geen groot bedrijf tussenzit wat vaak het geval wel is bij thuiszorg natuurlijk.

Ja.

En daardoor blijft het uurloon ook laag, want die mensen bepalen samen met jou of jouw moeder dan wat het uurloon wordt en dan is er geen tussenkomst.

Nee precies maar waar verdient BeterThuis dan zijn geld mee?

Nou BeterThuis vraagt, kijk zeg maar ik leg het uit zo dan laat ik het gelijk even zien. Kijk hier zie je dan dat is zeg maar als je je eigen selectiecriteria hebt ingevuld dan kan je hier ook aangeven of je wilt dat het een vrouw of man is en of die persoon in het bezit moet zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag.

Ja.

Nou dan zie je hier al die mensen die voldoen dus aan mijn zoek eisen en je zoekt dus op omgeving.

Ja.

Nou dan zie je hier al die mensen met een medaille, dat zijn gouden thuishelpers.

En dat zijn de beste of zo?

Nee dat zijn mensen die dus zo een verklaring hebben, dat kunnen zij kunnen goud worden door zo een verklaring te krijgen en op gesprek te komen bij BeterThuis zij betalen dan 15 euro aan BeterThuis. Dat ze goud zijn betekent ook dat ze altijd bovenaan verschijnen, hieronder gaat het nog door en heb je dus ook mensen die niet goud zijn en dus niet zo een verklaring en zo hebben.

Ok ja zo een verklaring zegt natuurlijk ook niet zo ontzettend veel he.

Nee dat is waar. Vind je het dan goed of wat vind je ervan dat beide verleners of thuishelpers op de site staan?

Ja wel prima, weet je ik denk dat je misschien wel eerder kiest voor zo een gouden omdat die ook boven aan staan. Maar ik vind de waarde van zo een VOG niet heel erg hoog. Want aan de ene kant kan iemand alsnog dingen hebben uitgespookt en dat daar dus niets van bekend is bij justitie. Aan de andere kant kan iemand zonder VOG ook, dus die het niet heeft gekregen ook in zijn jeugd of wat dan ook iets fout hebben gedaan. Dus ik vind het juist wel goed dat beide partijen kans maken of ja kansen hebben.

Oké ja dus voor jou maakt het niet veel verschil?

Nee eigenlijk niet.

Oké nou als je dan dus hier bent en je denkt nou even kijken wie zou er passen en je denkt Soraya is wel vriendelijk of ziet er wel uit als een type voor mijn moeder kan je haar aan klikken en kan je op haar profiel kijken. Ze heeft dan zelf een stukje geschreven over zichzelf en dan omdat zij goud is, dat is ook een voordeel van die gouden daar schrijft BeterThuis dan ook een soort beoordeling over. En dan kan je dus zien van nou dit lijkt me wel of niet passen, dan kan je gratis soort communiceren via de mail, dit mail gaat dan eerst naar BeterThuis en die sturen het dan door. Je hebt dan dus nog geen gegevens van elkaar maar kan wel dingen vragen over uurloon of werktijden of wat je wilt. Als je dan eenmaal denkt nou dit lijkt me echt wel wat dan kan je dus de contactgegevens opvragen. Dat doe je dan hier en dan betaal je 15 euro aan BeterThuis. Dus wat je vroeg waar verdienen ze dan aan, dat is aan deze bedragen.

Oké, ja ik vind het wel een goed systeem ja zeker ook met die verkennende mail dan kan je wel dus al elkaar een beetje leren kennen.

Ja nou dat is dus het idee, heb je nog vragen erover?

Ja want hoe zit het nou met betalingen?

Hoe bedoel je?

Ja betaal je dan dat uurloon in de hand aan zo een Soraya of hoe werkt dat?

Nou je kan dus als iemand minder dan drie uur in de week bij je moeder komt dan is het dus gewoon net als bij een schoonmaakster, dan mag je die contant betalen. Die Soraya moet het dan wel zelf aangeven, maar daar heb jij dan verder niets mee te maken. En je kan ook als iemand vaker komt dan moet je het dus zelf wel aangeven bij de belastingdienst. Het kan ook zijn dat je moeder, heeft je moeder nu een persoonsgebonden budget want heeft ze hulp?

Nee mijn moeder woont in een soort ja niet aanleunwoning, meer een serviceflat denk ik dat je het noemt. Ze kan zich bijvoorbeeld inschrijven voor eten, maar er hoort ook een ander huis bij dat ligt erachter en dat is meer echt een verzorging en als je in dit huis hebt gewoond waar ze nu woont dan heb je voorrang om naar het verzorgingshuis te gaan mocht het nodig zijn. Maar nu heeft ze gewoon een appartement en geen hulp dus dat zou alleen voor de toekomst wellicht iets kunnen zijn.

Maar heeft ze dan ook een persoonsgebonden budget?

Nee, nee ze heeft ook nog geen hulp. Ja alleen in schoonmaken maar daar ja dat is gewoon dat betaalt ze gewoon zelf.

Heeft ze ook niet meer nodig nu of?

Nee nu gaat het goed maar je weet nooit voor de toekomst, 9.4 daarom hebben we ook wel dit huis met dat verzorgingsstehuis erbij is natuurlijk wel heel fijn voor het geval dat.

Oke. Want hoe oud is ze?

Ze is nu even kijken, ze is nu 87.

En je vader?

Die is 2 jaar geleden ongeveer overleden.

Oké ja. Maar mocht je dus een persoonsgebonden budget hebben dan kan je daar ook je hulpverlener mee betalen maar die moet dan wel ingeschreven staan bij de KvK en die moet je dan ook echt een contract mee opstellen.

Ja oke.

Dus ja dat is BeterThuis zo snel uitgelegd. Maar is het iets waar jullie over nadenken verder als het fout zou gaan hoe jullie dat oppakken. Want je hebt twee zussen toch vertelde je net en die doen ook het een en ander?

Ja mijn ene zus gaat wel wekelijks naar mijn moeder, maar niet om te zorgen maar wel sinds onze vader is overleden merk je wel dat ze een beetje eenzaam is. Dus mijn zus gaat erheen en mijn andere zus gaat ook wel in het weekend af en toe en ja die ziet ze ook wel regelmatig. Maar mijn moeder woont ook in de buurt van Den Bosch dus ja en mijn zussen ook dus voor hun is het wel wat sneller. Ik zelf ga meer eens in de 3 weken in het weekend en met bijvoorbeeld moederdag ga ik er weer hee, ja en dan blijf ik er ook logeren. Dus zo ja zien we haar wel geregeld maar ze heeft niet echt een zorgvraag eigenlijk nog helemaal niet.

Maar is dat wel iets wat jullie al hebben gepland of iets voor hebben bedacht?

Nou ja wat ik zei ze zit in dat huis waarmee ze voorrang heeft op het verzorgingshuis dus dat is wat voor ons wel het plan eigenlijk is.

Maar daar kan je, kan je daar pas in als je echt erg hulp nodig hebt?

Ja nou je moet wel een soort van indicatie hebben maar het is niet heel hoog als bij sommige huizen. Maar ja ik kan me wel voorstellen dat we in eerste instantie gewoon thuiszorg of iets zouden inschakelen. Want haar huis is wel heel fijn en anders ga je echt meer naar alleen een kamer. Dus ik zou het wel eerst nog in haar eigen omgeving willen houden, maar ja daar hebben we nog niet een specifiek plan voor nee.

Ja precies. Nou zou je dan zoiets als BeterThuis voor je zien om te gebruiken?

Ja op zich is dit voor mij echt wel een uitkomst, het past wel echt bij mij. Ik weet alleen niet of mijn moeder, nou dan zou ik haar gewoon ermee moeten introduceren ik denk dat het wel bij haar past dan. Ze zou het zelf niet kunnen, maar ik zou het dan doen met haar. Ik heb haar pas nog een van mijn ouder iPhones gegeven en dat wil ik haar gaan leren, maar nee ze kan niet veel online. Ze heeft wel een iPad maar die gebruikt ze eigenlijk alleen voor de krant en spelletjes. Ze is niet van het mailen en dat soort dingen. Maar met die mobiel willen we kijken of we haar op WhatsApp krijgen. Kijk ik ben echt ontzettend digitaal en gebruik het internet echt voor van alles, dus zoiets zou echt wel heel mooi aansluiten ja.

Ja en gebruik je ook sociale media dan?

Ja ik gebruik dat ook ja.

Plaats je zelf dan ook berichten want wat gebruik je dan?

Ik heb Twitter, Facebook, LinkedIn en ik gebruik echt allerlei soort apps op mijn mobiel.

Ja en plaats je dan ook zelf dingen op social media?

Ja ik post ook berichten, niet vaak foto's maar doe ik wel eens.

En reageer je ook op mensen of statussen of iets?

Ja ik reageer wel op andermans berichten ja, ja dat doe ik wel ja.

Ik gebruik zeg maar een theorie die de betrokkenheid van social media in kaart brengt, dan kan je mensen verdelen aan de hand van hun online gedrag. Je hebt bijvoorbeeld mensen die alleen kijken dat noem je watchers. Deze mensen bekijkt eigenlijk alleen informatie op het internet maar plaatst zelf niks. Dan heb je de sharer dat zijn mensen die plaatsen foto's, statussen, die delen dus informatie op social media. Dan is nog een trap zeg maar hoger heb je de commenter, reageert actief op nieuwssites, geplaatste statussen en reviews en deelt graag zijn of haar mening op internet.

Nee dat doe ik niet, ik ben dan een sharer. Ik plaats wel eens een reactie of review maar niet actief en ook niet vaak, nee. Dan ben ik die tweede ja.

En stel je kan de pagina van BeterThuis delen op Facebook of iets zou je dat doen?

Nou ik denk dat als het me goed zou bevallen, kijk veel van mijn leeftijdgenoten zitten met ouders van dezelfde leeftijd en ik denk dat het, als het mij goed bevalt, best handig zou zijn dat ik het zou delen ook om die mensen te helpen ja. Dat zou ik wel doen.

En stel dat je op de website je actief kan deelnemen door bijvoorbeeld je mening te geven of een reactie?

Ja op zich ik denk dat bij deze site reviews wel echt waarden hebben, is dat hier nou op?

Nou je kan op de site nu alleen de beoordeling van BeterThuis bij gouden thuishelpers lezen maar verder niet, nee.

O nee dat zou ik wel handig vinden en zou ik ook wel zelf iets plaatsen ja, als iets goed of juist helemaal niet goed bevalt zou ik daar wel een recensie over schrijven ja. Dat doe ik ook wel eens voor vakanties, niet heel actief maar mocht ik het voorbij zien komen dan ben ik daar best toe bereid ja.

Ja precies ja.

Ja ik zou dat ook wel handig vinden om te lezen van andere ja.

Ja goede tip ja.

Ja.

Maar zoek jij via internet ook gewoon informatie op in het dagelijks leven?

Ja echt voor veel gebruik ik internet ja.

En voor zorg specifiek hoe krijg je daar informatie over?

Nou ja als ik bijvoorbeeld ergens last van heb en ik ga naar de huisarts dan bekijk ik altijd eerst online wat ik dan zou hebben, ja dan zoek ik dat ook wel op internet uit ja.

Ja en als je naar een zorg instelling of iets, als je dat nodig zou hebben dus bijvoorbeeld een fysiotherapeut hoe zou je dat aanpakken?

O zo nou dan denk ik dat ik ook zou Googlen van fysio Haarlem en omstreken.

ja precies dan zou je het dus ook digitaal gaan zoeken?

Ja zeker ja.

Oké en als je kijkt wat spreekt jou aan in communicatie hoe kunnen we jou het best bereiken?

Ik denk dan toch wel via social media, ja dat ik het via een link op LinkedIn of Facebook tegenkom. Maar ook wel ja dat als ik op een hulpvraag voor ouderen in de regio van Den Bosch zoek dat ik dan op Google jullie snel en makkelijk vindt, ik weet niet hoe dat nu is maar dat is wel echt heel erg belangrijk.

Ja op dit moment kom je BeterThuis niet zo snel tegen nee.

Ja dat is echt wel iets waar veel aandacht naar uit moet gaan, zeker als je mijn generatie wilt bereiken. Ik denk dat heel veel kinderen zullen googelen en ja dan moet je wel snel te vinden zijn. ik zou daar zeker wel wat geld voor over hebben.

Ja precies.

Ja dat je site echt helemaal zo is ingedeeld dat het boven aan komt te staan dat heeft zeker een grote toegevoegde waarde voor je site.

Ja en zijn er verder nog communicatiemiddelen waarvan je denkt?

Nou nu niet zo nee.

Want BeterThuis heeft ook deze flyer, die is, die heb ik hier zo. Kijk.

O ja, ja nou ja.

Ja wat vind je ervan je mag eerlijk zijn.

Ja kijk, ik vind deze flyer in eerste instantie er niet aantrekkelijk uitzien. Ik begrijp dat het voor mijn moeder wellicht wel aantrekkelijk is. Het heeft wel die kleuren enzo, ja voor ouderen mensen kan ik het me wel indenken maar voor mij nee echt helemaal niet nee.

Wat zou je dan willen zien om het aantrekkelijk voor jou te laten zijn?

Nou ten eerste wel veel minder tekst. Dit is echt een boek bijna, ik zou gewoon straight to the kern gaan van dit is het bam, bam met wat steekwoorden en dan duidelijk de website. Een foto erbij kan wel, maar ik zou de flyer ook een ander formaat maken dat het makkelijker meepakt, dit is echt zo een groot A4tje, ja wie gaat dat nou meenemen. Je wilt gewoon iets van de grote van een postkaart of zo.

Ja.

Dus dat wel en een pakkende kop.

En wat vind je hierbij een pakkende kop?

Nou ja iets van ja nou dat weet ik zo 1,2,3 niet hoor dat mogen jullie beslissen.

En zou je dan denken dat een flyer op de ouderen of kinderen gericht moet worden?

Ja nou deze is op ouderen zo te zien, kijk ik begrijp het wel maar ik denk dat veel ouderen het niet snappen. Dus ik zou eigenlijk een folder maken voor ouder en kind samen, ik weet alleen niet hoe je dat tekstueel mooi kan opzetten.

En zou het als het jou aanpassingen ondergaat, zou het jou dan aanspreken een flyer?

Nou een flyer spreekt mij eigenlijk nooit echt aan, tenzij ik zeg maar bij de dokter ben omdat ik last heb van mijn keel en er een foldertje ligt over keelpijn. Zeg maar de vraag en het aanbod moet voor mij bij een flyer heel erg samenkomen. Dus bij dit, ja ik zou er dan echt alleen naar kijken als ik net heel erg bezig ben met de zorg over mijn moeder. Dus ik denk nee, dat het voor mij niet zou werken een flyer, doe voor mij maar gewoon goed te vinden online.

En stel, waar zou je dan voor je zien dat je deze flyer zou zien liggen?

Ja nou ja wat ik zeg een dokter, ja zoiets, ja verder een tandarts of bij ja, ik denk dat soort plekken.

Oké, maar je eerste indruk is dus wel positief van het platform. Zijn er dingen die je nog negatief of positief echt kan benoemen.

Nou wat ik zei ja het feit dat het online is, dat is wat mij betreft heel positief. Maar wat je ook zei voor ouderen is dat misschien wel negatief. Maar ja dat is dan de overweging die je maakt ja. Het feit dat je liet zien dat je dus ook op regio kan zoeken vind ik wel heel plezierig, aangezien mijn moeder ver van mij vandaan woont.

Ja en minder?

Ik vind het minder dat je even denken ik had wel iets, ja dat je nou ja die flyer vind ik voor mezelf minder. Maar ik had wel iets maar ik kom er nu even niet op misschien later. Er was iets wat ik nog wilde vragen omdat ik dat een beetje raar vond maar nu weet ik het niet meer.

Oké nou dat komt later wel dan. En wat maakt of wat zou je betrokken maken bij zo een website?

Ik zou betrokken raken ja, nou ik vraag me af of het echt iets waar je betrokken bij raakt. Ja nou ik zou wel betrokken raken als ik dus merk dat het allemaal soepel verloopt en dat ik het makkelijk ook kan linken naar bekende, ja en als zij ook positief zijn dan zou dat wel een soort van betrokkenheid creëren. Of ik zou ook wel op Facebook als ik hun volg willen zien of er bijvoorbeeld nieuwtjes zijn of dergelijke dat zou denk ik ook wel een soort betrokkenheid creëren.

Ja precies.

Ja verder weet ik het niet echt, ja denk dat ik dat wel ja.

En ja wat zou je eigenlijk voor een behoeften hebben als het gaat om je moeder en de zorg.

Nou op dit moment niet echt iets, ja wat ik me wel zou kunnen voorstellen wat ik net zei ik heb haar een iPhone gegeven en ik ben daar niet vaak genoeg om te oefenen met haar. Ik zou het best voor me kunnen zien dat ik iemand zou inhuren om haar computerles of voor haar iPhone of iets te geven. Ik weet niet of ze daar voor open staat maar ja misschien vindt ze het wel heel leuk, maar verder niet echt iets.

Ja precies ja, ben je een beetje bekend verder met het huidige zorgsysteem?

Uhm nou ja mijn moeder woont dus in zo een soort constructie wat ik vertelde maar verder ja.

Ja en als je kijkt naar het huidige systeem zijn daar punten die je minder of juist heel goed vindt?

Ja even denken hoor, wat weet ik er eigenlijk van precies. Ja de kwantiteit, er is volgens mij structureel een tekort aan mensen in de zorg, zeker in de ouderen zorg. Ja ik snap ook wel dat het niet het meest gewilde beroep is. Dus wat ja wat ik daarvan weet is dat het best lastig is om hulp te krijgen of dat je dus echt zo een indicatie moet hebben voordat je pas voldoet aan de eisen.

En is dat iets negatiefs?

Ja als het afgaat doen aan de kwaliteit dan is dat iets negatiefs ja, ik weet niet zo zeer hoe dat zit maar wel dat mensen vaak maar kort iemand over de vloer hebben. Dus ik denk dat als het te weinig is dat het nooit goed kan zijn. Zeker als je bedenkt dat straks wij allemaal ook van die leeftijd zijn en er dus steeds meer ouderen komen, ik ben heel benieuwd hoe het dan zou gaan. Eigenlijk is het huidige systeem daar niet voor opgezet, ik denk dat er dan echt veel moet veranderen.

Ja wij krijgen nog wel.

Ja jullie generatie gaat veel moeten opvangen ja zeker. Maar ik denk met digitale hulpmiddelen ook zoals dat dit is, ja ik denk dat dit soort dingen steeds meer zullen ontstaan. Zeker omdat jou generatie, kijk in de huidige groep kinderen zit waarschijnlijk ontzettend veel verschil in digitaal gedrag. Ik denk dat je dat met je onderzoek wel bent tegengekomen.

Ja klopt ja, je hebt kinderen zoals jij die ontzettend digitaal zijn maar ook kinderen die daar nog helemaal niet echt iets mee doen. Ja iedereen weet op internet wel wat hij moet doen maar daar buiten, social media bijvoorbeeld wordt maar weinig gebruikt.

Ja precies dus ik denk dat er enorm veel speling is ook in de komende periode's. Kijk ik ben in mijn generatie misschien wel vooruitstrevend en ik vind het ook echt heel interessant. Ik weet nog wel dat ik een van de eerste in Nederland was met een soort van Wifi verbinding. Ik zat toen in een muziek groep, dan kwamen we af en toe samen met een groep en dan luisterden we naar muziek. Ik had toen op een gegeven moment dus die verbinding, die toen net door Apple was geïntroduceerd.

Ja.

En toen kon ik dus met mijn laptop de muziek van boven beluisteren, nou niemand snapte hoe ik dat deed. Dus dat was mooi.

Ja grappig he hoe alles verandert. Dat je dat nu gewoon vind en het niet meer kan voorstellen.

Ja precies en dus wat ik zeg ik denk dat ik voor mijn generatie wel behoorlijk vooruitstrevend ben op digitaal gebied.

Ja zeker.

Maar dat komt natuurlijk ook door mijn werk, ja daar draait het ook allemaal om digitalisering en ja wat je leuk vindt dat, ja voor mij is techniek echt een hobby ik volg dat wel op de voet. Dus ja vandaar dat ik er ook goed inzit.

Ja precies, ja leuk om te horen ook. Maar inderdaad grappig hoe er elke verschillen zijn binnen een generatie.

Ja en dat zal altijd wel blijven maar qua digitalisering denk ik dat het binnen jullie generatie gewoon wel echt op een zelfde niveau is allemaal, kijk je hebt natuurlijke echt de ICT'er of de hobbyist maar de huis-tuin-en-keuken gebruikers van het internet dat kan iedereen van jouw leeftijd.

Ja dat denk ik ook zeker wel. Nou ik denk dat ik wel alles zo heb, heel erg bedankt voor je hulp.

Ja graag gedaan, ben heel benieuwd hoe het verder gaat met het platform en hoop dat je wat eraan hebt.

Ja zeker, zeker heel fijn. Ik doe deze even uit nu.

Respondent 15

Fijn dat je mee wilt werken aan mijn onderzoek voor mijn afstuderen.

Ja graag gedaan.

Zoals ik zei heb ik even de recorder aangezet, ik gebruik het bestand alleen om het helemaal uit te typen maar daarna word het verwijderd, daarnaast is het interview anoniem.

Oké prima hoor.

Ja nou ik zou graag eerst willen weten hoe oud je moeder is?

Nou mijn moeder is 90.

Mooie leeftijd.

Ja zeker en mijn vader is overleden toen hij 63 jaar was. Maar mijn moeder woont nog steeds in het huis waar wij allemaal zijn geboren en opgegroeid in Limburg.

Bijzonder hoor en heeft ze dan veel hulp?

Nou nee eigenlijk helemaal niet, ze heeft een schoonmaakster en ze heeft een tuinman en dat is het. Ze doet elke dag nog zelf boodschappen, dan gaat ze met haar rollator loopt ze naar het dorp dat is ongeveer 15 minuten lopen en dan gaat ze daar boodschapjes doen. En dan bakt ze elke middag een biefstukje en in de avond eet ze een boterham.

Wat geweldig dat ze dat allemaal doet.

Ja ze heeft wel veel last van haar gewrichten en heeft vorig jaar nog een nieuw heup gekregen. Maar ze doet nog alles en ze is echt een taaie die vindt dat je zo lang mogelijk moet blijven bewegen en naar buiten moet gaan. Ze zit ook bij een bridge club en ze beeldhouwt en schildert thuis en op een academie. Ja ze doet het heel goed.

En heb je broers of zussen?

Ja een broer en twee zusjes.

En wonen die ook allemaal zo ver van haar vandaan, want Haarlem naar Limburg is natuurlijk niet om de hoek.

Nou mijn broer woont in Brabant dus dat is redelijk dichtbij en mijn zus ook, dus die twee zien haar ook het meest. Mijn andere zus die woont in Friesland dus voor haar is het nog verder maar zij werkt niet meer dus zij gaat wel regelmatig daar logeren. Nu ik zelf ook steeds minder aan het werk ben ga ik zelf ook vaker.

Maar je moeder heeft dus niet echt een zorgvraag dat je denkt?

Nee gelukkig niet nee, kijk ze is wel alleen natuurlijk maar ze heeft een groot netwerk ook van burens en mensen in de buurt en zo dus er zijn altijd wel mensen die even langskomen maar ze is ook wel veel alleen. Daar heeft ze het, het moeilijkste mee dat ze vaak alleen is en dat ze daardoor soms een beetje eenzaam is. Kijk op een bepaalde leeftijd gaan je vrienden om je heen ook dood of je familie, nou en dat heeft zij veel vrienden zijn overleden of dement geworden en zij is dan wel een soort overgebleven die het nog allemaal heel goed doet. Daar heeft ze het wel het moeilijkste mee ja en de pijn in haar gewrichten maar op zich ja ze gaat gewoon.

Zou dat iets zijn waar jullie of zij behoeften aan heeft iemand die er is tegen de eenzaamheid?

Nou ik weet niet, mijn moeder is echt een harde qua ze zal nooit zeuren dat ze alleen is. Dus iemand daarvoor te betalen of een vrijwilliger in te zetten, ik denk dat ze daar niet aan zou toegeven. Ik denk dat ze

eerder nog behoeften heeft aan dat ze makkelijker vervoerd wordt, nu doet ze nog veel met het OV maar ik denk dat ze daar nog wel interesse in zou hebben.

En qua mens wat zou ze wensen of ook qua hulp?

Nou mijn moeder kan helemaal niet tegen mensen die haar betuttelen, zij betutteld graag mensen. Ze is echt een heel eigenwijs en ontzettend lief persoon, maar als je gaat doen alsof ze een kind is dan zou dat echt niet werken. Ze heeft toen ze haar heup had gebroken ook tijdelijk thuiszorg gehad en soms waren dat van die vrouwen die dan heel erg zo waren van O mevrouw gaat het wel goed met je enzo. Nou daar kan zij echt niet tegen, ze moet gewoon als een volwassene worden behandeld met respect. Anders wordt ze ook heel koppig.

Was dat dan pas dat ze een nieuw heup kreeg was er toen thuiszorg?

O nee kijk 8 jaar geleden denk ik, ja zoiets, nou een tijd geleden dat zeker heeft ze haar heup gebroken op vakantie in Italië, ze was toen echt nog heel goed daarvoor liep ze nooit met een rollator of zo. Nou toen brak ze haar heup, heeft ze pinnen gekregen en heeft ze hier in Nederland ook in zo een revalidatie centrum gewoond een tijdje en daarna nog even thuis thuiszorg gehad. Maar toen dat allemaal goed was toen ging het prima, nu kreeg ze de laatste twee jaar weer last, omdat, dat heupbot dan toch gaat ja, gaat toch slijten dus toen heeft ze vorig jaar een nieuwe heup gekregen, op 89 jarige leeftijd.

Ja bijzonder en hoe ging dat?

Ja dat ging allemaal heel goed, paar daagjes in het ziekenhuis en toen is ze naar huis gegaan.

En toen hebben jullie toen weer thuiszorg gekregen?

Nee toen is mijn zus bij haar in huis gaan logeren, eerst mijn ene zus een week en toen de ander een week. Daarna ben ik zelf nog een lang weekend geweest en toen kon ze eigenlijk weer alles zelf, ja het is wel een taaie hoor. Niet klein te krijgen.

Nee zeker niet, maar kan je nog weet je meer over het huidige zorg systeem of misschien weet je nog van toen, hoe vind je dat?

Nou van toen, even denken nou dat weet ik niet meer zo goed. Ja zo een huis dat was niets voor haar, maar dat had niet zozeer met dat huis te maken maar meer met mijn moeder. Zij wilde gewoon terug naar haar eigen huis, dus ja. Maar even denken het huidige zorg systeem. Ja nou je leest er natuurlijk wel het een en ander over, dat mensen steeds langer thuis moeten blijven en dat het allemaal wel veel meer uit je eigen zak moet komen en zo. Maar doordat zij er niet veel mee te maken heeft en de ouders van mijn vrouw ook niet daardoor kan ik niet zoveel er over zeggen.

Ja inderdaad men moet langer thuis blijven wonen en het is ook zo dat mensen vaak allemaal verschillende mensen van de thuiszorg over de vloer komen, dat is wat er wel gauw over wordt gezegd.

Ja precies.

Maar even kijken ik zal nu even BeterThuis uitleggen.

Ja goed.

Ja het is een online platform, waar vraag en aanbod samenkomt. Een soort Marktplaats eigenlijk ja, maar het gaat alleen om diensten dus niet om meubels of zo als bij Marktplaats.

Nee duidelijk.

Nou je kan je dan aanmelden als dienstverlener, dat je mensen thuis helpt. En als ouderen kan je jezelf ook aanmelden om hulp te krijgen met dingen. Nou dan ik zou even de powerpoint erbij pakken. Dit is het logo.

Oké

Nou dan wat ik dus aangaf het is een online platform waar vraag en aanbod samen komt. Hulpverleners kunnen allerlei diensten aanbieden, maar het mogen geen medische diensten zijn. Dus steunkousen mag al niet, maar dus wel boodschappen doen, schoonmaken, maar ook gezelschap dus bijvoorbeeld mee naar het theater of een middag dat iemand ter gezelschap langskomt. En nu dus begeleiding daar valt vervoer ook onder. Het is zo dat de ouderen dus zelf kan kiezen wie hij wilt dat hij in dienst neemt en daardoor is het ook belangrijk, nou ja hierbij staat centraal dat er een klik ontstaat tussen beide partijen.

Ja en je betaalt die geen dus wel?

Ja nou er zijn een aantal mensen die hun hulp vrijwillig dus als vrijwilliger aanbieden maar de meeste willen wel een vergoeding, maar dat is natuurlijk als je een schoonmaakster of zo inhuurt ook zo.

Ja precies.

Maar het uurloon bepaal je samen met de hulpverlener, dus je betaalt die gene zelf uit. Er is dan ook geen tussenkomst van derde partijen, daardoor blijft het uurtarief ook laag.

Ja precies.

En het doel is langer en prettiger thuis te blijven wonen. Dan heb je dus de thuishelper, dat is de persoon die zijn hulp aanbiedt, die bepaalt zelf zijn uurloon. Dan heb je gouden thuishelpers, om een gouden thuishelper te worden betaalt die persoon 15 euro aan BeterThuis, zij vragen dan een Verklaring Omtrent Gedrag aan en die persoon moet op intake komen.

Oke, maar dus niet iedereen is goud?

Nee je kan daar als thuishelper voor kiezen, op de site, dat laat ik zo zien. Dan zie je wel wie er goud is en wie niet.

Oké maar ik zou met ouderen wel eigenlijk doen dat er alleen maar gouden op kunnen, want ja het zijn toch ouderen ze zijn erg goed gelovig en er wordt natuurlijk best vaak misbruik van hun gemaakt.

Ja dus dat zou jij wel belangrijk vinden?

Ja dat zou ik zeker doen ja, want ja stel er gaat iets fout.

Ja precies, duidelijk. Nou dan als hulpvrager kan je je gratis inschrijven. Je kan dan kijken naar alle mensen die bij jou zorgvraag passen en dan kan je profielen bekijken. Je kan dan vragen heen en weer sturen dat gaat via BeterThuis, daar betaal je niet voor. Hierdoor blijven wel de gegevens beschermd van beide partijen en als je dan denkt nou dat lijkt me wel wat kan je voor 15 euro de contactgegevens opvragen bij BeterThuis, zij geven dit dan. Dan kan je dus vanaf dan met die persoon zelf gaan mailen of bellen.

Ja precies en dan kan je zelf een afspraak regelen.

Ja dan is BeterThuis dus niet meer aan de orde.

Oke.

En dan ga je dus samen bespreek je het uurloon en regel je de betaling, daar heeft BeterThuis ook niets meer mee te maken.

Nee het is dus echt alleen het platform.

Ja echt alleen vraag en aanbod bij elkaar brengen.

Oké.

Nou dit is dan de homepage.

Ja.

En dan kan je je dus inloggen, dan kan je dus deze services zijn er allemaal. Schoonmaak en huishouding, is dus hulp in het huishouden. Diensten aan huis kan je denken aan kapper of pedicure aan huis. Nou onderhoud aan huis spreekt wel voor zich.

O handig ja.

Ja en dan financiële diensten, dus hulp met betalingen en administratie.

En belastingaangifte.

Ja precies ja, en dan verzorging is dus alles wat niet medisch is, dus de dagelijkse verzorging met douchen en aankleden mag wel.

Ja precies ja.

Nou dan klik je dus aan waar je behoeften aan hebt, dan krijg je dit scherm, dan kan je zoeken op regio.

Ja dat is handig want ik moet dan dus, nou zou dan dus zoeken op regio in Limburg.

Ja precies. En dan kan je aangeven je voorkeur qua geslacht en dat VOG. Ja en dan kan je dus, dan krijg je hier rechts te zien wie er allemaal voldoen, dan met zo een medaille zijn die gouden, die komen altijd bovenaan te staan.

Ja.

En dan kan je dus kijken wie past er bij mijn moeder in jouw geval.

Ja.

Stel je denkt nou Soraya vind ik wel interessant dan klik je op haar, dan zie je haar profiel met haar eigen beschrijving en een korte review van BeterThuis zelf. Dan zie je hier alles over haar.

Ja verder geen reviews dus?

Nee bij Gouden alleen van BeterThuis maar verder geen nee.

dat zou ik wel doen, ik zou wel willen lezen wat andere er ook van vinden.

Zou je dan zelf ook een review plaatsen?

Nee dat denk ik niet.

Waarom niet?

Ik zou dat niet doen omdat ik zelf niet veel op de computer zit en ik niet denk dat ik daar dan aan toe kom of daar prioriteit aangeef. Beetje slecht misschien wel ja dat ik wel zou willen lezen maar niet zou willen plaatsen.

Oké want hoe is dan jouw computer gedrag?

Nou ik kan wel mailen en dingen opzoeken maar dan houdt het wel op. Ik gebruik het niet heel veel.

Zou je wel zo een profiel kunnen aanmaken?

Ja dat lukt nog wel.

Want heb je wel vaker een profiel aangemaakt?

Ja wel voor golf wel eens en voor de tennisclub moest ik dat ook doen zodat ik de betaling ook online kon doen, dus dat lukt wel.

Ja precies en sociale media?

Nee daar doe ik helemaal niks mee nee.

Dus je hebt geen account?

Nee geen een zou niet weten waarom ik dat zou doen, nee niks voor mij.

Oké maar even verder naar dit, je kan dan dus een verkennende mail aangeven die gaat dus via BeterThuis ter controle, zij sturen het dus door. Je kan dan ook als je denkt nou dit is wat dan kan je voor 15 euro de contactgegevens van deze Soraya of wie dan ook opvragen en dan kan je met haar mailen of bellen en gewoon zelf een afspraak maken. Vanaf dan valt BeterThuis weg en gaat alles via jullie eigen contact.

Dus ook de betaling?

Ja je spreekt dus een uurloon af en dat betaal je dus aan haar wat ik zei ja.

Ja nee precies, interessant.

Oké en als jij informatie nodig hebt hoe zoek je dat dan op, waar maak je gebruik van?

Ik Google dan wel vaak, ja. Maar ook wel als het om sport gaat gewoon via de mail ook veel. Maar ik zoek ja, of als het gaat om bijvoorbeeld iets voor in huis dan heb ik mijn adresjes en dan bel ik. Maar ik doe ook, ja je krijgt natuurlijk ook ontzettend veel gewoon via-via tot je. Ja eigenlijk is dat wel meestal het eerste wat ik doe gewoon via-via vragen.

Maar als jij informatie over de zorg nodig hebt, hoe verkrijg je daar dan informatie over?

Nou ik zal het dan in eerste instantie ook om me heen vragen, bijvoorbeeld ik werd pas geopereerd aan mijn knie aan mijn miniscus dan wilde ik daarna revalideren en ik ken iemand die dat ook heeft gehad en die is gaan revalideren bij zo een centrum. Dus dat had ik via-via gevraagd, anders zou ik het aan mijn huisarts vragen.

