

Afstudeeronderzoek

BeterThuis

“ Mogelijke
beweegredenen
bij ouders voor
digital engagement
richting een online
zorgplatform ”

Femke van den Hoek

COM4B
Opleiding Communicatie
s1063728

Leiden 26 mei 2014

-Afstudeerbegeleider: P.H. Coebergh – Bedrijfscoach: Kiki Hirschfeldt -
Versie 1

Eerste lezer: Martien Schriemer
Tweede lezer: Giovanna van Gaalen

BeterThuis
Leidsegracht 38-40
1016 CM Amsterdam
(020) 718 99 19
contact@beterthuis.nl





Inhoudsopgave

Voorwoord	IV
Managementsamenvatting	V
Situatieschets	1
1.0 Probleemformulering	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Probleemstelling	4
Definities digital engagement:	4
Doelgroep	4
1.3 Doelstelling	5
1.4 Onderzoeksvragen	5
1.5 Randvoorwaarden	5
1.6 Planning	5
2.0 Theoretisch kader	6
2.1 Six Stages of Social Business Transformation	7
2.2 Social Technographics Ladder	7
2.3 Conceptueel model: the Social Technographics Ladder	8
Werking model	9
2.5 Hypothesen	12
3.0 Methode van onderzoek	13
3.1 Verantwoording deelvragen	13
3.2 Deskresearch	13
3.2.1 Vooronderzoek	13
Zoekplan	16
Zoektermen	16
3.3 Kwalitatief onderzoek	16
4.0 Onderzoeksresultaten	19
4.1 Belangrijke criteria voor thuiszorg	20
4.2 Wensen voor hulp en zorg	21
4.3 Online activiteit ouderen	23
4.4 Redenen offline activiteit ouderen	24
4.5 Social media gebruik ouderen	25
4.6 Eerste indruk BeterThuis	26
4.7 Beweegreden(en) voor online betrokkenheid richting BeterThuis	27
4.8 Bereikbaarheid offline ouderen	29
5.0 Conclusies	30

6.0	Aanbevelingen	34
7.0	Implementatie	36
	Literatuurlijst	38
	Bijlagen	42
	Figuur 1: Planning.	42
	Figuur 2: Model Six Stages of Social Business Transformation.	42
	Figuur 3: Zoektermen onderzoek.	43
	Bijlage 4: Checklists kwalitatief onderzoek	44
	Bijlage 5: Verbatim interviews (online ouderen)	46
	Bijlage 6: Verbatim interviews (offline ouderen)	81
	Bijlage 7: Logboek	114
	Bijlage 8: Beoordeling opdrachtgever	119



Voorwoord

En dan is het eindelijk zover: de laatste en allesbeslissende eindopdracht van mijn bachelor opleiding Communicatie. De afgelopen 3,5 maand stonden in het teken van mijn onderzoek voor BeterThuis. Mijn ervaring is dat dit veel inzet vergde en dat er bloed, zweet en tranen aan te pas kwamen. Ik realiseerde mij dat we onderzoeken normaal in groepjes deden en dat ik er nu toch echt grotendeels alleen voor stond. Ondanks dat, ben ik erg blij en trots dat ik dit tot een einde heb gebracht. Dat de laatste loodjes het zwaarste wegen, heb ik aan den lijve ondervonden, maar mede daardoor ben ik wel weer een stukje dichterbij mijzelf gekomen.

Nederland vergrijst en men speelt van alle kanten in op dit maatschappelijke probleem. Het onderzoek voor BeterThuis was voor mij erg interessant, omdat ik de afgelopen periode in mijn naaste omgeving ervaren heb dat mijn opa hulpbehoevend werd. Dit resulteerde in een bepaalde affiniteit met de zorg waardoor ik de afstudeeropdracht voor BeterThuis in een betere context kon plaatsen.

Via een persoonlijke noot wil ik graag een aantal mensen danken voor hun steun en het vertrouwen en dat zij mij gaven. Als eerste zou ik graag mijn bedrijfsbegeleider Kiki Hirschfeldt willen bedanken. Zij gaf mij de kans om dit onderzoek te doen en liet mij volledig meedraaien met het initiatief dat zij opzette ter ondersteuning van het maatschappelijke probleem: de vergrijzing. Als tweede wil ik mijn dank betuigen aan mijn afstudeerbegeleider Piet Hein Coebergh. Zijn feedback, brede inzichten, maar vooral zijn vertrouwen in mijn onderzoek hebben mij erg geholpen. Dit maakte het proces van het onderzoek een stuk fijner en minder gecompliceerd. Dank hiervoor. Ook zou ik graag mijn broertje willen bedanken die alle fijne kneepjes weet van het computerprogramma Word en die ik altijd kon bellen over dingen die ik niet wist.

Tot slot wil ik graag de studenten vanuit mijn afstudeergroep bedanken. Het werken in sessies was vaak erg aangenaam en motiverend, omdat iedereen goed met elkaar meedacht. Hierdoor kwamen vaak nieuwe inzichten boven tafel en dit maakte het onderzoek soms een stuk minder gecompliceerd. Ik kijk terug op een hectische, drukke en leerzame periode, maar ik ben erg trots dat ik het einddocument vandaag inlever.

Femke van den Hoek
Mei, 2014



Managementsamenvatting

Naarmate de vergrijzing toeneemt en de overheid zich meer terugtrekt uit de zorg stijgt de noodzaak en behoefte van ouderen om in eigen zorg te voorzien. Hiervoor is medio 2013 BeterThuis opgericht: een commercieel online zorgplatform dat de vraag en het aanbod in de hulp en zorg voor ouderen samenbrengt. BeterThuis staat open voor alle hulpbehoevende ouderen, maar richt zich primair op 70-plussers, omdat in die groep de toegevoegde waarde van thuiszorg het grootst lijkt. Het blijkt relatief makkelijk om te voorzien in het aanbod van zorg. BeterThuis werkt met "thuishelpers" die bereid en in staat zijn om ouderen op diverse manieren bij te staan. Het blijkt een uitdaging om ouderen te bereiken en te interesseren voor deze vorm van thuiszorg. Omdat BeterThuis in essentie een online platform is, is het van belang om digital engagement bij ouderen te realiseren. Digital engagement staat voor online betrokkenheid. De behoefte van BeterThuis om de online betrokkenheid van de doelgroep beter in kaart te krijgen en te begrijpen is aanleiding voor dit onderzoek. De probleemstelling is als volgt geformuleerd:

"Wat zou de doelgroep hulpbehoevende ouderen kunnen bewegen tot digital engagement niveau 1* (* zie pagina 3) richting het online zorgplatform BeterThuis?"

Het einddoel van dit onderzoek is om een advies te geven over hoe BeterThuis meer aanmeldingen kan bewerkstelligen vanuit de vraagkant, de ouderen. Om het onderzoek in het juiste perspectief te zetten, is de onderzoeker gestart met het lezen, analyseren en reviewen van verschillende literatuur. Deze literatuur heeft betrekking op de vergrijzing in de Nederlandse samenleving, online activiteit(en) van ouderen en over diverse modellen en theorieën die aansluiting vinden op het onderwerp *digital engagement*. Centraal in het theoretisch kader van dit onderzoek staat het model over *digital engagement* van Charlene Li en Josh Bernhoff genaamd the Social Technographics Ladder. Dit model komt uit hun boek genaamd "Groundswell" dat gaat over de vloedgolf aan digitale communicatie (Li & Bernhoff, 2008). Deze twee auteurs onderscheiden op de Social Technographics Ladder verschillende niveaus van online betrokkenheid en geven aan hoe meer betrokkenheid te realiseren is. Dit onderzoek beperkt zich tot de laagste drie niveaus van betrokkenheid, omschreven als: *Inactives* (zitten wel op social media maar doen niks), *Spectators* (geven geen input maar volgen wel diverse content) en *Joiners* (vergaren en delen content). Op basis van deze en aanpalende theorie zijn de volgende hypothesen opgesteld:

- H1: Als Beterthuis de *Inactives* van de doelgroep stimuleert via relevante content dan is het aannemelijk dat deze groep op de ladder doorgroeit naar *Spectators*.
- H2: Als BeterThuis de *Spectators* voorziet van relevante content die deze groep vervolgens consumeert dan vertoont deze de betrokkenheid die gebruikelijk is voor de volgende sport op de ladder en groeit deze groep door naar de *Joiners*.
- H3: Als BeterThuis de *Joiners* voorziet van zoveel mogelijk content dan vertoont deze groep de betrokkenheid door hun voorkeur kenbaar te maken zonder inhoudelijk te reageren en groeien deze op de ladder door naar *Collectors*.

Deze hypothesen zijn getest met behulp van kwalitatief onderzoek in de vorm van diepte-interviews. De onderzoeker heeft zestien interviews afgenomen: acht interviews met hulpbehoevende ouderen die wel gebruikmaken van het internet en acht interviews met hulpbehoevende ouderen die hiervan geen gebruikmaken. Vragen in deze diepte-interviews gingen bijvoorbeeld over de reden(en) voor de online of offline activiteit en over mogelijke beweegredenen voor online betrokkenheid richting BeterThuis.

De gebruikte literatuur en de interviews geven inzicht in de online activiteit en betrokkenheid bij ouderen binnen de doelgroep. Vanuit de interviews blijkt dat wanneer offline ouderen interesse hebben in BeterThuis deze hulp vragen aan mensen vanuit de omgeving voor het bezoeken van de website. De sleutel tot succes is dat hulpbehoevende ouderen het een prettig idee vinden zelf de regie in handen te hebben en zelf de mogelijkheid hebben voor het kiezen van een geschikte thuishelper. De online ouderen willen graag een bezoek brengen aan de website van BeterThuis na het horen van informatie over het initiatief. De zogeheten offline ouderen die in contact willen komen met BeterThuis geven aan dat bellen ook een manier is om het platform te benaderen.

Dit onderzoeksrapport eindigt met aanbevelingen in de vorm van een advies aan BeterThuis voor het genereren van digital engagement bij de doelgroep. Hierbij is het meest belangrijke advies dat BeterThuis meer naamsbekendheid bij de doelgroep krijgt. Uiteindelijk is het de bedoeling dat de online betrokkenheid bij ouderen zal bijdragen aan meer aanmeldingen met een zorgvraag. De volgende aanbevelingen zijn belangrijk voor BeterThuis:

- Vaker exposeren op seniorenbeurzen, zodat de doelgroep kennis kan maken met BeterThuis door middel van persoonlijke benadering.
- Het geven van voorlichtingen bij openbare plekken voor ouderen zoals buurthuizen, breiclubs, bingo's voor senioren of bij bejaardentehuizen ook toegankelijk voor thuiswonende ouderen.
- Het verspreiden van folders bij seniorenwoningen en herstelhotels.
- Genereren van meer redactionele aandacht via regionale dorpsbladen, landelijke kranten zoals de Telegraaf of via televisiezenders zoals Nederland 1 en 2.
- Het aannemen van een stagiair voor BeterThuis die voorlichtingen kan geven en die dagelijks bezig is met het verkrijgen van redactionele aandacht.

De laatste aanbeveling is om een nieuw onderzoek te starten naar de (klein)kinderen van de ouderen, omdat uit het onderzoek blijkt dat dit vaak een belangrijke ingang is voor de offline ouderen.

Uit het onderzoek blijkt dat de doelgroep eerst in aanraking moet komen met BeterThuis, voordat deze beweegredenen kan noemen voor online betrokkenheid. BeterThuis zal daarom eerst meer bekendheid moeten genereren bij de doelgroep. Naamsbekendheid zal uiteindelijk kunnen leiden tot meer online betrokkenheid.



Situatieschets

Ter afsluiting van de opleiding Communicatie aan Hogeschool Leiden heb ik gedurende vijf maanden onderzoek gedaan voor BeterThuis. BeterThuis is een online zorgplatform dat vraag en aanbod voor hulp en zorg bij ouderen door heel Nederland samenbrengt (BeterThuis, 2013). Het zorgplatform is gevestigd op de Leidsegracht 38-40 te Amsterdam en is in de lucht sinds september 2013. Het online platform werkt met screenings en selecties waarbij de wens van de ouderen voorop staat. In dit verhaal zijn er twee partijen die steeds naar voren komen, namelijk: "thuishelpers" en "opdrachtgevers".

BeterThuis werkt met screenings en selecties waarbij de wens van de ouderen voorop staat. In dit verhaal zijn er twee partijen die steeds naar voren komen:

Opdrachtgevers:

Dit zijn de ouderen of de personen die voor de ouderen op zoek gaan naar zorg of hulp via de website.

Thuishelpers:

Dit zijn de personen die hun diensten aanbieden via een profiel op de website.

De opdrachtgever of de persoon die in opdracht zoekt van de opdrachtgever, zoals het kind, kleinkind of de mantelzorger, kan via de online zoekmonitor gericht zoeken naar een geschikte thuis helper. De opdrachtgever heeft hierbij zelf de regie in handen, omdat deze zelf bepaalt wie, op welk tijdstip en tegen welke vergoeding de gekozen handeling uitvoert. Ouderen kunnen de diensten van de thuis helper bekostigen vanuit eigen financiën of vanuit een Persoonsgebonden Budget (PGB). Het PGB is een uitkering van financiële middelen voor een persoon of huishouden vanuit de zorgverzekeraar om zorg en diensten in te kopen die nodig zijn. De PGB is afhankelijk van de situatie, de eigen bijdrage en het aantal uren toegewezen zorg (Nederlandse Zorgautoriteit, 2008). BeterThuis brengt opdrachtgevers en thuis helpers via de website bij elkaar. Het verdere contact, de samenwerking of de afspraken gaan in overleg tussen deze twee partijen. De organisatie staat hier volledig buiten, tenzij de opdrachtgever het zoek- en selectieproces naar een geschikte thuis helper overlaat aan het platform (BeterThuis, 2013).