En online?

Voor de zorg, nee dat zou ik niet zo snel online doen nee.

En stel we willen jou bereiken over dit platform, hoe kunnen we jou dan bereiken, hoe kom je aan informatie vaak zeg maar hoe wordt je gevonden?

Ik denk met een flyertje in de bus, of bij de sportverenigingen een flyer zoiets. Ja ik denk dat je me wel kan bereiken door of in de krant een advertentietje. Ja ik denk zoiets.

Ja precies, kijk dit is de huidige flyer die ze hebben.

Ja wel goed hoor, ik zie alleen niet precies in een keer wat het is. Ja maar dan moet je gaan lezen.

Ja is er iets wat je zou veranderen?

Nou misschien de titel, want nu zie ik niet echt een titel. Ja BeterThuis marktplaats voor senioren services. Nou dat zegt mij dus echt helemaal niets. Dus ik zou gewoon neerzetten platform voor ouderen waar vraag

en aanbod samenkomt. Ja dat zou ik wel veranderen, ik heb geen idee wat dit is. Kan net zo goed over tuinieren gaan. Maar verder ja wel prima, misschien meer zo een drie boekje ervan maken dat je met plaatjes, dat het wat overzichtelijker is, dit is wel veel tekst achter elkaar.

En waar zou je kunnen voorstellen dat dit ligt?

Ja toch wel bij sportverenigingen maar ook plekken waar je met je ouder naar toe zou gaan dus bejaardenclubs of ja gewoon bij de huisarts ik denk dat bij zorginstellingen in het algemeen het wel goed zou zijn om deze neer te leggen ja. Dus ook tandarts maar ook ziekenhuizen, bij de fysio. Ja zulke soort, waar mensen komen van allerlei soorten en maten.

Is je moeder eigenlijk actief op internet?

Nee die weet er echt helemaal niks van.

Zou jij haar dan helpen met zoiets?

Ja ik denk nog eerder mijn zusje, want die woont ook dichterbij en die is echt heel handig met internet enzo. Ik ben er echt niet een ster in ofzo.

Maar jij gebruikt dus geen sociale media, maar vind je het wel belangrijk dat een media relevante info bevat.

Ja dat vind ik zeker, anders haak ik snel af. Het moet wel iets nuttigs zijn wat ik ergens op lees ja.

En ben je iemand die zelf berichten plaatst?

Nee dat doe ik niet, ook net wat je zei met die reviews dat is niks voor mij.

Ja precies, en bijvoorbeeld als er een link staat dat je het door kan mailen?

Ik denk toch niet dat ik dat zou doen, weet je als ik mensen erop wil attenderen dan zal ik dat gewoon in real life of telefonisch doen. Ik zou niet snel een mail doorsturen met een link nee dat is eigenlijk ook niet echt iets voor mij. Misschien heb je aan mij ook niet de goede.

Nee dat maakt niets uit. Aan alles heb ik toch wat er zullen natuurlijk meer mensen zijn die er zo over denken dus is alleen maar goed om te weten.

Oké ja dat is zo ik zie mijn broer dit ook niet doorsturen of zo maar mijn zusje weer wel ja.

Ja precies zo verschilt het binnen generaties ook weer.

Ja dat zal wel ja.

Ja maar even kijken hoor want waar waren we, ja wat vind je eigenlijk zo van het idee BeterThuis heb je een eerste indruk of gevoel erbij, zou het wat voor je zijn?

Nou ja ik vind het wel een mooi platform en het idee is mooi. 8.2 Ik weet alleen niet of ik het zo snel zou vinden omdat ik toch niet zo snel zou Googlen. Maar ik denk dat voor veel kinderen van mijn generatie het wel heel goed kan zijn ja dat denk ik wel ja.

Maar zijn er dingen waarvan je denkt dat zou ik anders aanpakken of doen.

Ja nou waar we het over hadden dat met die reviews zou wel handig zijn en ook wel dat iedereen eentje zo een met zo een VOG zou zijn. Maar verder ja ik ben benieuwd of het echt gaat lopen. Ik denk ergens dat het heel goed is maar misschien over een generatie. Zeg maar jou generatie is echt heel digitaal en ik denk dat het voor die generatie echt een uitkomst kan zijn. Kijk ik, ik koop nooit wat online en zo maar jullie doen niet anders. Dus dan is dit ook geen stap, ik denk dat dit voor mij nog wel een stapje te ver is.

Ja en waar ligt dat dan aan?

Ja wel dus aan dat digitale verhaal en ik kom wel echt, ik ben wel echt iemand die meer van het via-via of via een dokter of zo. Ja misschien ben ik niet zo gewend met het internet en ben ik nog niet zo van dat ik het echt helemaal 100% vertrouw.

Ja precies.

Maar ik denk wel dat het voor veel mensen echt een goede oplossing is. Ik denk ook dat als ik het aan mijn zus zeg dat die er wel echt iets mee kan doen, ja die zie ik dit wel regelen ja.

Ja goed om te weten, moet je het haar maar laten weten.

Ja ga ik doen mag ik die flyer houden?

Ja natuurlijk. Maar wat hebben jullie nu eigenlijk voor een plan of iets, heeft je zus dat allemaal ook al bedacht van stel dat er iets, stel je moeder breekt haar been weer of iets wat doen jullie dan?

Nou eigenlijk is dat iets waar we allemaal niet echt mee bezig zijn ook omdat ze zo vitaal is, kijk je denkt wel van wat als maar echt een plan hebben we niet. Tenminste niet dat ik weet. Maar ik denk dat als de nood hoog is dat het vanzelf wel goed komt. Kijk ze heeft ook zoveel mensen daar in in haar dorp, ik denk dat ze daar wel in eerste instantie en met onze hulp. Ja maar echt een concreet iets nee dat hebben we eigenlijk niet.

Nee, maar ze is nu natuurlijk wel al 90.

Ja naïef misschien, maar misschien heeft mijn zus wel alles al gepland dat zou ook nog kunnen maar dat weet ik dan niet. Ik zal het is informeren in ieder geval heb ik nog niet een heel plan nee.

Oké nee duidelijk ja. Zou je tijd hebben om echt mantelzorger zelf te zijn?

Nou dat zou ik kunnen maken maar het is wel heel ver en ik heb genoeg te doen. Nee dat zou ik niet willen dan huren we wel mensen in. Ik zou wel vaker kunnen komen dus bijvoorbeeld om het weekend maar als iemand echt hulp nodig heeft dan is dat natuurlijk niet genoeg. Nee dan zouden we iemand inhuren en we zijn met z'n vieren dus kunnen we ook allemaal geld inleggen en het zo verhelpen. Mijn moeder is ook wel iemand ja die eigenlijk gewoon thuis wilt sterven denk ik, net als mijn vader dus dan ja, dan zou ik dat ook voor haar willen ja.

Ja precies. Nou ik denk dat ik wel alles heb wat ik wilde weten.

Nou goed om te horen ik hoop dat je er iets aan hebt.

Ja zeker zeker.

Dat is mooi.

Ik doe deze weer uit.

Respondent 16

Fijn dat je mee wilt werken aan mijn onderzoek

Ja tuurlijk

Kan je eerst iets vertellen over je ouders, hoe oud zijn ze?

Mijn ouders zijn 77 en 79 jaar oud, mijn vader is dus 79 en mijn moeder 77.

Ja en wat, hoe zijn ze nu, hebben ze al echt een zorgvraag of hebben ze hulp?

Op dit moment gaat mijn moeder snel achteruit, ze heeft veel lichamelijke klachten en loopt bij veel specialisten in het ziekenhuis. Ze heeft veel last van haar hart en ze is kortademig dan heeft ze ook veel last van haar maag en rug nou ja allemaal dingen bij elkaar. Maar mijn vader die doet alles voor haar nu.

Ja precies ja.

Ja hij brengt haar over naar toe, hij neemt haar mee, regelt en deelt haar medicatie. Zij schuifelt nu een beetje door het huis achter haar rollator. Maar ja mijn vader doet nu voornamelijk alles in huis, ze hebben dan we hulp in het huishouden maar verder niet.

Nou ik zal eerst even vertellen wat BeterThuis precies is, ja wat het inhoudt zeg maar. Het is twee jaar geleden opgezet door Kiki Hirschfeldt zij had namelijk een moeder die hulp nodig had en daar had ze thuiszorg voor, maar zij vond dat het huidige zorgsysteem niet voldeed. Want ben je bekend met het huidige zorgsysteem? Hoe het gaat?

Ik ben er een beetje bekend mee ja.

En heb je punten die positief of negatief zijn, of die je dat vindt?

Ik vind het jammer dat er soms, nou het duurt soms erg eng voor zorg is opgestart en dat er dan heel weinig tijd is om echt te helpen. Dit hoor ik van vrienden om me heen met ouders die bijvoorbeeld thuiszorg krijgen. Ik bedoel zeg maar dat thuiszorg krijgt dan zeg maar zoveel tijd voor iemand te wassen maar dat is het dan ook meteen, weinig flexibiliteit om even in plaats van te wassen iets anders te doen zeg maar.

En aan wat voor andere hulp denk je dan?

Nou gewoon even gezellig er te zijn, een kopje koffie doen gewoon even dat sociale.

Oké, ja. Nou dan zal ik nog even verder vertellen. Het is dus, nou omdat Kiki het huidige systeem dus niet fijn vond ook omdat er vaak andere mensen kwamen en de tijden zo beperkt zijn heeft ze toen bedacht hoe ze het zelf zou willen zien. Daaruit is dan BeterThuis gekomen, ik heb een powerpoint die zal ik even laten zien, even mijn computer, kan je het zien zo?

Ja prima.

Oké nou BeterThuis is een, kijk dit is het logo, het is een online platform voor hulpvrager en thuishelpers. Beide partijen kunnen zich aanmelden bij BeterThuis, dat is gratis. Nou het is dus eigenlijk een platform wat vraag en aanbod samen brengt, een soort platform dus ja een platform. En dan gaat het om de gewone dagelijkse hulp dus bijvoorbeeld hulp met boodschappen doen of schoonmaken maar ook hulp ja zeg maar tegen de eenzaamheid. Want veel ouderen zijn natuurlijk eenzaam, dat hoor je wel veel. Nou dus je kan ook iemand inhuren om, ja ter gezelschap en ook voor begeleiding dus bijvoorbeeld mee naar het theater of dat die geen iemand vervoert naar een bepaalde plek.

Oké.

Dan is het dus zo dat BeterThuis dus als platform beschikbaar is en dus thuishelper en hulp zoekende bij elkaar brengt. De hulpzoeker kan zelf kiezen wie hij inhuurt, BeterThuis heeft namelijk

een grote database met thuishelpers die de hulpvrager kan inzien en zo kan kijken wie hij bij zichzelf vindt passen. Het gaat er bij BeterThuis namelijk om dat er echt een klik ontstaat tussen beide partijen en het dus echt het persoonlijk contact centraal staat.

Ja duidelijk ja, dat mist nu dus wat ik zeg dat persoonlijke daar is nu gewoon vrijwel geen tijd voor.

Nou er is dus geen tussenkomst van grote bedrijven, de hulp ja aanbieder die bepaalt zelf zijn uurloon en dat bepalen jouw ouders of jij bespreekt dat dan met die geen en dan kom je samen tot een overeenkomst. BeterThuis is dus niet de werkgever dat ben je zelf, BeterThuis is echt alleen het platform. Maar doordat er geen grote bedrijven tussen zitten betekent dat ook dat het uurloon dus laag kan blijven. Het doel is dan langer en prettiger thuiswonen. Nou de thuishelper die melden zich dus aan via de site en bepalen zelf hun uurloon en of ze geven een indicatie en ze bepalen ook zelf welke werkzaamheden ze uit willen voeren, dus waar ze voor beschikbaar zijn. Ze kunnen zich dus gratis inschrijven maar ze kunnen ook voor 15 euro een gouden thuishelper worden, dat betekent dat ze een Verklaring Omtrent Gedrag moeten inleveren en dat ze op intake moeten komen bij BeterThuis. Deze gouden thuishelpers staan altijd bovenaan in de database., dus worden makkelijker gevonden en BeterThuis schrijft een recensie of soort beoordeling over hun.

Oké.

Nou dan de hulpvrager die schrijft zich ook gratis in, dus dat zou jij dan kunnen doen voor je ouders. Want zijn je ouders actief op internet, zijn ze digitaal?

Nou mijn vader die heeft wel een computer staan met internet maar die gebruikt hij eigenlijk nooit. Hij snapt het ook niet, dus die computer staat er eigenlijk voor niets.

En jij zelf?

Ja ik kan gewoon op internet, ik zit er dagelijks wel op ja. Voor van alles, mailen, ja en als ik het nodig heb of ik zoek iets gebruik ik ook internet. Ik heb ook gewoon een smartphone enzo.

Dus dan zou je het voor hun kunnen doen ja. Nou dan schrijf je dus je ouders in, dat is dus gratis. Dan kan je dus profielen bekijken van de aanbieders en dan kan je als je iemand geschikt vindt dan kan je eerst verkennend mailen via BeterThuis, dus dan heb je nog niet direct de contactgegevens en zij ook niet van jou. Want BeterThuis ontvangt dan jouw mail en stuurt het door en zo gaat dat heen en weer. Dus dat is nog beschermd. Op het moment dat je dan denkt van nou dit lijkt me wel wat dan kan je voor 15 euro iemand zijn contactgegevens opvragen en vanaf dan kan je gewoon gaan mailen of bellen of afspreken wat je zelf wilt. Op dat moment is eigenlijk BeterThuis ook niet meer aan de orde.

Oh wat goed dus die 15 euro betaal je pas als je echt door wilt met iemand, dat is wel een goed systeem ja.

Ja ik kan het je laten zien in deze powerpoint heb ik ook de website zelf gezet. Dit is dan de homepage en dan kan je dus jezelf inloggen. Dan zie je hier een overzicht van alle diensten, dus van hulp in huis, maar ook klusjes in en rondom het huis, uhm even kijken dus ook diensten aan huis dat is bijvoorbeeld een kapper of manicure aan huis laten komen. Vervoer en begeleiding is dus dat je iemand inhuurt om bijvoorbeeld mee te gaan naar de dokter, of te vervoeren naar het ziekenhuis of mee te gaan naar theater. Financiële diensten is bijvoorbeeld hulp in, met de administratie en betalingen en dan verzorging is hulp met bijvoorbeeld aankleden of douchen maar dat is niet medische zorg. BeterThuis heeft geen hulpverleners die medische zorg mogen uitvoeren dus bijvoorbeeld het aantrekken van steunkousen dat mag al niet.

Oh ja, medische zorg dus niet, maar wel dus manicure en pedicure en kapper, ja je kan het zo gek niet bedenken haha.

Nou dan kan je dus aangeven waar je iemand voor zoekt en kan je ook op regio zoeken. Dan krijg je hier allemaal thuishelpers te zien rechts, en dan met zo een medaille dat zijn die gouden die dus op intake zijn geweest en die een VOG hebben. En dan als je dan bijvoorbeeld denkt van nou die Soraya lijkt me wel wat dan kan je haar aanblikken en haar profiel bekijken. Dan zie je dus eerst een stukje dat ze over zichzelf heeft geschreven, dus waar ze heeft gewerkt en wie ze is. Daaronder zie je een

stukje dat BeterThuis over haar heeft geschreven omdat zij dus een gouden thuishelper is. En dan zie je dus welke werkzaamheden ze allemaal uitvoert, nou dan kan je dus hier zo een verkennende mail sturen dus dan kan je vragen via BeterThuis stellen. En als je dan dus denkt nou leuk dan kan je dus voor 15 euro haar contactgegevens opvragen. Nou dat is dus hoe het werkt. Wat is je eerste indruk zo als je het helemaal zo hoort?

Nou het klinkt wel positief ja, ook voor mijn ouders. Zeker nu mijn moeder hard achteruit gaat en mijn vader eigenlijk bijna alles op zich neemt denk ik dat het wel heel goed kan zijn. Mijn vader wordt natuurlijk ook ouder en voor hem is het best zwaar om de boodschappen te tillen, haar te wassen en gewoon te koken en de dagelijkse dingen. Autorijden is ook wel lastiger aan het worden, ik merk dat zijn reactievermogen eigenlijk steeds slechter is. Pas zat ik bij hem in de auto en toen merkte ik wel dat het niet meer heel veilig is, maar ja wie moet dan met mijn moeder naar alle afspraken ook bij het ziekenhuis enzo. Kijk mijn broer en ik wonen allebei ver van hun vandaan, mijn ouders wonen in Drenthe en mijn broer dan in Rotterdam en ik in Amsterdam ja om daar dan elke keer heen te gaan. We dachten al de thuiszorg in te schakelen, maar daar hoor ik ook wel negatieve dingen over toen dacht ik nog aan een vrijwilliger, maar dan is dit dan klinkt dit misschien nog wel beter.

Nou goed om te horen. Heb je positieve of negatieve ideeën bij dit platform?

Ja het klinkt goed, zeker dat je zelf mensen kan kiezen. Het klinkt wel als iets meer werk, het uitzoeken en malen enzo maar ja dan krijg je dus wel iemand die altijd de zelfde is. Maar over die VOG ik ben daar niet zo bekend mee wat houdt dat in?

Dat kan dan BeterThuis voor hun indienen en het betekent dat iemand dan niet in aanraking is geweest op bepaalde punten die te maken hebben met zorg voor ouderen met justitie. Dus bij zorg voor ouderen kijken ze bijvoorbeeld naar inbraak en diefstal maar ook gewelddadigheid enzo. In de kinderopvang moeten mensen dat bijvoorbeeld ook inleveren.

Oke ja dus dat je niet een strafblad hebt of in ieder geval niet op die punten. Maar waarom heeft niet iedereen dat dan? Want dat lijkt me wel belangrijk, want je hoort zo vaak tegenwoordig in het nieuws dat er weer oudjes beroofd zijn, ze blijven toch kwetsbaar, ja wel erg kwetsbaar is die groep. En daarbij mijn ouders zijn wel erg kritisch hoor.

Ja nee momenteel hoeft niet iedereen een VOG in te leveren, maar zou dat iets zijn dat je anders zou willen zien?

8.4 Ja ik denk dat het wel beter is als iedereen zo een VOG heeft, want ja het is voor de betrouwbaarheid van de website en de geloofwaardigheid wel beter lijkt mij.

Oké goed om te weten.

En hoe zit het dan met de vergoeding wordt het vergoed of?

Nou als iemand een persoonsgebonden budget heeft dan kan je ook daarmee de hulpverlener betalen, je moet er dan wel voor zorgen dat je contract met deze persoon opstelt en je moet het dan dus aangeven.

Ja precies maar dat kan dus wel.

Ja zeker ja en zou het iets zijn om je zorgvraag mee te behandelen of in de toekomst mochten je ouders?

Ik vind het zeker, zeker nu mijn moeder wel slechter wordt en mijn vader ook niet meer de jongste is dan is het wel ideaal ja.

Maar is het wel iets waar je in het dagelijks leven over nadenkt, je zei dat jullie er wel al over na hebben gedacht maar is het iets waar echt een plan voor is?

Ja nou kijk ik probeer zelf wel om de week langs te gaan en mijn broer ook, dus dan is er elke week wel een van ons. Maar ja we hebben dus wel zitten kijken want voor mijn vader wordt het toch wel te zwaar ja om

alles te doen nu mijn moeder echt weinig kan. Ik denk ook niet dat zij snel wel veel meer zou kunnen dus ja we hebben er wel naar gekeken. Buurtzorg en thuiszorg enzo, ik ben ook wel bezig met zo een persoonsgebonden budget te vragen ja aan te vragen maar dan moet je een indicatie krijgen en is ook allemaal niet 1 2 3 geregeld zeg maar. Dan kunnen wij mijn vader wat ontlasten en heeft hij ook tijd om weer wat voor zichzelf te doen.

En waar zou je behoeften aan hebben als het gaat om de zorg voor je ouders?

Hij doet nu te veel ja eigenlijk kan hij het niet echt meer aan, hij wilt het wel graag allemaal doen maar je ziet dat het wel veel is. Het is voor hem wel zwaar alles te regelen en alleen te doen, wat ik zei boodschappen maar ook de financiën en vervoer en alles op orde hebben. Ja daar zou hij wel behoeften aan hebben als het gaat om hulp.

En qua wensen aan welke wensen moet het voldoen?

Wensen, tja dat vind ik lastig hoor, nou wel echt betrouwbare mensen, goede zorg, flexibel inzetbaar voor veel doeleinde, niet te duur ook wel.

En even kijk ja want hoe zouden we jou, als jij zeg maar in het algemeen naar informatie zoekt hoe doe je dat?

]Als ik naar info zoek dan Google ik meestal gewoon.

En als het specifiek om zorg gaat hoe ga je dan op zoek?

Zorg ja nou omdat ik nu dus een beetje ben gaan oriënteren dan heb ik ook gegoogeld op "thuiszorg omgeving Assen" of "thuiszorg Anloo" dat is het dorp waar ze wonen. En ik vraag aan mijn ouders hoe hun vrienden en kennissen het doen met zorg.

Ja precies dus via Google en je vraagt in de omgeving.

Ja dat doe ik wel ja.

Hoe kunnen we jou dan het best bereiken als we jou over je ouders willen bereiken hoe kunnen we dat dan het beste doen?

Mij bereik je toch het beste door makkelijk en snel vindbaar te zijn op Google denk ik. Maar ik vind het ook wel belangrijk dat er recensie staan op de website want is dat nou?

Nou bij die gouden thuishelpers schrijft BeterThuis nu een recensie of beoordeling maar verder niet nee.

Ja ik zou best van andere mensen willen lezen hoe hun ervaring met een zo een thuishelper is ja dat zou ik wel fijn vinden. Ja commentaar en ervaringen van anderen dat wil ik wel kunnen zien ja. Het zou ook beter zijn als er dus alleen gouden thuishelpers zijn omdat die ook een intake en dus ook zo een beoordeling krijgen ja.

Zou je dan ook zelf iets plaatsen?

Ja dat zou ik wel doen ja zeker.

Ja kijk BeterThuis heeft ook een flyer, dit is de flyer, zou dat iets zijn om jou mee te bereiken?

Flyers zijn opzich wel handig ja voor bekendheid creëren maar ik denk toch dat ja dat ik eerder op de website zou afaan. Kijk ik denk dat je hierbij een flyer dat is ook wel handig maar daar bereik je ook heel veel mensen die er niets mee doen mee. Je moet maar net met een zorgvraag of zo zitten wil het je dan aanspreken. Dus ik denk dat google want, ik zou toch eerder op zo een website afaan.

En waar zou je dan voor je kunnen zien dat je zo een flyer tegenkomt? Wat zijn handige plekken om deze neer te leggen of wat dan ook om jou te bereiken?

Nou dan bij de huisarts, thuiszorgwinkel, bij het ouder ontmoetingscentrum in de buurt van mijn ouders, reclame via tijdschriften die ik lees, ik lees bijvoorbeeld Libelle en Vriendin. Ik denk dat, dat ook wel kan helpen want er zijn natuurlijk veel mensen met zo een dilemma en de lezers van Libelle of dat soort bladen die ja die zitten toch in een bepaalde leeftijdscategorie met ouder weet je wel.

Ja precies dus dat ze dan zo benaderd kunnen worden ja. En waar gebruik je eigenlijk allemaal het internet voor?

Nou wat ik net zei ja voor heel veel gebruik ik internet, dingen opzoeken, online shoppen, fileradar en burenradar, nieuws en het weer ja echt voor van alles. En mailen natuurlijk.

Gebruik je ook sociale media?

Nou ik heb alleen een Facebook-account.

En dan gebruik je het zelf echt om dingen te plaatsen of?

Ja soms deel ik wel informatie met vrienden, maar plaats geen foto's of zo alleen als ik een interessant artikel of zo voor bij zie komen kan ik het wel eens plaatsen. Maar ik kijk meer erop.

Ja in mijn onderzoek kijk ik naar een bepaalde theorie en die stelt waar je, nou eigenlijk kan je daarmee de betrokkenheid van de doelgroep testen. Je hebt bijvoorbeeld mensen die alleen op sociale media en platform kijken dat zijn de watchers, die plaatsen niet zelf iets. Dan heb je de sharers dat zijn de mensen die foto's of video's of berichten plaatsen. Commenter is iemand die actief reageert op geplaatste berichten en zijn of haar mening en ideeën plaatst. Dan heb je de producer die heeft zijn eigen blog of de curator die beheert of is betrokken bij online platformen en spant zich daar echt voor in. Waar zou je jezelf neer zetten?

Ik ben dan denk ik een watcher en soms een sharer, maar foto's en video's enzo doe ik dus niet dus dan alleen heel soms wat delen. Ja. Ik vind ervaringen van andere wel heel belangrijk daarom zou ik ook zeker wel de mogelijkheid geven reviews te plaatsen en te lezen.

En is het voor jou dan ook belangrijk dat een site relevante en interessante content bevat?

Ik vind het zeker heel belangrijk dat een site interessant en relevante informatie deelt met mij.

En vind je het belangrijk dat je de mogelijkheid krijgt om content te delen?

Ik vind het wel belangrijk ja om dus dit te kunnen delen bijvoorbeeld op Facebook ik denk dat er veel mensen in mijn vrienden of contacten op Facebook met het zelfde soort probleem zitten. En voor de site zelf vind ik het ook wel belangrijk dat er inhoud en meningen worden gedeeld.

Zou je het ook belangrijk vinden om actief deel te kunnen nemen op sites door bijvoorbeeld je mening te geven?

Nou ik zou wel een review plaatsen en het dus kunnen plaatsen op social media maar niet dat ik heel actief zal deel nemen op de site zelf niet als dagelijks ding of zo nee dat niet.

Ja nou en zou je bijvoorbeeld de informatie van BeterThuis delen op je sociale media kanalen? Of dat je het makkelijk door kan sturen via de site met linkjes naar social media of naar een email?

Ja dat zou ik dus wel doen op Facebook, mail niet zo snel nee.

Wat zou je betrokken maken bij zo een platform als BeterThuis?

Ik zou betrokken raken als ik ervaringen zelf kan delen dus dat ik van die reviews of beoordelingen kan schrijven zelf. Maar ook dat ik het makkelijk van anderen kan lezen. Misschien is een nieuwsbrief ook wel iets handig om te doen, dat doet mijn huisarts bijvoorbeeld ook maandelijks en dat bevat wel want dan blijf je toch betrokken. Of een jaarlijks borrel of iets met de helpers en de mensen van de organisatie zelf, ja dat

verhoogt ook wel de betrokkenheid. Geeft BeterThuis ook bijvoorbeeld bepaalde info avonden over bepaalde onderwerpen, zodat je kan komen luisteren en direct ook kinderen, andere kinderen van ouders of helpers kan zien? Dat zou ik wel fijn vinden en dat zou me wel betrokken maken ja. Dat je ook samen iets doet ofzo. Dat je dan ook samen van elkaar tips kan krijgen en alles een beetje leert kennen zeg maar.

Nou ze doen nu ontmoetingsdagen dat is eigenlijk een soort van speed date daar zou je het mee kunnen vergelijken. Daar kunnen dan helpers en ouders heenkomen om elkaar te ontmoeten, ze kunnen dan met elkaar kletsen en BeterThuis vertelt ook wat. Maar niet zo specifiek bepaalde avonden over een thema of zo. Maar dat zou natuurlijk wel goed kunnen dat ze daarmee kinderen en ouders helpen en ook gelijk helpers bijenkaar brengen.

Ja van die ontmoetingsdagen zijn ook goed, maar dat is meer alleen als je iemand zoekt. Ik denk dat het wel toegevoegde waarden kan hebben als ze ook van die soort info avonden organiseren misschien wel door thuishelpers zelf dat kan ook. Maar dat je het dan bijvoorbeeld over een onderwerp hebt wat iedereen aanspreekt bijvoorbeeld even denken, ja dat je bijvoorbeeld bespreekt hoe je het gemakkelijker in huis kan maken voor ouders of tips of zo. Ja ik weet niet dat lijkt me best wel een goed iets.

Ja een soort van kom samen en geef tips en zo?

Dat het wat meer leeft en dat iedereen ook het beste uit ze eigen leven kan halen. Daar kunnen bijvoorbeeld ook plannen gemaakt worden voor ouders om in een groep met een begeleider te gaan wandelen of een uitje te doen met een chauffeur dat ze het bijvoorbeeld ook wat meer in groepsverband gaan zien.

Ja, ja duidelijk ja.

Maar ja met je onderzoek kijk je dus hoe kinderen van ouders zoiets gaan gebruiken of?

Ja in eerste instantie kijk ik of er behoeften aan is.

Ja nou bij mij dus zeker wel, ik vind het alleen wel ja je gaat snel voor de reguliere thuiszorg omdat je het gevoel hebt dat iedereen dat doet en het normaal is of zo. En hoewel ik heel veel op internet doe is het toch wel een soort drempel om zo iemand te zoeken.

Ja snap ik ja, maar is dat iets hoe zouden we dat kunnen wegnemen?

Dat weet ik niet echt maar ik denk met een volgende groep, zeg maar de jongere generaties wordt dat al vele malen makkelijker aangezien die groep echt heel erg bekend is met ook aankopen doen enzo online. Die zijn er echt me opgegroeid, kijk ik heb het allemaal zien komen en op school had ik het bijvoorbeeld nog niet. Maar ik kan wel me zelf voorstellen dat het bij die groep nog veel gemakkelijker zal worden ja.

Ja dat denk ik ook wel ja, kijk ik doe alles op mijn computer bestel meer kleren online dan dat ik winkel ik zou het wel goed kunnen voorstellen dat ik het zo zou doen ja.

Ja precies.

En dan verder kijk ik dus hoe we iemand, nou ja de kinderen van ouders dus kunnen bereiken zeg maar. Nou wat jij liet weten dat het hoog in google moet staan dat dat belangrijk is en dat flyer wel kunnen bij huisartsen en de plekken die je opgaf.

Ja en dus ook in tijdschriften staan die de doelgroep leest lijkt me ook wel handig, want dat lees je echt een flyer heb ik ook niet altijd iets van dat ga ik even goed bekijken.

Nee precies en dan het laatste punt is dus hoe BeterThuis dan dus de kinderen betrokken kan krijgen. Nou dat heb je net ook wel al aangegeven van.

Ja precies dat bespraken we met die reviews dat ik dat kan lezen en plaatsen en dus ook wel ontmoetingsmomenten en wat ik zei een nieuwsbrief ik denk dat het ook wel goed kan werken. Dat je daarin bijvoorbeeld succesverhalen van een thuishelper en een ouders zet en hoe ze elkaar hebben gevonden en wat ze nu doen. Maar ook bijvoorbeeld tips en weetjes op het gebied van ouder worden. Ja kijk dat is voor

de kinderen interessant om voorbij te zien komen en voor de ouderen ook want die lezen toch veel en hebben niet heel veel te doen en zo krijgen ze er ook een beter beeld bij.

Ja meer een gevoel bij de organisatie.

Ja precies en dan kunnen ze op die manier ook ja het aan andere vertellen of zo. Je zou het dan misschien wel voor de kinderen digitaal kunnen doen en dan zou je het voor de ouderen misschien wel moeten verspreiden want die zijn natuurlijk helemaal niet digitaal.

Ja precies.

Ja ik denk dat het wel goed kan zijn om mensen betrokken te maken.

Ja ik denk ook dat het een goed idee is, zeker.

Ja maar wat ik zei mijn ouders kunnen in de toekomst wel wat hulp gaan gebruiken ja. Ik ga het met mijn broer ook even overleggen om te kijken wat hij denkt, hij is namelijk wel meer van de gewone thuiszorg dus ja. Maar ik ga het even naar hem doorsturen.

Ja ik ben benieuwd.

Want er zijn dus ook thuishelpers in Drenthe?

Ja BeterThuis heeft door heel het land thuishelpers aangemeld, maar in de steden, vooral Amsterdam zitten wel de meeste thuishelpers. Maar er zijn ja er zijn wel overal mensen aangemeld, dus dan moet je even kijken. Wat ik zei je kan dus ook op kaart en regio zoeken op postcode en dan kan je kijken of daar wat tussenzit wat je aanspreekt.

Ja precies, nou goed dat we elkaar zo via je zus hebben gesproken, want ik vind het zeker interessant.

Nou goed om te horen, even kijken hoor volgens mij heb ik wel alles. Ja ik heb wel alles wat ik wil weten, heel erg bedankt voor je tijd.

Ja geen probleem, vond het leuk om mee te werken en hoop dat je ermee geholpen bent.

Ja dat zeker, ik doe even deze uit.

Bijlage VIII. Analyseschema's

Respondenten	1.1. Leeftijd ouders
R1	Moeder 80 en vader 76
R2	Beide ouders 80
R3	Moeder 77, vader overleden
R4	Moeder 80, vader 84
R5	Moeder 85, vader overleden
R6	Moeder 86, vader overleden
R7	Moeder 86, vader overleden
R8	Moeder 80, vader overleden
R9	Moeder 85, vader 87
R10	Moeder 82, vader overleden
R11	Moeder 96, vader overleden
R12	Vader 83, moeder overleden.
R13	Moeder is 84, vader overleden.
R14	Moeder 87, vader overleden.
R15	Moeder 90, vader overleden.
R16	Moeder 77, vader 79.

Respondenten	1.2 Hulpvraag	label
R1	<i>"Op dit moment zijn mijn ouders nog niet in de positie dat zij hulp nodig hebben. Eerder geven zij mij nu nog hulp. Zij passen bijvoorbeeld op mijn kind op, maar ik zou wel als het in de toekomst noodzakelijk is zeker hulp willen geven."</i>	geen
R2	<i>"Uhm nou heel af en toe een beetje helpen met hun vergeetachtigheid. Mijn moeder is vergeetachtig aan het worden merken we. En ze zijn vaak overbezorgd met allerlei dingen en dan meer psychische hulp zeg maar en een luisterend oor. Maar ze zijn niet zo heel hulpbehoevend."</i>	geen
R3	<i>"Nee helemaal niet eigenlijk. Ja en ze is ook nog best wel fit, ze heeft verder nu ook nog geen zorg nodig. Maar ik denk vooral wij wonen allemaal in Amsterdam en zij woont in Rotterdam dus dat is wel ver weg. Dus als er iets is wordt het wel lastig om zometeen iets voor haar te regelen."</i>	geen
R4	<i>"Ja mijn vader is erg dementerend vooral voor hem en dan ter ondersteuning van mijn moeder. " (...) "Ja ze hebben thuiszorg en mijn oudste zus die is mantelzorger. Drie keer per dag komt iemand van de thuiszorg en mijn zus gaat op zondag er altijd naartoe en ik als ik daar ben dan doe ik natuurlijk van alles maar niet dat ik iets moet doen voor ze."</i>	wel

Respondenten	1.2 Hulpvraag	label
R5	<i>“Ja, alles wat nodig is. Dus ik rijd haar als het nodig is, ik doe de grote dingen voor haar die nodig zijn. Ik breng haar naar en ik hou haar in de gaten. Dus ik bel haar iedere dag op en ik vraag iedere dag hoe het gaat met haar. Dus dat is het een beetje, ik hou haar in de gaten. Ja ik ga wekelijks bij haar langs.”</i> <i>(...) “Nee, nee ze zorgt voor zichzelf. Dat gaat goed hoor. Maar ze heeft wel wat vrienden die in dit geval ook voor haar verjaardag haar aangeboden hebben om de tuin te doen weet je en dat doen ze dan ook. Heel goed en heel lief en ze heeft iemand van de kerk, dat heb je dan toch ook gauw. Of de buurvrouw zegt, o joh de pannen zijn eraf gewaaid en dan belt ze iemand van de kerk en die legt ze dan recht. Dus op die manier heeft zij wel een netwerkje om zich heen hoor, dus met hulpvragen dat soort dingen zou ik niet zo ontzettend snel tot nu toe nog aankomen. Het loopt toch nog wel allemaal goed.”</i>	beetje
R6	<i>“Nou ja eigenlijk wel ja, nou nee valt wel mee het was in het begin was het wel dat ik voor mijn moeder eigenlijk alles deed tot het op een gegeven moment niet meer kon en we dus mensen moesten inschakelen. Maar dat waren, dat zijn wel elke keer verschillende mensen en die mensen die doen boodschappen voor haar die kleden haar ochtends mooi aan die douchen haar en dan gaan ze weer weg. Dan komen ze in de middag terug om te helpen met eten klaarzetten en dan avonds weer met naar bed brengen.” (...)</i> “Ja ik ben wel elke week bij mijn moeder, maar dan dus meer gewoon ter gezelschap en er zijn en zo maar dan doe ik ook wel wat klusjes en maak ik ook wel schoon. Maar meer gewoon om er te zijn, het is en blijft toch je moeder.”	wel
R7	<i>“Ja kijk haar twee dochters die wonen behoorlijk in de buurt, de een in Lochem maar die werkt niet meer. Hanneke mijn zusje die woont in de buurt, mijn broertje woont in de buurt. Dus ze heeft familie genoeg in de buurt en ik woon zelf ook in de buurt. Nou het is opzicht niet nodig maar er is wel degelijk contact met een van de kinderen, en mijn jongste zus die is er zeker 3 of 4 keer in de week is ze er wel. Ja Annette is er altijd wel. Ja maar ook om samen boodschappen te doen, of ergens naar toe te gaan.” (...)</i> “Nee niet dat is niet nodig eigenlijk want mijn moeder kan nog autorijden, ze woont vlakbij station Bloemendaal. Ze gaat ook met de trein ergens heen en nee ze redt zichzelf wel vrij goed ja.”	geen

Respondenten	1.2 Hulpvraag	label
R8	<i>"Kijk het licht er aan zeg maar, kijk mijn vader is toen overleden en vlak daarna ging het eigenlijk heel goed en daarna is ze gevallen en had ze is haar been helemaal open gehaald. Ja toen kon ze eigenlijk niets, toen was er thuiszorg omdat te verzorgen enzo. Ja en toen was er steeds wel wat en toen heb ik ook wel, is ze ook wel soms om 6 uur ochtends van ik heb zo een pijn. Toen ben ik ook nog wel naar haar gegaan slapen of weet ik ja of het tuurlijk altijd ga ik er naar toe. Dat wissel ik mij af met mijn zus, ik heb dan ook nog een broer maar die ja goed die vindt weer andere dingen. Die doet er niet zo veel voor en ja, ja dus dat soort dingetjes. Maar nu gaat het wel weer goed met haar, alleen heeft ze nu eczeem ja dan ga ik wel haar rug insmeren. Maar dat doet die thuiszorg, die komt dan ook en een vriendin van mijn moeder die komt dan 1 keer in de week en die doet dat dan voor haar." (...) "Nee nou ja, toen wel met dat pijn met die wonden en nee nu heeft ze geloof ik even kijken ze krijgt epo ingespoten omdat ze een bloedziekte heeft." (...) "En dat is 1 keer in de week dus daar komt die thuiszorg dan voor en ja en verder nee, nu komt er geloof ik 3x2 of 3 keer in de week om haar rug in te smeren want die andere dag doet een vriendin en vrijdags heeft ze hulp en dat is dan schoonzus van mijn zusje. Ja zit al zo lang in de familie is gewoon een vriendin als en die maakt bij mijn moeder schoon." (...) "Ja, ja. Maar ik doe haar administratie en ja, als er wat is dan ze woont in Heemstede dus ik ben er vlakbij."</i>	wel
R9	<i>"Ja inderdaad het is een heel breed scala aan activiteiten, want ik bedoel mijn ouders zijn eigenlijk nog zelfvoorzienend. Ze zijn wel oud en bepaalde dingen gaan moeilijker meer, maar en ze verzorgen zichzelf slecht. Ja want ik ga daar 1 keer in de week heen dat ik dan weet dat ze goed eten krijgen en die dag erna dan ook, maar eigenlijk verzorgen ze zichzelf dus maken ze zelf eten klaar en gaan ze is een keer ergens naartoe om wat te eten of weet ik veel. Maar er zijn natuurlijk ook ouderen die totaal vereenzaamt zijn." (...) "Maar het is ja, we maakten ons zorgen omdat ze wat ouder worden en mijn moeder wordt wat vergeetachtig een beetje een lichte vorm van dementie en we zien dat ze zichzelf niet goed verzorgt. Dus ja, dan ga je dan ga je een beetje afstemmen van wat kunnen we eraan doen. Ja en toen zei ik van ik kan 1 keer in de week ernaar toe en ik vind het ook wel leuk om dat te doen. Maar stel nou dat ik dat niet meer kan, dat ik ineens fulltime wat te doen krijg nou dan is er niemand anders die da kan doen. Nou dan zou ik het wel draaiend kunnen houden maar als 1 van mijn ouders komt te overlijden dan wordt het moeilijk." (...) "Ja het grote probleem is, die kinderen hebben een zorg over hun ouders, die ouders hebben echt zorg nodig dat hangt wel af van waar ze staan. Het moeilijk is en dat merk ik met mijn ouders ook dat je 1 keer in de week komt en dat vinden ze hartstikke leuk en ik maak ook eten voor die dag erna en ik maak altijd hun toilet schoon." (...) "Ja en haar ogen zijn slecht, ook als ik het toilet dan zie dat ik denk nou ik ben blij dat ik het schoonmaak in ieder geval 1 keer per week. Maar dan zit er dus, iedere week zegt ze dat opnieuw, nou dat is echt niet nodig maar ze vindt het toch leuk dat ik het doe. En dan en dan merk je dat er bepaalde trots is en dat typeert ook wel erg de generatie."</i>	beetje

Respondenten	1.2 Hulpvraag	label
R10	<i>"Nou mijn moeder heeft vooral wel hulp van mijn broer, hij doet echt de financiën. Dat laat ik haar niet zelfstandig meer doen, hij doet echt de rekeningen betalen wel met haar dat ze er wel bij betrokken is. Ja hij doet het wel en hij gaat wel beste wel regelmatig naar haar toe wel nou ja 1 keer per week, 1 keer per 2 weken is hij er zeker. Ik iets minder maar ik doe wel alle, qua zorg alle als ze naar een arts moet of dat soort dingen dan ga ik altijd mee, pas had ze iets aan haar oog. Dus alle ziekenhuisbezoeken, artsen dan ben ik in de buurt. En als ze dan een paar dagen bij moet komen dan zit ze hier in huis. " (...) "Ja dus vooral die zorg en dan probeer ik wel er regelmatig naar toe te gaan, dan ga ik bij haar eten of dan ga ik koken ja."</i>	beetje
R11	<i>"Ja bijna elke dag is er wel iemand. Op maandag ochtend komt Ellie, Ellie was vroeger in de thuiszorg schoonmaken bij mijn moeder en die ging toen met pensioen en die vond het toen eigenlijk wel jammer dat ze niet meer ja. Dus heb ik tegen haar gezegd nou als dat eenmaal nou begonnen is want toen werd ze eruit gewerkt en kwam er iemand anders schoonmaken en zo, mag ik je dan tegen die tijd bellen dat je dan gezellig met mijn moeder 2 keer in de week gaat wandelen? " (...) "Ja, ja precies want dat pub wat ik nou dus bij mijn moeder heb aangevraagd daarvan is dan 15 uur voor Nel, dat is een dame die hier in de buurt woont en die helpt mijn moeder. Dat is ideaal en die woont twee huizen verderop en die heeft heel veel ervaring, mijn moeder kent haar ook al 40 jaar dus die is helemaal blij en gelukkig ik ben helemaal blij en gelukkig. Dus ik zij, is ook mijn oren en ogen en ik doe dan twee dagen in de week bij mijn moeder en daar heb ik dus dan zes uur voor neergezet en ik ben er dan ook natuurlijk een nacht maar dat kan ik niet schrijven want je bent familielid en je mag al blij zijn als je 6 uur uitbetaalt krijgt." (...) "Nou Nel die doet haar onder de douche die gaat natuurlijk, die kleedt haar aan die brengt haar niet echt naar bed maar die zorgt wel dat ze in de avond ze heeft nu bijvoorbeeld iets aan haar tenen daar moet antibiotica zalf op. Moet drie keer per dag gesmeerd worden, dus Nel komt drie keer per dag smeren." (...) "Ja, nu heeft ze drie keer in de week krijgt ze eten van de Blinkert dat haalt Nel daarop en brengt dat naar mijn moeder. Nou ik kook natuurlijk dan en dan kan mijn moeder daar vrijdag en zaterdag van, wat ik heb gekookt eten. En dan." (...) "Kijk ze is 96 ik voorzie natuurlijk dat het elke ochtend en elke avond uit bed halen en naar bed brengen gaat worden. Nou dan heb je aan die 15 uur misschien al niet genoeg, weet je wel. Kijk ze doet nu douchen, eten halen, al die tussendoor dingen, ze loopt aan, ze kijkt aan, dus ik vind, nu betaal ik haar voor die uren gewoon zelf." (...) "Ja het wordt echt heel veel slechter, ja. Dus nou ja vergeten te eten, eigenlijk niet meer weten wat voor een dag het is. Dat constant herhalen, dat korte termijngeheugen is compleet weg. Waar ik dus grote moeite mee heb want dat kost." (...) "En nu wordt het dus eigenlijk veel intensiever. Ja een beetje bewegen en frisse lucht dus maandag ochtend komt Ellie, maandag middag komt Nel eten brengen, dinsdag komt de thuiszorg schoonmaken, dinsdag middag komt een vriendin scrabble spelen, woensdag ochtend komt Ellie wandelen, woensdag middag komt Nel eten brengen, donderdag kom ik, vrijdag kom ik, zaterdag is er dan eindelijk niks maar dan komt er dus familie of bezoek, zondag komt er familie of bezoek en komt Nel ook weer even eten brengen." (...) "Ja een gigantische organisatie, hoewel dit is nog maar het begin natuurlijk."</i>	wel
R12	<i>"En hij is super fit en hij heeft wel zo een lijst van die oude mannen kwaaltjes maar eigenlijk heeft hij helemaal niets. Hij sport nog veel, is heel actief, gaat er veel op uit en hij heeft een aantal dingen zelf geregeld. Zoals een soort maaltijd service, hij kan niet koken." (...) "En hij woont in een appartementencomplex en dan heeft hij gevraagd aan een dame in het complex van heb jij toevallig een goede werkster." (...) "Hij heeft geen thuiszorg nodig of ja fysiek is die man eigenlijk nog in hele goede gezondheid."</i>	geen

Respondenten	1.2 Hulpvraag	label
R13	<i>“En dat doet ze gewoon elke dag, dan brengen ze maaltijden en die doen ze dan in een soort vak naast de deur” (...) “Ja sinds mijn vader is overleden heeft ze last van dementie gekregen, eigenlijk daarvoor al. Maar nu is het wel vele malen erger, dus ja nu heeft ze iemand die komt in de ochtend om haar te helpen aankleden en dan hebben we iemand in de middag die haar boterham maakt en dan in de avond komt er iemand en die legt haar in bed.” (...) “Op zich wel alleen ze komt niet meer echt uit huis verder, ik kom dan elke donderdag en dan ben ik er de hele dag dan komt alleen de thuiszorg in de ochtend om haar aan te kleden. Maar het gaat wel, ze is wel eenzaam ook omdat ze veel vergeet, ze durft niet meer zelf te lopen naar het pleintje maar dat is ook veel te eng want ze is niet echt goed ter been. Maar ze wordt ook een beetje schuchter ze wilt niet echt meer onder de mensen in de flat zijn omdat die nog goed zijn en ze merkt wel dat ze de gesprekken niet meer echt kan volgen.” (...) “Ja en ik bel haar wel dagelijks even om te checken hoe het gaat.”</i>	wel
R14	<i>“Nee, nee ze heeft ook nog geen hulp. Ja alleen in schoonmaken maar daar ja dat is gewoon dat betaalt ze gewoon zelf.” (...) “Nee nu gaat het goed maar je weet nooit voor de toekomst, daarom hebben we ook wel dit huis met dat verzorgingstehuis erbij is natuurlijk wel heel fijn voor het geval dat. “</i> <i>“Ja mijn ene zus gaat wel wekelijks naar mijn moeder, maar niet om te zorgen maar wel sinds onze vader is overleden merk je wel dat ze een beetje eenzaam is. Dus mijn zus gaat erheen en mijn andere zus gaat ook wel in het weekend af en toe en ja die ziet ze ook wel regelmatig. Maar mijn moeder woont ook in de buurt van Den Bosch dus ja en mijn zussen ook dus voor hun is het wel wat sneller. Ik zelf ga meer eens in de 3 weken in het weekend en met bijvoorbeeld moederdag ga ik er weer heen, ja en dan blijf ik er ook logeren. Dus zo ja zien we haar wel geregeld maar ze heeft niet echt een zorgvraag eigenlijk nog helemaal niet.”</i>	geen
R15	<i>“Nou nee eigenlijk helemaal niet, ze heeft een schoonmaakster en ze heeft een tuinman en dat is het. Ze doet elke dag nog zelf boodschappen, dan gaat ze met haar rollator loopt ze naar het dorp dat is ongeveer 15 minuten lopen en dan gaat ze daar boodschapjes doen. En dan bakt ze elke middag een biefstukje en in de avond eet ze een boterham.” (...) “Ja ze heeft wel veel last van haar gewrichten en heeft vorig jaar nog een nieuw heup gekregen. Maar ze doet nog alles en ze is echt een taaie die vindt dat je zo lang mogelijk moet blijven bewegen en naar buiten moet gaan. Ze zit ook bij een bridge club en ze beeldhouwt en schildert thuis en op een academie. Ja ze doet het heel goed.” (...) “Nee gelukkig niet nee, kijk ze is wel alleen natuurlijk maar ze heeft en groot netwerk ook van burens en mensen in de buurt en zo dus er zijn altijd wel mensen die even langskomen maar ze is ook wel veel alleen. Daar heeft ze het, het moeilijkste mee dat ze vaak alleen is en dat ze daardoor soms een beetje eenzaam is. Kijk op een bepaalde leeftijd gaan je vrienden om je heen ook dood of je familie, nou en dat heeft zij veel vrienden zijn overleden of dement geworden en zij is dan wel een soort overgebleven die het nog allemaal heel goed doet. Daar heeft ze het wel het moeilijkste mee ja en de pijn in haar gewrichten maar op zich ja ze gaat gewoon.”</i>	geen

Respondenten	1.2 Hulpvraag	label
R16	<i>“Op dit moment gaat mijn moeder snel achteruit, ze heeft veel lichamelijke klachten en loopt bij veel specialisten in het ziekenhuis. Ze heeft veel last van haar hart en ze is kortademig dan heeft ze ook veel last van haar maag en rug nou ja allemaal dingen bij elkaar. Maar mijn vader die doet alles voor haar nu.” (...) “Ja hij brengt haar over naar toe, hij neemt haar mee, regelt en deelt haar medicatie. Zij schuifelt nu een beetje door het huis achter haar rollator. Maar ja mijn vader doet nu voornamelijk alles in huis, ze hebben dan we hulp in het huishouden maar verder niet.”</i>	wel

Respondenten	2.1 Behoeften
R1	<i>“Ja dat hangt een beetje er van af voor wie ik zorg nodig hebt. Of het voor mijn moeder of vader is. Ja kijk stel mijn vader is slecht dan heb ik iemand nodig die mijn moeder helpt met dingen in huis, zoals daar staat. Of heb ik iemand nodig zodat ze niet eenzaam wordt of begeleiding. Want mijn moeder heeft geen rijbewijs en dan is het wel handig als er iemand is die haar naar afspraken enzo kan brengen.” (...) “Ja mijn vader, dus als mijn moeder slecht is. Dan zou ik meer hulp willen in de huishouding. Mijn vader kan echt niet koken en wassen en strijken. Stofzuigen lukt hem nog net wel, maar al dat soort dingen nee dat kan hij niet. Dan zou ik dat doen maar ik kan niet strijken en ook niet echt koken dus dan zou het wel fijn zijn als daar iemand mee helpt.”</i>
R2	<i>“Hangt natuurlijk af van de aandoening. Maar als ze met zijn tweeën zijn dan hoeft het niet echt entertainment te zijn want dan redden ze het zelf wel. Maar als het te zwaar wordt dan, als ze allebei niet meer mogen autorijden dan is dat natuurlijk heel logisch dat ze ergens heen kunnen. De mijn tante heeft MS haar zoon is heel jong en woont hier en die gaat haar dan even halen in Delft dus die is wel. Dat is echt iemand met zo een situatie dat het hard nodig heeft. Die zit echt in wagentjes en dingetjes en die is haar huis aan het aanpassen, dus dat zou wel een goede ook zijn om te interviewen. “</i>
R3	<i>“Ja ik zou eigenlijk zelf kijken of ik het zelf een prettig iemand vind dat zou ik toch het belangrijkste vinden denk ik of je het gevoel hebt dat die gene betrouwbaar is.”</i>
R4	<i>“Nou mijn moeder is geen makkelijke vrouw, dus die is heel kritisch dus ja ik denk dat zij het op prijs stelt op iemand die redelijk intelligent is en ja waar ze houdt gewoon niet zo van domme mensen. Daar is ze heel kritisch over, dat klinkt heel erg ja ze is ook niet heel aardig. “</i>
R5	<i>“Voor nu zou ik zeggen klussen, grotere klussen aan huis. Ik wil niet meer dat ze op een trap gaat staan weet je en zij zegt ja weet je, dat kan wel. Ja weet je maar dat moet ze gewoon niet doen. 2.2 Dus daar zou ik, zou je iemand voor kunnen vragen maar daar heeft ze deze twee vrienden dus voor die het dan doen. Dat zijn echt dingen die ik haar zou ontraden om te doen weet je wel, en de wat grotere klussen. De dakpannen die scheef liggen op het dak, ja dat ga je zelf niet doen. Kijk zij zegt ik lap mijn ramen optisch dat vind ik leuk en dat begrijp ik ook wel. Prima, want daar is ze tevreden over maar het is misschien wel handig om een keer in die zoveel tijd de ramen boven ook is een keertje te laten doen, dan moet je toch iemand voor laten komen.”</i>

Respondenten	2.1 Behoeften
R6	“Ja dat gevoel, ja ik zou dat het fijnst vinden zeg maar het belangrijk vinden dat mijn moeder het fijn zou vinden dat er iemand over de vloer komt in haar huis die er niet alleen is om werk te doen maar ook dat ze er naar uit kijkt dat die persoon komt. Gewoon even een praatje en natuurlijk moet ze daarnaast ook haar werk goed doen, want daar wordt ze uiteindelijk voor betaald. Maar wel dat ze mijn moeder met respect behandelt en niet zo ongeïntresseerd alleen het werk doet.” (...) “O ja nee nu zou het wel leuk zijn, omdat ze toch wel vaak de hele dag alleen zit zou ik het wel leuk vinden als er elke week iemand zou komen om met haar naar buiten te gaan. Want nu doe ik dat wekelijks of soms twee keer per week, maar het zou wel goed zijn als ze die andere dagen ook naar buiten gaat. Daar heeft de thuiszorg nu geen tijd voor. Dus daarin, dus ook het stukje tegen eenzaamheid. Maar klusjes in huis of zo ja nou ja heb ik wel een vriend die daar altijd goed in is. En ze heeft ook wel een adresje voor schilderen enzo.”
R7	“Nou ik denk dat het een, ik vind het moeilijk, nou het moet een keurig iemand zijn denk ik. Niet heel jong denk ik en ja ja mijn moeder moet, ja ik denk dat eerst het eerste contact heel belangrijk is. Ja het moet wel iemand zijn waar ze zich goed bij zal voelen.”
R8	“Ja wil brengen of naar doktoren hele dag nou daar wordt je zelf ook niet vrolijk van. Maar dat vindt mijn moeder ook, dat snapt ze ook. Je en de hele verzorging, dat is ook wel heel zwaar. Je en iemand onder de douche doen en zo ja en ze zijn heel erg ze geven niet meer zo mee.”
R9	“Nee maar dat is, weet je wat je moet wat je moet zien te raken is de zorg die kinderen hebben voor hun ouders en die hebben ze altijd, althans voor deze leeftijd.” (...) “Ja en precies het kunnen ook dingetjes zijn als, ja net als je moeder dat je denkt van ze vereenzaamd voor je het weet. Want die houdt iedereen van zich af.” (...) “Ja het zou kunnen ontaarden daarin en dan is het lekker als ze iemand heeft en ze wordt moeilijker te been.” (...) “Ja en voor ouderen is het natuurlijk heel belangrijk zo een persoonlijke relatie want dat is.”
R10	“Ja ik denk wel dat het zeker de behoeften van mijn moeder zou kunnen vervullen. Want ik zie nu al aankomen dat mijn broer, die gaat op vrij korte termijn wat langer naar Spanje toe en hij doet heel veel en dan moet ik zijn taken over gaan nemen maar dat ik ook denk ja dat financieel dat weet ik niet, ja. Dat zou ik, daar zou ik dan jou moeten vragen.” (...) “O nou zie ik even, financiële diensten, daar had ik het toevallig pas over. Jullie hebben dus vrijwilligers zijn die ook gescreend zijn. Want stel ik wil iemand voor mijn moeder hebben die de financiën gaat doen. Kijk zo maar iemand de beste dan weet je niet, want je geeft die geen vaak een inlogcode of een pincode dus dat is heel erg een vertrouwen kwestie.” (...) “Ja dat er iemand middags een uurtje komt Rummikuppen ik noem maar wat.”
R11	“Ja dat je heel duidelijk, een soort heel duidelijk contact hebt met iemand want dat is het belangrijkste. Je kan niet zomaar zeggen van o nou er komt een bedrijf en die komt het even doen en de volgende dag komt Piet en dan komt Jan en god allemaal aardige mensen en ze doen hun vak verstaan ze. Maar daar gaat het helemaal niet om, het is dat die net als mijn moeder met Ellie dat ze wandelt dat is dat sociale contact is misschien nog wel belangrijker dan wat ze doen uiteindelijk. Dus het is ook heel fijn dat ze zorgen dat mijn moeder er niet helemaal onverzorgd erbij loopt en dat soort dingen, maar eigenlijk is het gezelschap en het contact het belangrijkste. Daarom is Nel ook zo geweldig.” (...) “Want mijn moeder is ook heel erg lui dus die gaat niet lopen en mijn moeder loopt nu met een rollator en die kan ze niet uitklappen zelf en dat vindt ze eng en ze is ook een beetje slordig ermee. Dus ik denk nou die stort van elke stoeprand, dus er moet wel iemand bij, maar ze moet wel naar buiten.” (...) “Ja, nou dat is, dat is o, intakegesprek is heel belangrijk en inderdaad iemand waar je van op aan kan die bereid is het wel 4 tot 5 jaar vol te houden.”

Respondenten	2.1 Behoeften
R12	<i>“Ja dat is natuurlijk dat ligt eigenlijk, ja dat ligt natuurlijk heel erg aan de hulpvraag. Nou bijvoorbeeld even een voorbeeld wat ik wel snel zie gebeuren is mijn vader zijn rijbewijs is verlengd met hangen en wurgen, ik was daar niet heel blij mee. Zijn zicht is wat minder aan het worden en dan zou het bijvoorbeeld vervoer een ding zijn. Dan zou mijn vader zeker iemand willen waarmee hij lekker kan kletsen, die betrouwbaar overkomt en die ergens naartoe kan brengen die ook bereid is even te wachten misschien en hem weer terug meeneemt. Maar mijn vader is een ongelooflijk sociaal mens en die vindt het dan belangrijk dat het een leuk en aardig mens is. Die een beetje kletst met hem. Ja, ja. En natuurlijk dat die verder betrouwbaar in het verkeer en dat soort dingen is. Qua persoonlijke verzorging, dat is nu natuurlijk nog allemaal niet aan de orde gelukkig. Maar ik denk mijn vader zou zich tot de laatste snik verzetten tegen iemand die hem komt douchen of weet je dat ik denk echt serieus dat hij nog liever dood zou gaan dan dat zou toe laten.”</i>
R13	<i>“Nou dat ze dus wel op vaste tijden zorg krijgt dus op vaste tijden iemand die haar oud en naar bed brengt. Maar ook dat iemand langer blijft en dat die ook nog even een praatje maakt en een kopje thee maakt want daar is nu ook geen tijd voor meestal. Ja ik zou wel behoeften hebben aan iemand die er gewoon voor de gezelschap van mijn moeder is.”</i>
R14	<i>“Nou op dit moment niet echt iets, ja wat ik me wel zou kunnen voorstellen wat ik net zei ik heb haar een iPhone gegeven en ik ben daar niet vaak genoeg om te oefenen met haar. Ik zou het best voor me kunnen zien dat ik iemand zou inhuren om haar computerles of voor haar iPhone of iets te geven. Ik weet niet of ze daar voor open staat maar ja misschien vindt ze het wel heel leuk, maar verder niet echt iets.”</i>
R15	<i>“Nou ik weet niet, mijn moeder is echt een harde qua ze zal nooit zeuren dat ze alleen is. Dus iemand daarvoor te betalen of een vrijwilliger in te zetten, ik denk dat ze daar niet aan zou toegeven. Ik denk dat ze eerder nog behoeften heeft aan dat ze makkelijker vervoerd wordt, nu doet ze nog veel met het openbaar vervoer maar ik denk dat ze daar nog wel interesse in zou hebben.”</i>
R16	<i>“Hij doet nu te veel ja eigenlijk kan hij het niet echt meer aan, hij wilt het wel graag allemaal doen maar je ziet dat het wel veel is. Het is voor hem wel zwaar alles te regelen en alleen te doen, wat ik zei boodschappen maar ook de financiën en vervoer en alles op orde hebben. Ja daar zou hij wel behoeften aan hebben als het gaat om hulp.”</i>

Respondenten	2.2 Wensen
R1	<i>“Nou wel dat het goed geregeld is, dat je ook snel hulp krijg wanneer het nodig is.”</i>
R2	-
R3	<i>“Nee ik denk dat ze het wel prettig vindt als het een vast iemand is ja. Het ligt er misschien ook wel aan met wat, als er echt een heel groot gezondheidsprobleem is en je hebt gewoon net zoals in een ziekenhuis gewoon echt verpleegkundige hulp nodig dan kan ik me ook voorstellen dat het niet zo erg is als er een poosje elke dag iemand anders komt als die gewoon een wond moet bekijken of zo,”</i>

Respondenten	2.2 Wensen
R4	<i>“Maar iemand die aan kan zeg maar, dat dus ik weet niet hoe je daar op kan screenen. Zo je kan misschien hoger opgeleid of lager opgeleid of weet ik veel dat. Als ik dan denk aan mijn moeder dan zou dat daarom gaan. En dat iemand niet rookt. “ (...) “Ja mijn moeder zou het liefste een doof stom slim iemand willen hebben. Iemand die niet praat, ja mijn moeder is gewoon en dat is natuurlijk niet. Ik denk dat het wel een beetje, er zijn natuurlijk een heleboel ouderen mensen die gewoon niet perse heel leuk zijn.” (...) “En heel kritisch en een beetje zeurderig, dat daar moeten wel mensen echt tegen kunnen en dan juist niet iemand die heel zonnig binnenkomt gerend want dan gaat mijn moeder meteen al op haar achterste been staan. Dat, dus ja ik weet niet of je daar op een of andere manier op kan selecteren. Nu kan dat niet denk ik.”</i>
R5	-
R6	<i>“Ik vind het belangrijkste dat zij zich vertrouwd voelt met die persoon dat zij zich op haar gemak voelt. Ja, dat die persoon ook echt er is voor mij moeder.” (...) “Niet gewoon om het geld, maar ook wel het fijn vindt er te zijn en een praatje te maken en niet alleen ik doe mijn ding en ik ga weer maar net dat beetje extra dat is wel belangrijk.” (...) “Ja en ook denk ik dan denk ik dan ook stel dat er iets is dat er wordt ingespeeld op dingen die de persoon dan ziet. Niet alleen van dit zijn de dingen die ik doe maar ook, ja ik weet niet zo goed hoe ik het moet uitleggen maar meer dat je iets ziet en dat je dan ook ja.” (...) “Ja dat je niet alleen doet wat je moet doen maar ook dat je dat beetje extra ik denk dat dat ook wel.” Maar dat iemand met passie, ja niet passie voor alleen de werkzaamheden maar wel een passie om met ouderen bezig te zijn, ja dat.”</i>
R7	-
R8	-
R9	-
R10	-
R11	<i>“En dat ja dat maakt denk ik wel het verschil. Want als je soms van die schoonmakers hebt, ja dat zijn vaak hele simpele lieden en je wilt natuurlijk toch dat een iemand in huis is die verantwoordelijkheidsgevoel heeft en ja een beetje niveau heeft toch.” (...) “Ja misschien is dat een vooroordeel, maar dan denk je dat het betrouwbaarder is of zo.” (...) “Nou en zeker iemand die aan het dementeren is, die snappen dat niet en die kunnen achterdochtig worden en er kan misbruik van worden gemaakt en, en dat wil je niet. En als kind van zo een ouderen wil je iemand die betrouwbaar is waar je wat aan over kan laten, waar je duidelijke afspraken mee kan maken. Van jij doet dan en dan, en dan en dan elke week. En ruim van te voren vakanties aangeven zodat de andere het kan opvangen.”</i>
R12	<i>“Ja precies. Maar wel zoiets als huis schoonmaken of opruimen ja ook daarvoor belangrijk dat het iemand is die zijn spullen respecteert hij heeft een paar hele mooie dingen en dat iemand dan ook snapt van voorzichtig. Maar ook wederom een gezellig iemand.”</i>
R13	<i>“Dan moet het wel weer echt iemand zijn die bij haar past want ze is daarin niet erg makkelijk.” (...) “Nou wel iemand dus waar ze echt een klik mee heeft of krijgt ja, want zoals ik net ook zei ze is niet de makkelijkste en moet wel echt iemand zijn die bij haar past.”</i>
R14	-

Respondenten	2.2 Wensen
R15	<i>“Nou mijn moeder kan helemaal niet tegen mensen die haar betuttelen, zij betutteld graag mensen. Ze is echt een heel eigenwijs en ontzettend lief persoon, maar als je gaat doen alsof ze een kind is dan zou dat echt niet werken. Ze heeft toen ze haar heup had gebroken ook tijdelijk thuiszorg gehad en soms waren dat van die vrouwen die dan heel erg zo waren van O mevrouw gaat het wel goed met je enzo. Nou daar kan zij echt niet tegen, ze moet gewoon als een volwassenen worden behandeld met respect. Anders wordt ze ook heel koppig. “</i>
R16	<i>“Wensen, tja dat vind ik lastig hoor, nou wel echt betrouwbare mensen, goede zorg, flexibel inzetbaar voor veel doeleinde, niet te duur ook wel.”</i>

Respondenten	3.1 Huidige zorgsysteem
R1	<i>“Ja dat vind ik wel heel erg afhangen van de buurt, in de ene buurt is het heel goed geregeld in Amsterdam en in de andere buurt is het weer heel slecht, dat je heel lang moet wachten. Ik vind dat wel slecht, maar goed ja het is ook dat er niet meer kan. ik denk dat die mensen doen wat ze kunnen maar dat ze niet altijd de middelen en mogelijkheden hebben.” (...) “En ja mijn zus is wijkverpleegster en verpleegster nog steeds. Maar die zegt ook dat het persoonlijk contact steeds moeilijk is omdat je minder tijd hebt per persoon. “</i>
R2	<i>“Nee ik weet dat nu niets meer van dan dat je thuiszorg kan krijgen en dat dat vaak iemand anders is. Dat zal me wel storen dat je echt altijd iemand over de vloer krijgt waarbij je een nummertje bent. Ik denk dat ik dat persoonlijke dan wel meer wat voor mijn ouders zou vinden.“</i>
R3	<i>“Ja ik weet dat ze kort maar blijven en veel mensen op een dag moeten doen, ook ze krijgen dan een indicatie voor hoeveel hulp.”</i>
R4	<i>“Ja wat ik dan aan mijn moeder merk is dat, mijn moeder die wil heel graag haar autonomie bewaren en dat kan niet met de thuiszorg. Want zij bepalen wanneer zij komen en dan kan mijn moeder zich daar niet bij neerleggen zo van ja ik wil gewoon dat er altijd iemand om 8 uur is en niet dan weer iemand om 7uur en dan om half 10. Want ik zit dan te wachten van elk moment kan er iemand komen en dan nou ja, zij wil ook gewoon dat er duidelijke afspraken gemaakt kunnen worden. Van dat daar heeft zij heel veel last van en dus dat is voor ouderen zorg in het algemeen het is zo weinig respectvol. Als ouderen verlies je echt gewoon alle zeggenschap over je leven op het moment dat je hulp nodig hebt van iemand. En ik denk dat mijn moeder het daar het zwaarst mee heeft. Zo van, wat ik ook toen had toen ik uit het ziekenhuis kwam met mijn tweeling zo van ik heb dan hulp nodig maar ook al betaal ik ervoor moet je nog steeds blij zijn met de hulp die je krijgt. Hoewel eigenlijk zou ik het liefst willen dat je hier de hele dag je mond dicht houdt anders dan word ik gek zeg maar. Dus dat, dat je wel je autonomie blijft bewaren.”</i>
R5	<i>“Ja een beetje ik weet wel als ze thuiszorg krijgen dat die er ook maar 4 keer op een dag maximaal mogen zijn. Maar ik weet het niet precies, maar ik denk ook dat als je echt goed door zeurt en door vraagt dat je uiteindelijk toch wel de zorg krijgt die je voor ogen hebt. Maar je moet er wel wat voor doen dat geloof ik ook wel en niet iedereen weet die ingang ik weet die nu ook niet hoor, Ja weet je dat zijn wel dingen die gaat zoeken dan als het nodig gaat zijn. En dan zorg ik wel dat het er komt weet je wel. Daar ga ik dan wel ver in, maar dit is misschien ook best wel een gelegenheid om of iets om naar op zoek te gaan weet je wel, he als je dingen niet meer aan zou kunnen of zo. Maar ik zal er altijd voor zorgen dat als ze het nodig heeft dat er hulp is hoe dan ook.”</i>