Hoe gaat BeterThuis te werk?

De vraag naar en het aanbod van hulp en zorg staan voorop. Het platform onderscheidt zich van andere online zorgaanbieders, omdat deze ter ondersteuning dient van het zoek- en selectieproces en niet als tussenpersoon. Thuis helpers kunnen kosteloos een profiel aanmaken en deze volledig aanvullen wat betreft persoonlijke gegevens, een profielfoto, diensten en beschikbaarheid. Aan de hand van deze gegevens kiest de opdrachtgever zelf met wie deze in contact komt. Voor de contactgegevens brengt BeterThuis per persoon eenmalig tien euro administratiekosten in rekening. De opdrachtgever maakt vervolgens zelf contact met de gekozen thuis helper. Mocht het klikken dan volgt hieruit een vrijblijvend kennismakingsgesprek waarna er de mogelijkheid ontstaat voor een overeenkomst, ook wel een 'match' genoemd. Mocht de klik er niet zijn dan zitten beide partijen nergens aan vast.

Pluspakket:

Uiteraard kunnen opdrachtgevers en thuis helpers ook bellen naar het platform. Opdrachtgevers kunnen de zoektocht naar een geschikte thuis helper ook uitbesteden aan BeterThuis. In dit geval kiest de opdrachtgever voor het Pluspakket. BeterThuis gaat hierbij actief in op het zoek- en selectieproces en selecteert hierbij voor €75 één thuis helper en voor €150 drie geschikte thuis helpers.

Voor de activering van een profiel doorloopt elke thuis helper een online screening, hierbij wordt een social media check gedaan en doorloopt BeterThuis het gehele profiel op inhoud en compleetheid. Voor extra zekerheid en een grotere kans op een match met een opdrachtgever, heeft de thuis helper de mogelijkheid via Bureau Justis een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan te vragen (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2014). BeterThuis maakt ook een onderscheid tussen thuis helpers en Gouden Thuis helpers. Thuis helpers hebben namelijk de mogelijkheid een extra telefonische screening te doorlopen om in aanmerking te komen voor het 'Gouden Thuis helper' keurmerk. De screening die hieraan vooraf gaat is vooral gericht op motivaties, achtergronden en de referenties van de thuis helper. Bij dit keurmerk stelt de organisatie een VOG verplicht om zo de kwaliteit en veiligheid van de dienstverlening te waarborgen. Op het moment dat de opdrachtgever kiest voor een Pluspakket, selecteert BeterThuis alleen de

personen die als Gouden Thuis helper staan geregistreerd. Dit vergroot de kans op een match, omdat dit een selecte groep betreft. De reden voor deze selectie bij het Pluspakket heeft te maken met het feit dat de Gouden Thuis helpers hebben betaald voor dit keurmerk en daarbij een extra telefonische screening hebben doorlopen.

Thuis helpers die medische thuis zorg of verpleegkundige zorg willen verlenen, dienen de behaalde diploma's aan te kunnen tonen en hebben een BIG-registratie. Deze registratie is opgenomen in het BIG-register en toont de bevoegdheid van de verzorgende in kwestie. Dit betekent dat deze persoon bevoegd is het beroep uit te oefenen waarvoor deze is geregistreerd. De registratie waarborgt dan ook de kwaliteit in de zorg en de veiligheid van patiënten. Bovendien kan iedereen dit register te allen tijde raadplegen (Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie, 2011).

Voor de waarborging van de kwaliteit van de aangeboden diensten van thuis helpers hebben opdrachtgevers de mogelijkheid om een review te schrijven. Deze review heeft betrekking op de thuis helper en komt, na een spellingscontrole en na de eventuele controle op waarheden, op het profiel te staan van de thuis helper. Deze manier van beoordelen is ook een vorm van waarborging van de kwaliteit van de diensten. Ook zorgt deze review voor marktwerking, omdat hieruit meer samenwerkingsverbanden ontstaan. Het dient als een (de)stimulus voor de opdrachtgever om de goede keuze te maken voor een thuis helper. BeterThuis creëert zo transparantie voor zowel de vraagkant alsmede voor de kant van het aanbod.



1.0 Probleemformulering

Aanduiding: In dit gehele stuk duidt de onderzoeker de doelgroep aan als hulpbehoevende ouderen of als opdrachtgevers afhankelijk van de context van het stuk.

1.1 Aanleiding

De vergrijzing in de Nederlandse samenleving blijft toenemen en de levensverwachting van de inwoners wordt steeds hoger. Het aantal ouderen neemt snel toe en de komende jaren zal het aantal 65-79 jarigen blijven stijgen. Hierdoor ontstaat er een zogenoemde dubbele vergrijzing (Volksgezondheid, 2013). Ouderen blijven langer thuis wonen en de overheid trekt zich in veel gevallen terug. De bezuinigingen in de zorg zijn fors met als einddoel 3,5 miljard euro per jaar te bezuinigen. Minister Edith Schippers van Volksgezondheid, Welzijn en Sport voert verschillende veranderingen door: de zorg voor ouderen moet thuis en in de buurt plaats gaan vinden met ondersteuning van mantelzorgers, familie, burens en vrijwilligers. Zelfredzaamheid past volgens de minister goed binnen de participatiesamenleving (Fogteloo, 2014). Dit verhoogt de druk op de persoon of de mantelzorger die de zorg van de partner, het familielid of de oudere op zich neemt (Brock, 2013). Hier komt bij dat Nederland 2,9 miljoen 65-plussers telt waarvan 800.000 ouderen zich eenzaam tot uiterst eenzaam voelen. Het sociale contact staat vaak op een laag pitje wat te wijten is aan minimale familiale banden, maar ook doordat bekenden van eigen leeftijd in de loop der jaren wegvallen (Garssen, 2012).

De zorgvraag bij ouderen die langer thuis willen wonen ligt hoog. In het onderzoek de 'Demografie van de vergrijzing' geven ouderen aan het liefste zo lang mogelijk thuis en in de vertrouwde omgeving te blijven wonen (Garssen, 2012). Uit een onderzoek van de politieke partij SP, 'De Huisarts aan het woord' geeft 80% van de 224 ondervraagde huisartsen aan dat de thuiszorg voor ouderen tekortschiet. Eenzaamheid, verwaarlozing, medische problemen en ondervoeding komen hierbij het meeste voor (Leijten, 2013).

Ondanks het tekort aan thuiszorg heeft een groot deel van de ouderen meer inkomen en vermogen dan vroeger. Nederland telt steeds meer rijke ouderen. Dit komt doordat ouderen vaak in het bezit zijn van een eigen woning, een goed pensioen of van onroerend goed (Post, 2012).

BeterThuis is een initiatief om de participatiemaatschappij met betrekking tot hulp en zorg voor ouderen in heel Nederland te stimuleren. Het gaat om een online zorgplatform dat zich richt op hulpbehoevende ouderen. De aangeboden diensten zijn uiteenlopend van medische verpleegkunde tot klusjes in en om het huis. Ook richt het platform zich op het sociale aspect van zorg. BeterThuis dient in dit verhaal ter bemiddeling om hulpbehoevende ouderen en thuishelpers samen te brengen. Ook de (klein)kinderen, mantelzorgers of bekenden van ouderen kunnen zich via de website aanmelden voor een oudere die zorg of juist een steuntje in de rug kan gebruiken.

Uiteindelijk kan een hulpvraag via de website leiden tot een samenwerkingsverband tussen opdrachtgever en thuishelper. Het zorgplatform wil graag weten welke mogelijke beweegredenen ouderen hebben om online betrokkenheid te tonen richting BeterThuis. Het platform communiceert onder andere via social media zoals: Facebook, Twitter en LinkedIn, maar verwacht niet dat deze media daadwerkelijk bijdragen aan het bewerkstelligen van meer aanmeldingen vanuit de vraagkant. Ook public relations is een communicatiemiddel die het platform inzet om de doelgroep te benaderen. Exponeren op beurzen, het uitsturen van persberichten en het verkrijgen van redactionele aandacht zijn vormen van pr die het platform inzet.

BeterThuis is niet de enige online zorgaanbieder. Omdat de overheid flink bezuinigt op de thuiszorg, zijn er de afgelopen tijd verschillende initiatieven uit de grond geschoten die inspelen op de vergrijzing. Deze partijen zien dergelijke initiatieven als een gat in de markt, omdat de vergrijzing blijft toenemen en ouderen vandaag de dag steeds langer zelfstandig thuis blijven wonen (Meerman, 2013). Daar waar de overheid zich terugtrekt, komen dergelijke initiatieven tevoorschijn. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Zuster in Huis, 24-uurs zorg in eigen huis door Europese verpleegkundigen (Zuster in Huis, 2014).
- Iemand Thuis, hulp en/of gezelligheid aan huis van een enthousiaste jongere uit de buurt (Iemand Thuis, 2014).
- Nationale Hulpkids, Marktplaats voor thuiszorg (Nationale Hulpkids, 2014).
- Nanny for Granny, persoonlijke en sociale ondersteuning vooral gericht op thuiswonende ouderen (Nanny4granny, 2014).



BETER
Thuis

1.2 Probleemstelling

BeterThuis is de opdrachtgever en daarnaast ook de belanghebbende van dit onderzoek. Het zorgplatform richt zich op twee beoogde doelgroepen: de opdrachtgevers (hulpbehoevende ouderen) en de thuishelpers (personen die hun diensten aanbieden). Omdat de aanmeldingen van de thuishelpers ruim vijf keer zo hoog liggen dan de aanmeldingen van de opdrachtgevers, richt dit onderzoek zich op de doelgroep hulpbehoevende ouderen.

De probleemstelling voor dit onderzoek luidt dan ook als volgt:

“Wat zou de doelgroep hulpbehoevende ouderen kunnen bewegen tot *digital engagement* niveau 1* richting het online zorgplatform BeterThuis?”

*Niveau 1 “*watching*” is volgens the *Engagement Pyramid* van Charlene Li het onderste niveau wat betreft online betrokkenheid. Op dit niveau weet de doelgroep van het bestaan van de website en vergaart deze content voor het nemen van beslissingen (Kooi, 2014). *Digital engagement* staat voor online betrokkenheid. Dit is een vorm van participatie door het volgen van (en reageren op) digitale uitingen van een merk of organisatie (Li, 2014).

Definities *digital engagement*:

Auteurs over <i>digitale engagement</i>	Definities:
Charlene Li, 2008 (Li, 2014).	<i>The give and take that takes place between two entities through digital channels of a brand or an organisation.</i>
C. M. Sashi, 2012 (Sashi, 2012).	<i>This could be a conversation or it could be simply reading something, but there needs to be some activity and exchange of value for it to count as engagement .</i>
Bobby J. Calder, 2009 (Calder, 2009).	<i>Online and social participation via the web.</i>
Rachel Davis Mercey, 2010 (Mercey, 2010).	<i>Brand engagement by interaction via the web. Collection of online experiences, illustrates that there are actually two important types of engagement : personal and social-interactive engagement .</i>
Edward Comor, 2013 (Comor, 2013).	<i>Internet freedom by dialogue.</i>

Bovenstaande tabel geeft een aantal definities weer van *digital engagement*. Uit deze definities is op te maken dat *digitale engagement* vooral is gericht op online participatie via het internet. Omdat de definities grotendeels overeenkomen, houdt dit onderzoek de definitie aan van auteur Charlene Li.

Doelgroep

Aangezien de leeftijd van de doelgroep “ouderen” begint vanaf 55 jaar (Nederlands Centrum voor sociale innovatie, 2011), betekent dit dat deze doelgroep een breed gegeven is. Uit veel onderzoeken blijkt dat de leeftijd van een “jonge” ouderen loopt vanaf 55 tot en met 75 jaar. De leeftijd van de “oude” ouderen loopt daarentegen vanaf 75 jaar. Op lichamelijk en maatschappelijk vlak zijn de “jonge” ouderen een stuk vitaler dan de “oude” ouderen (Stuurgroep/Trimbos-instituut, 2014).

Voor dit onderzoek is het belangrijk om een gespecificeerde doelgroep te formuleren. BeterThuis richt zich op de hulpbehoevende ouderen vanaf 70 jaar. Dit onderzoek richt zich op hulpbehoevende ouderen in de leeftijd van 70 tot en met 82 jaar oud. De hulpbehoevendheid kan betrekking hebben op medische zorg of om huishoudelijke hulp, maar heeft vooral ook betrekking op de sociale kant van hulp en gezelschap in de vorm van een middagje weg of het drinken van een kopje koffie.

1.3 Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek luidt dan ook als volgt:

“Inzicht krijgen in mogelijke beweegredenen van ouderen voor het tonen van digital engagement richting online zorgplatform BeterThuis, teneinde een communicatieadvies te geven over hoe BeterThuis meer aanmeldingen kan bewerkstelligen met een zorgvraag.”

BeterThuis wil weten hoe de doelgroep digitaal is te bereiken. Het zorgplatform kijkt naar de online activiteit(en) van ouderen, de activiteiten van offline ouderen en welke mogelijke beweegredenen ouderen hebben voor het tonen digital engagement richting het online zorgplatform BeterThuis.

1.4 Onderzoeksvragen

De volgende onderzoeksvragen zijn relevant voor dit onderzoek:

1. Welke (zorg)behoeften komen er vooral voor bij de beoogde doelgroep? (Deskresearch en kwalitatief onderzoek).
2. Hoe actief is de doelgroep op het internet? (Deskresearch en kwalitatief onderzoek).
3. Hoe en via welke kanalen is de doelgroep te bereiken? (Kwalitatief onderzoek).
4. Welke reden(en) kan de doelgroep hebben om *digital engagement* te tonen richting een online zorgplatform? (Kwalitatief onderzoek).

1.5 Randvoorwaarden

Het tijdpad van dit onderzoek loopt van begin februari tot en met eind mei 2014 en is gericht op beweegredenen van hulpbehoevende ouderen voor online betrokkenheid. De onderzoeker maakt gebruik van diepte-interviews om eventuele beweegredenen te achterhalen. De resultaten van het onderzoek wijzen uit of ouderen wel of geen beweegredenen hebben voor online betrokkenheid. Met deze bevindingen in het achterhoofd formuleert de onderzoeker een passend advies. Voor een representatief beeld beperkt de onderzoeker zich tot de ouderen binnen de gekozen doelgroep. Dit betekent dat dit onderzoek zich richt op thuiswonende en hulpbehoevende ouderen binnen de leeftijd van 70 en 82 jaar. De keuze voor thuiswonende ouderen heeft te maken met het feit, dat het platform zich richt op ouderen die langer zelfstandig thuis blijven wonen.

Dit onderzoek bekijkt enkel de kant van de ouderen, ook wel de zorgvragers genoemd. Het onderzoek bekijkt dus geen beweegredenen van thuishelpers, omdat de aanmeldingen van deze groep vooralsnog binnen blijven komen.

Omdat BeterThuis een startende onderneming is, is er voor dit onderzoek geen budget vrijgemaakt. De onderzoeker kan daarom geen extra incentive geven voor deelname aan het kwalitatief onderzoek. Omdat het gaat om een persoonlijke manier van benadering, zal dit mogelijk niet resulteren in een lagere respons, omdat deze respondenten vooraf zijn benaderd voor een diepte-interview.

1.6 Planning

Voor de verduidelijking van het onderzoek is in figuur 1. van de bijlagen een globale planning weergegeven. In de eerste kolom staat het betreffende onderzoekdeel en in de tweede kolom staat de startdatum van dit onderdeel weergegeven. Vervolgens staat in de derde kolom de opleverdatum voor de eerste kans gevolgd door de vierde kolom met de opleverdatum voor de tweede kans. Voor het logboek met daarin alle gedane werkzaamheden verwijst de onderzoeker de lezers door naar bijlage 7 achterin het rapport.



2.0 Theoretisch kader

Kijkend naar de probleemformulering start de onderzoeker ter verdieping van het onderwerp en de relevante theorieën met het selecteren van relevante literatuur. Deze literatuur heeft betrekking op verschillende onderwerpen. Voorbeelden hiervan zijn: ouderenmarketing en social media activiteiten bij ouderen. Deze relevante literatuur bespreekt de onderzoeker in dit hoofdstuk.

Online activiteit ouderen:

Uit verschillende bronnen en rapporten blijkt dat de doelgroep wel degelijk online actief is. Het internetgebruik van ouderen tussen de 65 en 75 jaar is de afgelopen jaren toegenomen. In 2013 gaf acht van de tien ouderen tussen de 65 en 75 jaar aan wel eens gebruik te hebben gemaakt van het internet. Hierbij gaf 55% van de ondervraagden aan hiervan dagelijks gebruik te maken (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2013). De voornaamste online activiteiten van ouderen boven de 75 jaar zijn e-mailen, internetbankieren, informatie zoeken over bijvoorbeeld de gezondheid en het lezen van kranten en nieuwsbladen. Uit het onderzoek van Simon Akkermans blijkt dat ouderen ook gebruik maken van social media, maar wel mindere mate dan de hierboven genoemde activiteiten (Akkermans, 2013).

Online betrokkenheid ouderen:

Volgens bovenstaande literatuur maken ouderen dus gebruik van het internet. Maar hoe zit het met de online betrokkenheid van ouderen? Volgens het artikel van Psychologica Science is deze vorm van betrokkenheid te verhogen door het aanleren van nieuwe vaardigheden over een bepaalde periode. Belangrijk hierbij is dat een organisatie of persoon tijd in de ouderen steekt en dat deze groep mensen het idee krijgt ertoe te doen. Een aanhoudende online betrokkenheid ontstaat voornamelijk bij het ondernemen van sociale activiteiten met anderen, zoals het versturen van een e-mail (Park, 2014).

Ook blijkt er uit een studie over de toegankelijkheid van het internet in besloten woningen van ouderen, dat het beschikbaar stellen van hulp helpt om de benadeling van kwetsbare gebruikers te voorkomen. Leeftijd moet daarin geen bepalende factor zijn voor de mate van (niet-) betrokkenheid met het internet. Het internet zou ongeacht de leeftijd juist voor iedereen toegankelijk moeten zijn (Sourbaste, 2009).

Seniorenmarketing:

Uit de gelezen literatuur blijkt ook dat de seniorenmarkt een groeiende en belangrijke markt betreft. Vandaag de dag leven mensen langer en wordt de wereldpopulatie ouder. De groeiende groepen van ouderen corresponderen met een krachtig economisch deel van de Nederlandse bevolking. Om goed in te kunnen spelen op wat de ouderen willen, is het belangrijk te kijken naar de gedragingen, de gemaakte beslissingen en de manier waarop de doelgroep kiest voor een bepaalde markt of een product. Ook is het van belang te kijken naar de manier waarop ouderen informatie verwerken (Schwarz, 2010). Volgens het boek van Outside the Box for Senior Living moet de organisatie niet afwachten totdat deze doelgroep de organisatie opzoekt. Het is vooral belangrijk dat de organisatie de doelgroep benadert en zich hierin volledig verplaatst. Voor het vergroten van de zichtbaarheid, is het van belang om evenementen voor en door ouderen te bezoeken. Voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld beurzen over de gezondheid. Deze beurzen geven een mogelijkheid tot contact met de doelgroep of met de (klein)kinderen die soms ook een aandeel hebben bij het maken van beslissingen. De kinderen en kleinkinderen zijn vaak ook zoekende naar oplossingen voor de ouders of grootouders (Pierce, 2013).

Zo blijkt dat de seniorenmarketing een groeiende en vaak onderschatte vorm van marketing is. Het is daarom erg belangrijk te achterhalen hoe ouderen te benaderen zijn en hoe deze het liefste worden aangesproken. Het stellen van de juiste vragen en het geven van duidelijke antwoorden is een belangrijk aspect. Dit is vooral belangrijk wanneer het gaat om onderwerpen waarin ouderen nog niet erg thuis zijn. Het stellen van de juiste vragen en het geven van duidelijke antwoorden voorkomen frustraties en miscommunicaties. De juiste vragen zorgen vaak ook voor betekenisvolle antwoorden, omdat de ouderen bij een inhoudelijke gestelde vraag vaak beter nadenken over het geven van een inhoudelijk antwoord. (Solie, 2004).



BETER

Thuis

Relevante theorieën

Op basis van bovenstaande informatie bekijkt de onderzoeker relevante theorieën en modellen die aansluiting vinden op de probleemstelling. Om na te gaan welke mogelijke beweegredenen ouderen hebben voor het tonen van online betrokkenheid bekijkt de onderzoeker twee modellen. Het gaat om de modellen the Social Technographics Ladder van Charlene Li en Josh Bernhoff en om the Six Stages of Business Transformation van Charlene Li en Brian Solis. Op basis van de vergaarde informatie over deze modellen, past de onderzoeker deze toe op het conceptueel model. Hieronder is te lezen wat voor invloed deze modellen hebben op het onderzoek. Daarna komt de keuze aan bod die het meest toepasbaar is voor het onderzoeken van de probleemstelling.

2.1 Six Stages of Social Business Transformation

In figuur 2 van de bijlagen is het model the Six stages of Business Transformation te zien. Het is een model bestaande uit zes stappen op weg naar een sociaal bedrijf. Het model is vooral gericht op de inzet van social media en is binnen alle fases toepasbaar. Er is in dan ook geen verplichting tot doorgroeien naar de laatste fase van het model (Solis, 2013). Dit is een relevant model voor het onderzoek, maar blijft beperkt, omdat *engagement* slechts een onderdeel een klein onderdeel betreft. Een ander belangrijk punt is dat het model nog jong is en dus nog niet vaak is getest in onderzoeken. Er is weinig informatie te vinden over onderzoeken die deze theorie gebruikten. De literatuur over het model is daarom nihil. Verder is the Six Stages of Social Business Transformation vooral gericht op social media en goed toepasbaar in grote organisaties die willen groeien in hun social media strategie. Het betrekken van de werknemers bij de organisatie en het begrijpen en overbrengen van deze strategie is hierbij een onderdeel. Voor BeterThuis gaat het niet om een strategie voor social media, maar vooral om mogelijke beweegredenen van ouderen voor het tonen van *digital engagement*.

2.2 Social Technographics Ladder

Een ander aansluitend model is the Social Technographics Ladder te zien in figuur 3 van dit hoofdstuk. Dit model is volledig gericht op *digital engagement* en behandelt de online participatie van de gehele doelgroep. Het bekijkt de manier waarop de doelgroep participeert binnen de "Groundswell". De "Groundswell" is de sociale trend waarbij de mens met behulp van de technologie informatie van en over elkaar verkrijgt. Elke stap hoger op de ladder staat voor een groep mensen die meer betrokken zijn binnen deze sociale trend. Om er binnen deze trend toe te doen, hoeft de consument enkel maandelijks te participeren binnen één van de genoemde activiteiten (Li, 2008).

Het model is toepasbaar, omdat de onderzoeker met de juiste vraagstelling het participatieniveau van de doelgroep kan achterhalen. Bij elk van deze niveaus horen bepaalde handelingen die de doelgroep via verschillende kanalen of media onderneemt. Voor elk niveau heeft de doelgroep bepaalde beweegredenen. Door te bekijken welke activiteiten de doelgroep online onderneemt, vindt de onderzoeker mogelijk een ingang die betrokkenheid bij de doelgroep kan stimuleren. Het kan zo zijn dat een deel van de doelgroep tot de *Inactives* behoort. In dit geval kan de onderzoeker door middel van doorvragen achterhalen via welke kanalen de doelgroep wel in contact wil komen met dit zorgplatform. Het hoeft in dit geval niet altijd zo te zijn dat de doelgroep helemaal geen betrokkenheid wil tonen. De onderzoeker kan wel kijken welke beweegreden(en) er bij de doelgroep leven voor deze online inactiviteit.

Aan de hand van verscheidene publicaties bekijkt de onderzoeker the Social Technographics Ladder als conceptueel model. Hieronder volgt de keuze voor het model. Daarna zal de onderzoeker aan de hand van een kritische literatuurstudie de relevantie van het model voor het onderzoek verder bepalen.

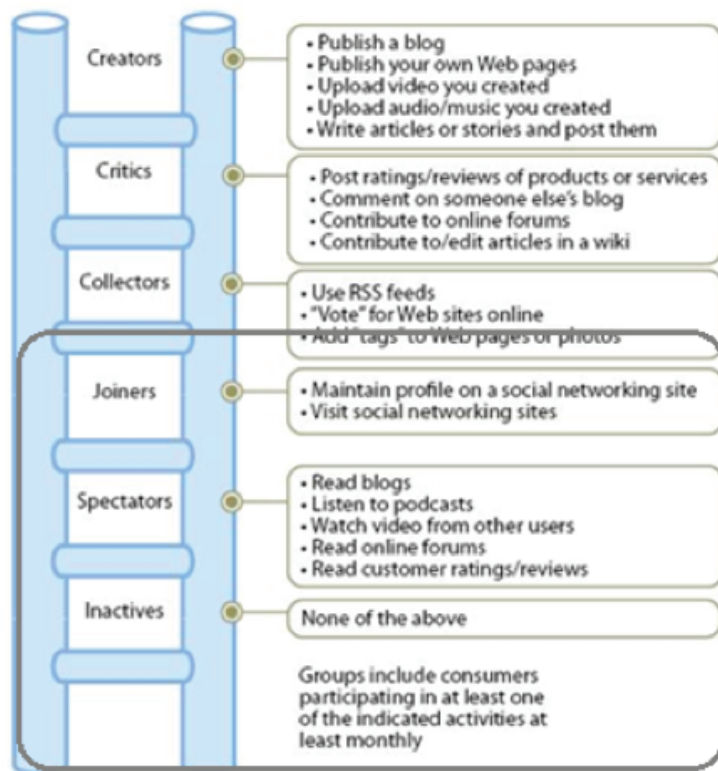
2.3 Conceptueel model: the Social Technographics Ladder

Als conceptueel model vindt the Social Technographics Ladder de meeste aansluiting op dit onderzoek. The Social Technographics Ladder is een model dat de doelgroep indeelt aan de hand van de activiteiten op social media. Het laat zien hoe een organisatie in een informatietijdperk van grote omvang doordringt tot de doelgroep. Ook laat het model zien op welk niveau van de ladder de doelgroep is te vinden. Het model heeft betrekking op de participatieniveaus van de populatie (Li & Bernhoff, 2008).

Social media is een breed te definiëren begrip. Het is een verzamelnaam voor een groep internet-toepassingen die internetgebruikers mogelijkheid geven tot de creatieve uitwisseling van content. Voorbeelden hiervan zijn: Facebook, Twitter, nieuwsmails, websites met chatfuncties of websites met de mogelijkheid tot het plaatsen van een reactie of eigen input (Kaplan & Haenlein, 2010). The Conversation Prism van Brian Solis is een visuele kaart van de kanalen, platformen en websites die binnen het social media landschap vallen. Op de prisma zijn social media als Facebook en Twitter te zien, maar hierin is ook zoekmachine Google als sociaal netwerk opgenomen (Kooij, 2014). De prisma geeft weer hoe groot de online conversatie in de wereld vandaag de dag is. Dit maakt een extra kanttekening van de breedte van het begrip "social media".

The Social Technographics Ladder is toe te passen, omdat het laat zien waar de doelgroep zich bevindt en wat deze zoal wel of juist niet online onderneemt. Met behulp van het model kan de onderzoeker kijken welke beweegredenen de doelgroep heeft voor online betrokkenheid. Vanuit hier kan deze zien waar er een ingang opent of juist niet opent. Op basis van deskresearch is het aannemelijk dat het merendeel van de doelgroep zich op de onderste drie niveaus van de ladder zal bevinden. Het onderzoek richt zich dan ook voornamelijk op deze drie niveaus, maar sluit de andere niveaus niet uit.