Respondenten	3.1 Huidige zorgsysteem
R6	<i>“En die personen die kunnen dus wel verschillen het is niet zoals bij dit dat er standaard. Ze heeft wel een lieveling maar het is niet standaard dat die over de vloer komt. Dat is in haar ogen wel een negatief punt omdat ze echt wel een lieveling wilt waarmee ze een band kan opbouwen wilt en dat ze die ook ziet als meer een bezoekje. maar dat kan gewoon niet.”</i>
R7	<i>“Nou kijk wat je natuurlijk ziet, vroeger had je bejaardentehuizen, dat betekent dat ouderen mensen vanaf hun 65ste konden ze in principe naar een bejaardentehuis. Nou het bejaardentehuis bestaat niet meer, dat is eigenlijk een verzorgingstehuis geworden en nu wordt het langzaam alle verzorgingstehuizen die worden omgebouwd naar verplegingstehuizen. En daar kom je natuurlijk alleen maar in als je een behoorlijke medische indicatie, dus daar gaat daardoor wordt ook veel meer een beroep gedaan op de vrijwilligers of familieleden om vader en moeder in de laatste levensjaren te begeleiden.”</i>
R8	<i>“Ja maar een thuiszorg heeft daar ook helemaal geen tijd voor. Daar zijn ze eigenlijk ook in principe niet voor, kijk mijn moeder drinkt dan ook altijd koffie met iemand van de thuiszorg want die vindt ze zo leuk. En dan zit ze lekker met hem te kletsen en een kopje koffie en hij vindt het ook wel leuk volgens mij, als ze een klik met je hebben blijven ze wel wat langer. Maar ja eigenlijk zijn ze daar niet voor.”</i>
R9	-
R10	<i>“Ja je moet echt een indicatie, je moet echt voldoen.” (...) “Dat is raar er zijn genoeg ouderen die zitten te verpieteren die blij zouden zijn als er iemand langs zou komen.” (...) “Ja als je hulp in de ochtend bij aankleden nodig hebt dan kan het tussen 7 uur en 10 uur in de ochtend gebeuren, dus om 7 uur moeten die mensen al naast hun bed zitten en dan kan het dat iemand om half 10 pas komt.”</i>
R11	-
R12	<i>“Nou dat denk ik zeker wel want ik heb ervaren met mijn moeder met thuiszorg dat je werkelijk iedere dag iemand anders krijgt en sommige zijn helemaal niet aardig en sommige zijn heel ongeduldig en sommige zijn fantastisch. En als je dan een band op kan bouwen met iemand die er gewoon, stel je hebt 2 of 3 keer per week iemand nodig, dat het altijd de zelfde persoon is. Ik denk dat, dat ongelooflijk belangrijk is.” (...) “Ja ik denk dat het ontzettend belangrijk is ja, want anders voel je je denk ik ja alsof je een soort nummertje op een lijst bent die afgewerkt wordt die dag.”</i>
R13	<i>“Nou mijn moeder zat eerst bij Thuiszorg maar dat werd toen buurtzorg dus toen zijn we daar mee naar toe gegaan en dat buurtzorg is wel beter want dan is het echt geselecteerd op buurt, dus krijg je ook vaker de zelfde persoon. Want toen het nog thuiszorg was kregen we echt elke dag een ander en dat vond ik echt niets.” (...) “Ja dat is wel heel belangrijk voor mijn moeder. En verder nu de thuiszorg of ja buurtzorg wat ik ook lastig vindt, is dat ze op verschillende tijden komen altijd. Kijk ik ga dus elke donderdag naar mijn moeder en ik ben er meestal tussen 10 en 11. Nou dan kan het zijn dat mijn moeder als is aangekleed en andere keren ligt ze nog in bed te wachten tot er iemand komt. En ook in de avond, soms wordt ze al om half 8 in bed gelegd en andere dagen als mijn moeder de laatste is pas om half 10. Ja dat is ook heel vervelend dat je geen vaste tijden echt kan afspreken.”</i>

Respondenten	3.1 Huidige zorgsysteem
R14	<i>“Ja even denken hoor, wat weet ik er eigenlijk van precies. Ja de kwantiteit, er is volgens mij structureel een tekort aan mensen in de zorg, zeker in de ouderen zorg. Ja ik snap ook wel dat het niet het meest gewilde beroep is. Dus wat ja wat ik daarvan weet is dat het best lastig is om hulp te krijgen of dat je dus echt zo een indicatie moet hebben voordat je pas voldoet aan de eisen.” (...) “Ja als het afgaat doen aan de kwaliteit dan is dat iets negatiefs ja, ik weet niet zo zeer hoe dat zit maar wel dat mensen vaak maar kort iemand over de vloer hebben. Dus ik denk dat als het te weinig is dat het nooit goed kan zijn. Zeker als je bedenkt dat straks wij allemaal ook van die leeftijd zijn en er dus steeds meer ouderen komen, ik ben heel benieuwd hoe het dan zou gaan. Eigenlijk is het huidige systeem daar niet voor opgezet, ik denk dat er dan echt veel moet veranderen.”</i>
R15	<i>“Maar even denken het huidige zorgsysteem. Ja nou je leest er natuurlijk wel het een en ander over, dat mensen steeds langer thuis moeten blijven en dat het allemaal wel veel meer uit je eigen zak moet komen en zo. Maar doordat zij er niet veel mee te maken heeft en de ouders van mijn vrouw ook niet daardoor kan ik niet zoveel er over zeggen.”</i>
R16	<i>“Ik vind het jammer dat er soms, nou het duurt soms erg lang voor zorg is opgestart en dat er dan heel weinig tijd is om echt te helpen. Dit hoor ik van vrienden om me heen met ouders die bijvoorbeeld thuiszorg krijgen. Ik bedoel zeg maar dat thuiszorg krijgt dan zeg maar zoveel tijd voor iemand te wassen maar dat is het dan ook meteen, weinig flexibiliteit om even in plaats van te wassen iets anders te doen zeg maar.” (...) “Nou gewoon even gezellig er te zijn, een kopje koffie doen gewoon even dat sociale.” (...) “Ja duidelijk ja, dat mist nu dus wat ik zeg dat persoonlijke daar is nu gewoon vrijwel geen tijd voor.”</i>

Respondenten	4.1 Informatie vergaren algemeen	Label
R1	<i>“Nou meestal door te zoeken op internet via Google, of via mijn netwerk. Kijk ik zocht bijvoorbeeld nu naar een visagist. Dan vind ik het belangrijk dat het hier in de buurt is, dus ik had uiteindelijk 1 via via en 1 via internet gevonden, via Marktplaats. Toen heb ik beide gesproken en heb ik toch voor die persoon via via gekozen, omdat ik dat dan toch het meest vertrouw. Aangezien iemand die ik ken ervaring met haar heeft, hoewel ze iets duurder is. Maar mocht ik niemand in mijn omgeving hebben die mij een tip had gegeven dan was het via Google gegaan.”</i>	Google en via via.
R2	-	-
R3	<i>“Hoe ik dat doe, ja eigenlijk via via.”</i>	Via via .
R4	<i>“Nou heel vaak van dat als ik het vaak heb gehoord, want ik had wel al vaker gehoord van, zoals bij de oppas website zo van iedere keer dat gedoe om iemand te vinden. En dat een paar keer al mensen hadden gezegd van die website bestaat en daar zitten wij ook allemaal bij.” (...) “Dat is en ook nu informatie zoeken, toch wel waar ik zoek is natuurlijk via internet.”</i>	Google en via via.
R5	<i>“Als het niet voor thuiszorg of zo kijk, nou dan zet ik gewoon dan ga ik gewoon denk ik wel via Safari of Google dan toets ik in wat ik zoek. Ja via internet.”</i>	Google en Safari.
R6	<i>“Ja internet. Ja eigenlijk wel, af en toe tijdschriften ja en kranten lees ik niet. Ja tijdschriften lees ik wel, maar vooral via internet ja of via social media.”</i>	Internet, social media en tijdschriften.

Respondenten	4.1 Informatie vergaren algemeen	Label
R7	<i>"Ja het meeste via internet, google."</i>	Google.
R8	-	-
R9	-	-
R10	-	-
R11	<i>"Ja wel Google ook, of ja ik denk ook dat veel op mijn pad komt via via, nu ook met de galerij dat is weer via een zusje van een vriendin haar man gegaan dus ja."</i>	Google en via via.
R12	<i>"Maar ik ben heel digitaal, ik doe echt alles digitaal. Shoppen, oriënteren, echt alles dus zo zou ik het doen. Dan had ik wel even moeten nadenken van hoe kom ik aan een werkster in Den Bosch in zijn gebiedje."</i>	Internet.
R13	<i>"Jadan zoek ik wel gewoon op internet alles op. Ja zoals ik net ook zei vakanties en dingen ja ik zoek wel alles op internet ja."</i>	Internet.
R14	<i>"Ja echt voor veel gebruik ik internet ja."</i>	Internet.
R15	<i>"Ik Google dan wel vaak, ja. Maar ook wel als het om sport gaat gewoon via de mail ook veel. Maar ik zoek ja, of als het gaat om bijvoorbeeld iets voor in huis dan heb ik mijn adresjes en dan bel ik. Maar ik doe ook, ja je krijgt natuurlijk ook ontzettend veel gewoon via via tot je. Ja eigenlijk is dat wel meestal het eerste wat ik doe gewoon via via vragen."</i>	Google en via via.
R16	<i>"Als ik naar info zoek dan Google ik meestal gewoon."</i>	Google.

Respondenten	4.2 Informatie zorg vergaren	Label
R1	<i>"Ja mijn netwerk is daar niet zo van. Ik zou niet in mijn netwerk echt mensen weten die me daar bij kunnen helpen zo snel." (...) "Toevallig heb ik dat laatst nodig gehad, ik had die gewoon via Google. Ik vond het belangrijk dat het dicht in de buurt was en toen heb ik gegoogeld en kwam ik bij die persoon terecht. Dus ja dan zou ik googelen. Ik zou niet weten hoe ik anders aan die informatie zou komen, als het niet via via is."</i>	Google en via via.
R2	-	-
R3	<i>"Ik ben nu bij een fysiotherapeut dus dat doe ik dan via via maar Rotterdam zou dan ver weg zijn dus dan is het moeilijk via via. Dus via via en zoeken op internet ja, dan ik weet niet goed waarop ik zou zoeken. Ik zou dan denk ik een beetje op iets van dat het een beetje persoonlijk is of zorg op maat of zo iets. Zo iets zou ik dan denk ik zoeken."</i>	Internet en via via.
R4	<i>"Nee, nee niet via internet. Ja via aanbevelingen van anderen, dat want er is zo veel. En er is ook, ja kijk je zit toch in een kwetsbare positie met zorg en ook met zoiets dat je als je hulpbehoevend bent dat je, dan heb je ook niet zoveel te kiezen. Of dan weet je, hoe moet ik dat zeggen, dan ben je vaak al blij dat je hulp krijgt terwijl het heel moeilijk is om een goede selectie te maken via internet uit dit soort mensen. Je kan daar niet aan zien of iemand betrouwbaar is of niet."</i>	Niet via internet, wel via via.

R5	<i>“Maar ik zou het wel via internet doen allemaal” (...) “In eerste instantie niet omdat ik niet weet van die platform, ik weet wel dat er een soort vraag en aanbod ja niet een bedrijfje het is het hoort gewoon bij de ouderen bont in Zandvoort. Want in Zandvoort is het opzicht wel goed geregeld voor de ouderen vind ik. Dus daar is een soort platform, misschien is het ook kerkelijk dat zou ook kunnen, waar je je vraag neer kan leggen en dan zeggen ze van die heeft wel tijd voor je of die heeft wel tijd voor je. Dus dat gebeurt wel al.”</i>	Internet, regionaal zoeken.
R6	<i>“Ik heb mijn tandarts bijvoorbeeld via een kennis die hier ook in de buurt woont gekregen. En eigenlijk de fysiek waar ik ook een keer ben geweest ook via mijn zus. Dus eigenlijk via via. Ja wel ja, het is niet dat ik op internet ben gaan kijken en recensies ben gaan lezen.” (...) “Ik heb dan ook geen zin om langs Hans Anders en EyeWish en zo alles te vergelijken via internet. Ik heb zoiets van ik vraag het even om mij heen van waar heb jij je lenzen vandaan en ben je tevreden over de service en dan ga ik daarheen. Ook omdat ik zelf niet zoveel zin heb in het uitzoeken.” (...) “Ik zou dan dat toch ook wel echt wel via via doen ja.”</i>	Via via.
R7	<i>“Nou ik zelf heb ik in de raad van toezichten gezeten bij de stichting SHDH. Waaronder bijvoorbeeld de Rijk valt en de Janskliniek, de Blinkert. Dus ik ken die wereld wel een heel klein beetje, dus ik zou wel weten hoe ik mijn weg erin vind. Ja, je kan altijd op internet gewoon Googlen.”</i>	Google en via via.
R8	<i>“Ja als het niet medische hulp zou zijn dan, ja nou dan denk ik wel via via dat ik het in mijn of in mijn moeders omgeving zou rondvragen.” (...) “Nou ja nou ik zou het online zoeken als het echt nodig zou zijn dan ja, ja, maar in principe eerst kijken wie ik al ken.”</i>	Eerste instantie via via anders via internet.
R9	-	-
R10	<i>“Nou ik zou dat, nou ja eigenlijk ik zou nu denken dat ik dan naar een soort thuiszorg zou om te beginnen. Of als je via de huisarts “ (...) “Ik denk dat ik gewoon was gaan googlen van thuiszorg, hulp.”</i>	Thuiszorg, huisarts, Google.
R11	<i>“Ja hoe zou je zoeken, ik denk dat je via Google gaat zoeken, via ouderen verzorging of zoiets of bejaarden zorg. Ja je gaat zoeken op zorg. Ja en via via is belangrijk maar dat is natuurlijk alweer een stap verder.”</i>	Google en via via
R12	<i>“Ja dat is een goede vraag, ik denk dan ik zou waarschijnlijk toch online gaan zoeken.”</i>	Internet.
R13	<i>“Ja goede vraag, hoe heb ik deze ook alweer gevonden ja via de huisarts ja. Maar dat was toen al toen mijn vader slecht werd toen ben ik gaan informeren bij de huisarts van mijn vader en die heeft toen doorgegeven dat ik contact met hun moest opnemen. Ja dan toch ook vaak wel via mijn huisarts maar soms zoek ik ook wel eens op internet.”</i>	Internet en huisarts.
R14	<i>“Nou dan denk ik dat ik ook zou googlen”</i>	Google.

R15	<i>“Nou ik zal het dan in eerste instantie ook om me heen vragen, bijvoorbeeld ik werd pas geopereerd aan mijn knie, dan wilde ik daarna revalideren en ik ken iemand die dat ook heeft gehad en die is gaan revalideren bij zo een centrum. Dus dat had ik via via gevraagd, anders zou ik het aan mijn huisarts vragen. Voor de zorg, nee dat zou ik niet zo snel online doen nee.”</i>	Via via, niet via internet.
R16	- <i>“Zorg ja nou omdat ik nu dus een beetje ben gaan oriënteren dan heb ik ook gegoogeld op “thuiszorg omgeving Assen” of “thuiszorg Anloo” dat is het dorp waar ze wonen. En ik vraag aan mijn ouders hoe hun vrienden en kennissen het doen met zorg.”</i>	via via en Google.

Respondenten	4.3 Bereiken doelgroep	
R1	<i>“Flyer. Nee dat vind ik ouderwets en lees ik niet. Oja dat zou ook een goede zijn, dan zou ik aan de huisarts van mijn ouders vragen hoe we dit kunnen regelen. Wanneer die dan bijvoorbeeld een flyer geeft van BeterThuis zou ik het wel lezen en zou ik dat ook sneller aannemen.” (...) “Nou flyer of in een krantje of via post thuis. Dat vind ik allemaal nogal achterhaald en zou ik niet snel gebruiken of lezen. Of een poster op straat. Ik zou echt het eerst in mijn netwerk kijken en dan google of als de huisarts iets weet. Ja eerst met zorg wel de huisarts vragen.”</i>	
R2	<i>“Ik zou niet weten hoe ik daar opgekomen zou moeten zijn. Dus ik zou dan mijn ouders vragen van ken je niet nog iemand, de dochter van of. Of moet je niet naar zo een zorginstelling en vragen of ze daar mensen verhuren. Dat zou ik ze dan aanraden, dan zal ik zelf gaan kijken misschien.”</i>	
R3	<i>“Nou ik kan me wel indenken dat, nou mijn moeder woont in Rotterdam, maar ik kan me wel voorstellen dat ik iemand ben die zou rondvragen van weten jullie nog iets of iemand in de buurt van.” (...) “Nou ja ik, dit, dat is echt toch via via. Want ook die oppas bron hoor ik via via, allemaal via via. Dus op een gegeven moment kan ik mij voorstellen dat je in een leeftijdsgroep komt dat je inderdaad alle ouders dat soort klachten en dingen krijgen en dat je allemaal met het zelfde probleem zit. Van wie gaat het regelen bij je ouders en dan hoor je het via via. “</i>	
R4	<i>“Ja in de krant of op Facebook ofzo.”</i>	
R5	<i>“Ja nou ja dat weet ik niet want je krijgt het nooit weet je. Ik krijg nooit posters of reclame folder of wat dan ook binnen, weet je dan weet ik ook niet wat er aangeboden wordt via via. Nee via via niet maar ik weet gewoon dat er. Misschien dat veel mensen er niet van af weten om dat er onder ons niet wordt verspreid.”</i>	
R6	<i>“Nou zoals ik zei ik lees eigenlijk geen krant, het zou wel kunnen als advertentie in een tijdschrift, maar dat kost natuurlijk veel geld. En ja natuurlijk via via maar dat is voor jullie lastig, dan moet er voor gezorgd worden dat iedereen dus enthousiast is en dan pas krijg je mond tot mond natuurlijk.”</i>	
R7	<i>“Ja gewoon internet denk ik, gewoon digitaal. Ja via internet.”</i>	
R8	<i>“Ja, maar hoe komen die er dan uit, ja je moet het wel ja ik denk dat het dan toch of wat meer of in kranten moet staan om ouderen mensen die lezen toch wel meer kranten dan dat ze zo een website gaan bekijken.” (...) “Ja, dat denk ik wel. Ik denk dat het heel erg zo via-via moet gaan het licht er ook aan hoe je het treft ja maar ja goed je maakt ook eerst kennis en als het de eerste keer niet klikt dan.”</i>	

Respondenten	4.3 Bereiken doelgroep
R9	<i>“Dus het is of je bent echt actief opzoek maar ik denk dat, en heel veel mensen nog niet actief op zoek zijn maar het wel fijn vinden om het te weten en het voor kleine dingen of als ze het een keer willen uitproberen.” (...) “Ja maar je ziet ook, ja maar ik zit ook te denken aan wat lezen kids van in de 50. En ja, bijvoorbeeld zo een blad als Elsevier, weet je? Ja dat is een typisch blad waar ook advertenties.” (...) “Maar ik denk stel nou dat wij dat wij letterlijk een advertentie zou staan in de Elsevier en ik zou dan fulltime werken en ik zou geen tijd hebben om naar mijn ouders toe te gaan en mijn andere broers en zussen ook niet. En we hebben wel allemaal zo een sluimerende zorg van weet je zorgen die mensen en verzorgen die mensen zichzelf wel goed en je ziet een advertentietje staan en dat zegt iets in de sfeer van, niet zozeer de tekst, maar meer de inhoud het zegt iets van goh we maken ons allemaal wel eens zorgen voor onze ouders.” (...) “Ja, maar dan moeten ze op Google heel hoog zitten en voor mensen die nog geen urgente nood hebben maar wel sluimerende zorg of uitgesproken zorg hebben over hun ouders. Ja die moet je, die gaan niet op zoek, nou of misschien toch wel van o zou ik nu eens een uurtje gaan kijken wat er eigenlijk te koop is. Maar dan moet je ook een beetje getriggerd worden over het bestaan van die site. 4.3 Ja dus dan zou je voor die kinderen in zoals ik zei Elsevier of misschien, is wel heel hoog maar de Wereld Draait Door of inderdaad Koffietijd.” (...) “Ja absoluut en een paar goede interviews in de juiste bladen en met hele concrete voorbeelden en laat je maar lekker zien. Als het even meezit dan laat je, je bij Max uitnodiging of van dat soort interview programma’s en Koffietijd dat moet je doen dan trigger je in ieder geval ook die ouderen. Die schrijven dan die naam op van die site, die zullen ook misschien zelf niet het internet op gaan maar zullen het op een blaadje schrijven voor hun kids.”</i>
R10	<i>“Ja heb je niet een soort van folder ervan, dat je dat bij een huisarts neerlegt en is dat kijk ik kom altijd met mijn moeder bij artsen als daar van die flyer liggen en er zijn natuurlijk meer kinderen die altijd met hun ouders meegaan in eerste instantie. En als ze dan die folder zien dan denken ze van: hey maar dat heb ik. Dan houden ze het bij zich. Ja dan heb je precies de doelgroep die je wilt hebben, bij fysiotherapeuten nou ja noem maar op.” (...) “Ik ga Googlen, hoe hoog komen jullie?” (...) “Ja, dan heb je wel de kans veel te veel, je wilt specifiek die doelgroep te bereiken dus je hoeft niet heel Nederland dat is onnodig kosten maken. Ja, waar zou je die dingen kwijt moeten ik denk gewoon bij apotheken dat die kinderen de medicijnen van ouders ophalen ja of de fysiotherapie en de huisartsen waar kinderen mee naar toe gaan.”</i>
R11	<i>“Je wilt iemand spreken. Er moet snel een reactie zijn en eigenlijk wil je iemand gewoon direct spreken..” (...) “Kijk mij bereik je dan nog wel hiermee, met die flyer.”</i>
R12	<i>“Maar ik denk dat je de kinderen, die doelgroep, die kan je denk ik zo goed digitaal bereiken. Ja dat zou ik eerder doen denk ik.” (...) “Ja dan kan je natuurlijk ook denken aan Hyperlinks bij, probeer een verzekeringsmaatschappij erbij te krijgen toch. Die hebben altijd allemaal die focus op thuisblijven zo lang mogelijk want dat is natuurlijk veel goedkoper.” (...) “En nou op websites van huisartsen of gezondheidsplein bijvoorbeeld. Dat is zo een gezondheidsplatform, dat is een goed ding waar ja ik merk naar mate mijn vader ouder wordt dat ik regelmatig op dat soort platforms kijk van wat zou hij nou weer mankeren. Want dan omschrijft hij iets en dan is het van ik kan pas over 3 dagen terecht bij de huisarts. Dan zeg ik nou ik ga kijken en dan ja dan kom ik terecht op dat soort platforms.”</i>

Respondenten	4.3 Bereiken doelgroep
R13	<i>"Nou dus niet via sociale media, maar wel via ja even kijken hoe word ik bereikt of hoe zie ik dingen. Nou wel door te Googlen dus dan moet je hoog in Google staan. Ja dus dat is wel heel belangrijk denk ik dat je bovenaan komt te staan wanneer je zoekt op ouderen zorg thuis of zo. Maar verder ja misschien met flyers of in de krant een advertentie of een reclame op tv. Ja ik denk wel met dat soort media of als ik bijvoorbeeld zoek naar iets over ouderen bijvoorbeeld dat ik moest pas voor mijn moeder. Nou we hebben een nieuw bed voor haar besteld, nou ja een matras bij zo een thuiszorgwinkel omdat ze door ging liggen en ze plast ook vaak in bed. Nou dan ga ik ook zo een site kijken van zo een thuiszorgwinkel of hoe dat heet en als daar nou een verwijzing zou staan."</i>
R14	<i>"Ik denk dan toch wel via social media, ja dat ik het via een link op LinkedIn of Facebook tegenkom. Maar ook wel ja dat als ik op een hulpvraag voor ouderen in de regio van Den Bosch zoek dat ik dan op Google jullie snel en makkelijk vindt, ik weet niet hoe dat nu is maar dat is wel echt heel erg belangrijk." (...) "Ja dat is echt wel iets waar veel aandacht naar uit moet gaan, zeker als je mijn generatie wilt bereiken. Ik denk dat heel veel kinderen zullen googlen en ja dan moet je wel snel te vinden zijn. ik zou daar zeker wel wat geld voor over hebben"</i>
R15	<i>"Ik denk met een flyertje in de bus, of bij de sportverenigingen een flyer zoiets. Ja ik denk dat je me wel kan bereiken door of in de krant een advertentietje. Ja ik denk zoiets."</i>
R16	<i>- "Mij bereik je toch het beste door makkelijk en snel vindbaar te zijn op Google denk ik. Maar ik vind het ook wel belangrijk dat er recensie staan op de website want is dat nou?4.3 Ja en dus ook in tijdschriften staan die de doelgroep leest lijkt me ook wel handig, want dat lees je echt een flyer heb ik ook niet altijd iets van dat ga ik even goed bekijken. reclame via tijdschriften die ik lees, ik lees bijvoorbeeld Libelle en Vriendin. Ik denk dat, dat ook wel kan helpen want er zijn natuurlijk veel mensen met zo een dilemma en de lezers van Libelle of dat soort bladen die ja die zitten toch in een bepaalde leeftijdscategorie met ouder weet je wel."</i>

Respondenten	4.4 Flyer
R1	<i>"Flyer. Nee dat vind ik ouderwets en lees ik niet. Wanneer die dan bijvoorbeeld een flyer geeft van BeterThuis zou ik het wel lezen en zou ik dat ook sneller aannemen."</i>
R2	<i>"Ik denk dat het eerder bij een huisarts zou moeten liggen of een apotheek of iets dat met de medische zorg te maken heeft. Dat is toch een beetje. Kijk bij een filmbioscoop is niet zo logisch om dan die flyers te leggen. En bij het gemeentehuis, nou ja misschien het gemeentehuis zou ook nog kunnen. Ja dus dan zou je, ja op het moment dat je met je vader of moeder naar het ziekenhuis zou gaan omdat ze iets aan hun been hebben dan zou je daarna dus hulpbehoevend worden. Dus dan is dat het moment om daar mee bezig te zijn, dus in de wachtkamer van het ziekenhuis is wel heel erg logisch." (...) "En bij de dokter, dat zijn de plekken of bij de apotheek. Dat zijn de plekken waar je nog eens voor je ouders bij de apotheek iets gaat halen. Ja de medische instellingen daar zou het moeten liggen. Ja en als ik het hier over de postcode in de brievenbus zou krijgen, dan zou ik er wel op dat moment echt mee bezig moeten zijn. Dat kan maar dat is een soort van hagelschieten." (...) "Nou dan zou ik flyers tegenkomen wel heel handig vinden. Maar als ik die nu hier tegen kom dan in een instelling en ik zou daar naar opzoek zijn dan kan ik natuurlijk die link wel leggen."</i>
R3	<i>"Je zou het denk ik bij huisartsen moeten verspreiden." (...) "Ja ik zou het bij de huisarts inderdaad denk ik en misschien waar je moeder zelf komt, zij kan natuurlijk zelf ook op plekken komen en het zien. Ja je hebt ook van die, ik denk dat ook van die dingen die ouderen dan zelf doen zeg maar. Zij doet bijvoorbeeld allerlei cursussen van die wat ook speciaal voor ouderen is. Ja van die soort cursussen aan de universiteit is dat dus als je het daar neerlegt helpt dat ook denk ik. Dingen die speciaal voor ouderen zijn."</i>

Respondenten	4.4 Flyer
R4	<i>“Bij de huisarts en bij de apotheek en bij de orthopedische schoenwinkel en bij de supermarkt en ik zou hem dan wel anders vormgeven, ik zou er een boekje van maken. Ik snap best dat zij veel te vertellen hebben, maar maak er dan een boekje van. Dat komt meer over van nou ik ga nu lezen.” (...) “Maar de flyer of bericht zou dan echt gericht moeten zijn op de kinderen van of de gebruiker zelf op de flyer. Zodat er twee verschillende flyers of persberichten zijn, dat je heel erg richt op de kinderen van en dat je met een flyer meer inspeelt op hun vraag. Zo van, wil je meer hulp voor je ouder maar vind je het eng om zomaar iemand te sturen of wil je de verantwoordelijkheid delen met iemand, of wil je jou taak van mantelzorger verlichten. Mijn zus zou bijvoorbeeld geholpen zijn bij hulp dat er bijvoorbeeld boodschappen naar haar wordt gebracht, alleen dat zou al helpen. Dus dan moet je schrijven vanuit het verlichten van de taak van de mantelzorger. Daarvoor zouden wij wel iemand kunnen inschakelen en dat dan ook betalen.” (...) “Nou ik denk wel gewoon ook bij de huisarts en dat soort dingen en ook supermarkt. Maar ik denk wel plekken waar je met je ouder of voor je ouder komt, anders is het wel heel misplaatst als het zomaar bij de sportschool of iets ligt. Maar een stukje in de krant zou ook wel helpen of als ik het voor bij zou zien komen op Facebook ofzo.”</i>
R5	<i>“Nou ik weet niet of het direct, maar ik denk wel dat het er heel goed bij kan. Ik denk dat je toch in eerste instantie omdat ik niet helemaal de internet persoon ben maar dat je toch in eerste instantie het via internet gaat doen. Maar het is wel heel vaak heel fijn om toch iets tastbaars in je handen te hebben en om dat toch op een stapeltje te kunnen leggen, van dit zijn de mogelijkheden die ik heb als ik zorg nodig ga hebben voor iets, dan ligt dat op dit stapeltje. Dat is voor mijn leeftijd wel een prettige manier van werken. Naast het feit dat je inderdaad op internet, je hoeft maar een vraag te stellen en alles heb je binnenhand bereik, maar ik vind opzicht vind ik dit wel een prettig. Ja dat vind ik echt prettig om naast te hebben liggen.” (...) “Nee ik zou het in mijn bus willen krijgen sowieso, ja in mijn bus in eerste instantie. Dat zou ik het fijnst vinden denk ik. Want ik maak, als je op straat als mensen op straat flyers uitdelen dan maak je daar weinig tijd voor. Kijk als een krant of weet ik veel wat, als mensen hier staan te flyer en ze proberen je ergens naar toe te krijgen dan ben je heel afstandelijk. Dus dan zou ik ook niet hierop in gaan, tenzij ze mij heel erg duidelijk maken waar het voor is maar als ik het in de bus krijg dan zit ik thuis en dan heb ik de keuze dat ik het doorlees of dat ik het op de grote hoop gooi of op de plank leg waar ik alle dingetjes bewaar.” (...) “Maar een zorg instelling, hoe vaak kom je in een zorg instelling maar een huisarts kan handig zijn. Tuurlijk maar dan zit je toch in het medische circuit waar je dat denk ik niet eens gek is, maar je kan bij de tandarts ook de Libelle lezen dus waarom zou je niet de informatie kunnen krijgen voor zorg voor ouderen ofzo. Bibliotheken is misschien wel handig, apotheken is misschien wel handig. Wel wat openbare instellingen, misschien zou je dan zeker bij de apotheek hier in Haarlem waar je heel lang moet wachten. Daar wil ik wel eens wat flyers pakken om de tijd te verdrijven, maar ik wil niet benaderd worden op straat. Hoewel het misschien best interessant is om 1 op 1 te kletsen of zo maar. Ja het is wel altijd lastig om lastig gevallen te worden, daarom hou ik er zelf niet zo van. Het is ook gevoelig.” (...) “Terwijl wat ik net zeg is wel waar als ik lang moet wachten bij de apotheek, als je telefoon bijna leeg is en je moet de tijd doden dan ga je toch kijken wat voor een foldertjes er liggen dan pak je is wat en dat lees je door weet je wel. Misschien als dit ergens in je achterhoofd speelt dan neem je het wel mee naar huis. Daar ben ik wel van overtuigd dat dat wel zo is.”</i>
R6	<i>“Maar ik zou het wel lastig vinden hoe ik ze zou vinden, ik denk dat het dan wel belangrijk is om ook gewoon zichtbaar te zijn op plekken waar de doelgroep komt maar ook waar kinderen met hun ouders komen.” (...) “Ja nou waar kom ik met mijn moeder, in de winkel, boodschappen winkel maar ook wel zo een buurtcentrum of de gemeente. Of in het ziekenhuis ja bij de huisarts ja of de apotheek ik moet ook vaak medicijnen voor haar halen.”</i>

Respondenten	4.4 Flyer
R7	<i>"Nou ik vind, kijk in de je haalt tegenwoordig al je informatie vanaf het internet daar staat in het algemeen meer in dan in een flyer. Bovendien je kan vaak, je internet kan je vaak ook direct reageren, je kan vragen stellen die je die moet je dan weer nee ik zou niet zeker niet als het een hele goede site is." (...) "Dat is natuurlijk voor mijn moeder wel weer wat anders, die zou eigenlijk wel denk ik een flyer wel handig vinden."</i>
R8	<i>"Bijvoorbeeld bij ja, ja bij misschien een huisarts of misschien bij ziekenhuizen of misschien bij een bibliotheek of ja. Ja kapper." (...) "Ja misschien ook op het station denk ik nu ineens. Op het Centraal Station van die flyers." (...) "Ja dus dat soort dingen, ja wat nog meer ja. ja pedicure of zo." (...) "Ja dat zou ook wel goed kunnen zijn, of bejaarden tehuizen. Ja die zitten dan natuurlijk al met elkaar maar die komen er niet uit. Ja en misschien ook flyers in ziekenhuizen."</i>
R9	<i>"Ja, dus maak je je zorgen of je moeder nog wel gezond eten, maak je je zorgen of het nog wel schoon genoeg is in huis. Maar echt om de zorg die je hebt als kind. Het gaat altijd om een zorg, dus jou zorg als kind over je ouders. Dus niet zo zeer de zorg die je ouders nodig denken te hebben en dan is het inderdaad van maak jij je zorgen over of het wel, of er voldoende gestofzuigd wordt in huis of weet ik veel, of er genoeg wordt inderdaad of komen ze de deur nog wel uit." (...) "Ja maar ik bedoel dus om dit pakkend te maken, wat je moet doen in een tekst is mensen aanspreken op het gevoel dat ze hebben, de zorg die ze hebben over hun ouders ja dat je dat dan een andere naam geeft ja that's fine. Maar dan, dan ben je best wel geïnteresseerd."</i>
R10	<i>"Ja heb je niet een soort van folder ervan, dat je dat bij een huisarts neerlegt en is dat kijk ik kom altijd met mijn moeder bij artsen als daar van die flyer liggen en er zijn natuurlijk meer kinderen die altijd met hun ouders meegaan in eerste instantie. En als ze dan die folder zien dan denken ze van hey maar dat heb ik. Dan houden ze het bij zich. Ja dan heb je precies de doelgroep die je wilt hebben, bij fysiotherapeuten nou ja noem maar op. Ja getriggerd moeten je mensen maken met die flyer."</i>
R11	<i>"Ja nou goed dan heb je al iets dan heb je in ieder geval iets kijk er staat een telefoonnummer bij godzijdank. Een telefoonnummer, want dat is vaak wat er zo irritant is aan zo een site, dat je denkt nou alles wat je wilt weten staat er niet op. Ja of bij de tandarts, ja of bij de huisarts. Ja de huisarts is heel erg belangrijk en dan de huisarts van de ouderen natuurlijk. Dus elke huisarts zou het dan hebben moeten liggen, want zo een huisarts die denkt wel als ik al die folders en zo moet weten en kennen. Maar ik denk dat het wel een goede is om bij de huisarts neer te leggen, want dan zit je als kind bij de huisarts en dan denk je ja dat is nodig voor ons."</i>
R12	<i>"Ja maar dat zou ik dan gewoon digitaal doen, zonde van al het drukwerk en kosten. Ja dat zou ik gewoon digitaal." (...) "Ja is natuurlijk vreselijk handig als zo iets bij de Albert Heijn bijvoorbeeld staat in een leuk bakje." (...) "Ja of de Hema weet je wel van die plekken waar beide doelgroepen eigenlijk komen of relatief veel van komen. Ja ik zou het niet, succes verhalen vind ik een beetje een kut woord. Dat zou ik anders doen of ja kijk als je echt gewoon wilt flyeren, dit ding hangt, staat ergens dan kan je natuurlijk denken aan supermarkten, sportverenigingen, scholen overal waar grotere groepen mensen komen. Maar daar moet je natuurlijk maar net toestemming voor krijgen." (...) "Of huisartsen ja, daar kom ik dan weer eens niet of nooit of bijna nooit." (...) "Ja of bij de apotheek dat zou ook kunnen."</i>