Figuur 1: The Social Technographics Ladder



(Li, 2008).

Werking model

Het model verdeelt de consument over zeven sporten die staan voor de niveaus van participatie. Het model is ervoor om het sociale gedrag en de voorkeuren van de consument te begrijpen. (Li & Bernhoff, 2008). De zeven categorieën binnen het model zijn als volgt: *Creators*, *Conversationalists*, *Critics*, *Collectors*, *Joiners*, *Spectators* en de *Inactives*. Hieronder staat de uitleg van de verschillende groepen die te zien zijn op de ladder (Li & Bernhoff, 2008):

Inactives:

De *Inactives* zijn niet aanwezig op internet of social media of zijn wel in het bezit van een profiel op social media, maar doen hier niets mee.

Spectators:

De *Spectators* zijn meer aanschouwend aanwezig. Deze groep neemt informatie tot zich, maar gebruikt dit enkel voor eigen kennisvergarig. Hier vloeien geen acties uit voort.

Joiners:

De *Joiners* zijn aanwezig op social media om hun eigen profiel en de bijbehorende vriendschappen te onderhouden. Deze groep neemt informatie tot zich en consumeert de informatie, maar wel in mindere dan de groep van de *Collectors*. De *Joiners* nemen informatie tot zich, maar zullen zelf geen nieuwe informatie plaatsen.

Collectors:

De *Collectors* gebruiken online middelen om zoveel mogelijk informatie tot zich te nemen of om hun voorkeur kenbaar te maken zonder inhoudelijk te reageren, zoals de *Critics* doen.

Critics:

De *Critics* zijn de tegenpolen van de *Conversationalists*. Deze groep start geen discussie, maar reageert er wel op. De *Critics* reageren op statusupdates, blogs, websites, nieuws, producten en op diensten. Ook deelt en *liked* deze groep berichten in grote mate. Vaak zit er echter een overlap in deze drie segmenten: *Creators*, *Conversationalists* en *Critics*.

Conversationalists:

Net als de *Creators* creëren *Conversationalists* ook content, maar hun uitgangspunt is om het gesprek tussen mensen te bevorderen. Dit is de reden waarom deze groep zich vooral bezig houdt met het posten van statusupdates en berichten op Twitter en Facebook. Deze groep start vaak ook de discussies.

Creators:

De *Creators* zijn de meest actieve deelnemers op het Internet. Deze groep is continu bezig met het maken van content in de vorm van blog(post)s, websites, video's, audio en/of andere content. Deze groep is het meest actief en staan daarom ook bovenaan de ladder.

Het model suggereert dat betrokkenheid noodzakelijk is om de klantenkring uit te breiden. Dit beschrijven Li Bernhoff en Charlene Li in hun boek "Groundswell". Hier zeggen de twee auteurs dat hoe groter de betrokkenheid van een bepaalde groep op de ladder is, hoe hoger deze groep zich op de ladder bevindt (Bernhoff, 2008). Om erachter te komen hoe BeterThuis de doelgroep uiteindelijk bij het zorgplatform betreft, geeft het model inzichten vanuit verschillende invalshoeken. Het model laat zien in welk deel de doelgroep zich bevindt en wat de online activiteiten zijn. Bovendien is het model goed te gebruiken, omdat het alle online participatieniveaus, inclusief de inactieve doelgroep(en) weergeeft. Omdat het om een vrije specifieke doelgroep gaat, is het model slechts een leidraad om de beweegredenen voor online activiteit van ouderen te bekijken. Het kan uiteindelijk ook zo zijn dat BeterThuis de ouderen op een andere manier moet bereiken. Uiteraard is dit slechts een aanname en kan de onderzoeker dit vooraf nog niet bepalen. Het onderzoek moet uiteindelijk uitwijzen wat mogelijke beweegredenen zijn voor *digital engagement* richting het online platform.

Kritische Literatuur the Social Technographics Ladder:

In de kritische literatuur review vat de onderzoeker relevante en gepubliceerde artikelen of reviews over kort samen. Hierin benoemt de onderzoeker de relevantie voor het onderzoek. De gebruikte artikelen bevatten een review van verscheidene onderzoekers of organisaties over het gebruik van het model. Aan de hand van deze reflectie analyseert de onderzoeker de manier waarop the Social Technographics Ladder is toe te passen.

- *"A new and improved Social Technographics"* (Reitsma, 2010).
Op de blog van Data Insights Professional vertelt onderzoeker Reineke Reitsma over het in 2010 vernieuwde en verbeterde Social Technographics Ladder. Het model is een goede manier om de sociale gedragingen van de consument te analyseren. Reineke ziet een snelle adoptie van nieuwe technologieën waarbij de niveaus van de ladder een enorme groei laten zien. Het model versterkt het begrip naar de consument over de integratie van social media.

Kijkend naar de geformuleerde probleemstelling, geven bovenstaande uitkomsten de bevestiging dat het model aansluiting zal vinden bij het onderzoeken van dit probleem. Om zo de huidige online gedragingen van de doelgroep te analyseren, is het model goed te gebruiken. Dit omdat het model werkt met verschillende niveaus van participatie.

- *"The Social Technographics Of Business Buyers"* (Young, 2009).
Volgens Laura Ramos and Oliver Young heeft the Technographics Ladder verschillende marketeers om het publiek te begrijpen. Deze onderzoekers ervoeren in welke social gedragingen het publiek *"engaged"* en dus betrokkenheid toont. Social media adoptie groeit op verschillende niveaus en een groot aantal van de online gebruikers tonen betrokkenheid. Marketeers vragen zichzelf af hoe content of social media het beste is in zetten om interactie te creëren met de klanten. Dit in plaats van zich te bedenken of de klanten gebruikmaken van social media. Het model legt de focus op de sociale gedragingen van de klanten en het helpt marketeers om de juiste strategie toe te passen.

Dit artikel bevestigt dat het model goed te gebruiken is. Dit omdat het suggesties biedt om de gedragingen van de consument te begrijpen en te stimuleren met het inzetten van de juiste content, social media of instrumenten. De theorie van het model zet aan tot denken over de vertoonde sociale gedragingen en draagt bij aan het creëren van engagement bij de beoogde doelgroep.

- *"Social Technographics and Business Strategies"* (Zhang, 2010).
Volgens Li Zhong Zhang zullen organisaties een coherente aanpakken moeten nemen om de doelgroep te analyseren en om te bepalen wat voor soort relatie er is op te bouwen. Volgens Li Zang is the Social Technographics Ladder goed te gebruiken om het social computing gedrag te categoriseren in niveaus van participatie. Het model kan zeer nuttig zijn voor elke organisatie om de afzet van de producten en diensten aan te bieden aan een groeiende gemeenschap van sociale netwerken.

Bovenstaand academisch artikel benadrukt de relevantie van the Social Technographics Ladder. Dit omdat het model relevant is voor bedrijven die producten en diensten aan willen bieden aan een gemeenschap van sociale netwerken. Omdat BeterThuis een online initiatief is die als dienst zorg aanbiedt, is het model nuttig, omdat de doelgroep eerst betrokkenheid moet tonen voordat deze gebruik maakt van de diensten van het platform.

- “Onderzoek naar het succesvol en verantwoordt inzetten van Social Media bij hoger onderwijs instellingen” (Tax, 2012).
In deze scriptie vanuit 2012 beschrijft Michel Tax van de Universiteit Twente dat de bedenkers Li en Bernhoff van the Social Technographics Ladder een verdeling bedacht en voor de verschillende niveaus binnen het gebruik van social media. Hierin bestaan zes verschillende niveaus. Uit het onderzoek van Zinck Stagno in 2010 komt naar voren dat de uitkomsten in het onderzoek van deze ladder instabiel waren. Dit kwam omdat er in de top meer *Creators* waren dan *Critics* en *Collectors*. Bernhoff erkende dit en gaf hierbij aan dat gebruikers zich op verschillende niveaus bevinden. Bovendien doet niet ieder een die zich hoog op de ladder bevindt ook alles doet wat daaronder op de lagere treden staat. Om dit probleem op te lossen introduceerde de onderzoeker een zevende niveau: de *Conversationalists*. Deze groep bevindt zich op de zesde sport van de ladder.

Deze scriptie geeft aan dat het model onder de loep is genomen en dat deze kritisch is bekeken. Dit neemt niet weg dat het geen bruikbaar model is voor dit onderzoek, omdat mensen nu eenmaal op verschillende participatieniveaus actief zijn. Hieruit is wel op te maken via welke kanalen de doelgroep is te bereiken.

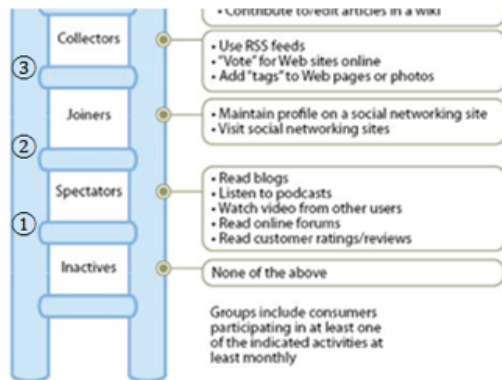
- “Knowledge Sharing as an Enabler of Virtual Business” (Girard, 2011).
Dit artikel van John Girard gaat over de verwachtingen van sociale technologieën, leiderschap en cultuur. In dit artikel behandelt Girard the Social Technographics Ladder waarbij hij aangeeft dat het model de online gedragingen van de consument beschrijft, maar geen verdere inzichten geeft in de onderliggende motivaties van deze gedragingen.

Ondanks deze opmerking blijft het model goed toepasbaar voor dit onderzoek. Van een model is niet altijd te verwachten dat het onderliggende motivaties beschrijft. Voor dit onderzoek is het juist de bedoeling dat de vraagstelling scherp en toegespitst is, waardoor de onderliggende motivaties of in dit geval beweegredenen van de doelgroep naar voren komen. De theorie van het model is te gebruiken, maar de onderzoeker moet de vraagstelling op de juiste manier toepassen om zo aan de meest bruikbare antwoorden te komen.

2.5 Hypothesen

Vanuit de deskresearch komt naar voren dat het merendeel van de doelgroep zich op de onderste drie niveaus van de ladder bevindt. Het is aannemelijk dat dit onderzoek zich richt op de onderste drie lagen van het model. Mocht het onderzoek anders uitwijzen, dan neemt de onderzoeker dit mee in de uitwerking van de resultaten. Uit het conceptuele model komen drie hypothesen naar voren die de uitkomst van het onderzoek voorspellen. Het onderzoek toetst deze voorspellingen, waarbij de theorie de hypothese aanneemt of verwerpt. In het model in figuur 2 hieronder staat hypothese 1 aangegeven als het cijfer 1. Ditzelfde geldt ook voor hypothese 2 en hypothese 3.

Figuur 2. Uitsnede model hypothesen (Li, 2008).



- H1: Als BeterThuis de *Inactives* van de doelgroep stimuleert via relevante content dan is het aannemelijk dat deze groep op de ladder doorgroeit naar *Spectators*.

BeterThuis wil graag weten wat beweegredenen kunnen zijn voor digital engagement bij de doelgroep. Dit om de doelgroep te verbinden aan het platform met als einddoel meer aanmeldingen vanuit de vraagkant. Als blijkt dat de doelgroep zich bevindt op niveau 1 van de ladder, de Inactives dan betekent dit dat deze groep weinig tot geen online activiteit vertoont. Mocht de groep wel een profiel hebben op social media dan doen deze er niets mee. Belangrijk is dat de groep Inactives met een profiel een stimulans krijgt waardoor deze wel activiteit vertoont op social media en dus een niveau hoger komt op de ladder. BeterThuis wil uiteindelijk de digital engagement met de doelgroep verhogen, waardoor er meer bezoekers de website bezoeken en het aannemelijk is dat het aantal aanmeldingen met een zorgvraag stijgt. De theorie van Li en Bernhoff geeft aan dat de Spectators (niveau 2 op de ladder) graag informatie tot zich neemt met interessante content, die kennis vergroot (Li & Bernhoff, 2008).

- H2: Als BeterThuis de *Spectators* voorziet van relevante content die deze groep vervolgens consumeert dan vertoont deze de betrokkenheid die gebruikelijk is voor de volgende sport op de ladder en groeit deze groep door naar de *Joiners*.

Door achter beweegredenen voor digitale engagement te komen, kan BeterThuis kijken op wat voor manier de doelgroep is te engagen. De doelstelling is dat de mate van engagement uiteindelijk zal leiden tot meer aanmeldingen vanuit de vraagkant. De theorie van Li en Bernhoff geeft aan dat de Joiners (niveau 3 op de ladder) graag benaderd worden met content via social media, die deze vervolgens kunnen consumeren. Wanneer de doelgroep deze content daadwerkelijk consumeert (deelt) betekent dit dat de doelgroep meer betrokkenheid toont richting BeterThuis (Li & Bernhoff, 2008).

- H3: Als BeterThuis de *Joiners* voorziet van zoveel mogelijk content dan vertoont deze groep de betrokkenheid door hun voorkeur kenbaar te maken zonder inhoudelijk te reageren en groeien deze op de ladder door naar *Collectors*.

De Collectors gebruiken online middelen om zoveel mogelijk informatie tot zich te nemen of om hun voorkeur kenbaar te maken zonder inhoudelijk te reageren.. Dit betekent dat zoveel mogelijk content bij deze groep zorgt voor het kenbaar maken van de voorkeuren. Deze voorkeuren hebben mogelijk betrekking op beweegredenen voor digital engagement richting BeterThuis (Li & Bernhoff, 2008).

Bovenstaande hypothesen zijn vooral gericht op de doelgroep die online activiteit vertoont. De doelgroep die geen online activiteit vertoont, is niet in het model meegenomen.



3.0 Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk komt de verantwoording van de toe te passen methoden en de bruikbaarheid van de middelen naar voren. De toe te passen methoden voor dit onderzoek zijn deskresearch en kwalitatief onderzoek.

3.1 Verantwoording deelvragen

Een set van vier vragen vormen de overkoepeling van het onderzoek. In dit hoofdstuk volgt de onderbouwing van deze geformuleerde deelvragen.

1. Welke (zorg)behoeften komen er vooral voor bij de beoogde doelgroep? (Deskresearch en kwalitatief onderzoek).

Deze vraag is van belang voor het onderzoek, omdat het goed is om te weten welke zorgbehoeften de doelgroep heeft en of de diensten van BeterThuis hierop aansluiten. Ook is het belangrijk om te kijken naar soortgelijke initiatieven om zo aan te tonen dat ook andere initiatieven markt zijn die inspelen op een dergelijk maatschappelijk probleem. Deze vraag is te beantwoorden met deskresearch, maar zeker ook met kwalitatief onderzoek. De doelgroep kan zo onderbouwen waar daadwerkelijk behoefte aan is.

2. Hoe actief is de doelgroep op het internet? (Deskresearch en kwalitatief onderzoek). De activiteit van ouderen op het internet is grotendeels met deskresearch te achterhalen. Deze vraag zal in het gehele onderzoek naar voren komen en het kwalitatief onderzoek zal deze informatie versterken of juist verwerpen.

3. Hoe en via welke kanalen is de doelgroep te bereiken? (Kwalitatief onderzoek). De ouderen melden zich nu mondjesmaat aan via de website van BeterThuis. Daarom is het van belang om te weten waar en via welke kanalen ouderen zijn te bereiken. Door het stellen van diverse vragen bij het kwalitatief onderzoek, is er te achterhalen via welke kanalen ouderen zijn te bereiken, wat hiervoor eventuele beweegredenen zijn en welke benadering de doelgroep het prettigste vindt.

4. Welke reden(en) kan de doelgroep hebben om *digital engagement* te tonen richting een online zorgplatform? (Kwalitatief onderzoek). Deze vraag zal inzicht geven in de mate waarin de doelgroep online betrokkenheid wil tonen en of deze zich überhaupt wel interesse tonen in een online zorgplatform. Er zal duidelijk worden welke beweegredenen(en) de doelgroep hiervoor heeft en wat deze verwacht van een online zorgplatform. De vraag is te beantwoorden met kwalitatief onderzoek, omdat doorvragen mogelijk is en de onderzoeker zo achterliggende gedachten en beweegredenen achterhaalt.

3.2 Deskresearch

De eerste in te zetten methode is deskresearch. In principe zijn de meeste deelvragen te beantwoorden met deskresearch. Bepaalde vragen staan open voor diepere manier van onderzoek. De uitkomsten van de deskresearch gebruikt de onderzoeker als input voor het kwalitatief onderzoek. Op deze manier inventariseert de onderzoeker welke informatie al voorhanden is om zo dubbel onderzoek te voorkomen. Eerst gaat deze op zoek naar relevante informatie met betrekking tot de probleemstelling. Deskresearch geeft antwoord op een deel van de probleemstelling en de onderzoeksvragen (Zegel, 2011).

De volgende onderzoeksvragen worden beantwoordt met behulp van deskresearch en met kwalitatief onderzoek:

1. Welke (zorg)behoeften komen er vooral voor bij de beoogde doelgroep?
2. Hoe actief is de doelgroep op het internet?

3.2.1 Vooronderzoek:

Ter uitbreiding van de antwoorden op bovenstaande onderzoeksvragen is de onderzoeker tijdens het literatuuronderzoek het veld ingegaan om de praten met verschillende (hulpbehoevende) ouderen. De onderzoeker sprak met ouderen op beurzen en bij een herstelhotel in Noordwijk (Zuid-Holland). Ter verdieping van het onderwerp en de probleemstelling is er in dit hoofdstuk te lezen hoe deze gesprekken met ouderen het onderzoek meer invulling gaven.



Liever Thuis Beurs Amsterdam RAI:

De onderzoeker voerde een vooronderzoek uit tijdens het exposeren op de Liever Thuis seniorenbeurs op 13 en 14 maart in Amsterdam. Opvallend was dat de verdeling bezoekers ongeveer 60% de ouderen zelf, met of zonder partner, en 40% de (klein)kinderen van de ouderen waren. Een groot deel van de ouderen waren te spreken over BeterThuis, omdat deze vertelden sommige handelingen in en om het huis niet allemaal meer zelf te kunnen. Vooral de ouderen zonder partner vertelden graag een maatje te willen om een kopje koffie mee te drinken of voor een museumbezoek. Ook de vraag naar hulp en ondersteuning met de computer kwam een aantal keer naar voren.

Bij een deel van de ouderen was de eenzaamheid duidelijk merkbaar. Sommige ouderen gaven nadrukkelijk aan best eenzaam te zijn. De reden voor deze eenzaamheid komt vaak door het wegvallen van de partner of door minimale familiere banden of sociale contacten.

Wanneer de onderzoeker hierop inhaakt door te vertellen over online zorgplatform BeterThuis dan spreekt dit de ouderen in veel gevallen aan. Het feit dat het om een "online" platform gaat, schrikt de doelgroep zelden af. Ongeveer de helft van de ouderen waarmee de onderzoeker in contact komt, geeft aan zo nu en dan gebruik te maken van het internet. Deze online groep geeft aan nieuwsgierig te zijn en best een kijkje te willen nemen op de website. De reden voor deze overweging heeft te maken met het feit dat de oudere op het gemak meer informatie wil bekijken. De ouderen die geen gebruik maken van het internet geven aan de voorkeur te hebben voor telefonisch contact. Andere ouderen geven aan liever hulp te vragen aan personen in de nabije omgeving, zoals de (klein)kinderen of bijvoorbeeld de buurman. De relatief jonge ouderen zeggen liever geen hulp te vragen aan mensen in de omgeving, omdat deze anderen niet tot last willen zijn.

Ook de (klein)kinderen van de ouderen waren aanwezig op de beurs. Deze groep was vooral aanwezig ter oriëntatie of om gericht te zoeken naar (thuis)hulp voor de ouders of grootouders. In veel van de gevallen geeft deze groep aan zelf weinig tijd te hebben om zelf voor de oudere in kwestie te zorgen. Genoemde redenen hiervoor zijn, omdat deze te ver weg wonen of vanwege een druk bestaan met een baan en kinderen. Deze groep reageert positief op BeterThuis, omdat de oudere zelf kan kiezen met wie deze in zee gaat. Dit neemt een hoop zorgen weg, omdat de (klein)kinderen eventueel mee kunnen beslissen. Een andere reden voor de positieve reactie heeft te maken met het feit dat de zorg online te regelen is, wat veel tijd scheelt. De (klein) kinderen op de beurs maakten allen gebruik van het internet en een deel ook van social media, omdat dit een makkelijke manier is van contact leggen.

Herstelhotel de Kim Noordwijk:

Tijdens een bezoek aan herstelhotel de Kim sprak de onderzoeker met vijf ouderen die hier tijdelijk verblijven voor revalidatie na een operatie of een medische ingreep. De leeftijd van deze vijf ouderen lag tussen de 70 en 82 jaar. Vier van de vijf ouderen spraken positief over BeterThuis, omdat deze na de revalidatie nog altijd hulpbehoevend zijn. De ouderen gaven aan het meeste behoefte te hebben aan verpleging voor het revalidatieproces dat hen thuis te wachten staat. Ook klusjes in en om het huis kwamen duidelijk naar voren, omdat dit veel moeite kost en de partner dit ook niet altijd op zich kan nemen. Een van de ouderen heeft ook behoefte aan gezelschap en ondersteuning, omdat het voor deze persoon lastig is om zonder hulp naar buiten te gaan. Deze oudere gaf aan interesse te hebben in iemand die eens per week mee gaat naar de winkels. Over het algemeen waren de ouderen te spreken over BeterThuis. De oudere die minder positief was, gaf aan geen internet te gebruiken en dit ook niet meer te willen vanwege de leeftijd en vanwege privacyoverwegingen. Mocht deze toch behoefte krijgen dan vraagt deze de hulp liever telefonisch aan of gaat deze voor zorg langs bij de dokter of een zorginstelling. De drempel voor internet ligt bij deze persoon erg hoog.

Onderzoek 55+ Expo in Nijkerk:

Tegen het einde van het onderzoek stond BeterThuis op de 55+ Expo in Nijkerk. De leeftijd van de doelgroep begon niet vanaf 55 jaar, maar liep meer van 65 tot maar liefst 100 jaar. Op deze beurs had de onderzoeker de gelegenheid te spreken met ouderen vanuit verschillende leeftijdscategorieën. Opvallend op deze beurs was dat veel ouderen hier waren om zich te oriënteren met de kijk op de toekomst. De ouderen vertelden in sommige gevallen op leeftijd te zijn en liever alvast vooruit te kijken voordat het straks te laat is.

Het publiek op deze beurs was opvallend anders dan het publiek op de beurs in de RAI waarbij ouderen juist aangaven hulp nodig te hebben. Ongeveer 75% van de ouderen waarmee de onderzoeker in contact kwam, vertelde gebruik te maken van het internet. Deze ouderen gebruiken het internet vooral voor het opzoeken van informatie en voor het versturen van e-mails. De groep ouderen die geen online activiteit vertoont, vertelde dat de kinderen de zaken via het internet regelen.

Op de beurs waren ouderen van bepaalde generaties en binnen verschillende leeftijdscategorieën aanwezig. Deze categorieën staat hieronder weergegeven na te hebben gesproken met ouderen vanuit elke categorie.

- De jonge ouderen binnen de leeftijd van $\pm 55 - 70$ jaar denken vooruit en treffen voorzieningen en aanpassingen voor later.
- De middelbare ouderen binnen de leeftijd van $\pm 70 - 85$ jaar oriënteren wel op zorg, maar geven in veel gevallen aan het (nog) niet nodig te hebben.
- De oudere ouderen binnen de leeftijd van $\pm 85 - 100$ jaar gaan soms uit van anderen en ondernemen zelf weinig wat betreft eigen gezondheid, omdat deze er nog niet aan willen geloven.

Zoekplan

Het zoekplan geeft de werkwijze aan van de deskresearch. De onderzoeker vergaart de informatie in het Nederlands, omdat BeterThuis zich bevindt op de online markt in Nederland. Het is belangrijk om recente informatie te gebruiken, anno 2010 t/m 2014, omdat bijvoorbeeld statistieken continu veranderen en oudere informatie niet altijd even relevant is. De informatie mag niet ouder zijn dan vijf jaar, tenzij deze in de loop der tijd ongewijzigd is gebleven.

De gebruikte informatie moet uit betrouwbare bronnen komen zoals het CBS, Centraal Plan Bureau, onderzoeksrapporten en academische artikelen. Een website zoals Wikipedia is voor dit onderzoek geen betrouwbare bron, omdat de informatie op deze websites lastig is te verifiëren. Verder is het van belang om rapporten over ouderen te lezen om zo alles te weten te komen over deze doelgroep. Op deze manier brengt de onderzoeker het probleem verder in kaart.

De zoektocht is gericht op hulpbehoevende ouderen* wonend in Nederland. Deze hulp kan variëren van medische verpleegkunde tot aan sociaal contact in de vorm van een middagje weg of een bezoek aan het theater.

**BeterThuis richt zich op de doelgroep hulpbehoevende ouderen in de leeftijd van 70 tot en met 82 jaar.*

Zoektermen

In figuur 3 van de bijlagen is de tabel te zien met gebruikte zoektermen voor de verdieping van het onderzoek. De zoektermen staan zowel in Nederlandse als in Engelse taal weergegeven.

3.3 Kwalitatief onderzoek

Na de deskresearch voert de onderzoeker kwalitatief onderzoek uit waarbij deze de input gebruik maakt van de resultaten vanuit de deskresearch. Kwantitatief onderzoek is normaliter de onderzoeksmethode die aansluit op the Social Technographics Ladder. Omdat dit onderzoek is gericht op de beweegredenen voor online betrokkenheid bij ouderen, is kwalitatief onderzoek een meer voor de hand liggende onderzoeksmethode. Doorvragen behoort hierbij tot de mogelijkheden. Ondanks dat het model aansluit op kwantitatief onderzoek, vindt de onderzoeker het een geschikt conceptueel model.

Voor meer zekerheid mailde de onderzoeker naar Charlene Li, de auteur van het model. Gedurende het e-mailcontact over the Social Technographics Ladder gaf Charlene aan dat dit probleem beter te onderzoeken is met behulp van kwalitatief onderzoek. De auteur gaf hierbij aan dat het gaat om de mogelijke beweegredenen voor online betrokkenheid bij ouderen. Deze beweegredenen zijn met kwantitatief onderzoek niet te achterhalen, omdat de antwoordmogelijkheden bij deze vorm van onderzoek beperkt zijn (Li, 2014). Bij kwalitatief onderzoek gaat het meer om de betekenis die mensen aan bepaalde situaties, gedrag of bijvoorbeeld aan een product of dienst geven. Hierbij gaat de onderzoeker meer in op de argumenten van de respondent en op de wijze waarop ouderen op een bepaalde keuze komen (Verhoeven, 2007). De onderzoeker kiest er dan ook voor om respondenten te ondervragen met behulp van diepte-interviews in plaats van de gebruikelijke enquête.