Respondenten	4.4 Flyer
R13	<i>“Nou ik denk om mij aan te spreken dan bij de supermarkt of in de bus gewoon. Maar daarmee bereik je ook heel veel mensen onnodig dus dat is misschien een beetje weggegooid geld. Maar ja waar anders, ja bij de huisarts want daar kom ik met mijn moeder vaker of bij de kapsalon voor ouderen. Maar ook in de flat van mijn moeder, daar heb je zo een prikbord met allerlei info voor ouderen daar zou die wel bij kunnen. 4.4 Nou als je dat doet dus zegt heb je hulp nodig met je ouders, dan zou het misschien wel mij meer aanspreken maar dan moet je het echt op plaatsen leggen waar de doelgroep van kinderen van ouderen komt.” (...) “Ja het is wel een goed idee denk ik. Maar dan zou ik het leggen ja waar, ja bij sportverenigingen of sportscholen maar ook ja de huisarts en tandarts of apotheek. Wel van die plekken waar je moet wachten en dan maar folders gaat lezen.”</i>
R14	<i>“Nou een flyer spreekt mij eigenlijk nooit echt aan, tenzij ik zeg maar bij de dokter ben omdat ik last heb van mijn keel en er een foldertje ligt over keelpijn. Zeg maar de vraag en het aanbod moet voor mij bij een flyer heel erg samenkomen. Dus bij dit, ja ik zou er dan echt alleen naar kijken als ik net heel erg bezig ben met de zorg over mijn moeder. Dus ik denk nee, dat het voor mij niet zou werken een flyer, doe voor mij maar gewoon goed te vinden online.” (...) “Ja nou ja wat ik zeg een dokter, ja zoiets, ja verder een tandarts of bij ja, ik denk dat soort plekken.”</i>
R15	<i>“Ik denk met een flyertje in de bus, of bij de sportverenigingen een flyer zoiets. Ja ik denk dat je me wel kan bereiken door of in de krant een advertentietje. Ja ik denk zoiets.” (...) “Ja toch wel bij sportverenigingen maar ook plekken waar je met je ouder naar toe zou gaan dus bejaardenclubs of ja gewoon bij de huisarts ik denk dat bij zorginstellingen in het algemeen het wel goed zou zijn om deze neer te leggen ja. Dus ook tandarts maar ook ziekenhuizen, bij de fysio. Ja zulke soort, waar mensen komen van allerlei soorten en maten.”</i>
R16	<i>“Flyers zijn wel handig ja voor bekendheid creëren maar ik denk toch dat ja dat ik eerder op de website zou afgaan. Kijk ik denk dat je hierbij een flyer dat is ook wel handig maar daar bereik je ook heel veel mensen die er niets mee doen mee. Je moet maar net met een zorgvraag of zo zitten wil het je dan aanspreken. Dus ik denk dat google want, ik zou toch eerder op zo een website afgaan.” (...) “Nou dan bij de huisarts, thuiszorgwinkel, bij het ouder ontmoetingscentrum in de buurt van mijn ouders, reclame via tijdschriften die ik lees, ik lees bijvoorbeeld Libelle en Vriendin. Ik denk dat, dat ook wel kan helpen want er zijn natuurlijk veel mensen met zo een dilemma en de lezers van Libelle of dat soort bladen die ja die zitten toch in een bepaalde leeftijdscategorie met ouder weet je wel.”</i>

Respondenten	5.1 Online activiteiten
R1	<i>“Vooral om dingen op te zoeken, maar ook voor werken, veel mailtjes te sturen voor werk. Maar ook wel om dingen op te zoeken. Ja dat is heel breed maar ik bedoel ook echt van alles. Bijvoorbeeld op Marktplaats of kijken waar iets is, of routeplanner. Echt van alles.”</i>
R2	<i>“Ja de hele dag voor mijn werk en als ik iets moet opzoeken. Maar ik gebruik het heel veel ook voor gewoon mijn business, niet dat ik zozeer allerlei dingen uitzoek maar ook gewoon internet, bestellingen en afspraken en bouwplanning en dat is allemaal via internet. En dan niet zozeer online als via de mail. Afstemmen enzo alles via de mail.”</i>
R3	<i>“Ja waarvoor gebruik ik internet niet. Voor heel veel dingen wel.”</i>
R4	-
R5	<i>“Ja gewoon voor alles wat ik opzoek, maar ook op me iPad en op me telefoon heb ik internet. 5.1 Ik ben zo minimaal betrokken bij internet.”</i>

Respondenten	5.1 Online activiteiten
R6	<i>"Ja natuurlijk, voor zoveel. Ja dingen opzoeken, mailen, dingen boeken zoals vakanties of kleding bestellen. Ja eigenlijk wel alles waar ik een vraag over hebt zoek ik wel met internet op ja."</i>
R7	<i>"Ja voor mijn werk maar ook dagelijks, ik zoek bijna alles wel op en communiceer via internet. Ja dat is gewoon standaard."</i>
R8	<i>"Ja ik gebruik internet. Nee op mijn mobiel gebruik ik bijna geen internet. Ja op me laptop."</i>
R9	<i>"Ja ik zoek ook alles op internet. Maar weet je ik denk inderdaad dat je met inderdaad met vijftigers en begin zestigers daar is het een beetje gemengd op het moment. Want over vijf jaar is het gat wel weg. Want net zoals jij jij bent ook een veel frequentere gebruiker van je telefoon."</i>
R10	<i>"Ja ik zoek alles op internet daarom zou het ook hoog moeten komen in Google."</i>
R11	<i>"Ja als je nou, ja ik ben nu 57 niet overdrijven, maar ik ben digitaal niet zo vreselijk gedreven dus ik heb nu wel ook een smartphone en ik heb een laptop en ik kan mailen en ik kan googelen. En ik kan ja maar al dat gedoe met foto's dat is het allemaal niet."</i>
R12	<i>Maar ik ben heel digitaal, ik doe echt alles digitaal. Shoppen, oriënteren, echt alles dus zo zou ik het doen. Dan had ik wel even moeten nadenken van hoe kom ik aan een werkster in Den Bosch in zijn gebiedje." (...) "Ja ik gebruik heel veel internet, voor alles bijna."</i>
R13	<i>"Ja ik doe echt alles op internet opzoeken of vakanties boeken en mailen dus ja dat zou ik dan voor haar doen ja."</i>
R14	<i>"Kijk ik ben echt ontzettend digitaal en gebruik het internet echt voor van alles, dus zoiets zou echt wel heel mooi aansluiten ja."</i>
R15	<i>"Nou ik kan wel mailen en dingen opzoeken maar dan houdt het wel op. Ik gebruik het niet heel veel. "</i>
R16	<i>- "Ja ik kan gewoon op internet, ik zit er dagelijks wel op ja. Voor van alles, mailen, ja en als ik het nodig heb of ik zoek iets gebruik ik ook internet. Ik heb ook gewoon een smartphone enzo. - Nou wat ik net zei ja voor heel veel gebruik ik internet, dingen opzoeken, online shoppen, fileradar en burenradar, nieuws en het weer ja echt voor van alles. En mailen natuurlijk."</i>

Respondenten	5.2 Social media
R1	<i>"Nou ik heb eigenlijk geen Facebookprofiel maar soms log ik wel in via andere. Ik vind het alleen zo een gekke wereld, iedereen probeert iets van zichzelf neer te zetten dat je niet bent. Dus dat je echt een soort profiel neerzet. Ja nee ik heb geen Facebook ofzo maar kijk wel op die van andere mensen."</i>
R2	<i>"Heel weinig maar ik heb wel Facebook, Twitter en LinkedIn." (...) "Ik zou het wel gebruiken om een link te leggen, dat zou ik me wel kunnen voorstellen dat je via Facebook zegt. Of dat je je ouders helpt, mijn ouders hebben dan geen Facebook. Maar zou wel kunnen voorstellen dat je daarop zet we zoeken iemand. Of je zegt zoek is, maar zo werkt het niet want die 75-plussers hebben geen Facebook."</i>
R3	<i>"Nee nou ik zit op LinkedIn trouwens."</i>
R4	<i>"Ik heb Facebook en Instagram en Pinterest."</i>
R5	<i>"Nee ik zoek het wel op"</i>

Respondenten	5.2 Social media
R6	"Facebook, Instagram en LinkedIn."
R7	"Ja ik heb een Facebook account, ik heb een Twitter account en ik zit op LinkedIn. Alleen ik Twitter nooit maar ik heb het wel."
R8	"Nee, nee ik heb er geen zin in, nee." (...) "Het is veel gedoe ja natuurlijk WhatsApp ik maar verder nee, en ik zit nu sinds kort op LinkedIn, omdat ik een nieuw baan zoek."
R9	"Ja, wel vind ik leuk. Ik heb Facebook, Twitter, LinkedIn."
R10	"Ik wel een beetje maar niet heel veel. Ik heb een Facebook".
R11	"Nee absoluut niet, nee daar zie ik totaal het nut niet van in."
R12	"Ja Facebook, Twitter niet, Pinterest, LinkedIn, ja van alles."
R13	"Nee dat doe ik niet, ik gebruik alleen WhatsApp op mijn telefoon maar weet niet of je dat social media noemt. Maar geen Facebook of Twitter of zo nee daar heb ik helemaal niks mee."
R14	"Ik heb Twitter, Facebook, LinkedIn en ik gebruik echt allerlei soort apps op mijn mobiel."
R15	"Nee daar doe ik helemaal niks mee nee."
R16	"Nou ik heb alleen een Facebook."

Respondenten	5.3 gebruik social
R1	"Soms bekijk ik Facebook via iemand anders zijn account. Ik vind het alleen zo een gekke wereld, iedereen probeert iets van zichzelf neer te zetten dat je niet bent."
R2	"Heel weinig. Ik zou het wel gebruiken om een link te leggen, dat zou ik me wel kunnen voorstellen dat je via Facebook zegt. Of dat je je ouders helpt, mijn ouders hebben dan geen Facebook. Maar zou wel kunnen voorstellen dat je daarop zet we zoeken iemand. Of je zegt zoek is, maar zo werkt het niet want die 75+ers hebben geen Facebook."
R3	Geen gebruik.
R4	"Ik heb Facebook en Instagram en Pinterest waar ik echt wel is wat op zet. Ik deel wel eens foto's of plaatjes maar ook wel berichten van andere die ik dan deel. Maar ik ben niet echt iemand die andere die commentaar levert."
R5	Geen gebruik.
R6	"Nou hangt er echt heel erg vanaf wat het is, het is niet zo dat ik vaak informatie deel maar ik doe het wel als het handig is of als ik iets heel ergs leuks heb gezien ofzo"
R7	"Ja, genoeg, nou ja het valt wel mee. De laatste tijd is het rustig. Meestal kijk ik wel op Facebook."
R8	Geen gebruik.
R9	"Ja doe dat wel eens, niet heel erg veel maar wel. Ja maar dat."
R10	"Ik heb een Facebook account zodat ik kan zien wat de kinderen met foto's enzo maar ik plaats nooit iets op mijn tijdlijn, ik vind het niks om daar foto's op te plaatsen en zo maar ik doet het alleen om dingen mee te kunnen volgen. Maar ik voeg zelf geen informatie toe. Ik vind dat ja ik ga geen foto van mijn tenniscompetitie erop zetten of."
R11	Geen gebruik.

Respondenten	5.3 gebruik social
R12	<i>"Ja ik plaats wel eens foto's of een link ofzo." (...) "Nee dat niet, maar ik plaats wel eens dingen maar ben niet heel actief dat ik me mening of zo ergens bij zet nee dat niet."</i>
R13	<i>"Nee ik heb geen social media accounts ofzo" (...) "Nee dat doe ik niet, ik gebruik alleen WhatsApp op mijn telefoon maar weet niet of je dat social media noemt. Maar geen Facebook of Twitter of zo nee daar heb ik helemaal niks mee."</i>
R14	<i>"Ja ik gebruik dat ook ja" (...) "Ja ik post ook berichten, niet vaak foto's maar doe ik wel eens. 5.3 Ja ik reageer wel op andermans berichten ja, ja dat doe ik wel ja."</i>
R15	<i>"Nee geen een zou niet weten waarom ik dat zou doen, nee niks voor mij."</i>
R16	<i>"Ja soms deel ik wel informatie met vrienden, maar plaats geen foto's of zo alleen als ik een interessant artikel of zo voor bij zie komen kan ik het wel eens plaatsen. Maar ik kijk meer erop."</i>

Respondenten	5.4 Online profiel
R1	<i>"Nou eigenlijk niet echt, alleen als ik bijvoorbeeld iets moet kopen en het is verplicht. Maar vindt het meestal een beetje een gedoe. Maar kan me wel voorstellen dat je bij BeterThuis echt jezelf aanmeldt. Dus bij zoiets kan ik het me wel voorstellen."</i>
R2	<i>"Ja als ik iets aanschaf wel eens, en heb dan een profiel van Facebook en LinkedIn aangemaakt. Dus dat heb ik wel eens gedaan. Dat hoeft je niet vaak te doen toch? Ja ik ken het wel en weet wel hoe het moet en heb daar ook niet een probleem mee, als het nodig is voor het gebruik."</i>
R3	<i>"Ja ik heb net een profiel, nou ja profiel ik heb net voor het eerst een foto geüpload voor Aipbnb, want dat vroegen ze. Dan moest je een foto zetten bij mijn profiel, maar ik zou er niet zo een heel uitgebreid profiel van maken. Zo een foto dat doe ik dan maar, maar bij LinkedIn heb ik eigenlijk ook niet eens een foto. Ik ben niet heel erg van het profielen maken ofzo."</i>
R4	-
R5	<i>"Nee. Moet dat dan? " (...) "Als het nodig is dan is het nodig, maar of ik er open voor sta. Maar dat het nodig is dat ik via internet met aanmeld om beter bereikbaar te zijn of het beter naar me toe kan halen dan zou ik het doen."</i>
R6	-
R7	-
R8	-
R9	-
R10	-
R11	-
R12	<i>"Ja voor social media dus en ook wel voor lens dus, of ja als ik dingen aanschaf. Ik heb niet qua een online profiel dat je het kan zien dat ik me heb ingeschreven met hele vragenlijsten of zo nee dat nooit. Maar wel vaak dat je je naam en mailadres moet aangeven en een wachtwoord moet geven. Dat soort dingen wel ja." (...) "Ik vind dat niet erg, tenzij ik daarna ontzettend veel mail krijg maar je kan toch bijna altijd aangeven of je wel of niet mail wilt ontvangen. Dus nee vind dat wel prima."</i>
R13	<i>"Even kijken hoor nou ja voor Marktplaats heb ik een profiel gemaakt en als ik bijvoorbeeld tickets koop dan moet ik daar ook mijn gegevens invullen."</i>

Respondenten	5.4 Online profiel
R14	-
R15	<i>“Ja wel voor golf wel eens en voor de tennisclub moest ik dat ook doen zodat ik de betaling ook online kon doen, dus dat lukt wel.”</i>
R16	-

Respondenten	5.5 Delen van BeterThuis op social media
R1	-
R2	<i>“Ik zou het dan aan mijn vriendin vragen want die zit wel op Facebook en die krijgt dan wel reacties. En dan zou ik het ook op mijnen plaatsen en ik merk wel dat als ik iets op mijn ding zet dat het dan wel veel effect heeft, want er zijn wel mensen die het dan zien. Maar ik kijk zelf bijna nooit op Facebook. Ik heb er niets aan, ik vind het veel te veel.”</i>
R3	-
R4	-
R5	-
R6	-
R7	-
R8	-
R9	<i>“O ja dat moet je er zeker op hebben. Absoluut, als je het. 5.4 O dat moeten ze erop hebben LinkedIn, Facebook, Twitter zelfs. Ja dat moeten ze erop hebben. Maar inderdaad ik zou hier wel meteen een goede verwijzing naar Facebook, Twitter en LinkedIn willen hebben.”</i>
R10	<i>“Iedereen is gelijk op de hoogte en dat zou je ook op Facebook of op social media die hebben natuurlijk met name contact met hun eigen generatie.”</i>
R11	-
R12	<i>“Ja dan zou ik voor mij zou het dan eerder een LinkedIn onderwerp zijn. 5.5 Ja een beetje zakelijk, het is natuurlijk niet echt zakelijk maar ja en een aantal mensen op Facebook. Ja als vijftiger heb je natuurlijk veel vrienden en vriendinnen met een ouder, met ouders op hoge leeftijd. En als het mij goed zou bevallen zou ik het zeker delen in mijn omgeving ja.”</i>
R13	<i>“Nou als je sociale media hebt is dat misschien wel handig maar ik deel nooit iets op internet dus nee voor mij zou dat niet belangrijk zijn.”</i>
R14	<i>“Nou ik denk dat als het me goed zou bevallen, kijk veel van mijn leeftijdgenoten zitten met ouders van dezelfde leeftijd en ik denk dat het, als het mij goed bevalt, best handig zou zijn dat ik het zou delen ook om die mensen te helpen ja. Dat zou ik wel doen.”</i>
R15	-
R16	<i>“Ja dat zou ik dus wel doen op Facebook, mail niet zo snel nee.”</i>

Respondenten	5.6 online activiteit ouders
R1	-
R2	<i>"Nee. Mijn vader kan best iets op internet zoeken maar hij zal zelf nooit dit zoeken. Hij zal altijd via via vragen, dat sowieso. Maar dan kom je op veel te weinig mensen waarschijnlijk, dus dan moet het wel met zo iets op een gegeven moment."</i>
R3	<i>"Ja maar ik denk wel veel minder dan ik." (...) "Ja ze zou het wel kunnen invullen." (...) "Maar ik denk bijvoorbeeld, even nadenken of ze betalingen doet via internet. Maar of dat nou een gedoe zou zijn als je per keer zou moeten betalen dat zou wel een drempel kunnen zijn." (...) "Ja zeker, zeker als zij dat zelf niet kan. Dat zou ik wel, maar tot nu toe doet ze eigenlijk alles zelf. Het is heel raar maar ik weet het eigenlijk niet zo goed, ik neem aan dat ze wel op internet koopt of moet betalen. Ja je kan volgens mij niet eens meer, je kan volgens mij niet eens meer met van die acceptgiro's."</i>
R4	-
R5	-
R6	<i>"Ja ik denk dat het voor mijn moeder zo onduidelijk zou zijn op de computer, dat zou ze helemaal niet snappen. Dus dat zou haar alleen maar moeilijker voor haar zou het alleen maar worden. Dus ik denk als we gewoon kennismaken en het is iemand die bij haar past ja dan kan het wel goed gaan."</i>
R7	<i>"Ze heeft Facebook." (...) "Ja nou ze heeft het, maar ze heeft internet boven op de computer en ze kan naar ja, ja ze kan een heel klein beetje ermee omgaan. Maar ze kan bijvoorbeeld geen betalingen doen via internet, dat is te ingewikkeld."</i>
R8	-
R9	<i>"Mijn vader hij bekijkt internet. mijn moeder die heeft nog nooit een computer aangeraakt dus dan moet ik het echt voor haar gaan regelen weet je wel".</i>
R10	-
R11	-
R12	-
R13	<i>"Nee totaal niet nee ze weet echt niks van computers of wat dan ook."</i>
R14	<i>"Ze zou het zelf niet kunnen, maar ik zou het dan doen met haar. Ik heb haar pas nog een van mijn ouder iPhones gegeven en dat wil ik haar gaan leren, maar nee ze kan niet veel online. Ze heeft wel een iPad maar die gebruikt ze eigenlijk alleen voor de krant en spelletjes. Ze is niet van het mailen en dat soort dingen. Maar met die mobiel willen we kijken of we haar op WhatsApp krijgen. "</i>
R15	<i>"Nee die weet er echt helemaal niks van." (...) "Ja ik denk nog eerder mijn zusje, want die woont ook dichterbij en die is echt heel handig met internet enzo. Ik ben er echt niet een ster in ofzo."</i>
R16	<i>"Nou mijn vader die heeft wel een computer staan met internet maar die gebruikt hij eigenlijk nooit. Hij snapt het ook niet, dus die computer staat er eigenlijk voor niets."</i>

Respondenten	6.1 Huidige positie in de piramide	Label
R1	<i>“Die eerste, ik heb namelijk geen sociale media. Ik ben echt zo een gluurder ik ga op andere hun Facebook en hou alles bij. Ik weet daardoor ook van feestjes enzo wat er gebeurt. Maar ik plaats zelf niks, ben recht niet zichtbaar.” (...) “Nou omdat dat het eerste is waar je naar zoekt als je naar zo iemand zit te zoeken. Omdat je echt iemand voor je ouder zoekt. Maar het hoeven geen hele blogs post, maar het moet wel betrouwbaar zijn.”</i>	watcher
R2	<i>“Nee ik plaats zelf eigenlijk nooit iets, ik kijk er heel soms op. Ja ik ben hooguit een watcher, ik gebruik dat niet.”</i>	watcher
R3	<i>“Ja ik ben aangemeld en heb wat contacten en heel af en toe, heel af en toe doe ik een bericht naar iemand verzenden als ik iets wil afspreken ofzo of als ik dan zoek ik iemand via LinkedIn en daar leg ik dan contact mee.”</i>	watcher
R4	<i>“Ja dan ben ik de sharer.” (...) “Ik heb Facebook en Instagram en Pinterest waar ik echt wel is wat op zet. Ik deel wel eens foto's of plaatjes maar ook wel berichten van andere die ik dan deel. Maar ik heb niet echt die andere die commentaar levert.”</i>	sharer
R5	-	niet
R6	<i>“Nou hangt er echt heel erg vanaf wat het is, het is niet zo dat ik vaak informatie deel maar ik doe het wel als het handig is of als ik iets heel erg leuk heb gezien ofzo.” (...) “Nou niet echt belangrijk nee, ik doe dat ook niet vaak. Maar een recensie schrijven doe ik wel eens dus bij dit zou ik dat wel belangrijk vinden ja. Want ik denk dat het voor de website wel veel toegevoegde waarden zal hebben.”</i>	sharer
R7	<i>“Ja dat doe ik wel ja ik plaats wel zelf ook dingen. Nou alleen bij bekende doe ik dat wel op Facebook dan zet ik wel eens een commentaar bij een foto of update ofzo.” (...) “Nee, ik ben niet van het random commentaar of zo.”</i>	sharer
R8	-	niet
R9	<i>“Ja doe dat wel eens, niet heel erg veel maar wel. Ja maar dat.”</i>	sharer
R10	<i>“Ik heb een Facebook account zodat ik kan zien wat de kinderen met foto's enzo maar ik plaats nooit iets op mijn tijdlijn, ik vind het niks om daar foto's op te plaatsten en zo maar ik doet het alleen om dingen mee te kunnen volgen. Maar ik voeg zelf geen informatie toe. Ik vind dat ja ik ga geen foto van mijn tenniscompetitie erop zetten of.”</i>	watcher
R11	-	niet
R12	<i>“Nee dat niet, maar ik plaats wel eens dingen maar ben niet heel actief dat ik me mening of zo ergens bij zet nee dat niet.”</i>	sharer
R13	<i>“Ja dat wel, ik bekijk wel eens als ik voor mijn werk naar iemand moet dan ga ik altijd wel even Googlen en dan zie ik meestal wat dingen op social media. Maar ik plaats nooit zelf wat ik heb ook geen account dus dat kan ook niet.” “Ja tuurlijk is de inhoud belangrijk, daarom kijk je op een site of iets. Maar ik vind het ook belangrijk dat het overzichtelijk is en niet te moeilijk.”</i>	watcher

Respondenten	6.1 Huidige positie in de piramide	Label
R14	<i>"Nee dat doe ik niet, ik ben dan een sharer. Ik plaats wel eens een reactie of review maar niet actief en ook niet vaak, nee. Dan ben ik die tweede ja." (...) "Nou ik denk dat als het me goed zou bevallen, kijk veel van mijn leeftijdgenoten zitten met ouders van dezelfde leeftijd en ik denk dat het, als het mij goed bevalt, best handig zou zijn dat ik het zou delen ook om die mensen te helpen ja. Dat zou ik wel doen."</i>	sharer
R15	<i>"Ja dat vind ik zeker, anders haak ik snel af. Het moet wel iets nuttigs zijn wat ik ergens op lees ja."</i>	niet
R16	<i>"Ik ben dan denk ik een watcher en soms een sharer, maar foto's en video's enzo doe ik dus niet, alleen heel soms wat delen. Ja. Ik vind ervaringen van andere wel heel belangrijk daarom zou ik ook zeker wel de mogelijkheid geven reviews te plaatsen en te lezen."</i>	watcher

Respon denten	6.2 Mogelijke groei in de piramide	
R1	<i>"Nou via Facebook dus niet want ik heb zelf geen Facebook. Maar ik zou het wel handig vinden als ik de link bijvoorbeeld heel makkelijk kan door sturen, of dat via mail of een whatsapp link gaat. Omdat ik nu om mij heen wel mensen in dezelfde generatie krijg. Mijn ouders zijn relatief wat ouder in verhouding tot leeftijdsgenoten. Maar ik denk dat dat wel handig kan zijn." (...) "In de vorm van een forum niet nee, dan krijg je namelijk heel veel extra informatie dat niet relevant is. En dat doe ik zelf ook nooit zulke info neerzetten. Wel zou het goed zijn als er echt van andere ook een reactie op iemand gegeven kan worden of dat je zelf een beoordeling kan geven aan iemand. Maar niet echt in de vorm van discussies, nee dat is niks voor mij. Laat mij maar lekker anoniem rond gaan op internet."</i>	watcher naar sharer
R2	<i>"Ja dat vind ik heel belangrijk en daarom kijk ik ook niet op Facebook. Op een website is dat heel belangrijk. Ja het moet relevant zijn." (...) "Nou het delen als in stuur dit naar iemand die ik ken die er iets aan heeft zou ik bij zo een site zeker interessant vinden omdat je dan zeker, dan denk ik bijvoorbeeld van hey dit is iets voor de moeder van Roeland dan wil ik dat door kunnen sturen. Want die had heel veel hulp nodig dus dan zou het mooi zijn als ik kan kiezen om het door te sturen naar hem, van is dit iets voor jou moeder. Of kan ik je hiermee helpen. Dus dat delen zou wel voor mij een ding zijn wat ik zou gebruiken."</i>	watcher naar sharer
R3	<i>"We hebben ook een keer op zo een huis verruil site en daar op die site zelf krijg je volgens mij een bericht van die site wil je een recensie plaatsen en dan doe ik dat. Nee dat doe ik nooit, ik deel niet in mijn netwerk." (...) "Nee ik doe alleen op de site zelf." (...) "Nee in mijn eigen netwerk, nee dat doe ik eigenlijk nooit nee ik doe niet met netwerken." "Nee maar ik ga natuurlijk niet naar al mijn vrienden, dat is echt iets wat je normaal op Facebook zou zetten maar dat heb ik niet nee."</i>	watcher blijft watcher
R4	<i>"Nee dat vind ik hierbij niet zo belangrijk, ik zou het wel bijvoorbeeld kunnen aanbevelen door het te liken. Maar niet een tekst schrijven. Maar dat je het bijvoorbeeld met een share button alleen kan delen. Ja dat zou nog wel kunnen ja, dat doe ik ook wel eens met andere dingen."</i>	Sharer blijft sharer
R5	-	niet
R6	<i>"Ja dat is opzich wel goed want ik heb veel vrienden die met dit zelfde gedoe zitten dus denk dat als ik het makkelijk zou kunnen sturen naar iemand dan zou ik dat wel doen."</i>	sharer blijft sharer
R7	-	niet

Respondenten	6.2 Mogelijke groei in de piramide	
R8	-	niet
R9	<i>"O ja dat moet je er zeker op hebben. Absoluut, als je het." (..) Ja ik zou het wel delen op Facebook met een link ja."</i>	sharer blijft sharer
R10	<i>"Dat weet ik niet zo goed, ik gebruik het niet zo actief als Rogier. Maar ik denk wel dat als ik het met een link door zou kunnen mailen ja zou ik dat opzicht wel doen"</i>	watcher naar sharer
R11	-	niet
R12	<i>"Ja een beetje zakelijk, het is natuurlijk niet echt zakelijk maar ja en een aantal mensen op Facebook. Ja als vijftiger heb je natuurlijk veel vrienden en vriendinnen met een ouder, met ouders op hoge leeftijd. En als het mij goed zou bevallen zou ik het zeker delen in mijn omgeving ja."</i>	sharer —> blijft sharer
R13	<i>"Nou als je sociale media hebt is dat misschien wel handig maar ik deel nooit iets op internet dus nee voor mij zou dat niet belangrijk zijn."</i>	watcher blijft catcher
R14	<i>"Nee dat zou ik wel handig vinden en zou ik ook wel zelf iets plaatsen ja, als iets goed of juist helemaal niet goed bevalt zou ik daar wel een recensie over schrijven ja. Dat doe ik ook wel eens voor vakanties, niet heel actief maar mocht ik het voorbij zien komen dan ben ik daar best toe bereid ja. "</i>	sharer —> sharer
R15	<i>"Nee dat doe ik niet, ook net wat je zei met die reviews dat is niks voor mij. 6.2 Ik denk toch niet dat ik dat zou doen, weet je als ik mensen erop wil attenderen dan zal ik dat gewoon in real life of telefonisch doen. Ik zou niet snel een mail doorsturen met een link nee dat is eigenlijk ook niet echt iets voor mij. Misschien heb je aan mij ook niet de goede."</i>	niet blijft niet
R16	<i>"k vind het wel belangrijk ja om dus dit te kunnen delen bijvoorbeeld op Facebook ik denk dat er veel mensen in mijn vrienden of contacten op Facebook met het zelfde soort probleem zitten. En voor de site zelf vind ik het ook wel belangrijk dat er inhoud en meningen worden gedeeld. - 6.2 Nou ik zou wel een review plaatsen en het dus kunnen plaatsen op social media maar niet dat ik heel actief zal deel nemen op de site zelf niet als dagelijks ding of zo nee dat niet."</i>	watcher —> sharer

Respondenten	7.1 Betrokkenheid creëren
R1	<i>"Nou als ik zo kijk naar sites die ik vaak opzoek dan zijn dat er maar enkele. Ik denk dat ik mij hierbij betrokken zou voelen zonder dat ik echt helemaal in een commune me aansluit of zo of lid wordt binnen een site. Dat dat komt door de activiteiten die het biedt en de snelheid van hulp. Dus ik zou betrokken raken als ik merk dat het wat doet voor mijn ouders."</i>
R2	<i>"Nou nu ben ik daar helemaal niet mee bezig, maar stel dat er iets gebeurt wat natuurlijk altijd kan met ouders van 80. Dan is dat wel iets waar ik me betrokken tot zou kunnen voelen, ook met het schrijven van recensies en het delen. Dat je er wel iets meer tijd in zal steken omdat het wel veel waarde heeft voor het leven van je ouders. Ik heb er nu alleen geen tijd voor en omdat het momenteel niet speelt is het ook niet iets wat ik nu ge zoeken. Wel gek eigenlijk want je gaat er dan pas mee aan de slag als je de hulpvraag hebt. "</i>
R3	

Respondenten	7.1 Betrokkenheid creëren
R4	"Het gemak." (...) "Ja het gemak en het resultaat dan nu, ik ben dan we maken er nu sinds twee weken gebruik van of drie weken of zo of vier en ik ben er echt heel blij mee. Want er is zo een stress weg ook omdat ik dan, ik heb me ingeschreven en dan kan je op de beging site zeggen van ik zoek iemand voor dan en dan en dan dan krijg je gewoon allemaal mensen ondeelbaar van deze mensen kunnen en dan kan je er een stukje over lezen. Dan stuur ik een mailtje en ik krijg een berichtje meestal binnen vijf minuten al antwoord. Dat je denkt wat heerlijk dat het geregeld is en dan de meiden die dan komen zijn allemaal studentes en gewoon frisse types gewoon zeg maar dat vind ik heel leuk."
R5	"Nee alleen als ik het nodig heb." (...) Ja ik ga niet lekker lopen mailen met de hele meuk," (...) "Daar kan ik toch eigenlijk geen antwoord op geven, eerst heb je een hulpvraag nodig toch ja en dat valt en staat ook wel heel erg met het eerste contact dat je hebt, voordat je echt betrokken bent moet je eerst een stap maken dus daar valt of staat het mee. Als je dan een persoon hebt waarmee het goed mee klikt met je moeder en die persoon hebt en het werkt goed maar je hebt iemand anders nodig voor andere klusjes dan natuurlijk ga je dan eerder naar hun weer toe dan dat je ergens anders naar toe stapt. Omdat je weet hoe die het aanbieden, wat daar achter staat maar goed er is toch altijd een eerste stap nodig. Dus voor je betrokken bent, moet je eerst ze zien te vinden." (...) "Kijk ik ben niet zo een type dat recensies zet en dat soort dingen. Maar misschien moet je wel gebruik maken van filmpjes van dingen, misschien moet je wel recensies gebruiken van mensen die dat gedaan hebben en die zoiets gedaan hebben en zij zich uitspreken. Dus als je iets op internet zet dat je daar dan ook filmpje bijzet van ervaringsdeskundigen en van ouderen en een kind en een hulpverlener en hoe dat dan werkt enzo. Dat je ook dat je uitspraken hoort van je moet eerst toch eerst je eerste hulpverlener binnenhalen weet je. Dus ja voor de rest ja is er geen betrokkenheid, omdat het nog niet nodig is." (...) "Maar BeterThuis kan toch ook geholpen worden met mensen die gematched zijn en die die klik echt hebben en waarbij het heel erg goed gaat. Dat ik denk dat dat wel heel erg belangrijk is als dat ook zichtbaar is en als dat ook uitgesproken wordt." (...) "Ja dat denk ik wel ik denk niet dat je alleen maar naamsbekendheid krijgt door alleen maar zelf te vertellen over je bedrijf maar ook dat je vertelt wat uiteindelijk de resultaten zijn je ziet toch vaak zat dat mensen, dat je mensen hoort praten over iets. Ik denk dat zij dat ook moeten doen."
R6	-
R7	"Nou ja op het moment dat wij gebruik maken van de diensten die aangeboden worden. Eerder niet, want ja als het niet nodig is dan ga ik ook niet naar de site toe." (...) "Ja er moet eerst behoeften zijn."
R8	-
R9	"Nou ik denk dat je in elk geval zou ik het samen met mijn ouders bekijken ook omdat mijn vader hij bekijkt internet. Dus ik zou met mijn pa gaan zitten en ik zou zeggen kom pa laten we even gaan kijken en dan letterlijk even met hem achter het beeldscherm gaan zitten, maar stel dat mijn pa morgen komt te overlijden en mijn moeder die heeft nog nooit een computer aangeraakt dus dan moet ik het echt voor haar gaan regelen weet je wel. Het heeft totaal geen zin om met haar dat ding uit te gaan leggen, maar je kan wel met haar gaan zitten en zeggen joh dit zijn de typen dingen volgens mij heb je behoeften hier en hier aan. Dus dan zie je wat fotootjes en dan zeg je wie ziet er leuk uit, wat is de achtergrond dus ook dan doe je het alsnog samen met haar maar dan laat je haar verder niks invullen dat doe jij dan voor haar."
R10	-
R11	-

Respondenten	7.1 Betrokkenheid creëren
R12	<i>"Ik denk dat ik betrokken raak als ik zie dat het werkt. Als ik merk dat mijn vader er echt wat aan zou hebben, ik denk dat je het dan ook gaat delen enzo of wat je zegt recensie zal ik dan schrijven. Ik denk dat ik betrokken zou raken als ik me er geholpen door voel, dus dat je dan andere het ook wilt laten weten."</i>
R13	<i>"Betrokken worden, ja nou bij de website waar ik nu betrokken bij ben, dus waar ik vaker naar terug ga. Dat komt vaak door een goede services, ik heb bijvoorbeeld heel goede ervaringen met <u>bol.com</u> en die mensen hebben me ook een aantal keer heel goed geholpen dus dat maakt me wel betrokken. Maar anders ja hoe zou ik bij zoiets betrokken raak, ja dat als ik BeterThuis nodig heb dat ze snel en duidelijk reageren of dat ik kan bellen. Maar ook betrokken worden doordat je goede ervaringen hebt, ik denk dat het wel valt of staat met het eerste contact en de snelheid daarvan. Als ik bij die verkennende mail wat je zei bijvoorbeeld lang moet wachten dan kan het zo zijn dat ik alweer wat anders heb bedacht en me niet of totaal niet betrokken voel bij zo een platform."</i>
R14	<i>"Ik zou betrokken raken ja, nou ik vraag me af of het echt iets waar je betrokken bij raakt. Ja nou ik zou wel betrokken raken als ik dus merk dat het allemaal soepel verloopt en dat ik het makkelijk ook kan linken naar bekende, ja en als zij ook positief zijn dan zou dat wel een soort van betrokkenheid creëren. Of ik zou ook wel op Facebook als ik hun volg willen zien of er bijvoorbeeld nieuwtjes zijn of dergelijke dat zou denk ik ook wel een soort betrokkenheid creëren."</i>
R15	-
R16	- <i>"Ik zou betrokken raken als ik ervaringen zelf kan delen dus dat ik van die reviews of beoordelingen kan schrijven zelf. Maar ook dat ik het makkelijk van anderen kan lezen. Misschien is een nieuwsbrief ook wel iets handig om te doen, dat doet mijn huisarts bijvoorbeeld ook maandelijks en dat bevat wel want dan blijf je toch betrokken. Of een jaarlijks borrel of iets met de helpers en de mensen van de organisatie zelf, ja dat verhoogt ook wel de betrokkenheid. Geeft BeterThuis ook bijvoorbeeld bepaalde info avonden over bepaalde onderwerpen, zodat je kan komen luisteren en direct ook kinderen, andere kinderen van ouders of helpers kan zien? Dat zou ik wel fijn vinden en dat zou me wel betrokken maken ja. Dat je ook samen iets doet ofzo. Dat je dan ook samen van elkaar tips kan krijgen en alles een beetje leert kennen zeg maar."</i>

Respondenten	8.1 Indruk BeterThuis
R1	"Ja wel heel goed ik denk dat het zeker iets is waar ik zou kijken. Het is al zo lastig en ook omdat ouderen het moeilijk vinden om hulp te vragen en te accepteren. Ik denk dat het heel goed kan werken ook omdat het echt gaat om iemand vinden waarmee je een klik kan krijgen. Dat lijkt me heel prettig want je wilt wel weten wie die persoon is en wat die geen doet voordat je die persoon zo in je veilige omgeving met kwetsbare mensen binnenlaat. Zeker het idee dat je echt zelf mag kiezen, dat je bijvoorbeeld die Soraya goed vindt en dat je dan contact met elkaar kan krijgen en echt een relatie opbouwt ja dat spreekt mij wel erg aan. Ik denk ook dat het heel handig is omdat ouderen vaak niet echt geholpen willen worden en dat met BeterThuis kan je het ook langzaam introduceren, dus bijvoorbeeld dat je zegt ja er komt nu iemand om te helpen met schoonmaken. Dat mijn ouders dan die persoon goed leren kennen en dat je het dan later uitbreidt, dan kennen ze de persoon toch al. Dan voelt het vertrouwd en kan je ook makkelijker zo nog meer hulp aan je ouders overdragen."
R2	"Ik vind het, het grappig is natuurlijk dat het misschien wel binnen vijf jaar misschien wel heel relevant wordt en dan zou ik het inderdaad wel moeten gaan raadplegen. Ik vind het wel fijn dat ik dit nu ken en het is zeker iets waar ik dan zeker wel naartoe zou gaan om te kijken. Als het zover is."
R3	"Nee ik vind het er wel goed uitzien ja, zeker. Ja, ja met die profielen ook." (...) "Daar staat volgens mij alleen vraag en aanbod dat vind ik hier wel heel handig dat je die profielen kan ."
R4	-
R5	"Ik denk wel dat het een toegevoegde waarde kan hebben voor mijn leeftijd en ouderen mensen." (...) "Maar ik denk wel dat het zo is, maar ik denk niet het is niet het ei van columbus denk ik. Want er zijn wel meer organisaties die zoiets doen dus het moet wel stevig in zijn schoenen staan het moet wel heel duidelijk gebracht worden zeg maar. Want wat maakt het uniek?"
R6	"Nou ik vind het wel heel mooi, ik denk dat het wel een goed systeem is zeker omdat het gaat om een klik en dat is toch wat je voor je moeder of voor je ouders wilt. Je wilt toch dat ze mensen hebben waar ze zeg maar iets mee hebben weet je wel. 8.1 Ja zeker wel ja, ja zeker want ik merk dat ze met die mensen van de thuiszorg sommige kan ze niet echt uitstaan en dan zeurt ze daar ook wel om en dat die dan niet meer hoeven te komen wat haar betreft. Maar dus zoiets zou je met die juist goed kunnen kiezen. Dus dat trekt me wel aan in dit systeem."
R7	"Ja, want ik zou als kind, zoals ik het zie modern en ook heel toegankelijk over." (...) "Nou ja, ik denk dat het het bij elkaar brengen van vraag en aanbod op deze manier lijkt mij op zich best prima."
R8	-
R9	"Want inderdaad die lui gebruiken internet weinig maar ze hebben er veel behoefte aan en die kinderen vinden het fijn als hun ouders de weg weten te vinden, als die ouders hulp krijgen." (...) "Goh, ja als ik dit zie, ja nou als ik dit nou zie dan heb ik iets van goh dat vind ik best wel interessant om een keer te kijken voor mijn ouders." (...) "Ze hebben geld uitgegeven aan die website want die zit er gewoon echt goed uit." (...) "En dan zie je dat staan en je ziet heel concreet de voorbeelden en je ziet meteen erbij staan het kost helemaal niet veel geld ook. Dat is ook vaak dan denk je het zou wel heel duur zijn en dan is het van nou dan ga ik toch eens kijken en dan kijk je op die website en dan is het inderdaad van hey zo werken we, dit is het. Want ik vind die website helemaal niet slecht, want je ziet meteen een persoonlijke indruk van al die mensen die er staan, mensen met verschillende huidkleuren, mensen met verschillende leeftijden en man of vrouw weet je."

Respondenten	8.1 Indruk BeterThuis
R10	<i>"Ja zodat die ontlast worden." (...) "Ja dan heb je zelf meer de controle gewoon in plaats van afhankelijk te zijn van iemand die zomaar komt."</i>
R11	-
R12	<i>Ja, ja. Dat is het ook hoor, ja ik heb het ook zelf gezien, iemand komt toch in jouw huis in jouw intiemste ding. En ja het is respect en sympathiek zijn en een band opbouwen met dat is heel belangrijk ja. Ik zou, ik ben sowieso zelf een enorm voorstander van zelf kunnen inkopen gewoon van wat je nodig hebt en het zou mij zeker aanspreken.</i>
R13	<i>"Dat was ook niets voor mijn moeder, dat lijkt me hierbij ook wel heel goed dat je echt gewoon een bekend iemand hebt die vaker langskomt en die je moeder ook kent. Nou ik vind het zeker wel een goed idee, voornamelijk het idee dat je echt twee mensen bij elkaar brengt die voor langere tijd samen zullen zijn dat spreekt me wel aan ja zeker. En dat het online is, voor mij is dat wel handig."</i>
R14	<i>"Oké, ja ik vind het wel een goed systeem ja zeker ook met die verkennende mail dan kan je wel dus al elkaar een beetje leren kennen."</i>
R15	<i>"Nou ja ik vind het wel een mooi platform en het idee is mooi."</i>
R16	<i>"Ooh wat goed dus die 15 euro betaal je pas als je echt door wilt met iemand, dat is wel een goed systeem ja.- Nou het klinkt wel positief ja, ook voor mijn ouders. Zeker nu mijn moeder hard achteruit gaat en mijn vader eigenlijk bijna alles op zich neemt denk ik dat het wel heel goed kan zijn. Mijn vader wordt natuurlijk ook ouder en voor hem is het best zwaar om de boodschappen te tillen, haar te wassen en gewoon te koken en de dagelijkse dingen. Autorijden is ook wel lastiger aan het worden, ik merk dat zijn reactievermogen eigenlijk steeds slechter is. Pas zat ik bij hem in de auto en toen merkte ik wel dat het niet meer heel veilig is, maar ja wie moet dan met mijn moeder naar alle afspraken ook bij het ziekenhuis enzo. Kijk mijn broer en ik wonen allebei ver van hun vandaan, mijn ouders wonen in Drenthe en mijn broer dan in Rotterdam en ik in Amsterdam ja om daar dan elke keer heen te gaan. We dachten al de thuiszorg in te schakelen, maar daar hoor ik ook wel negatieve dingen over toen dacht ik nog aan een vrijwilliger, maar dan is dit dan klinkt dit misschien nog wel beter." (...) "Ja precies dat bespraken we met die reviews dat ik dat kan lezen en plaatsen en dus ook wel ontmoetingsmomenten en wat ik zei een nieuwsbrief ik denk dat het ook wel goed kan werken. Dat je daarin bijvoorbeeld succesverhalen van een huishelper en een ouderen zet en hoe ze elkaar hebben gevonden en wat ze nu doen. Maar ook bijvoorbeeld tips en weetjes op het gebied van ouder worden. Ja kijk dat is voor de kinderen interessant om voorbij te zien komen en voor de ouderen ook want die lezen toch veel en hebben niet heel veel te doen en zo krijgen ze er ook een beter beeld bij." (...) "Ja precies en dan kunnen ze op die manier ook ja het aan andere vertellen of zo. Je zou het dan misschien wel voor de kinderen digitaal kunnen doen en dan zou je het voor de ouderen misschien wel moeten verspreiden want die zijn natuurlijk helemaal niet digitaal."</i>

Respondenten	8.2 Zorgvraag behandelen door BeterThuis
R1	<i>“Ik vind het wel echt een heel mooi platform en wat mij zeker echt aantrekt is dat het gaat om een klik en dat je zelf mag kiezen. Mijn oma had bijvoorbeeld altijd een schoonmaakster wel via thuiszorg, maar dat was echt een goede klik. Als ik dat nu zou vinden dan zou dat perfect zijn. En ook dat je kan kijken wie iemand is en dat je daar een ontmoeting mee kan opzetten, dat je echt kijkt wat bij iemand past. Kijk mijn oma die kwam echt uit de Jordaan daar moet je ook wel zo een Amsterdams type bijzetten. En voor mijn ouders ook, het moet wel iemand zijn die bij ze past. Dat spreekt mij in BeterThuis heel erg aan. Ik zou wel ook zelf wat zorg op mij willen nemen, maar zeker met dingen waar ik niet in thuis ben en ook met hulp om en rondom het huis, dat zijn dingen waar ik niet handig in ben. Dan is zo een manier wel heel handig, dat je echt zo hulp kan inschakelen. Want ik zou zelf ook dingen willen doen maar bijvoorbeeld ook dingen willen uitbesteden. Ik denk dat het zeker iets is waar ik zou kijken.”</i>
R2	<i>“Nou dat bedoel ik ermee, dat in de toekomst, dat als het zover is en ik weet het nog dan zou ik het zeker een bezoek waard vinden en lijkt het mij een hele nuttige manier om op zoek te gaan. En ik zou het mooi vinden als dan de punten die ik benoem zoals recensies en mogelijkheid tot kiezen van belangrijke aspecten erin staan dan zou ik het zeker willen bezoeken en gebruiken.”</i>
R3	<i>“Ja zeker zou ik dat me kunnen voorstellen, ja ik vind het super handig. Ik heb dus ook mijn oppas zo gevonden en ik vind het heel fijn zo een platform waar je wel gewoon kan kijken wat voor een soort iemand het is en dat je het ook gewoon kan matchen.”</i>
R4	<i>“Ja waar het fijn bij zou zijn” (...) “Ja zij is echt een mantelzorger en ook voor mijn moeder, dat omdat er nu een heleboel dingen zijn die, waar niks aan gedaan wordt omdat wij er allemaal geen tijd voor hebben of we niet weten hoe we dat moeten regelen” (...) “Ja dat denk ik wel, ik weet alleen niet of we het er door heen zouden krijgen bij mijn moeder en ik weet ook niet bij mijn zus.”</i>
R5	<i>“Dat zou best kunnen, dat zou best kunnen ja.” (...) “Ja ik snap wat je bedoelt, maar dat weet ik niet. Ik wil dat zelf wel zo lang mogelijk onder controle, dat klinkt een beetje stom maar zelf in de hand willen houden eigenlijk en ik zou het zelf willen doen en ik zou zelf de hulpvraag willen verlengen eventueel naar andere toe maar dat is nu niet aan de orde.”</i>
R6	<i>“Ja dat denk ik wel, want dan kan ze zelf ook een gesprek met die persoon aangaan om te kijken of het klikt en of ze zich er vertrouwd bij voelt en als dat elke keer dezelfde is dan scheelt dat wel heel erg.” (...) “Ja dat denk ik wel ja, ja ik vind het wel een mooi systeem. Ik denk voor ouderen zelf dat de drempel wel te hoog ligt. Maar voor mijn generatie is het wel iets denk ik wel ja.”</i>
R7	<i>“Ja, ik vind het ik vind het op zich wel denk ik. Ja waarom niet, alleen mijn moeder moet dat willen.” (...) “Dus ik zou dat wel ja.”</i>
R8	<i>“Ja kijk, wij, wij gaan ook als ze niet meer thuis zou kunnen wonen ofzo, ja dan gaan we bijvoorbeeld zorg dat er iemand bij haar slaapt ofzo. Of dat soort dingen weet je, ja voor kinderen is dat gewoon niet te doen. Ik ben wel alleen maar ik ga niet bij mijn moeder wonen.” (...) “Nou ik zou dan toch een bekende, maar ja als die mensen al niemand kennen ik zie het dan op dat tv programma van Geer en Goor.” (...) “Nou ja weet je we hebben, mijn moeder heeft drie kinderen en nu gaat dat gewoon goed en ja dus nu nog niet.” (...) “Nee, nee omdat het niet bekend is dan of zo.”</i>
R9	<i>“Ja en dat kan ze dan, daar kan je het gaan uitbreiden met eerst dat ze dingen schoonmaken, samen boodschappen doen weet ik veel wat.” (...) “Ja maar je koopt je zorg af, ja je gevoel van hoe gaat het.”</i>
R10	<i>“Ja dat er iemand middags een uurtje komt Rummikubben ik noem maar wat.2.1 Ja ik zou dan zeker geneigd zijn om zo iemand te, dan heb ik ook zoiets van dan hoef ik eventjes niet vandaag naar Den Haag.”</i>

Respondenten	8.2 Zorgvraag behandelen door BeterThuis
R11	<i>"Want als Nel iets overkomt of er geen zin meer in heeft dan heb ik echt een heel groot probleem. Want hoe moet ik dat dan gaan doen, dus dan zou dit ook voor mij zeker een uitkomst zijn."</i>
R12	<i>"Ja, ja. Dat is het ook hoor, ja ik heb het ook zelf gezien, iemand komt toch in jouw huis in jouw intiemste ding. En ja het is respect en sympathiek zijn en een band opbouwen met dat is heel belangrijk ja. Ik zou, ik ben sowieso zelf een enorm voorstander van zelf kunnen inkopen gewoon van wat je nodig hebt en het zou mij zeker aanspreken. Ja precies en bij wijze van, als kind zou ik heel graag willen weten wie is er bij hem in huis, wie is dat voor iemand wat doet iemand. En het is ook het is ook een methode om te voorkomen dat iemand naar een tehuis moet want ja weze we eerlijk het is niet echt de leukste plek. Nee, nee echt niet. Maar goed het is wel dat, daar zou zo een platform zeker in kunnen voor zien wat je heel graag wil is dat je ouder heel lang zelfstandig kan zijn en niet voorgeschreven krijgt. Mijn vader haat het gewoon als iemand hem vertelt wanneer hij moet eten of wanneer hij naar bed moet. Ja in zo een bejaardentehuis, we eten zo laat, dat vindt die man een verschrikking. Dus als je dat nog zo lang mogelijk kunt voorkomen. Ja dat zou me wel wat waard zijn ja."</i>
R13	<i>"Nou ik denk wel, ja ik denk, ik zou me wel voor kunnen stelen voor het feit dat mijn moeder de deur bijna niet uitkomt dat ik daar iemand voor zou inhuren die met haar dingen gaat doen. Of dat die haar rondrijdt door de stad waar ze vroegre zelf altijd kwam, naar de kaaswinkel ofzo. Ja dat zie ik op zich wel en dan lijkt mij dit platform wel heel geschikt. Ik zou niet snel voor de verzorging, want dat laat ik dan gewoon doorgaan zoals het is met de thuiszorg. Maar tenzij ik merk dat ik iemand vind die nog wel meer kan en wil doen dan kan je kijken of je het zo een beetje kan inruilen voor elkaar. Maar ik vind het wel interessant ja ik ga het later wel even bekijken. Maar ik zou dan wel zeker dus voor zo een gouden gaan."</i>
R14	<i>"Ja op zich is dit voor mij echt wel een uitkomst, het past wel echt bij mij. Ik weet alleen niet of mijn moeder, nou dan zou ik haar gewoon ermee moeten introduceren ik denk dat het wel bij haar past dan."</i>
R15	<i>"Ik weet alleen niet of ik het zo snel zou vinden omdat ik toch niet zo snel zou Googlen. Maar ik denk dat voor veel kinderen van mijn generatie het wel heel goed kan zijn ja dat denk ik wel ja."</i>
R16	<i>"Ik vind het zeker, zeker nu mijn moeder wel slechter wordt en mijn vader ook niet meer de jongste is dan is het wel ideaal ja." (...) "Ja nou bij mij dus zeker wel, ik vind het alleen wel ja je gaat snel voor de reguliere thuiszorg omdat je het gevoel hebt dat iedereen dat doet en het normaal is of zo. En hoewel ik heel veel op internet doe is het toch wel een soort drempel om zo iemand te zoeken."</i>

Respondenten	8.3 Positieve/negatieve punten BeterThuis
R1	<i>"Nou nee niet echt dan zou ik iets moeten bedenken. Maar nou misschien dat als de site echt als een blog gebruikt gaat worden met hele lappen tekst, dat hoeft van mij niet. Doe maar minder juist. Maar dat is het nu niet maar dat zou ik wel minder vinden als het zo als een forum wordt." (...) "Nee maar goed vind ik zeker dat je ook wat over de persoon kan lezen en dat je echt zelf kan kiezen dat spreekt me aan. Je wilt natuurlijk niet dat iedereen maar binnenkomt en op deze manier kan je echt zelf kiezen wie je vindt passen."</i>

Respondenten	8.3 Positieve/negatieve punten BeterThuis
R2	<i>“Ja de vraag, nou het is natuurlijk ik merk wel dat er veel uitgelegd moet worden voordat je zelf dat zo begrijpt of vindt. Ik zou het op internet dan ook niet heel snel allemaal vinden, ik zou gewoon als zoekcriteria ouderenzorg, hulp aan huis, ondersteuning en dan zou ik daar bijvoorbeeld wel Zeist erachter toevoegen. Ja want daar moet het vandaan komen. Het heeft voor mij geen zin om in bijvoorbeeld Brabant te gaan zoeken. ik zou heel erg die locatie dus er steeds bij doen, want ik hoop dat er dan een bedrijf of iets is dat dan dat verzorgt.”</i>
R3	<i>“En daar is het enigste verschil wat ik wel handig vond, is dat je een soort maandlidmaatschap had en het hangt er ook van af. Maar dan mag je dus een maand zo veel met mensen heen en weer mailen als je wilt. Het lijkt mij wel handig, ik vind het heel fijn dat je dan een keuze hebt maar als je elke keer 15 euro moet betalen voor het contact, dat ik dan bij die oppas bron bijvoorbeeld 4 mensen heb laten komen en dan koos ik die gene die ik het prettigst vond. 8.3 Ja dus dat zou ik wel een prettige oplossing vinden als je gewoon voor een maand, dat je op een gegeven moment heb je iemand en dan zeg je het weer af. Of voor 2 maanden, dat je bijvoorbeeld 2 keer 15 euro of 20 euro moet betalen dan ben je gewoon een soort van lid”</i>
R4	<i>“Nou dat wel ja wat ik zo bijvoorbeeld bij de babysitters club, daar kan je dan betaal je 250 euro per jaar en dan kan je gewoon in die database kijken en dan als je dan echt een zoekopdracht doet, als je geen tijd of zin hebt om daar allemaal naar te kijken dan is het volgens mij 25 euro per keer dat ze iemand voor je zoeken of zoiets. Maar goed dus dat zou denk ik , voor van die kleine klusjes dus, als je iedere keer 15 euro moet betalen dan is dat best wel veel. Maar als je het over een jaar verspreid en dan dat je uit zo een hele grote pot kan vissen van ik heb nu iemand nodig die het vuil naar het stort rijdt en de volgende keer iemand die de ramen wast, dat je daardoor onbeperkt gebruik kan maken van die database. Dat zou voor mijn ouders denk ik fijner zijn. Dus ik denk dat dat heel belangrijk zou zijn.</i> <i>Ja dat denk ik wel, zeker als je zelf kan bepalen hoe laat iemand komt.</i> <i>Ja en dat je kan kijken wie er komt, dat je kan kijken van dat is heel fijn. Dat je dan kan kijken van die hoeft ik niet meer, ik wil een andere. Nu ben je echt een beetje overgeleverd aan wat er dan komt, dat is denk ik voor een heleboel mensen best wel moeilijk te verdragen zeg maar.”</i>
R5	-
R6	<i>“Ja nou dat je toch via internet het doet, hoe raar ook. Want van die mensen nu weet ik ook niet echt wie er komt maar toch dan zit er een organisatie achter. Ik zou wel zeker voor zo iemand met een verklaring kiezen, dus ik weet niet of er mensen zijn die voor die andere helpers kiezen. Maar ik zou dat toch nooit doen. Nee dat is toch, nee dat zou ik toch te riskant vinden. Want waarom zou iemand dat niet willen aanvragen, nou ja ik kan me wel voorstellen als je soort van proef doet om te kijken of je überhaupt erdoor werkt krijgt dat je geen zin hebt om 15 euro gelijk te betalen. Maar ja weet je aan de andere kant als je wel werkt wilt hebben dan heb je dat wel ervoor over het is niet dat het gaat om 50 euro natuurlijk. Ja ik vind dat dat nog wel aandacht mag krijgen, van hoezo staan die andere mensen erop en hoe weet ik zeker dat het te vertrouwen is.”</i>
R7	<i>“Nou marktplaats nou je zou ook kunnen zeggen een ontmoetingsplaats, dat is misschien ietsje vriendelijker.” (...) “Iets iets begrijpelijker, ja maar ja het gevaar bestaat natuurlijk ook dat als je niet oppast denken ze dat er ergens een markt is bijvoorbeeld op de grote markt.” (...) “Nou volgens mij staat of valt het met de integriteit, en de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de geen die de diensten verleent.” (...) “Als dat maar, als dat maar gewoon daar dat daar gewoon de kwaliteit gewaarborgd is.” (...) “Want ja weet je, er hoeven maar 2 of 3 schandaaltjes te zijn. Iemand die biedt zich aan en die komt bij iemand thuis en drie dagen later is het huis leeg geroofd. En dan komt men er achter, komt men erachter ja die persoon heeft zijn vrienden getipt.” (...) “Ja dan stort, dan stort dit helemaal in natuurlijk dus die, die selectie bij de voorkeur is volgens mij redelijk cruciaal.</i> <i>Ja je gaat wel om met mensen.”</i>

Respondenten	8.3 Positieve/negatieve punten BeterThuis
R8	<i>"Ik denk dat de ouderen dat niet zo snel doen, om hun financieel zaken te laten doen door een ander."</i>
R9	-
R10	<i>"Ja je wordt gerustgesteld dat er iemand heen gaat en is geweest en daar kan je contact mee hebben van goh hoe zag het eruit. Ja, je bent even zelf wat zorgelozer op dat moment." (...) "Ja het mooie is, ze houden zelf de controle van ik wil maar twee uur per week hulp ze worden niet betuttelt van het is echt gecontroleerde zorg van zo tot zo laat. Dat is te overzien."</i>
R11	<i>"Ja, op opleiding ja selecteren zou ik wel goed vinden ja." (...) "Nou ik denk dat je wel heel snel contact zou moeten maken want ik heb zelf vaak bij websites van organisaties dat je denkt wat ik wil weten staat er eigenlijk niet op. Dus wat ik wel heel erg belangrijk vindt is dat je direct telefonisch contact kan hebben met die gene die je wilt hebben. Dat dat toch, want de vragen die je hebt dat zijn altijd heel specifiek en persoonlijke, toegespitst op jouw ouder. Dus je wilt, je wilt gewoon straks heeft iemand rare gewoontes of wat dan ook." (...) "Ja weet je wel als je dat dan net nodig hebt ja, dan is het persoonlijke contact is volgens mij het allerbelangrijkst. Dat je gelijk met zo een hulpverlener dat je gelijk kan zeggen nou dit en dat zoek ik en voor zo en zoveel uur en kan je dat wil je dat."</i>
R12	<i>"Ja dat is wel een dingetje voor oude mensen, ze zijn best wel een beetje achterdochtig. Van wie haal ik in huis, ik weet mijn moeder die toen ze nog thuis woonde kreeg mijn moeder thuiszorg. En mijn vader die was daar eigenlijk, die had zoiets van er komt zo maar iemand aanbellen en met mijn vrouw bemoeien. Die vond het best ingewikkeld." (...) "Ja, kijk weet je wat het is. Een VOG zegt ook niet heel veel meer dat je geen strafblad hebt, ik bedoel je kan nog steeds een ontzettende klootzak van jawelste zijn." (...) "Ik denk dat het voor oude mensen en ook voor kinderen van oude mensen, kijk mijn vader komt hier niet uit, dat zou ik dan voor hem doen en invoeren." (...) "En als je dan een band op kan bouwen met iemand die er gewoon, stel je hebt 2 of 3 keer per week iemand nodig, dat het altijd de zelfde persoon is. Ik denk dat, dat ongelooflijk belangrijk is."</i>
R13	<i>"Nou ik vind het wel, het is natuurlijk wel een hele ja toch wel ene kwetsbare doelgroep waar je het over hebt. Want niet iedereen heeft zo een VOG toch?" (...) "Nou ja, ja eigenlijk ik vind het niet echt betrouwbaar over komen dat ze erop staan. Ik denk dat ik het wel prettiger zou vinden als ik zou lezen iedereen die zich aanbiedt op deze site heeft een VOG. Dat niet iedereen dat heeft vind ik wel een minpunt, ja toch wel ja."</i>
R14	<i>"Nou wat ik zei ja het feit dat het online is, dat is wat mij betreft heel positief. Maar wat je ook zei voor ouderen is dat misschien wel negatief. Maar ja dat is dan de overweging die je maakt ja. Het feit dat je liet zien dat je dus ook op regio kan zoeken vind ik wel heel plezierig, aangezien mijn moeder ver van mij vandaan woont. Ik vind het minder dat je even denken ik had wel iets, ja dat je nou ja die flyer vind ik voor mezelf minder. Maar ik had wel iets maar ik kom er nu even niet op misschien later. Er was iets wat ik nog wilde vragen omdat ik dat een beetje raar vond maar nu weet ik het niet meer."</i>

Respondenten	8.3 Positieve/negatieve punten BeterThuis
R15	<i>"Ja dat is handig want ik moet dan dus, nou zou dan dus zoeken op regio in Limburg." (...) "Ja nou waar we het over hadden dat met die reviews zou wel handig zijn en ook wel dat iedereen eentje zo een met zo een VOG zou zijn. Maar verder ja ik ben benieuwd of het echt gaat lopen. Ik denk ergens dat het heel goed is maar misschien over een generatie. Zeg maar jouw generatie is echt heel digitaal en ik denk dat het voor die generatie echt een uitkomst kan zijn. Kijk ik, ik koop nooit wat online en zo maar jullie doen niet anders. Dus dan is dit ook geen stap, ik denk dat dit voor mij nog wel een stapje te ver is." (...) "Ja wel dus aan dat digitale verhaal en ik kom wel echt, ik ben wel echt iemand die meer van het via-via of via een dokter of zo. Ja misschien ben ik niet zo gewend met het internet en ben ik nog niet zo van dat ik het echt helemaal 100% vertrouw." (...) "Maar ik denk wel dat het voor veel mensen echt een goede oplossing is. Ik denk ook dat als ik het aan mijn zus zeg dat die er wel echt iets mee kan doen, ja die zie ik dit wel regelen ja."</i>
R16	- <i>"Ja het klinkt goed, zeker dat je zelf mensen kan kiezen. Het klinkt wel als iets meer werk, het uitzoeken en malen enzo maar ja dan krijg je dus wel iemand die altijd de zelfde is. Maar over die VOG ik ben daar niet zo bekend mee wat houdt dat in?"</i>

Respondenten	8.4 VOG
R1	-
R2	-
R3	<i>"Nou ik vind zo een verklaring opzicht wel belangrijk maar zo een verklaring is natuurlijk ook een heel breed iets zeg maar het zegt niet zoveel volgens mij. Het zegt alleen dat je nooit met justitie in aanraking bent geweest." (...) "En aan de andere kant vind ik dat je kan ook best een keer met justitie in aanraking zijn geweest en dan kan je best oké zijn. Nee ik zou dat echt in een persoonlijk gesprek willen zeg maar."</i>
R4	<i>"Want dat vind ik wel een beetje een ding bij deze organisatie, ik zou het het liefst dan willen dat iedereen dan zo een verklaring van goedgegedrag zou moeten hebben die daar dan ingeschreven staat. Dat, dat altijd zo is want ik denk, ik kan me ook voorstellen dat het ook het idee dat iedereen zich daar zomaar kan inschrijven een heleboel mensen beangstigd." (...) "En het zou fijn zijn, tenminste ik zou het dan fijn vinden als ik oud was met zo een website of net als bij de Babysittersclub dat het wel allemaal mensen zijn die gescreend zijn of in ieder geval hoogopgeleid zijn, ja dat klinkt heel stom maar ik merk dat ik daar toch naar kijk. En dat was bijvoorbeeld bij die Mister Noisy waar wij vroeger bij ingeschreven waren en oppassen vandaan haalde, nou daar zaten echt zulke randdebielen bij. Met echt zo wel een beetje enige ervaringen dat ik denk nou dat vind ik toch niet helemaal goed."</i> <i>"Tenzij ze dus wel allemaal een verklaring van goed gedrag zouden hebben. Daar is natuurlijk best wel een hoop, en zeker bijvoorbeeld mijn ouders wonen echt aan de rand van de stad en daar gebeuren heel veel, daar wonen een heleboel mensen van hun leeftijd. Daar gebeuren dus een heleboel nare dingen daar, dat en als je dan iemand in huis haalt die je niet kent dan is dat best riskant dus dat is wel een beetje. Ik vind het wel een hele kwetsbare doelgroep die zij hebben. Dus ik denk dat het, ik zou het echt alleen maar doen als het echt een gesloten systeem zou zijn denk ik. Zoals de Babysittersclub ook een gesloten systeem is, volgens mij bepalen zij wie er op kunnen komen." (...) "Ja maar toch, dat voelt voor mij niet goed. Maar ik weet niet of ander mensen daar ook ja ik weet niet." (...) "Ja het is natuurlijk nog steeds geen garantie maar het kader het in en het weerhoudt mensen ook ervan die echt kwaad willen om daar dan. Want die komen er dan niet doorheen."</i>