De volgende deelvragen zijn te beantwoorden met kwalitatief onderzoek:

- 3. Hoe en via welke kanalen is de doelgroep te bereiken?**
- 4. Welke reden(en) kan de doelgroep hebben om *digital engagement* te tonen richting een online zorgplatform?**

De onderzoeker werft respondenten door contact te leggen met ouderen in openbare gelegenheden, herstelhotels, revalidatiecentra of buurthuizen. De ondervraagde ouderen zijn geselecteerd op de criteria dat deze thuiswonen. Dit is van belang, omdat BeterThuis zich richt op een maatschappij waarbinnen ouderen met een beetje hulp en ondersteuning langer zelfstandig thuis blijven wonen. Een initiatief als BeterThuis werkt hierin ondersteunend.

Ter ondersteuning van het kwalitatief onderzoek maakt de onderzoeker gebruik van de richtlijnen vanuit het studieboek: "Wat is onderzoek?" (Verhoeven, 2007) en het boek: "Kwalitatief marktonderzoek" (Meier, 2007). Deze boeken leggen gedetailleerd uit over de voorbereiding van een kwalitatief onderzoek en wat de richtlijnen zijn bij het afnemen van een diepte-interview.

Om de beweegredenen te doorgronden, te vergelijken en te analyseren, interviewt de onderzoeker in totaal zestien ouderen. De onderzoeker segmenteert de ouderen op basis van geslacht, het gebruik van internet en op basis van de soort zorgbehoefte(n). Bij de onderverdeling van de segmenten binnen het mannelijk en het vrouwelijk geslacht ontstaan er acht cellen. Uit elke cel interviewt de onderzoeker twee respondenten, om zo een representatief beeld te vormen. In totaal komt dit uit op zestien kwalitatieve onderzoeksinterviews. De onderstaande segmenten zijn hierbij van belang:

Geslacht: man/vrouw:

Het onderzoek is gericht op hulpbehoevende ouderen in Nederland van het mannelijk en het vrouwelijk geslacht, omdat er mogelijk een verschil is tussen de beweegreden(en) van deze twee geslachten wanneer het gaat om *digital engagement*.

Wel gebruik van het internet/geen gebruik van het internet:

Het is belangrijk dat de onderzoeker kijkt naar ouderen die wel en geen gebruik maken van het internet. Dit omdat er wel een mogelijkheid is dat de groep ouderen die hiervan geen gebruik maakt beweegredenen geven voor hun inactiviteit. Dit geeft ook ruimte voor de onderzoeker om erachter te komen via welke manieren of kanalen deze groep eventueel wel in contact wil komen met een zorgplatform zoals BeterThuis.

Behoefte aan sociale zorg/behoefte aan thuiszorg:

Omdat BeterThuis vooral is gericht op twee soorten zorg, zijn de twee bovenstaande segmenten van belang. Deze soorten zorg zijn overkoepelend voor verschillende soorten zorg of ondersteuning bij ouderen. Onder het volgende respondentenoverzicht staan een aantal voorbeelden van behoeften die onder de gekozen segmenten vallen.

In het respondentenoverzicht staan alle cellen voor het kwalitatief onderzoek uitgelegd. Het onderzoek richt zich vooral op de doelgroep met een zorgbehoefte, omdat de doelgroep van BeterThuis zorgbehoevend is.

Man:	Vrouw:
Cel 1: Gebruikt geen internet en heeft behoefte aan thuiszorg*.	Cel 5: Gebruikt geen internet en heeft behoefte aan thuiszorg.
Cel 2: Gebruikt internet en heeft behoefte aan sociale zorg*.	Cel 6: Gebruikt internet en heeft behoefte aan sociale zorg.
Cel 3: Gebruikt internet en heeft behoefte aan thuiszorg.	Cel 7: Gebruikt internet en heeft behoefte aan thuiszorg.
Cel 4: Gebruikt geen internet en heeft behoefte aan sociale zorg.	Cel 8: Gebruikt geen internet en heeft behoefte aan sociale zorg.

*** Voorbeelden van werkzaamheden bij thuiszorg:** *alledaagse verzorging (BIG-registratie vereist*), verpleegkundige zorg (BIG-registratie vereist*), onderhoud aan huis en schoonmaak en huishouding.*

*** Voorbeelden van werkzaamheden bij sociale zorg:** *gezelschap, dagjes weg, bezoek aan een museum persoonlijke begeleiding naar de dokter of fysiotherapeut, hond uitlaten en hulp en ondersteuning met de computer.*

*Een BIG-registratie toont de bevoegdheid aan van een verzorgende. Deze registratie is opgenomen in het BIG-register en waarborgt de kwaliteit in de zorg en de veiligheid van patiënten. Iedereen kan dit register te allen tijde raadplegen (Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie, 2011).

Topic guides:

Voor het kwalitatief onderzoek hanteert de onderzoeker topic guides die in de checklist in bijlage 4 zijn te vinden. De topic guide is de verwachte vragenlijst, maar kan veranderen naarmate het interview vordert. Voor de topic guides is de beoogde doelgroep opgesplitst in twee doelgroepen:

- De hulpbehoevende ouderen die gebruik maken van het internet
- De hulpbehoevende ouderen die geen gebruik maken van het internet.

De reden dat het onderzoek gebruik maakt van twee topic guides heeft met twee dingen te maken. De vragen aan de doelgroep die geen gebruik maakt van het internet (online doelgroep) zijn gericht op andere informatie dan die van de doelgroep die hier wel gebruik van maakt (offline doelgroep). Bij elke topic staan er een aantal voorbeeldvragen opgesomd. Deze vragen geven een algemeen inzicht over wat de onderzoeker wil achterhalen.

Voor het kwalitatief onderzoek maakt de onderzoeker vooral gebruik van voorbeelden ter ondersteuning van gestelde vragen. Hiervoor maakt deze gebruik van een projectieve techniek genaamd: fotosoort. Bij deze techniek legt de onderzoeker een aantal beelden voor aan de respondent die een gevoel of oordeel opwekken. Deze informatie kan (in)directe informatie geven over bijvoorbeeld een product of dienst (Meier, 2007). In dit onderzoek is fotosoort een methode die helpt als stimulans om vervolgens dieper in te gaan op de antwoorden van de respondent. De respondent geeft een mening over een beeld of foto die direct in verbinding staan met BeterThuis. Met behulp van doorvragen achterhaalt de onderzoeker eventuele beweegredenen voor deze mening. Uiteindelijk is het voor de probleemstelling van belang dat de onderzoeker kijkt naar waar de ouderen zich bevinden op de ladder en of deze een niveau hoger zijn te krijgen op de ladder om zo meer betrokkenheid te creëren richting BeterThuis.

Afwijking:

De onderzoeker neemt het kwalitatief onderzoek af met een topic guide. Iedere respondent is anders, waardoor interviews anders verlopen en er een sporadische afwijking kan zijn in de vragen afhankelijk van de gegeven antwoorden.



4.0 Onderzoeksresultaten

In totaal zijn er voor dit onderzoek zestien kwalitatieve onderzoekinterviews afgenomen. De verbatim uitgewerkte interviews zijn terug te vinden in bijlagen 5 en 6 achterin dit rapport. De resultaten vanuit het kwalitatieve onderzoek zijn opgenomen en uitgewerkt in dit hoofdstuk. De onderzoeker analyseert de vragen vanuit het kwalitatief onderzoek en kijkt hierbij vooral naar vragen en antwoorden die een antwoord geven op de probleemstelling en de deelvragen. De uitwerking van de antwoorden staan in analyseschema's weergegeven.

Zoals eerder vertelt zijn de respondenten van het kwalitatief onderzoek geselecteerd op een aantal criteria. De basis van het onderzoek is dat de ouderen die hieraan meewerken allemaal nog thuiswonend zijn. Dit is de basis, omdat BeterThuis zich richt op ouderen die langer zelfstandig thuis willen (of moeten) blijven wonen. De overige criteria zijn als volgt:

- Man of vrouw
 - Gebruikt wel internet of gebruikt geen internet
 - Heeft behoefte aan thuiszorg of heeft behoefte aan sociale zorg*

*** Voorbeelden van thuiszorg zijn:** *alledaagse verzorging, verpleegkundige zorg, onderhoud aan het huis en schoonmaak en huishouding.*

*** Voorbeelden van sociale zorg zijn:** *gezelschap, dagjes weg, bezoek aan een museum persoonlijke begeleiding naar de dokter of fysiotherapeut, hond uitlaten en hulp met de computer.*

Aan de hand van bovenstaande criteria hield de onderzoeker diepte-interviews met hulpbehoevende ouderen vanuit Nederland. Voor dit onderzoek zijn er twee groepen mensen geïnterviewd, namelijk de online ouderen die wel gebruik maken van het internet en de offline ouderen die hiervan geen gebruik maken. Ten eerste is het zo dat de onderzoeker de algemene vragen die gelden voor beide groepen gezamenlijk uitwerkt. Wanneer het onderwerp meer specifiek is en gericht op de activiteit op internet, dan werkt de onderzoeker deze twee groepen separaat uit. Hier is bewust voor gekozen om de resultaten zo zuiver en duidelijk mogelijk te maken.

Ten tweede is het belangrijk om te weten dat alle respondenten zijn genummerd. Om inzichtelijk te maken welke respondent welke behoefte heeft, staan hieronder alle respondenten van dit onderzoek weergegeven onder vermelding van het geslacht, de leeftijd, de namen en de soort behoefte. De respondenten nummer 1 t/m 8 maken wel gebruik van het internet.

De respondenten 9 t/m 16 maken hiervan geen gebruik. Of de doelgroep wel of geen internet gebruikt, staat bij elke analysetabel ter verduidelijking aangegeven in het hokje: 'label'.

De nummers van de respondenten komen overeen met de volgorde van de interviews. Deze komen overal in het onderzoek op dezelfde manier terug. Het aantal mannen en vrouwen is gelijk verdeeld over het aantal respondenten.

Maakt wel gebruik van het internet:

Respondent 1: Man (81 jaar)	Meneer Wijnaendts	Behoeft e aan sociale zorg
Respondent 2: Man (75 jaar)	Meneer Gortzak	Behoeft e aan thuiszorg
Respondent 3: Vrouw (78 jaar)	Mevrouw Verrmeulen	Behoeft e aan sociale zorg
Respondent 4: Vrouw (72 jaar)	Mevrouw Fontilus	Behoeft e aan thuiszorg
Respondent 5: Man (71 jaar)	Meneer Veenmeijer	Behoeft e aan sociale zorg
Respondent 6: Man (70 jaar)	Meneer Bink	Behoeft e aan thuiszorg
Respondent 7: Vrouw (79 jaar)	Mevrouw Broess	Behoeft e aan sociale zorg
respondent 8: Vrouw (70 jaar)	Mevrouw van der Bijl	Behoeft e aan thuiszorg

Maakt geen gebruik van het internet:

Respondent 9: Man (82 jaar)	Meneer van Eck	Behoeft e aan thuiszorg
Respondent 10: Man (76 jaar)	Meneer van der Kruijt	Behoeft e aan sociale zorg
Respondent 11: vrouw (82 jaar)	Mevrouw Blom	Behoeft e aan thuiszorg
Respondent 12: Vrouw (80 jaar)	Mevrouw Bergman – van der Eng	Behoeft e aan sociale zorg
Respondent 13: Man (80 jaar)	Meneer van Ruitenbeek	Behoeft e aan thuiszorg
Respondent 14: Man (74 jaar)	Meneer Lelie	Behoeft e aan sociale zorg
Respondent 15: Vrouw (82 jaar)	Mevrouw Heeren	Behoeft e aan thuiszorg
respondent 16: Vrouw (82 jaar)	Mevrouw Teekens	Behoeft e aan sociale zorg



4.1 Belangrijke criteria voor thuiszorg

De onderzoeker wil weten hoe de respondenten over het algemeen denken over de thuiszorg. Ook wil de onderzoeker weten wat voor ouderen belangrijke punten zijn voor thuiszorg. In analyseschema 1: Criteria voor thuiszorg staan de antwoorden en motivaties per respondent uitgewerkt. In analyseschema 1.0 en 1.1 in dit hoofdstuk zijn de antwoorden te lezen op de vraag: Wat vindt u belangrijk aan thuiszorg? Omdat de antwoorden van respondent 1 t/m 8 en respondent 9 t/m 16 vrijwel overeenkomen zijn de antwoorden van deze twee doelgroepen gezamenlijk uitgewerkt. Uit de resultaten is het volgende op te maken:

Tijd:

Vanuit de kwalitatieve interviews blijkt dat het grote deel van de respondenten de tijden, dezelfde persoon die komt werken en de betrouwbaarheid het belangrijkste vinden. Bij de respondenten die "tijd" een belangrijke criteria vinden, is dit antwoord in veel van de gevallen onderbouwd met het feit dat de ouderen hierop graag de dag inplannen. Over het algemeen ervaren ouderen het als vervelend wanneer de thuiszorg te laat komt. Op zo'n moment zit de persoon in kwestie te wachten wat soms vertragend werkt voor de rest van de dag. Ouderen zijn vaak vroeg uit de veren en vinden het fijn om op tijd hulp te krijgen, zodat deze de dag op tijd kunnen starten.

Zelfde thuishulp:

Het tweede belangrijke punt voor ouderen is dat deze steeds dezelfde persoon hebben die de hulp of zorg biedt. De meest voorkomende beweegreden hiervoor is dat ouderen niet iedereen in de vertrouwde en veilige omgeving toelaten en niet jan en alleman in hun huis of over de vloer willen. Dit heeft vaak te maken met privacy. Een ander antwoord dat de ouderen gaven, is dat deze niet elke keer willen wennen aan een nieuw persoon en omdat de ouderen het als vervelend ervaren steeds alles opnieuw uit te moeten leggen. De oudere die niet alles steeds opnieuw uit willen leggen, vinden het vervelend dat spullen steeds ergens anders liggen en denken vooral ook efficiënt na over de werkzaamheden die moeten gebeuren. In een enkel geval zegt een respondent dat het verwarrend werkt als er steeds andere hulp komt. De oudere in kwestie bouwt liever een band op met iemand die steeds terugkeert.