Respondenten	8.4 VOG
R5	-
R6	<i>“Ja nou dat je toch via internet het doet, hoe raar ook. Want van die mensen nu weet ik ook niet echt wie er komt maar toch dan zit er een organisatie achter. Ik zou wel zeker voor zo iemand met een verklaring kiezen, dus ik weet niet of er mensen zijn die voor die andere helpers kiezen. Maar ik zou dat toch nooit doen. Nee dat is toch, nee dat zou ik toch te riskant vinden. Want waarom zou iemand dat niet willen aanvragen, nou ja ik kan me wel voorstellen als je soort van proef doet om te kijken of je überhaupt erdoor werkt krijgt dat je geen zin hebt om 15 euro gelijk te betalen. Maar ja weet je aan de andere kant als je wel werkt wilt hebben dan heb je dat wel ervoor over het is niet dat het gaat om 50 euro natuurlijk. Ja ik vind dat dat nog wel aandacht mag krijgen, van hoezo staan die andere mensen erop en hoe weet ik zeker dat het te vertrouwen is.”</i>
R7	<i>“Ja je moet oppassen dat er geen rotte appels tussen gaan komen en gaan stieren. Wordt er ook echt, echt grondig, moet er ook die persoon die de diensten aan bieden met de verklaring van goed gedrag dat die, wie controleert dat nou?” (...) “Dat vind je, dat kan mij. Ik denk niet dat er dan mensen zijn die kiezen voor zo een zonder verklaring. Ja je kan je afvragen of BeterThuis mensen wilt aanbieden die geen Verklaring van Goed Gedrag kunnen opleveren.” (...) “Ja dat zou ik wel eens, ja dat zou ik wel overwegen eerlijk gezegd alleen met.” (...) “Ja maar de drempel ook, ja de drempel ook.” (...) “Ik zou alleen voor die gouden gaan hoor persoonlijk.” (...) “Dan maak je het al veel minder, dan komt er ook minder zooi op. Ook als het ook is iemand, ja, ja weet je daar heeft de organisatie heeft dan ook bepaalde informatie ze weten wie het is.” (...) “Ja dan lijkt het mij veiliger hoor eerlijk gezegd.” (...) “Je wilt eigenlijk een soort, ja je wilt bijna een soort gecertificeerde dienstverleners. Je hebt dan een kader, ja.” (...) “Ja vind ik ook, ja de betrouwbaarheid gaat omlaag. Dat is volgens mij cruciaal. Dit draait op vertrouwen en als er een verkeerde persoon, ja ik zou dat ik zou daar heel voorzichtig mee zijn.”</i>
R8	<i>“Ja ik vind het ook wel eng. Iemand in huis die zomaar, die je niet kent.” (...) “Ja dat vind ik wel een ding.”</i>
R9	<i>“Ja het is gewoon een drempel denk ik voor mensen om dat te gaan regelen.” (...) “Ja maar misschien is het later, ik kan me ook voorstellen dat je je daar dan inschrijft en dat je geen geld hebt en je wilt wat verdienen nou is 15 euro ook al 15 euro. En je weet nog niet of het gaat werken, je wilt niet eerst 15 euro uitgegeven je wilt wel eerst weten of het gaat werken. Kijk als het werkt, kijk je zou die site zou best verplicht kunnen stellen dat als jij een omzet hebt gehaald van weet ik veel 75 euro dan willen we echt dat je zo een verklaring gaat aanvragen. En dan hebben mensen al een ritme, dan krijgen ze al zicht op het inkomen dan kan je zeggen nu is het wel een vereiste dat je een verklaring van goed gedrag regelt. En dan, dan houdt je wel een betere kwaliteitsimago. Want het zal wel een zorg zijn, kijk vooral voor.” (...) “Tenzij het geld scheelt, misschien is het uurloon lager? Dat weet je niet.”</i>

Respondenten	8.4 VOG
R10	<i>“Maar waarom zou je geen verklaring, ik ben een vrijwilliger en ik wil best voor mijn buurman en die is ook in de 90 wil ik best boodschappen doen maar wat kost het mij om een verklaring?” (...) “Ja als je niets te verbergen hebt waarom zou je die verklaring niet aanvragen eventjes.” (...) “Ja het zijn natuurlijk ook mensen die gewoon denken ik wil gewoon snel een boodschapje voor mijn buurman doen, ja. Ik heb niets te verbergen dus ik ga er geen poespas voor aanvragen.” (...) “Ja dat is waar. Maar als je dan echt, ja nou dan zou je verwachten dat er alleen maar gouden leden zouden zijn. Kijk als je er echt iets mee wilt verdienen.” (...) “Ja nou als ik op die site zou komen en ik zie een verschil tussen gouden leden en niet gouden leden. Dan zou ik niet voor een niet gouden kiezen.” (...) “Nou dan kies je toch voor iemand die een verklaring heeft.” (...) “Ja zeker als je er als kind zijnde niet bij bent als die hulpverlener komt. Dus je wilt echt dat het, je wilt niet dat er zo maar iemand binnenkomt. Ja want het is best wel een kwetsbare groep, ze zijn goed gelovig en ze geven die pinpas mee of die code en ze vragen van ga maar even geld voor me halen of wat dan ook. Dus dan kies je voor, wel voor een vertrouwen persoon ja.”</i>
R11	<i>“O maar het lijkt me wel dat mensen zonder VOG dan veel minder worden gevraagd. Ja dat lijkt me wel ja als iedereen ja, het staat erbij ja.” (...) “Nou het lijkt mij wel dat het misschien beter is als iedereen gewoon zo een verklaring moet hebben.” (...) “Ik zal het even toelichten namelijk want ik heb namelijk zelf vier jaar, ik heb in 2011 gewerkt in de thuiszorg en dan moest iedereen dat ook altijd hebben. Kijk zo een VOG zegt niet perse heel veel maar het is wel een soort drempel.”</i>
R12	<i>“Ja, kijk weet je wat het is. Een VOG zegt ook niet heel veel meer dat je geen strafblad hebt, ik bedoel je kan nog steeds een ontzettende klootzak van jawelste zijn.” (...) “Ik denk dat het voor oude mensen en ook voor kinderen van oude mensen, kijk mijn vader komt hier niet uit, dat zou ik dan voor hem doen en invoeren.”</i>
R13	<i>“Ja precies, ik zou dan al nooit iemand kiezen zonder VOG gewoon omdat je toch niet helemaal weet. Kijk ik weet ook wel dat zo een VOG maar beperkt iets zegt, maar het geeft toch wel een soort prettig gevoel. Dus ja.” (...) “Nou ja, ja eigenlijk ik vind het niet echt betrouwbaar over komen dat ze erop staan. Ik denk dat ik het wel prettiger zou vinden als ik zou lezen iedereen die zich aanbiedt op deze site heeft een VOG. Dat niet iedereen dat heeft vind ik wel een minpunt, ja toch wel ja.”</i>
R14	<i>“Ja wel prima, weet je ik denk dat je misschien wel eerder kiest voor zo een gouden omdat die ook boven aan staan. Maar ik vind de waarde van zo een VOG niet heel erg hoog. Want aan de ene kant kan iemand alsnog dingen hebben uitgespookt en dat daar dus niets van bekend is bij justitie. Aan de andere kant kan iemand zonder VOG ook, dus die het niet heeft gekregen ook in zijn jeugd of wat dan ook iets fout hebben gedaan. Dus ik vind het juist wel goed dat beide partijen kans maken of ja kansen hebben.”</i>
R15	<i>“Oké maar ik zou met ouderen wel eigenlijk doen dat er alleen maar gouden op kunnen, want ja het zijn toch ouderen ze zijn erg goed gelovig en er wordt natuurlijk best vaak misbruik van hun gemaakt.” (...) “Ja dat zou ik zeker doen ja, want ja stel er gaat iets fout.”</i>
R16	<i>- “Oke ja dus dat je niet een strafblad hebt of in ieder geval niet op die punten. Maar waarom heeft niet iedereen dat dan? Want dat lijkt me wel belangrijk, want je hoort zo vaak tegenwoordig in het nieuws dat er weer oudjes beroofd zijn, ze blijven toch kwetsbaar, ja wel erg kwetsbaar is die groep. En daarbij mijn ouders zijn wel erg kritisch hoor.” (...) “Ja ik denk dat het wel beter is als iedereen zo een VOG heeft, want ja het is voor de betrouwbaarheid van de website en de geloofwaardigheid wel beter lijkt mij.”</i>

Respondenten	9.1 Overige: reviews
R1	-
R2	<i>"Nou ik vind het altijd opvallend dat die recensies die over dingen geschreven worden echt objectief zijn. Nee dat is niet waar het zijn natuurlijk ook een heleboel erbij die zeggen ja schrijf een mooie recensie dan krijg je tien euro van me. Maar er zijn ook, het is niet zo dat het gecensureerd wordt. Je ziet ook zoals op bol.com dat ook allemaal producten met allemaal omschrijvingen en dan wordt alles eerlijk verteld. Ze zijn niet allemaal eerlijke verhalen maar soms wordt ook iets afgekraakt en dan zou bol.com kunnen zeggen van dat verwijderen we of niet laten zien, maar dat ik vind dat, het lijkt een soort eerlijke markt. Hoewel je denkt van ja, als het allemaal hele te positieve verhalen zijn dan denk je wel van het zal wel ingehuurd zijn. Maar de kritische verhalen die zijn vaak wel juist het meest bruikbaar dat geldt bij zo een persoon net zo hard. Ik zou dat van die andere hulpvrager ook wel, gebruikers, van de hulpvragers zou dat dus een recensie moeten zijn. Dat lijkt mij het meest logische, dat zij BeterThuis een recensie geven ja dat geloof ik ook wel. Maar ik heb liever dat zij, iemand die een buurman is, die zegt ja ik heb een recensie geschreven, ik zou dat heel bruikbaar vinden." (...) "Ja dat zou ik als het mijn ouders aangaat en ze goede hulp hebben gehad dan zou ik daar zeker de moeite voor nemen, ja dat vind ik dan zeker wel de moeite waard."</i>
R3	<i>"Ja ik vind referenties altijd wel fijn. Ja, ik heb ook wel referenties gecheckt dat ik dan even ging bellen van hoe was die gene bij jullie en hoe ging dat." (...) "Ja, voortdurend ik lees recensies heel veel." (...) "Ja zeker, als dat erbij zou staan zou ik dat zeker gebruiken ja. Ja zeker dat doe ik voortdurend met boeken of vakantiehuisjes of AirBnB ofzo." (...) "Ja of ik lees het soms niet eens meer maar ik kijk er gewoon naar. Ik doe het alleen maar als iedereen tevreden is." (...) "En daar ga ik zeker op af ja daar zoek ik het op uit zelfs." (...) "Ja dat zou hierbij denk ik ook kunnen maar ik denk wel dat dit toch iets persoonlijker is. Maar als je een nacht in een hotel gaat slapen of dan is het denk ik dat iemand een goede gastheer is zeg maar, dat is hier misschien ook wel zo maar ik denk dat iemand hier toch, omdat het een langer durend traject is dat er een klik moet spelen dat je niet helemaal af gaat op de recensie van iemand anders want dan kan het zijn dat iemand anders iets toch leuk of prettig vindt dan je moeder." (...) "Wel helpen ja wel nuttig zijn, ik zou het wel nuttig vinden. In ieder geval de andere kant op, dat je zeker weet, dat je er van uit kan gaan dat het iemand is dat die geen betrouwbaar is en geen gekke dingen doet dat is het meer denk ik." (...) "Eigenlijk alleen voor mijn vakantie plekken als ik het leuk vond schrijf ik wel een recensies. Of we hadden laatst met wintersport een soort catering service die dan eten kwamen brengen en dat vond ik echt perfect dus daar heb ik ook een recensie over geschreven."</i>
R4	<i>"Ja ik denk vooral als je niet blij ermee bent, denk ik. En allebei natuurlijk maar ik zou dan sneller, dat het heel makkelijk is." (...) "Nee dat denk ik niet, maar ik zou het wel fijn vinden zo van hoe iemand beoordeeld wordt zeg maar. Dan hoeft ik niet een tekst te lezen maar meer sterren, dat ik echt alleen maar hoeft aan te klikken van deze vond ik fijn. Dus dat het of heel makkelijk kan en als je echt behoeften hebt om wel wat te zeggen dat het ook kan maar dat je een makkelijke actie moet zijn." (...) "Ja dat zou ik zeker wel lezen zeker met ouderen. Ik zou ook wel voor me zien da ik zelf iemand zou inschakelen om voor mijn moeder te werken dus dat ik zelf kijk op die website van ik zoek een timmerman zodat ik volgende week donderdag bij mijn moeder het aanrecht kan gaan repareren."</i>
R5	<i>"Ja ik zou het wel belangrijk vinden dat ik van andere ook kan lezen wat ze vonden." (...) "Ja ik begrijp denk ik, ik begrijp denk ik wat je bedoelt. Maar ik ben er zelf niet zo voor te porren om recensies achter te laten en mijn mening te geven en dat soort dingen. Tenzij ik misschien heel tevreden of heel ontevreden ergens over heb. Maar nee, ja ik heb altijd meer zo van dit is mijn ervaring en daar doe ik mee wat ik ermee doe en dan hoeft ik niet de rest bij te betrekken of voor te waarschuwen of weet je." (...) "Nee ik ben daar niet zo voor te porren, als het moet dan doe ik het wel hoor." (...) "Ja er zijn mensen die zijn er gek op om iedere keer recensies te plaatsen van ja dit is cool. Maar nee ik hou daar niet van."</i>

Respondenten	9.1 Overige: reviews
R6	"Nou ja voor vakanties doe ik het wel eens als ik dan bijvoorbeeld, pas was ik bijvoorbeeld naar Portugal met Arke gegaan. Toen kregen we daarna zo een mailtje in mijn box van wil je een beoordeling schrijven en dat doe ik dan wel. Het moet me wel makkelijk worden gemaakt ja, maar op zich ik lees die dingen ook wel dus vind ik het ook wel goed om zelf iets te plaatsen." (...) "Ja ik denk dat dat wel heel erg goed zou zijn. Je wilt toch weten wie er komt en ik denk ook dat je daardoor nog betrouwbaarder overkomt. Ja dat zou ik wel goed vinden ja." (...) "Ja ik denk dat ik dat wel zou doen alleen als het super simpel is, wat ik net ook zegt dat het wel ja dat het wel zo makkelijk mogelijk moet zijn. Dus bijvoorbeeld net als wat ik bij Arke had dat ze je een reminder geven en dat je het alleen maar hoeft in te leveren. Dus dat het niet moeilijk gedaan moet worden hoor ja ja dat zou ik wel doen ja." (...) "Ja dat denk ik zeker wel. Wat ik net ook zei het is gewoon een fijn idee te kunnen lezen hoe het ander is afgegaan."
R7	"Ja, ja zeker weten. Nou ik vind op zich wel aanbevelingen zijn heel erg belangrijk denk ik. Ja maar dat is WC-EEND adviseert WC-EEND. Dat is lastig maar nee, tuurlijk ja en hoe beter de referenties zijn dat zal wel helpen." (...) "Ja, nou als het niet al te moeilijk gemaakt wordt om een recensie te schrijven zou ik het wel doen bij dit." (...) "Ja of een statement, maar geen vragen of vragenformulier."
R8	"Ja dat denk ik wel ja, ja dat is wel ja. Hoe andere het ervaren ja net als je dat je op Zoover leest van vakantie wat mensen ervan vinden weet je. Ja nou ben ik daar niet heel, kijk de een treft het en de andere niet. Ja het is soms heel wisselend en het is maar net wat je. Maar voor zoiets denk ik wel dat het heel handig is."
R9	"Ja dat is natuurlijk nog eerlijker dan dat een organisatie ertussen zit." (...) "Ja als je een negatief gevoel erover hebt dan zet je het er niet op omdat het heel persoonlijk is." (...) "Ja, maar dat doe je denk ik toch niet gauw omdat het toch om personen gaat."
R10	"Waar ik gelijk als toevoeging aan zit te denken je hebt nu dan vanuit de stichting zelf, stel dat Soraya al bij mevrouw Pieterse geweest is een jaar lang en die zou je ook een beoordeling moeten of de kinderen daarvan dat ze als referentie hebben van goh ik ben een jaar lang verzorgd en ik ben wel tevreden ze nam de tijd en zo. Ze houdt zich aan de afspraken, hoe meer beoordelingen hoe meer mensen neigen iemand te kiezen." (...) "Behalve dus de alleen de beoordeling van de stichting, van BeterThuis zelf ja." (...) "Als ik voor mijn moeder iemand gehad zou hebben en die dat bevalt heel goed en ik noem maar wat bijvoorbeeld voor het vervoer dan zou ik daar zeker op zetten van goh meneer Robbert die is goed." (...) "Ja als je bijvoorbeeld van sterren gebruik kan maken dan kan aangeven of kijk als ik meneer Robbert niet van 3x dan twee keer een half uur te laat is dan geef je hem maar 1 ster. Dan zeg je goh hij kwam wel vaak te laat maar wel een aardige man."
R11	-
R12	"Of referenties, of reviews dat mensen ook, andere mensen kunnen zeggen nou dit is een topper. Oké, ja als de organisatie zelf een beoordeling geeft dat is van een lagere waarden dan een ander klant." (...) "Ja ik ben redelijk passief in dat soort dingen, dus het moet makkelijk zijn."
R13	"Ja dat lijkt me wel een goed ding om erop te zetten, ik lees voor vakanties ook vaak reviews en dat soort dingen. Ik zou dat zeker wel ja, ja ik zou dat zeker wel belangrijk vinden en erop plaatsen. Ja op zich wel, als ik bijvoorbeeld een mailtje zou krijgen met een link waardoor ik heel makkelijk een recensie zou schrijven ja dan zou ik dat best doen, ja."

Respondenten	9.1 Overige: reviews
R14	<i>“Ja op zich ik denk dat bij deze site reviews wel echt waarden hebben, is dat hier nou op?” (...) “O nee dat zou ik wel handig vinden en zou ik ook wel zelf iets plaatsen ja, als iets goed of juist helemaal niet goed bevalt zou ik daar wel een recensie over schrijven ja. Dat doe ik ook wel eens voor vakanties, niet heel actief maar mocht ik het voorbij zien komen dan ben ik daar best toe bereid ja.” (...) “Ja ik zou dat ook wel handig vinden om te lezen van andere ja.”</i>
R15	<i>“O dat zou ik wel doen, ik zou wel willen lezen wat andere er ook van vinden.” (...) “Ik zou dat niet doen omdat ik zelf niet veel op de computer zit en ik niet denk dat ik daar dan aan toe kom of daar prioriteit aangeef. Beetje slecht misschien wel ja dat ik wel zou willen lezen maar niet zou willen plaatsen.”</i>
R16	- <i>“Ja ik zou best van andere mensen willen lezen hoe hun ervaring met een zo een thuishelper is ja dat zou ik wel fijn vinden. Ja commentaar en ervaringen van anderen dat wil ik wel kunnen zien ja. Het zou ook beter zijn als er dus alleen gouden thuishelpers zijn omdat die ook een intake en dus ook zo een beoordeling krijgen ja.” (...) “Ja dat zou ik wel doen ja zeker.”</i>

Respondenten	9.2 Overige: bereidheid betalen
R1	<i>“Ja dat je bijvoorbeeld die 15 euro moet betalen vind ik helemaal prima.” (...) “Ja dat vind ik ook logisch, net als bij een schoonmaakster die betaal je ook. Dus dat moet je dan gewoon goed bekijken hoe je dat doet maar dat lijkt me geen probleem. Maar ook dat je die 15 euro betaalt vind ik redelijk, maar als je bijvoorbeeld drie mensen wilt spreken dan betaal je dus 45?”</i>
R2	-
R3	<i>“Ja uhm dat denk ik wel het licht er wel een beetje aan hoe veel en hoe intensief dat is. Maar dat denk ik opzich wel ja.”</i>
R4	-
R5	<i>“Ja wel, ja ja dat vind ik ook wel redelijk ja. “</i>
R6	<i>“Ja ik zou dat tuurlijk wel willen betalen voor haar.” (...) “Ja tuurlijk je wilt toch het beste voor je moeder dan zou ik dat zeker wel betalen, ja dat vind ik wel mooi en zeker als het kan. Dat is standaard ik denk dat iedereen die het kan dat wel zou doen. Als je het kan waarom niet. Maar ik zou niet mijn eigen taak van dat ik nu geregeld kom dan willen afkopen maar wel wat extra's dat zou wel fijn zijn. Ik werk ook gewoon en ik kan er niet meer zijn dan ik nu doe en mijn zus komt 1 keer in de week en mijn broertje woont in het buitenland. Dus ik zou eerder dan voor die extra middag iemand willen zodat ze wat vaker buiten is. En ik zou dat wel betalen of wij met zijn drieën. Dat is geen probleem.” (...) “Nou betalen zou nog wel lastig zijn maar we zouden het gewoon moeten regelen en dan zeggen dat het allemaal geregeld is. Ik denk dat het voor mij niet zo hoeft te zijn dat ze weet dat wij het betalen, ik vind dat meer gewoon dan iets wat ik dan gewoon zelf zou willen doen. Maar of ze het accepteert dat er iemand zou komen.”</i>
R7	<i>“Dat vind ik een veel te grote marge 10 tot 25 euro.” (...) “Maar dan het enige wat mij niet heel duidelijk, ik dacht in eerste instantie dat het zou gaan om vrijwilligers maar dat is dus eigenlijk niet zo.” (...) “Ik zou dat toch een beetje, niet de spui gaten uit laten lopen denk ik. Ja van wat je allemaal gaat uitgeven.”</i>
R8	-

Respondenten	9.2 Overige: bereidheid betalen
R9	<i>“Maar weet je wat een grote factor is dat is gewoon geld.” (...) “En ik denk dat als jij als je weet ik veel als je wat meer geld hebt als kinderen, of als ons je hebt een wat groter gezin dan kan je altijd wel met zijn alle wat geld opbrengen en mocht het er op aan komen dan ben je geneigd naar externe hulp te gaan zoeken.” (...) “Ja die het geld ervoor hebben, als ze dan geen persoonsgebonden budget hebben, of zo dat ze dan het zelf moeten ophoesten en mensen die vaak geld hebben die hebben vaak ook een baan die hebben vaak ook een druk leven en die willen graag hun persoonlijke zorg voor hun ouders afkopen. Als jij via zo een platform eenvoudig dingen kan laten opknappen voor niet zo gek veel geld dan is dat best interessant. 9.2 Maar dan moet je er dus wel wat geld voor hebben.” (...) “Want het is ook altijd een dingetje dat speelt je wilt, ook al heb je genoeg geld je wilt nooit geld weggooien dus als er een PGB achtige subsidie is dan wil je daar gebruik van maken.” (...) “Maar als je daar niet bij kan is het ook goed.” (...) “Ja dat kan ik me voorstellen dat je als kind bijvoorbeeld die eerste betaling doet bijvoorbeeld van dan moet dat dus wel goed gaan dus niet geklooi met de namen niet van dat namen niet kloppen en dat je dan met jouw naam het betaalt en dat het dan.” (...) “Ja en dan, maar ik weet niet hoe het werkt, je hebt je dan al ingeschreven en moet je dan alsnog weer 15 euro betalen. (...) “Ja of je geeft er misschien wel korting aan weet je, de eerste keer is het 15 euro de tweede keer is het een tientje en die keer daarna is het vijf euro.” (...) “Nee dat is niet waar want als jij alleen maar interesse hebt in 1 van de 5 onderdelen dan wil je niet voor alle 5 de onderdelen betalen.” (...) “Nee maar voor je gevoel, want als jij erop af gaat en dan zou je zeer waarschijnlijk op 1 ding gericht zijn in eerste instantie. En dan wil je niet iets betalen wat meteen alles afdekt, want dan betaal je meer wat je nodig hebt, dus je betaalt liever later bij als je wat meer nodig hebt dan dat je up front alles afdekt.” (...) “Ja dat is zo, vaak zo, maar daar wil je niet van te voren voor betalen. Dus dan als jij zegt van god de eerste keer betaal je 15 euro en je hebt 1 of 2 dingen dan is 15 euro fair. Maar als je dan later wat extra nodig hebt dan ben je best bereid om er wat bij te betalen, maar dan wil je wel het voordeel hebben dat je al.” (...) “Ja maar dan moet je wel het voordeel hebben dat je al bent ingeschreven en gebruik hebt gemaakt dus dan wil je niet weer 15 euro betalen.”</i>
R10	<i>“Maar het komt er op neer dat je als je de eerste keer iemand wilt hebben voor vervoer betaal ik 15 euro en dan als ik een maand later zie dat er ook schoongemaakt moet worden dan betaal ik weer die 15 euro.” (...) “Nou daar zou ik een andere constructie aan hangen, ja dan zou ik gewoon eenmalig zeggen het is 25 euro entree en dan heb je gewoon toegang tot alle diensten. Ik denk niet dat ik iedere keer opnieuw die 15 euro wil betalen dat zou mijn afschrikken.” (...) “Ja hoewel ik denk als je eenmaal zorg gaat vragen ook al is het eerst alleen voor vervoer, zorg kan altijd meer worden het wordt altijd meer. Dan komt er zorg voor schoonmaak bij of zorg voor.” (...) “Nee dat is waar en of je tevreden bent en aan de andere kant als je die 15 euro betaalt en je bent hartstikke tevreden over die betreffende persoon, weet je dan heb je het vertrouwen erin gekregen en het is een goede organisatie dan ben je ook wel bereid dat ook weer te betalen ja dat is waar.” (...) “Ja dan wordt het 12,50 of een tientje.”</i>
R11	-
R12	<i>“En zouden, zou hij of zouden jullie dan als het als je toch een deel er zelf van moeten betalen zou je dan je vader erbij helpen als hij het niet zelfstandig zou kunnen. Zeker. Ja absoluut, nee zeker dat is voor mijn broer en mij echt heel duidelijk van dat wat er nodig is, is er nodig.”</i>

Respondenten	9.2 Overige: bereidheid betalen
R13	<i>“Ja nou ik zou wel met mijn broer en zus meebetalen. Maar mijn moeder heeft heel veel geld ook van mijn opa dus ik denk dat we het gewoon met haar eigen rekening zouden betalen, ze heeft daar echt meer dan genoeg geld opstaan en ze geeft toch bijna niets meer uit. Ze hebben altijd echt zuinig of verantwoord geleefd, dus ik denk dat het ook goed is om de laatste levensfasen daar gewoon mee te bekostigen. Mijn vader die zou ook niet anders gewild hebben, ze hebben immers altijd veel gespaard voor hun pensioen. Dus ja dat is geen probleem, maar het liefst wil je natuurlijk alsnog wat gefinancierd wordt dat gebruiken maar als het inderdaad het niet meer kan dan zou ik het gewoon met ja van haar rekening betalen.”</i>
R14	-
R15	<i>“Nee dan zouden we iemand inhuren en we zijn met z’n vieren dus kunnen we ook allemaal geld inleggen en het zo verhelpen. Mijn moeder is ook wel iemand ja die eigenlijk gewoon thuis wilt sterven denk ik, net als mijn vader dus dan ja, dan zou ik dat ook voor haar willen ja.”</i>
R16	-

Respondenten	9.3 Overig: Flyer/website vormgeving
R1	-
R2	-
R3	<i>"Dit vind ik dan heel tuttig zo een lampje dan niet heel aantrekkelijk vinden. En ook die dit, dit doet met echt denken aan zo een soort, zo een soort damesblad zeg maar. Dit logo, dus dit, dit gedeelte zou mij meer aanspreken met die rechte letters ja." (...) "Nee ik vind deze site wel overzichtelijk ja." (...) "Ja wel met heel veel informatie, ik zou er wel voor zorgen dat dat plaatje van daar dan er op staat.</i> <i>Ik vind deze flyer wel heel erg, die raakt me echt totaal niet. Die zou ik niet gaan pakken eerlijk gezegd." (...) "Omdat er niet meteen al duidelijk staat wat het is, het staat hier natuurlijk wel maar nou als je zo het overzicht had van wat ze allemaal kunnen doen aan huis dat vind ik wel veel duidelijker." (...) "Ja zoiets want hier zelf zoeken of uitbesteden je weet helemaal niet wat dan of zoiets en senioren services, zegt mij ook niet zo heel veel." (...) "Goede en betrouwbare senioren services aan huis, ja ik weet ook niet hoe je het dan wel moet noemen maar." (...) "Nou ik zou bijvoorbeeld dit hoe het werkt, dat wil je eigenlijk maar in hele kleine lettertjes er onder. Je wilt eerst weten wat het is dat zou ik zelf willen weten." (...) "Ik denk wel dat het persoonlijke maar ook, ja, het dat het persoonlijk is is belangrijk en dat je dus zelf kan kiezen zeg maar wie je, wie je vraagt. Ja ik denk dat je veel meer erin zou moeten hebben dat het een soort oplossing voor een te kort zeg maar van het probleem." (...) "Ja dus meer van weet je wel van dat je of je een van die dingen voor ouderen als je dat nodig hebt en dat je daarna kan je wel verder gaan lezen hoe het dan werkt." (...) "Ja precies precies. Want ik denk meteen schrijf erop dat het een online platform is want dan snap ik het maar voor ouderen is dat misschien niet heel duidelijk." (...) "Ja als je hem voor kinderen wilt schrijven zou ik hem wel echt heel anders schrijven." (...) "Ja en dit, ja maatschappelijk gedreven initiatief dat zegt allemaal niet zo veel toch het gaat meer om ja dat jij wat zoekt en dat je dat kan vinden of zo iets." (...) "Ja en dat zou je dan voor hulp of voor klussen of voor al die dingen wel goed zijn om te zetten."</i>
R4	<i>"Dat merk ik al hoe die website eruitziet dat ik denk o ik zou daar dan liever niets mee te maken hebben met die gekke fotolijstjes er om heen. Je moet daar niet proberen een sfeer mee neer te zetten, denk ik omdat je dan iedereen die zich daar niet toe aangetrokken voelt die wil dan niet daar bij zijn. Ik zou het dan veel neutraler doen, maar het is heel moeilijk om dan een goede flyer te maken waarin alles staat." (...) "Ja dat weet ik ook niet, ik vind dit opzicht niet zo een slecht plaatje hoor want het is in ieder geval een vrouw die nog midden in het leven staat. Maar ik zou er dan meer een boekje van maken. Het is, ja ik snap dat ze veel uit willen leggen en dat is denk ik ook wat oudere mensen willen en veel lezen en dat vinden ze leuk hebben ze weer iets te doen. Nee maar ik bedoel oudere mensen en dat heb ik al, ik denk dat ik al veel meer lees, meer teksten lees gewoon van een papier dan mensen van jou leeftijd. Ik bedoel ik lees de krant en zo en dat zijn oudere mensen natuurlijk al helemaal gewend om veel te lezen, dus daarvoor hoef je het niet abstraheren." (...) "Ja een boekje ja."</i>
R5	-
R6	-
R7	-
R8	-

Respondenten	9.3 Overig: Flyer/website vormgeving
R9	<i>“Daar zit dan, bepaalde dingen het is heel leuk onder gedeeld, die categorieën die je links ziet staan dat zijn echt wel dingen en dan zie je inderdaad staan en dan zie je staan wat willen mensen betaald krijgen en is het vrijwillig. Maar dit is voor ouderen al niet te begrijpen, die begrijpt dit niet.” (...) “Ja maar die lezen ook de telegraaf, de telegraaf heeft ook van die chocolade letters die moet je ook onder de aandacht brengen.” (...) “En het is heel veel tekst, totaal niet aantrekkelijk er is geen hond die dit allemaal leest. Je moet een paar kernwoorden er op zetten.” (...) “Ja het is een beetje klassiek.” (...) “Ja het is thuis. Het is wel het symbool voor thuis.” (...) “Ja het ziet er ook te, het ziet er ook te chique uit, vind ik. Ja maar je zou inderdaad een paar key begrippen erop moeten zetten. En eigenlijk staan ze hier wel, weetje goh heb je hulp nodig bij wassen of strijken, of wil je is een keer iemand die met jou boodschappen doet of iemand die voor jou boodschappen doet.” (...) “Nou ik vind het er goed uitzien hoor de website. De foto’s van mensen zelf maakt het heel persoonlijk. Ja en dat is ook wel belangrijk, dus die toon moet je wel zien te pakken dat je dat die ouders zich nog steeds gerespecteerd voelen.”</i>
R10	<i>“Ja als ik deze flyer zie dan is mijn eerste indruk direct dit is heel ouderwets, ja komt het op mij over dit plaatje met ja ik had zoiets van dit komt uit de jaren 80. Dit komt uit een ouder tijdschrift uit de Margriet van toen. Ja en dat.” (...) “Misschien wel van boodschappen doen tot schoonmaken dat was beter zoals diensten koken, boodschappen of financieel dat overzichtje, dat dat er meer inzet van we hebben hulp voor dan heb je gelijk een idee van wat ze allemaal doen. Nu denk je o wat een verhaal.” (...) “Ja maar ook niet aantrekkelijk ik weet ook niet het lampje hier zo, dat is het symbool van BeterThuis denk ik.” (...) “Ja maar meer de manier waarop de kleuren dat ik echt denk wat een oud iets is dit.”</i>
R11	<i>“O zo een foto is wel goed, denk ik.” (...) “Ja dat is wel heel persoonlijk natuurlijk, kijk zo een naam dat vind ik wel een heel goed idee.” (...) “Want dan denk je gelijk van o nou dat ziet er vriendelijk uit, of nou deze man hier dat vind ik al gelijk een beetje een engerd. Ik hoop niet dat het familie van je is.”</i>
R12	<i>“Ja nou wel een leuke pittige senioren mevrouw is dat die daar staat. Ja maar weet je ik zou zeggen iets minder tekst en maak het wat visueler, dus dan van iemand wordt opgehaald thuis, iemand wordt geholpen met schoonmaken dat soort dingen.”</i>
R13	<i>“Ik vind het opzicht ja dit plaatje wel leuk, ik vind de tekst wel erg veel. Ik vind het fijn als er op een flyer gewoon gericht staat wat ik nodig heb en dan op de site dat ik meer informatie kan krijgen. Dus ik zou het wat meer compacter maken, ja. En verder ja wel goed op zich, het is niet dat het mij echt in het oog springt van nou dat spreekt me echt aan. Maar dat komt vooral door de tekst. Dus dat zou wel iets minder mogen. Maar verder wel, ja ik zou misschien wat meer die plaatjes en de punten en opmaak van de website aanhouden die springt er wel meer uit wat mij betreft.”</i>