Betrouwbaarheid:

Een derde genoemde criteria voor thuiszorg is de betrouwbaarheid. De hulpbehoevende ouderen willen graag op iemand kunnen bouwen en iemand in eigen omgeving kunnen vertrouwen. Een ander belangrijk punt dat een van de ouderen noemt over ouderen in het algemeen is dat deze soms niet zo alert meer zijn. Hierdoor is het belangrijk dat er een betrouwbaar persoon komt werken die de werkzaamheden en de oudere in kwestie serieus neemt.

Analyseschema 1.0: "Criteria voor thuiszorg"

Label: (wel internet)	Respondent	Wat vindt u belangrijk aan thuiszorg?	Motivatatie/beweegreden:
Neutraal	Nr. 1	Betrouwbaarheid	Gaat om mensenwerk en het is belangrijk dat op iemand te kunnen bouwen en iemand te kunnen vertrouwen wanneer hulp nodig is
Neutraal	Nr. 2	Elke keer een vaste hulp	Kan dan een planning maken met alles wat er moet gebeuren in huis en hoeft niet steeds alles opnieuw te bespreken of uit te leggen
Neutraal	Nr. 3	Op tijd komen en niet steeds een andere hulp	Tijden zijn vaak verschillend en niet goed ingepland waardoor het plannen van andere dingen soms lastig is. Als er steeds andere hulp komt, moeten ouderen alles steeds opnieuw uitleggen
Neutraal	Nr. 4	Vertrouwd en in goede handen zijn bij een ander	Oudere laat iemand toe in vertrouwde omgeving. Dit moet goed voelen. Bekwaamheid voor het beroep tonen
Neutraal	Nr. 5	Professionaliteit en op tijd komen	Het gaat om zorg voor mensen waarbij professionaliteit nodig is. Op tijd komen is van belang, omdat oudere mensen soms tijdgebonden zijn en niet de hele dag willen wachten
Neutraal	Nr. 6	Betrouwbaarheid	Oudere laat iemand die deze niet kent binnen in huis en vertrouwde omgeving
Neutraal	Nr. 7	Professionaliteit	Oudere heeft graag dat iemand op een nette en professionele manier het werk doet waarvoor deze is ingezet
Neutraal	Nr. 8	Betrouwbaarheid	Ouderen zijn soms minder alert. Betrouwbaar persoon komt werken die het werk en de persoon serieus neemt.

Analyseschema 1.1: "Criteria voor thuiszorg"

Label: (geen internet)	Respondent	Wat vindt u belangrijk aan thuiszorg?	Motivatie/beweegreden:
Neutraal	Nr. 9	Steeds dezelfde persoon die komt werken	Moeilijk om steeds te wennen aan een nieuw persoon
Neutraal	Nr. 10	Mensen die op tijd komen en weten wat ze doen	In de zorg moet men handelen met beleid. Op tijd komen is belangrijk, omdat de oudere het als vervelend ervaart als deze moet wachten
Neutraal	Nr. 11	Steeds dezelfde persoon die komt werken	Privacyoverwegingen en niet jan en allemaal over de vloer willen hebben
Neutraal	Nr. 12	Betrouwbaarheid en steeds dezelfde persoon	Steeds een andere persoon werkt verwarrend, omdat de oudere geen regelmaat heeft op die manier. Niet alles steeds opnieuw uit willen leggen
Neutraal	Nr. 13	Tijd en zekerheid	Thuiszorg komt vaak binnen wanneer het uitkomt waardoor oudere soms hele dag zit te wachten totdat deze hulp krijgt
Neutraal	Nr. 14	Tijd en dezelfde persoon	Niet leuk om steeds andere thuishulp te hebben. Te laat komen is een grote irritatie
Neutraal	Nr. 15	Dezelfde persoon	Mogelijkheid om een band met iemand op te bouwen
Neutraal	Nr. 16	Tijd	Loopt veel soepeler als alles op een dag goed op elkaar is afgestemd. Oudere is vaak vroeg wakker en vind het fijn als deze niet hoeft te wachten

4.2 Wensen voor hulp en zorg

De onderzoeker wil graag weten wat de wensen zijn bij ouderen binnen de leeftijds categorie van 70 t/m 82 jaar wanneer het gaat om hulp of zorg. In analyseschema 1.2 en 1.3 in dit hoofdstuk zijn de antwoorden van beide groepen terug te lezen.

Huishoudelijke hulp:

Het meest voorkomende antwoord van de respondenten op de vraag over de wensen wat betreft hulp en zorg is thuiszorg. Het gaat hierbij vooral om thuiszorg in de vorm van huishoudelijke hulp of klusjes buitenshuis (bijvoorbeeld in de tuin). Opvallend is dat een groot deel van de respondenten dit als antwoord geeft. De beweegreden hiervoor is in de meeste gevallen, omdat de ouderen het zelf niet meer kunnen vanwege gezondheidsproblemen of de revalidatie na een operatie of medische ingreep. Eén van de respondenten geeft aan het goed te ervaren deze handelingen niet allemaal meer zelf te hoeven doen.

Gezelschap:

Een ander veelvoorkomend antwoord is de wens voor sociale zorg in de vorm van gezelschap. Een aantal van de respondenten geeft aan weinig sociaal contact te hebben. Een genoemde reden voor deze eenzaamheid is vanwege een minimaal aantal mensen in de omgeving of omdat de oudere mantelzorger is/was voor de partner die langdurig ziek is. De ouderen zijn erg open en er is op te merken dat deze in sommige gevallen een beetje eenzaam zijn. Deze respondenten geven aan graag iemand te hebben waarmee deze iets leuks kunnen doen, zoals een dagje theater of een middagje naar de markt. Een enkele respondent geeft aan graag hulp te willen met de computer en het internet, omdat het internet de interesse wekt. Meneer zou graag wat meer aanspraak willen, maar heeft niemand die hem kan helpen met de computer en het internet.

Persoonlijk begeleiding of haal- en brengservice:

Ook vervoer van en naar dokter of fysiotherapeut komt als antwoord uit het onderzoek naar voren. Deze ouderen geven aan op het moment geen auto te kunnen rijden door een operatie of medische ingreep. Een andere reden is, omdat de oudere nog moeilijk alleen met de rolstoel naar buiten kan. Deze ouderen hebben hiermee tijdelijke ondersteuning nodig van iemand anders.

Analyseschema 1.2: “Wensen voor hulp en zorg”

Label: (wel internet)	Respondent	Aan wat voor soort hulp of zorg heeft u behoefte?	Motivatie/beweegreden:
Neutraal	Nr. 1	Thuiszorg : huishoudelijke hulp	Kan schoonmaken thuis straks nog niet zelf met een gebroken voet
Neutraal	Nr. 2	Sociale zorg: haal- en brengservice naar dokter	Mag nog geen autorijden i.v.m. operatie aan hart
Neutraal	Nr. 3	Sociale zorg	Is alleen en is graag onder de mensen
Neutraal	Nr. 4	Thuiszorg: huishoudelijke hulp	Mag (nog) niet bukken en tillen in verband met operatie aan haar heup
Neutraal	Nr. 5	Sociale zorg: haal –en brengservice naar de fysiotherapeut	Kan nog niet autorijden met nieuwe heup en fysiotherapeut is te ver om te lopen
Neutraal	Nr. 6	Thuiszorg: vorm is nog niet duidelijk	Maag is operatief verwijderd en meneer moet eerst kijken hoe zijn lichaam reageert op de operatie en het herstel.
Neutraal	Nr. 7	Sociale zorg: vervoer naar de dokter	Kan niet lopen en niet autorijden totdat heup is genezen en voet niet meer stijf is
Neutraal	Nr. 8	Sociale zorg: huishoudelijke hulp	Kan dit de komende tijd nog niet zelf vanwege gescheurde achillespees

Analyseschema 1.3: “Wensen voor hulp en zorg”

Label: (geen internet)	Respondent	Aan wat voor soort hulp of zorg heeft u behoefte?	Motivatie/beweegreden:
Neutraal	Nr. 9	Thuiszorg: huishouding en koken	Heerlijk om deze handelingen niet allemaal meer zelf te hoeven doen
Neutraal	Nr. 10	Sociale zorg: naar theater of kaarten	Heeft niemand om mee op te trekken en heeft ondersteuning nodig om ergens heen te gaan
Neutraal	Nr. 11	Thuiszorg: verpleegkundige zorg	Heeft een stoma en iemand nodig die hiermee goed om kan gaan
Neutraal	Nr. 12	Sociale zorg: boodschappen	Kan moeilijk tillen
Neutraal	Nr. 13	Thuiszorg: huishoudelijke hulp en klusjes in de tuin	Heeft slechte rug en kan veel dingen niet meer zelf
Neutraal	Nr. 14	Sociale zorg: dagje weg of hulp met computer	Weinig mensen om zich heen en wil graag wat meer aanspraak
Neutraal	Nr. 15	Thuiszorg: alledaagse verzorging en hulp in huishouding	Heeft een arm die korter is dan de ander door operatie aan schouder en kan daardoor niet veel meer zelf
Neutraal	Nr. 16	Sociale zorg: persoonlijke begeleiding	Durft nog niet goed alleen naar buiten met twee nieuwe heupen



4.3 Online activiteit ouderen

De resultaten in analyseschema 1.4 hieronder hebben betrekking op de online activiteiten van ouderen die gebruik maken van het internet. Opvallend is dat de online respondenten vooral gebruiken van het internet voor internetbankieren en voor het versturen van e-mails. Bijna alle respondenten maken gebruik van een zoekmachine zoals Google voor het opzoeken van informatie of achtergronden op te zoeken. Er valt op dat maar een klein deel van de ouderen gebruikmaakt van social media. Mocht dit het geval zijn ligt de frequentie van het gebruik laag of doen deze er bijna helemaal niets mee. Een van de ouderen geeft aan een profiel te hebben bij Twitter waarop deze anderen volgt en berichten leest. De andere respondent maakt gebruik van Skype om zo contact te onderhouden met een familielid (zoon) die in het buitenland woont. Het type respondenten die online activiteit vertonen zijn erg te spreken over het internet en vinden het een gemak, omdat het helpt om iets op een snelle manier te regelen of op te zoeken. Deze respondenten zien de voordelen van het internet en maken hiervan volop gebruik.

Analyseschema 1.4: "Online activiteit ouderen"

Label: (wel internet)	Respondent	Wat zijn uw voornaamste online activiteiten?	Motivatie/bewegreden:
Positief	Nr. 1	Internetbankieren, zoekmachine Google, bijhouden nieuws over de beurs	Erg handig, omdat alles op het internet is te vinden
Neutraal	Nr. 2	Internetbankieren, mailen, iets opzoeken via Google	Staat een paar keer per dag aan, maar heeft de bocht met het internet nooit leren maken en vind het niet heel bijzonder
Positief	Nr. 3	Mailen, vakanties boeken en informatie opzoeken over de zorg	Vind het een verademing, omdat alles makkelijk en snel en vaak op een pagina is te vinden
Positief	Nr. 4	Internetbankieren, mailen en informatie opzoeken via Google over de zorg	Een gemak, alles is snel op te zoeken en websites als Google en Wikipedia zijn geweldig en voorzien van veel informatie.
Positief	Nr. 5	Mailen, lezen over het nieuws en achtergronden over technologische ontwikkelingen	Fijn om op deze snelle manier op de hoogte te blijven van diverse ontwikkelingen
Positief	Nr. 6	Films downloaden, volgen en berichten lezen op Twitter	Zeer makkelijk en snelle manier om iets te weten te komen
Positief	Nr. 7	Internetbankieren, mailen, informatie opzoeken via Google, spelletjes en online winkelen	Geweldig en fijn dat het er is, maar jammer dat weinig bekenden binnen dezelfde leeftijd het gebruiken
Positief	Nr. 8	Mailen, Skypen, Facetime en informatie zoeken via Google	Blij dat het er is, want kan zo goed contact houden met haar zoon in Australië via de mail en via Skype

4.4 Redenen offline activiteit ouderen

In de analysetabel 1.5 hieronder zijn de reden(en) voor offline activiteit bij ouderen terug te lezen. Daarbij is het opvallend dat de helft van de respondenten wel in het bezit is van een computer, maar hier eigenlijk weinig tot niets mee doen. Deze respondenten hebben hieraan geen behoefte of vinden zichzelf te oud om hier nog aan te beginnen. Een andere reden is, omdat deze niets snappen van de nieuwe technologieën of omdat deze het internet een overbodig communicatiemiddel vinden.

Een van de respondenten met een computer wil hiervan graag gebruikmaken, maar geeft te kennen niemand te hebben die hierbij kan helpen. Het valt op dat een deel van de groep offline ouderen absoluut niets wil weten van het internet. Deze respondenten vinden zichzelf te oud om het nog te leren of vinden het een verarming van de samenleving. Hierbij komt duidelijk naar voren dat ouderen liever met iemand bellen of bij iemand langsgaan in plaats van alles via de computer te regelen.