Respondenten	9.3 Overig: Flyer/website vormgeving
R14	<i>“Ja kijk, ik vind deze flyer in eerste instantie er niet aantrekkelijk uitzien. Ik begrijp dat het voor mijn moeder wellicht wel aantrekkelijk is. Het heeft wel die kleuren enzo, ja voor ouderen mensen kan ik het me wel indenken maar voor mij nee echt helemaal niet nee.” (...) “Nou ten eerste wel veel minder tekst. Dit is echt een boek bijna, ik zou gewoon straight to the kern gaan van dit is het bam, bam met wat steekwoorden en dan duidelijk de website. Een foto erbij kan wel, maar ik zou de flyer ook een ander formaat maken dat het makkelijker meepakt, dit is echt zo een groot A4tje, ja wie gaat dat nou meenemen. Je wilt gewoon iets van de grote van een postkaart of zo.” (...) “Dus dat wel en een pakkende kop.” (...) “Ja nou deze is op ouderen zo te zien, kijk ik begrijp het wel maar ik denk dat veel ouderen het niet snappen. Dus ik zou eigenlijk een folder maken voor ouder en kind samen, ik weet alleen niet hoe je dat tekstueel mooi kan opzetten.”</i>
R15	<i>“Ja wel goed hoor, ik zie alleen niet precies in een keer wat het is. Ja maar dan moet je gaan lezen.” (...) “Nou misschien de titel, want nu zie ik niet echt een titel. Ja BeterThuis marktplaats voor senioren services. Nou dat zegt mij dus echt helemaal niets. Dus ik zou gewoon neerzetten platform voor ouderen waar vraag en aanbod samenkomt. Ja dat zou ik wel veranderen, ik heb geen idee wat dit is. Kan net zo goed over tuinieren gaan. Maar verder ja wel prima, misschien meer zo een drie boekje ervan maken dat je met plaatjes, dat het wat overzichtelijker is, dit is wel veel tekst achter elkaar.”</i>
R16	

Respondenten	9.4 Overig: Hoe handelen kinderen nu bij ouders zonder zorgvraag
R1	<i>“Nou mijn zus die is verpleegster en ook een tijd wijkverpleegster geweest. Nou zou zij meer echt de zorg dingen op zich nemen, of dat meer aansturen. Ik zou dan bijvoorbeeld meer in het huishouden of koken of gewoon er zijn zodat ze niet eenzaam raken.”</i>
R2	<i>“Nee, nee en mijn broer, oudere broer die woont in Utrecht dus die is wel al veel vaker bij mijn ouders en die bemoeit zich ook al met dingen. Maar fysiek kunnen mijn ouders nog alles. Dus daar is, daar is nog geen reden toe. We hebben het er wel eens over gehad van ze worden allebei tachtig dit jaar. Dus dan beseffen we het wel heel erg van jeetje, op de schoorsteenmantel staan allemaal annonces van overleden leeftijdgenoten.” (...) “We hebben dus nog nooit gedacht die zou dan dat doen. Ze hebben wel gedacht, vijf jaar geleden van we moeten gaan verhuizen want we hebben een te groot huis met onderhoud en weet ik veel wat allemaal. Nou dat was toen een hele slechte markt voor het verkopen van je huis en het was ook een psychologische hele hoge drempel, maar ook een proces waar ze doorheen moesten. Nu vijf jaar later zijn ze eigenlijk dolblij dat ze niet verhuisd zijn. Maar het probleem komt alleen maar dichterbij dat een van de twee kan komen te overlijden en dan zit je in een veel te groot huis. En dan moet je dan verhuizen en dat is helemaal niet leuk. Dus je wil van het grote huis af maar dat zou alleen maar geld kosten om heel klein te gaan wonen. Ze wonen tegenover het bos en het was allemaal zo van we willen eigenlijk helemaal niet, we willen dit helemaal niet. Nu ze vijf jaar geleden gezond zijn, of semi gezond.”</i>

Respondenten	9.4 Overig: Hoe handelen kinderen nu bij ouders zonder zorgvraag
R3	<i>"Nou toevallig heb ik vorige week, maar toen had ik het een keer met mijn zus erover en ik weet dat een oude buurvrouw van mij maar die woonden in daar huurden wij het huis van in de Kerkstraat en zij ging op een gegeven moment verhuizen naar een soort, niet een aanleunwoning maar een soort, dat heette Prosenecta of Prospect of zo iets. Maar dat is een soort huis dat in Amsterdam zit waar ook allemaal ouderen mensen wonen en waar je geen hulp hoeft te krijgen maar het kan eventueel wel. 9.4 Ja dus je hebt er ook nog een gemeenschappelijke ruimte dat je wat contacten met elkaar hebt en volgens mij ook dat je als je meer hulpbehoevend wordt dat je ook aanleunwoningen hebt dat er wel meer hulp enzo is." (...) "Toen dacht ik wel o misschien is dat wel iets voor haar maar ik heb het wel eens met mijn moeder erover gehad en zij wil dat absoluut niet zij wil dat helemaal niet horen. Ik dacht schrijf je alvast in." (...) "Nou daar hebben we denk ik nog niet heel goed over nagedacht maar ik denk dat ze hier wel zou kunnen logeren voor eventjes. Bij mijn zus ook wel, bij mijn broer misschien ook wel."</i>
R4	-
R5	-
R6	-
R7	-
R8	-
R9	<i>"Maar stel nou dat ik dat niet meer kan, dat ik ineens fulltime wat te doen krijg nou dan is er niemand anders die da kan doen. Nou dan zou ik het wel draaiend kunnen houden maar als 1 van mijn ouders komt te overlijden dan wordt het moeilijk." (...) "Ja en dan zou ik niet weten waar ik heen moet, we hebben wel eens zitten mailen over god hoe heet dat zo een budget wat je kan krijgen." (...) "Ja en het gekke is, ik denk wel dat je maar dat zal vanaf een bepaalde leeftijd zijn, ja 75 zijn wel best wel een mooi getal zeg maar of een mooie leeftijd. Dat je als kinderen over het algemeen wat meer zorgen maakt over je ouders vooral als ze die leeftijd hebben." (...) "Ja en dat kan heel klein zijn van goh heeft ze wel genoeg sociale contacten of eten ze wel goed, maar kleine dingetje waar je ook vaak zo dat die generatie van ouders die hebben al iets zelfstandigs en hebben iets van maak je geen zorgen wij rooien het wel. En dat laat je dan gauw zo als kind en dan wacht je tot het moment dat er iets fout gaat en dan ben je altijd eigenlijk net iets te laat en dan zit je in de panieknoed en dan is het van oei wat nu?"</i>
R10	<i>"Ja want het stomme is dat je er eigenlijk nu nog niet mee bezig bent, maar pas als ze haar been breekt of iets, dan sta je in een keer van shit nu moet er wat gebeuren." (...) "Ja terwijl je misschien wel van te voren moet gaan denken, maar misschien is die hulp nooit nodig. Dus je gaat het niet van te voren al helemaal voorbereiden." (...) "Ja maar zou je dan nu al uhm, helemaal iets helemaal gaan uitzoeken voor het geval dat, stel dat iemand zijn been brengt en ze zou thuis moeten revalideren zou je dan nu al?" (...) "Nee je doet het pas eigenlijk als je het acuut nodig hebt als in 1 keer terwijl we weten dat bij jouw ouders dat als jouw vader komt te overlijden dan hebben we een hele grote nood. Dan moeten we eigenlijk, jouw moeder kan niet zelfstandig wonen dus."</i>
R11	<i>"Ja, maar ja het lijkt mij sterk hoor met alles wat nu met die thuiszorg het is zo je wordt er mee je kan de tv niet aanzetten of er wordt over gezeken. Ja dan denk ik nou weet ik het wel het is allemaal kut, ja dus ik kan me niet voorstellen dat er mensen zijn die nu ouders hebben van 75 die daar nog nooit over hebben nagedacht. Want die hebben namelijk vrienden met ouders die hulpbehoevend zijn, want ik merk dat in mijn vriendenkring ook van mensen die ook aan het dementeren zijn. Of die net verhuisd zijn naar een verzorgingstehuis of verpleeghuis of je weet wel dat soort dingen, dus die zitten ook tegen wil en dank in zo een verzorgingswereld. Want dat is helemaal geen wereld waar je in wilt zetten."</i>

Respondenten	9.4 Overig: Hoe handelen kinderen nu bij ouders zonder zorgvraag
R12	<i>"Nou dat vind ik een punt dat je aansnijdt. Dat valt mij wel eens op in mijn omgeving dat het, het kind overvalt. Terwijl ik denk hallo, je kan het ook wel aan zien komen. Ze zijn 2, 3, 4, 85. Weet je dat zijn allemaal mensen waar zomaar iets mee kan gebeuren. En het is best handig om daar een beetje over na te denken en je te oriënteren van wat doen we als. Zeker als een ouder, zoals in mijn geval mijn vader best ver weg woont. Ja ik kan niet op stel en sprong bij hem zijn." (...) "Ja die zijn helemaal in denail. Ja nou ja goed, dan kan je dus in zake communicatie kan je dus een hele andere route kunnen bewandelen. Dat is een beetje het verontrusten van het kind. Dan kan je met taal of ja van zou je een beetje kunnen prikkelen van weet je joh, het zijn gewoon oude mensen daar kan zo iets mee gebeuren. Maar dat wordt snel wat dreigend en negatief dus dat ligt wel heel gevoelig."</i>
R13	-
R14	<i>"Daarom hebben we ook wel dit huis met dat verzorgingstehuis erbij is natuurlijk wel heel fijn voor het geval dat." (...) "Nou ja wat ik zei ze zit in dat huis waarmee ze voorrang heeft op het verzorgingshuis dus dat is wat voor ons wel het plan eigenlijk is." (...) "Ja nou je moet wel een soort van indicatie hebben maar het is niet heel hoog als bij sommige huizen. Maar ja ik kan me wel voorstellen dat we in eerste instantie gewoon thuiszorg of iets zouden inschakelen. Want haar huis is wel heel fijn en anders ga je echt meer naar alleen een kamer. Dus ik zou het wel eerst nog in haar eigen omgeving willen houden, maar ja daar hebben we nog niet een specifiek plan voor nee."</i>
R15	<i>"Nou eigenlijk is dat iets waar we allemaal niet echt mee bezig zijn ook omdat ze zo vitaal is, kijk je denkt wel van wat als maar echt een plan hebben we niet. Tenminste niet dat ik weet. Maar ik denk dat als de nood hoog is dat het vanzelf wel goed komt. Kijk ze heeft ook zoveel mensen daar in in haar dorp, ik denk dat ze daar wel in eerste instantie en met onze hulp. Ja maar echt een concreet iets nee dat hebben we eigenlijk niet." (...) "Ja naïef misschien, maar misschien heeft mijn zus wel alles al gepland dat zou ook nog kunnen maar dat weet ik dan niet. Ik zal het is informeren in ieder geval heb ik nog niet een heel plan nee."</i>
R16	<i>"Ja nou kijk ik probeer zelf wel om de week langs te gaan en mijn broer ook, dus dan is er elke week wel een van ons. Maar ja we hebben dus wel zitten kijken want voor mijn vader wordt het toch wel te zwaar ja om alles te doen nu mijn moeder echt weinig kan. Ik denk ook niet dat zij snel wel veel meer zou kunnen dus ja we hebben er wel naar gekeken. Buurtzorg en thuiszorg enzo, ik ben ook wel bezig met zo een persoonsgebonden budget te vragen ja aan te vragen maar dan moet je een indicatie krijgen en is ook allemaal niet 1 2 3 geregeld zeg maar. Dan kunnen wij mijn vader wat ontlasten en heeft hij ook tijd om weer wat voor zichzelf te doen."</i>

Respondenten	9.5 Overig: Zin om echte mantelzorgen te worden?
R1	-
R2	<i>"Uhm nee dat nou dat zal geheid worden nu dat ze tachtig zijn. Dat ze minder mobiel worden ofzo. Mijn ouders zijn allebei, hebben allerlei ziektes gehad de afgelopen tien jaar. Echt Kankers en dat soort vreselijke dingen. En mijn vader heeft iets aan zijn bloed, trombose. Het kan zo maar zijn dat hij op een gegeven moment niet meer kan lopen met een been ofzo. En dan denk ik dat ik dan ook een van de kinderen ben die daar dan heen gaat en ze moet ophalen en brengen enzo. En dat zal wel een behoorlijk impact zijn op mijn leven. Ja, ik denk daar niet over na."</i>

Respondenten	9.5 Overig: Zin om echte mantelzorgen te worden?
R3	<i>"Ja dat weet je hebben we eigenlijk nog niet goed over nagedacht. 9.5 Nee maar ik denk we hebben allemaal wel iets van tijd en nu zijn we natuurlijk met zijn vieren en kunnen er wel om ste beurt heen kunnen gaan maar echt intensieve zorg dat zou wel lastig zijn want iedereen heeft wel een druk gezin."</i>
R4	<i>"Nou als ze dichterbij zouden wonen dan zou ik wel veel meer doen. Dus dat ik niks doe is niet, is gewoon omdat het praktisch een beetje onmogelijk is om te doen. Maar als jij het hebt over een online platform dan kan ik meteen honderd dingen verzinnen van o ja dat zou fijn zijn."</i>
R5	<i>"Dat denk ik wel,, ja dat denk ik wel ja dat ik mantelzorger ben." (...) "Maar zo voel ik het niet hoor, maar ik denk wel dat ik het ben. Want ik hou haar dus iedere dag wel in de gaten en als ik merk dat er iets scheelt dan ben ik er ook dus dan ga ik er ook heen. Dus dat ja wel ja." Ja en past dat in jou leven nu?</i>
R6	-
R7	-
R8	<i>"Dus ja zij vond het helemaal super, maar ja goed ik vind het allemaal prima maar niet elke dag." (...) "Nee dat kan niet want dan gaat je eigen leven eraan." (...) "Ja ik heb veel voor haar over maar nee, nee dat zou het niet. Dat zou niet goed zijn." (...) "Maar je eigen sociale leven gaat eraan, ja en op jezelf zijn en het is best wel zwaar denk ik. Want het ouderen worden toch zijn toch anders ja, ja soms heb je irritaties en ik heb ook niet heel veel geduld dus dat is, ja dat heb ik van mijn vader ja." (...) "Ja dan zou ik wel denken van o ja ik heb zelf ook druk en ik kan wel hulp gebruiken ja."</i>
R9	<i>"Ja nou daar heb ik ook niet zo een zin en tijd voor."</i>
R10	-
R11	<i>"Ja en het is niet alleen dat, het is kijk die mevrouw waar ik voor zorgde die kende ik heel goed maar het was geen familie en dan kon ik heel professioneel en heel geduldig ook honderd keer zeggen ja we gaan naar Griekenland een weekje, ja we gaan naar Griekenland een weekje. Ik verzon daar ook nooit eens iets anders op, want dat voelde niet lekker. En dat vond ik oke, hoewel mijn moeder daar word ik natuurlijk god, ontzettend ongeduldig van." (...) "Dus het is ja dat is dus heel zwaar, dat is heel moeilijk omdat om te voren want dat is het moment waar je van kind naar moeder gaat."</i>
R12	<i>"Nee en heel eerlijk gezegd ik heb daar ook helemaal geen flikker zin in, weet je. Echt chapeau hoor iedereen die het doet. Een vriendinnetje van mij woonde in Vucht haar vader in Prinsenbeek nou is toch ook wel drie kwartier. En die heeft echt gewoon maanden aan een stuk voor haar vader gezorgd, drie vier keer per week vanuit Vucht naar Prinsenbeek. Maar zelf ook een gezin en een vaste baan, die ging er helemaal aan onder door joh. Het is allemaal hartstikke leuk dat mantelzorgen, maar het is gewoon heel zwaar."</i>
R13	-
R14	-

Respondenten	9.5 Overig: Zin om echte mantelzorgen te worden?
R15	<i>"Nou dat zou ik kunnen maken maar het is wel heel ver en ik heb genoeg te doen. Nee dat zou ik niet willen dan huren we wel mensen in. Ik zou wel vaker kunnen komen dus bijvoorbeeld om het weekend maar als iemand echt hulp nodig heeft dan is dat natuurlijk niet genoeg."</i>
R16	

Respondenten	10 Overig
R1	<i>"Nou een echt profiel hoeft niet echt want dat is met privacy misschien niet zo handig. Maar wel lijkt het me goed dat bijvoorbeeld als mijn vader hulp nodig heeft en je hebt iemand maar die stopt om de een of andere reden dat je bijvoorbeeld. Stel dat Soraya bij ons werkte en dat ik dan eronder kan zetten wat ik van haar vond. Maar dat ook Soraya iets kan zeggen over mijn vader. Dus dat het fijn was om voor hem te werken of wat dan ook, zodat ook voor andere thuishelpers het dan aantrekkelijk wordt om voor hem te werken. Of dat zij onderling, wanneer wij voor mijn vader contact opnemen met een andere helper dat zij dan kunnen vragen aan eerdere helpers hoe het is om bij mijn vader te werken. Bij AirBnb kan je namelijk ook zien hoe mensen zijn die bij je in huis komen, hoe zij het achterlaten enzo. Dat de hulp geveer dan ook kan denken van nou bij die meneer wil ik wel graag werken." (...) "Ja dat ze elkaar kunnen waarderen en nog makkelijker zien of ze bij elkaar passen. Wel is het belangrijk dat de recensies enzo dat dat echt wordt gecontroleerd door BeterThuis, dus dat er echte recensies staan en dat die kloppend zijn."</i>
R2	<i>"Ja in de lokale, in de winkels of bij de apotheek of bij antroposofische instellingen. Maar dat zou mijn vader ook zelf doen. Die zou een flyer maken met daarop wij zoeken hulp in huis, kent u iemand? Of via de VH, de vrije hogeschool die zit in Zeist zou ik het ook voorstellen, daar zitten allemaal jonge studenten natuurlijk die allemaal bijbaantjes zoeken." (...) "Ja wat dat betreft heb ik weer een beetje een apart, apart geval. Nee maar omdat ze juist weer een beetje in hun eigen groep, commune zitten. Waarschijnlijk zou ik en zij ook daarin juist gaan zoeken omdat ze binnen die vrije school mensen kennen met zelfde interesses. Maar dat betekent niet dat daar net zo goed dit kan zitten, het zou zelfs voor mensen dat je nog meer een profiel omschrijving doet, klinkt misschien gek, maar dat je nog meer doet als ben je gelovig. Streng rooms katholieken vinden het denk ik heel fijn als er een streng Rooms katholiek meisje rondloopt." (...) "Als je die overtuiging hebt, dan denk ik vind toch iedereen het fijn om zijn eigen overtuigingsgroepje op te zoeken." (...) "Dus dan zou je een categorie toe kunnen voegen met ja, ik ben gereformeerd en dat er dan gereformeerde dan zo in beeld komen. Het is bijna een beetje eng, maar aan de andere kant je zoekt je soortgenoot en als dat. Ja en je gaat matchen en dat is ook dat je bij elkaar past qua geloof of ethnische achtergrond dat kan ook nog. Dat je zegt ik zoek een Marrokaans iemand want ik ben een Marrokaans oude vrouw. Ja dat kan belangrijk zijn in wie je thuis helpt, dat je niet een platte Amsterdammer krijgt die de hele dag staat te schreeuwen en bitterballen staat te eten ofzo."</i>

Respondenten	10 Overig
R3	<i>“Ja dan maakt het ook dat het uitmaakt hoe dat een beetje is opgeschreven, of dat oké is of dat het heel veel spelfouten of heel veel rare dingen in staan. Of hele opvallende spelfouten, of dat soort dingen. Nou ja spelfouten maakt opzicht niet zo heel veel uit, maar het is toch dat als je je ziet toch hoe het is opgesteld en of het een beetje professioneel is of dat het heel daar kijk ik eigenlijk vooral naar. Hoe de tekst er dan uitziet.” (...) “Nou het zou denk ik niet heel veel uitmaken, maar ik denk dat mijn moeder niet heel goed matches met iemand met een hele stellige overtuiging erover en dat ook wil uitdragen zoals een Jehova getuigen of zo. Ja dat kan, tenzij ze dat werkend daar verder niet zo over heeft dan zou het prima gaan maar als ze echt heel extreem is dan denk ik dat het niet heel goed matched.” (...) “Nee dat denk ik niet, daar zou ze niet op selecteren omdat ze zelf niet gelovig is.” (...) “AndersOm eerder als iemand nou heel streng gelovig zou zijn en dat zou uitdragen dan zou ze dat denk ik niet prettig vinden maar dat kan je moeilijk. ook. Ja daar kan je moeilijk op gaan selecteren.</i> <i>Nee dat heb ik, nee ik ben een keer met AirBnB ergens geweest een paar jaar geleden dat vond ik echt heel slecht was ik echt geïrriteerd maar dan heb ik toch geen recensie geschreven want dat vond ik dan toch te vervelend ja. Dat zou ik nu denk ik eerder doen, dat was toen, toen ging ik ook echt voor het eerst met AirBnB ik was nog überhaupt het was de aller eerste keer dat ik er bij was dus ik was nog niet zo bekend met het systeem met recensies ik schreef ook geen recensies over waar ik daarna heen was gegaan met AirBnB. Gewoon ik deed toen überhaupt geen recensie, ik denk dat ik dat nu wel sneller zou doen.” (...) “Maar ik vond het systeem fantastisch, het is een fantastisch systeem maar toevallig was het geen fijne plek. Maar dat was ook toevallig.” (...) “Ja ik had ook eigenlijk niet een negatief gevoel bij AirBnB zelf.” (...) “Ik vind het nu al handig voor mij zelf, hulp aan huis heb ik ook wel nodig. Of moet je 75+ te zijn.” (...) “Ja er moeten allemaal klusjes gedaan worden aan huis en ik vind het dan wel heel leuk als je een profiel zou zien zou ik toch eerder iemand vragen dan op marktplaats waar je alleen maar. Je hebt wel marktplaats voor klussen en zo maar daar staat dus niet hele profielen en zo bij. Daar staat volgens mij alleen vraag en aanbod dat vind ik hier wel heel handig dat je die profielen kan bekijken.”</i>
R4	<i>“Nee, nee volgens mij niet. Nee maar ik zou dit ook, ik kan me voorstellen dat het ook fijn kan zijn als zoiets bestaat voor iedereen. Want toen wij bijvoorbeeld, toen Rosie en Viv net geboren waren had ik het heel fijn gevonden als ik gewoon kon invullen ik zoek iemand die voor mij boodschappen kan doen morgen en dus ik denk dat het voor mensen dan alleen maar senioren handig zou zijn.” (...) “Ik zou mij ook kunnen voorstellen dat als je zoiets zou opzetten met alleen maar studenten dan krijg je toch ook weer een andere dynamiek daarin.” (...) “Ja ligt natuurlijk eraan in welke stad je zit, hier heb je natuurlijk heel veel medische studenten die het vast misschien helemaal niet leuk vinden om met kinderen te werken maar wel voor ouderen of zo. Of je hebt ja je kan er natuurlijk op selecteren. Misschien als je wel als selectie kan doen opleidingsniveau of leeftijd of zo. Als dat belangrijk is.”</i>
R5	-
R6	-
R7	-
R8	-

Respondenten	10 Overig
R9	<i>“Het zou opzicht goed zijn als het heel snel al inzichtelijk zou zijn als je gelijk ziet hoe het nou werkt met zo een persoonsgebonden budget. Ik heb daar geen weet van maar je zou je helemaal moeten verdiepen in.” (...) “Ja dan moet je dus helemaal uitzoeken hoe dat werkt. Met zo een PGB en.” (...) “Maar dat is ook wel lekker als je dat op zo een site heel snel kan vinden, hoe zit het nou eigenlijk met het PGB dat je daar een paar hele concrete antwoorden op krijgen van nou daar hebben of althans nou daar hebben mijn ouders wel of geen toegang toe als het wel zo is zijn dit de stappen die ik moet nemen en dit is de website waar ik alles kan vinden. Als het niet zo is dan weet ik waar ik aan toe ben dan kan ik tenminste zelf een rekensommetje maken wat het ons zelf zou kosten en klaar.” (...) “Ja je moet zelfs zo ver denken dat het gebruik van internet op dit moment van ouderen is vooral via desktop en het gebruik van internet van 50+ers en jonger is vooral via mobiel. Dus ook de manier waarop dit ik weet niet hoe het erop een mobiel uitziet, maar het moet er goed uitzien op een mobiel.” (...) “Ja en je ziet een enorme verschuiving he op het moment van mobile apps ten opzichte van desktop. Kijk jij hebt nu ook een laptop bij je maar die gebruik je ook alleen voor je werk.” (...) “Nou dat is goed genoeg, ja dat is goed genoeg voor nu. Maar dat duurt niet lang meer over een paar jaar willen mensen gewoon een app hebben maar inderdaad je kan dingen zo structureren dat je het op je mobiel ook kan zien, maar dat is wel belangrijk. Mijn vader heeft helemaal geen smartphone hij gaat dat ook niet aanschaffen dus die doet het gewoon via een desktop.” (...) “Ja, dan moet je ook de kinderen van ouderen die moeten dan meegaan en die moeten het lezen. Ja een soort dating event.” (...) “Ja als ik de eigenaar van die site zou zijn dan zou ik al mijn geld zetten op marketing voor kinderen en ook PR.” (...) “En dat is iets, daar moet je natuurlijk een sleutel in kunnen vinden van hoe kan je dit gezamenlijk doen in plaats van een kind dat zegt tegen zijn ouders hoe hij zich moet verzorgen. Vind je een modus om het echt samen te ontdekken, vandaar ook van die bijeenkomsten in een cafeetje, daar moet je samen naar toe gewoon van goh ma ga nou eens mee want joh het is hartstikke leuk en het kost je niets en anders betaal ik mee of ik betaal het helemaal. Misschien is er wel iemand en het slechtste scenario heb je een leuk uitje naar een cafe gehad en een beetje in die sfeer zou je eigenlijk die kinderen ook op pad moeten sturen, dus niet alleen van jij maakt je zorgen dus jij moet geholpen worden als kind. Nee jij maakt je zorgen en dat is meestal terecht en hoe kunnen we jou helpen om dat met je ouders te ontdekken.” (...) “Ja maar ik zou zelfs 1 stap ertussen zetten van hoe heb je het gesprek met je ouders hierover.” (...) “Ja en wij helpen je om het gesprek met je partner te voeren over het wordt van donor, maar dat vond ik zo grappige insteek hoewel ik vond die radio reclame heel slecht.” (...) “Nou en dat is hier in zekere zin ook, zit die gevoeligheid er ook en moeten mensen geholpen worden hoe ze dat gesprek met hun ouder aangaan. En niet alleen maar zeggen van ik kom hier zo nu en dan en het stinkt hier gewoon. Want dat is het vaak bij hele oude mensen stinkt het vaak.” (...) “Maar veel zeggen dat niet, nou de meeste willen hun ouders niet kwetsen.”</i>
R10	<i>“Ja dat ze ook hun eigenwaarden bewaren en dat is heel belangrijk.” (...) “Ja dat ze zelf de beslissing nog steeds mogen en kunnen nemen. Dat is heel belangrijk.”</i>
R11	-
R12	-
R13	-
R14	-
R15	-

Respondenten	10 Overig
R16	<i>“Ja van die ontmoetingsdagen zijn ook goed, maar dat is meer alleen als je iemand zoekt. Ik denk dat het wel toegevoegde waarden kan hebben als ze ook van die soort info avonden organiseren misschien wel door thuishelpers zelf dat kan ook. Maar dat je het dan bijvoorbeeld over een onderwerp hebt wat iedereen aanspreekt bijvoorbeeld even denken, ja dat je bijvoorbeeld bespreekt hoe je het gemakkelijker in huis kan maken voor ouderen of tips of zo. Ja ik weet niet dat lijkt me best wel een goed iets.” (...)</i> <i>“Ja dat het wat meer leeft en dat iedereen ook het beste uit ze eigen leven kan halen. Daar kunnen bijvoorbeeld ook plannen gemaakt worden voor ouderen om in een groep met een begeleider te gaan wandelen of een uitje te doen met een chauffeur dat ze het bijvoorbeeld ook wat meer in groepsverband gaan zien.” (...)</i> <i>“Dat weet ik niet echt maar ik denk met een volgende groep, zeg maar de jongere generaties wordt dat al vele malen makkelijker aangezien die groep echt heel erg bekend is met ook aankopen doen enzo online. Die zijn er echt me opgegroeid, kijk ik heb het allemaal zien komen en op school had ik het bijvoorbeeld nog niet. Maar ik kan wel me zelf voorstellen dat het bij die groep nog veel gemakkelijker zal worden ja.”</i>

Datum	Betrokkenen / locatie	Afspraken en besluitenlijst
10/12/2015	Vanuit huis	- Eerste opzet probleemformulering opgesteld - Aanvraag ingediend voor afstuderen
16/12/2015	Martien Schriemer	- Goedkeuring afstuderen ontvangen
04/01/2016	Coebergh Communicatie & PR	- Start stage Coebergh Communicatie & PR
05/01/2016	Piet Hein Coebergh	- Eerste afstudeersessie
11/01/2016	Piet Hein Coebergh en Kiki Hirschfeldt	- Overleg over afstuderen
18/01/2016	Piet Hein Coebergh en Kiki Hirschfeldt	- Probleemstelling besproken
18/01/2016	Vanuit huis	- PVA opstellen
19/01/2016	Vanuit huis	- PVA opstellen
19/01/2016	Piet Hein Coebergh	- Tweede afstudeersessie
25/01/2016	School	- Inleveren PVA
19/02/2016	Piet Hein Coebergh	- Afstudeer begeleiding - Bespreken PVA - gemaakt worden ivm verandert onderwerp
20/02/2016	Thuis	- TK opstellen
21/02/2016	Thuis	- TK opstellen
04/03/2016	Thuis	- Inleveren eerste versie TK - opstellen Topic Guide
06/03/2016	Thuis	- Topice guide en interne analyse
11/03/2016	Thuis	- TK bekijken aan de hand van de feedback en verbeteren
13/03/2016	Thuis	- Bellen respondenten voor het maken van afspraken
16/03/2016	Thuis	- Topic guide afmaken voor interviews
18/03/2016	Thuis	- Interne analyse opstellen - feedback theoretisch kader
22/03/2016	Thuis	- Begonnen aan de externe analyse
27/03/2016	Thuis	- Externe analyse opstellen, DESTEP
31/03/2016	Piet Hein Coebergh	- Afstudeerbegeleiding met Piet Hein Coebergh, voortgang van het onderzoek bespreken.
01/04/2016	Thuis	- TK verder aanpassen
03/04/2016	Thuis	- Externe analyse verder aanpassen
08/04/2016	Thuis	- Bellen respondenten voor het maken van afspraken
18/04/2016	Bij de respondent	- Interview afnemen

19/04/2016	Bij de respondent	- Interview afnemen
20/04/2016	Bij de respondent	- Interview afnemen
21/04/2016	Bij de respondent	- Interviews afnemen
23/04/2016	Bij de respondent	- Interviews afnemen
24/04/2016	Bij de respondent	- Interviews afnemen
28/04/2016	Bij de respondent	- Interviews afnemen
29/04/2016	Coebergh Communicatie & PR	- Afstudeerbegeleiding met Piet Hein Coebergh, voortgang van het onderzoek bespreken.
30/04/2016	Thuis	- SWOT-analyse opstellen
01/05/2016	Thuis	- Verbeterde punten zoals besproken aanpassen
02/05/2016	Thuis	- TK aanpassen
03/05/2016	Thuis	- Interviews afnemen
04/05/2016	Thuis	- Analyseschema's verder uitwerken
06/05/2016	Thuis en bij de respondent	- Interne analyse, externe analyse, TK en methodologie bekijken, verbeteren en afronden. - Interview afnemen
08/05/2016	Bij de respondent	- Interviews afnemen
09/05/2016	Bij de respondent	- Interviews afnemen
12/05/2016	Thuis	- Analyseschema's verder uitwerken
13/05/2016	Thuis	- In de analyseschema's kijken naar verbanden en dit al kort noteren
14/05/2016	Bibliotheek van Amsterdam	- Resultaten uitwerken
16/05/2016	Bibliotheek van Amsterdam	- Resultaten uitwerken
17/05/2016	Bibliotheek van Amsterdam	- Resultaten uitwerken
18/05/2016	Bibliotheek van Amsterdam	- Conclusies uitwerken
19/05/2016	Bibliotheek van Amsterdam	- Conclusies uitwerken - Beginnen aan de aanbevelingen
21/05/2016	Bibliotheek van Amsterdam	- Aanbevelingen uitwerken
22/05/2016	Bibliotheek van Amsterdam	- Implementatie uitwerken
23/05/2016	Bibliotheek van Amsterdam	- Implementatie uitwerken
24/05/2016	Bibliotheek van Amsterdam	- Alles samenvoegen en verbeteren

26/05/2016	Bibliotheek van Amsterdam	- Alles nakijken - Reflectieverslag uitwerken - Vormgeving
27/05/2016	Thuis	- Inleveren scriptie
17/06/2016	Thuis	- No go scriptie
21/06/2016	Hogeschool Leiden	- Inzag en feedback scriptie
04/07/2016	Bibliotheek van Amsterdam	- Planning en doorlezen feedback
06/07/2016	Bibliotheek van Amsterdam	- Samenvatting verbeteren
07/07/2016	Thuis	- Samenvatting verbeteren
10/07/2016	Thuis	- Samenvatting verbeteren
11/07/2016	Bibliotheek van Amsterdam	- Inleiding verbeteren
13/07/2016	Bibliotheek van Amsterdam	- Inleiding verbeteren
15/07/2016	Thuis	- Inleiding verbeteren
19/07/2016	Thuis	- Inleiding en samenvatting verbeteren
20/07/2016	Locatie afstudeerbegeleider.nl	- Consult met afstudeerbegeleider.nl, probleem bekeken, knelpunten, mogelijkheden.
22/07/2016	Thuis	- Nieuwe planning, kritische blik op het probleem inleiding en samenvatting bekijken en de probleemstelling verbeteren.
23/07/2016	Thuis	- Probleemstelling verbeteren
24/07/2016	Thuis	- Probleemstelling verbeteren
26/07/2016	Bibliotheek van Amsterdam	- Theoretisch kader verbeteren
27/07/2016	Bibliotheek van Amsterdam	- Theoretisch kader verbeteren
28/07/2016	Thuis	- Theoretisch kader, resultaten verbeteren
30/07/2016	Thuis	- Theoretisch kader, resultaten verbeteren
31/07/2016	Thuis	- Theoretisch kader, conclusie verbeteren
02/08/2016	Bibliotheek van Amsterdam	- Theoretisch kader, conclusie, aanbeveling verbeteren
03/08/2016	Thuis	- Vorderingen naar Piet Hein gemaild, verbeteren aanbevelingen.
05/08/2016	Thuis	- Theoretisch kader, conclusie, aanbeveling, implementatie verbeteren
06/08/2016	Thuis	- Alle verbeteringen doornemen
07/08/2016	Thuis	- Alle verbeteringen doornemen

08/08/2016	Thuis	- Bijlagen doorgenomen en verbeteren, theoretisch kader afmaken.
09/08/2016	Thuis	- Hypotheses verbeteren
10/08/2016	Bibliotheek van Amsterdam	- Alle verbeteringen doornemen
11/08/2016	Thuis	- Alle verbeteringen doornemen
12/08/2016	Thuis en Lowie Kopie	- Alle verbeteringen doornemen en scriptie printen en inbinden.