Analyseschema 1.5: "Reden(en) offline activiteit"

Label: (geen internet)	Respondent	Welke reden(en) heeft u voor uw offline activiteit?	Motivatie/beweegreden:
Neutraal	Nr. 9	Heeft wel computer, maar doet er niks mee	Snapt niets van de computer en het internet, wordt er zenuwachtig van
Neutraal	Nr. 10	Grijs gebied, geen interesse	Vind het onnodig en heeft het niet nodig, want kan ook bellen of iemand opzoeken
Negatief	Nr. 11	Wil absoluut geen internet	Geen zin om zich er op die leeftijd nog in te verdiepen. Vind het onnodig, want kan ook bellen als middel om in contact te komen met iemand
Neutraal	Nr. 12	Heeft wel een computer, maar doet hier niks mee, geen behoefte aan internet	Te oud voor het internet en heeft er geen behoefte aan, omdat mevrouw liever creatief bezig is
Neutraal	Nr. 13	Heeft een computer met internet en heeft er wel eens gebruik van gemaakt, maar doet er nu niks meer mee	Te oud. Kan niet omgaan met de computer en het internet en heeft er ook geen behoefte meer aan sinds het overlijden van zijn vrouw
Neutraal	Nr. 14	Heeft wel een computer, maar doet er niets mee	Snapt niet zoveel van computers en is daardoor niet online. Wil het snappen en gebruiken, maar heeft niemand die daarbij kan helpen
Negatief	Nr. 15	Is tegenstander van het internet	Vindt het een verarming van de samenleving, omdat mevrouw bang is dat mensen niet meer zelf nadenken.
Neutraal	Nr. 16	Wil geen internet	Te oud voor het internet en is atechnisch

4.5 Social media gebruik ouderen

Analyseschema 1.6 hieronder gaat over het social media gebruik bij online ouderen. Hierbij komt het volgende duidelijk naar voren:

Vanuit het kwalitatief onderzoek wordt er duidelijk dat een enkeling van de ouderen binnen de doelgroep gebruikt maakt van een profiel op social media. De ouderen die hiervan geen gebruik te maken zijn erg stellig en geven aan hiervan ook geen gebruik te willen maken. De meest voorkomende beweegreden is dat de respondenten hieraan geen behoefte hebben en het niet nodig vinden allerlei persoonlijke informatie met anderen te delen. Sommige van de respondenten zijn bang gemaakt voor social media zoals Facebook en Twitter door mensen in de omgeving of door de media (televisie) vanwege de mogelijkheid tot privacyschending.

Het valt op dat de respondenten die wel in het bezit zijn van een profiel op een social media, hierop weinig tot geen activiteit vertonen. Een van de ouderen heeft een profiel bij Twitter waarop deze alleen mensen volgt en informatie vergaart. Een andere oudere maakt gebruik van Skype, omdat de zoon in Australië woont en Skype het mogelijk maakt de persoon aan de andere kant ook te zien. Een andere oudere geeft aan een profiel op te hebben op Facebook, maar hier nog nooit wat mee gedaan. Meneer kan volgens zeggen ook met iemand e-mailen of bellen om in contact te komen.

Analyseschema 1.6: "Social media gebruik"

Label: (wel internet)	Respondent	Wat is de reden van uw (niet) gebruik van social media	Motivatatie/beweegreden:
Negatief	Nr. 1	Maakt geen gebruik van social media	Geen behoefte, want kan ook bellen of opzoeken
Negatief	Nr. 2	Nog nooit een bezoek gebracht aan een sociaal medium	Absoluut geen behoefte aan. Hoeft niet zo nodig alles te delen op bijvoorbeeld Facebook en wil niet alles van iedereen weten. Alle informatie blijft lang op internet staan
Negatief	Nr. 3	Maakt geen gebruik van social media	Geen behoefte aan vanwege privacyoverwegingen. Anderen hoeven niet alles te weten en op social media stel je jezelf open
Negatief	Nr. 4	Wil geen social media	Bang gemaakt voor bv. Facebook en Twitter vanwege privacy-schending. Geen behoefte aan, want niet iedereen hoeft alles te weten
Neutraal	Nr. 5	Maakt geen gebruik van het profiel op Facebook	Wel eens een profiel aangemaakt via Facebook, maar er nooit wat mee gedaan en heeft het ook niet nodig. Kan ook bellen of mailen.
Positief	Nr. 6	Maakt gebruik van Twitter	Mensen volgen en informatie vergaren. Plaatst zelf nooit iets, omdat meneer vaak geneigd is de verkeerde dingen te zeggen
Negatief	Nr. 7	Doet niet aan social media	Geen behoefte aan, heeft er niets mee en vind het waanzin alles aan de buitenwereld te vertellen
Positief	Nr. 8	Heeft een account bij Skype	Berichten en informatie lezen. Contact leggen met zoon in Australië

4.6 Eerste indruk BeterThuis

In analyseschema 1.7 hieronder zijn de resultaten opgesomd over de eerste indruk van van online ouderen over BeterThuis. Na het zien van de folder en de beelden van de website zijn de reacties van de online respondenten als volgt:

Over het algemeen reageren alle ouderen binnen deze doelgroep goed wanneer de onderzoeker vraagt naar de eerste indruk van BeterThuis. Een enkeling is wel sceptisch, omdat deze moet wennen aan het idee en het vertrouwen nog niet helemaal heeft in het platform. Opvallend is dat een van ouderen het een vervelend idee vindt dat deze met BeterThuis straks de deur niet meer uit te komt. Daarentegen komt er uit het vooronderzoek dat ouderen het over het algemeen fijn vinden dat dit initiatief ondersteunend werkt bij verschillende zorgbehoeften. Sommige ouderen stellen veel vragen, omdat deze graag meer informatie willen. De beweegredenen voor een goede eerste indruk heeft vooral te maken met het feit dat ouderen het fijn vinden zelf te kunnen kiezen met wie deze in zee gaan. Het feit dat BeterThuis inspeelt op meerdere soorten hulp en sociale zorg speelt ook mee bij deze indruk.

Analyseschema 1.7: "Eerste indruk BeterThuis"

Label: (wel internet)	Respondent	Wat is uw eerste indruk van BeterThuis (n.a.v. beelden en uitleg over initiatief)	Motivatie/beweegredenen:
Negatief	Nr. 1	Erg goed	Alles wat het mensen mogelijk maakt om langer thuis te blijven wonen is een goede zaak, omdat meneer zo lang mogelijk thuis wil blijven wonen
Negatief	Nr. 2	Ziet er goed uit, maar is sceptisch	Bang om het huis dan niet meer uit te komen met zo'n initiatief
Negatief	Nr. 3	Geweldig	Eigen keuze voor de persoon en geweldig dat mensen zo'n initiatief opzetten ter ondersteuning van een maatschappelijk probleem
Negatief	Nr. 4	Erg prettig	Stuk persoonlijker dan andere thuiszorgorganisaties. Zelf kiezen voor een persoon die aanspreekt
Neutraal	Nr. 5	Geweldig	Zelf op zoek naar de juiste persoon en fijn dat mensen diensten aanbieden om anderen te helpen
Positief	Nr. 6	Erg boeiend	Ziet er overzichtelijk uit, speelt in op meerdere behoeften dan alleen thuiszorg zoals sociale zorg
Negatief	Nr. 7	Overzichtelijk en aantrekkelijk	Fijn om zelf te kiezen wie er komt werken
Positief	Nr. 8	Prettig, maar kritisch	Goed over nagedacht, goed dat BeterThuis inspeelt op de vereenzaming. Weet nog niet of het betrouwbaar genoeg is

Eerste indruk offline ouderen:

In analyseschema 1.8 op de volgende pagina zijn de reacties van de offline doelgroep te lezen na het zien van de folder en de beelden van de website:

Een groot deel van de respondenten geeft aan een prettige eerste indruk te hebben of geeft aan dat deze BeterThuis een geweldig initiatief vinden. Een beweegreden die de ouderen geven, is omdat deze het fijn vinden om zelf een thuishelper te kiezen. Ouderen willen op deze leeftijd niet steeds verschillende personen over de vloer vanwege privacyoverwegingen. Een enkeling van de ouderen is heel stellig en wil niets van online zorg weten. Deze persoon zegt erg gesteld te zijn op privacy en al iemand voor de huishouding te hebben. Een van de respondenten heeft nog geen mening te over BeterThuis. De respondent moet het idee op zich in te moeten laten werken, maar zou zelf wel meer zeggenschap willen hebben over eigen zorg. Opvallend is dat het idee bij deze oudere moest landen en dat de persoon in een later stadium wel een dienstbaar gevoel kreeg bij het platform.

Analyseschema 1.8: “Eerste indruk BeterThuis”

Label: (geen internet)	Respondent	Wat is uw eerste indruk van BeterThuis? (n.a.v. beelden en uitleg over initiatief)	Motivatatie/beweegreden:
Positief	Nr. 9	Prettig	Zelf iemand kiezen wanneer oudere hulp nodig heeft
Positief	Nr. 10	Geweldig	Goed om zelf iemand uit te kiezen voor de gevraagde hulp
Positief	Nr. 11	Prettig	Steeds dezelfde persoon over de vloer waardoor oudere iemand beter leert kennen kan aangeven wat deze wel of niet wil
Negatief	Nr. 12	Wil er niets van weten	Geen behoefte aan en is gesteld op privacy. Heeft bovendien al een hulp en wil niet teveel mensen over de vloer
Neutraal	Nr. 13	Weet het nog niet, nog geen mening	Moet het op zich in laten werken, maar zou wel graag zelf meer zeggenschap hebben over eigen zorg
Positief	Nr. 14	Klinkt als muziek in de oren	Geweldig dat mensen zoiets opzetten, zelf kiezen met wie je in zee gaat bevalt goed
Neutraal	Nr. 15	Prettig, maar zelf geen behoefte, want heeft al thuishulp	Goed initiatief ter ondersteuning van vergrijzing, fijn dat mensen zelf iemand kunnen kiezen waarbij deze zich prettig voelen.
Positief	Nr. 16	Geweldig	Kan zelf niet veel meer doen, zelf kiezen voor hulp, goed initiatief

4.7 Beweegreden(en) voor online betrokkenheid richting BeterThuis

In analyseschema 1.9 hieronder zijn de beweegredenen voor online betrokkenheid bij de online doelgroep te zien.

Hierbij valt het op dat de helft van de ouderen overweegt om de website te bezoeken.

Beweegredenen voor deze overweging hebben te maken met het feit dat BeterThuis een goede uitkomst is voor de soort gevraagd hulp en omdat de ouderen zelf kan kiezen wie er komt werken. Een andere reden voor een bezoek aan de website is voor het verkrijgen van informatie. Een enkeling geeft aan alleen online betrokkenheid te tonen wanneer deze via het Wmo-loket geen geschikte hulp krijgt.

De beweegredenen voor de ouderen die aangeven zeker een bezoek te brengen aan de website, vinden het fijn gericht naar iemand te zoeken. Een andere reden voor deze vorm van online betrokkenheid heeft te maken met interesse. BeterThuis heeft de interesse gewekt en dus willen de ouderen de website bezoeken om meer informatie te komen. Ook valt er op dat alle beide groepen ouderen het een fijn idee vinden zelf iemand te kunnen kiezen voor de gevraagde hulp. Dit komt dan ook steeds opnieuw naar voren.

Analyseschema 1.9: “Online betrokkenheid”

Label: (wel internet)	Respondent	Wat zijn beweegredenen voor het tonen van online betrokkenheid richting BeterThuis?	Motivatatie/beweegreden:
Positief	Nr. 1	Gaat website bezoeken	In contact komen met een jong persoon die kan helpen met vervoer naar de fysiotherapeut. Gericht kunnen zoeken naar de juiste persoon
Neutraal	Nr. 2	Zou overwegen de website te bezoeken	Maar alleen als meneer het echt nodig heeft en hij via het Wmo-loket niets kan krijgen
Positief	Nr. 3	Gaat website bezoeken	Zou zich aanmelden, voor het zoeken van een maatje om naar musea te gaan of om leuke dingen mee te doen.
Positief	Nr. 4	Gaat website bezoeken	Wil er meer over weten, omdat mevrouw sommige dingen niet meer zelf kan en niet graag afhankelijk is van anderen vanuit de omgeving
Positief	Nr. 5	Zou website bezoeken	Goede uitkomst om op de plek van bestemming te komen zonder hulp in te schakelen van de kinderen
Positief	Nr. 6	Gaat website bezoeken	Wekt interesse en wil meer weten over het initiatief. Zou iemand zoeken die voor meerdere dingen is in te schakelen
Positief	Nr. 7	Zou website bezoeken	Als mevrouw omhoog zit wat betreft vervoer naar de dokter
Positief	Nr. 8	Zou website bezoeken	Meer te weten te komen over BeterThuis

(Online betrokkenheid) bij offline ouderen:

De beweegredenen voor (online) betrokkenheid bij de offline doelgroep zijn opgesomd weergegeven in analyseschema 2.0 hieronder.

Uit het kwalitatief onderzoek komt naar voren dat respondenten die geïnteresseerd zijn in BeterThuis andere manieren hebben om de organisatie te benaderen. Deze wegen van contact hebben betrekking op hulp van de (klein)kinderen of mensen vanuit de omgeving. Ook telefonisch contact is een voorkomend antwoord. De (klein)kinderen kunnen helpen met het online gedeelte.

De respondenten die aangeven geen enkele interesse te hebben, geven aan de thuiszorg liever via een organisatie te regelen of zijn al voorzien in thuiszorg waardoor verder kijken vaak niet nodig is.

Analyseschema 2.0: “(Online) betrokkenheid”

Label: (geen internet)	Respondent	Wat zijn beweegredenen om online betrokkenheid te tonen richting BeterThuis?	Motivatatie/beweegreden:
Neutraal	Nr. 9	Zou het tot een mogelijkheid behoren	Als het echt nodig is voor huishoudelijke hulp
Positief	Nr. 10	Zou overwegen de website van BeterThuis te bezoeken	Sociale gedeelte spreekt aan, zou hulp vragen aan dochter voor het bezoeken van de website of zou bellen naar het nummer van BeterThuis
Neutraal	Nr. 11	Zou overwegen de website van BeterThuis te bezoeken	Met hulp van kinderen als deze ook aansporen de website te bezoeken, zolang het de kinderen niet teveel moeite kost. Zou het liefste gewoon bellen
Negatief	Nr. 12	Geen interesse voor BeterThuis	Zou zich bezwaard voelen en wil geen vreemde mensen meer in huis, heeft het niet nodig
Positief	Nr. 13	Zou het wel willen proberen	Kijken of het handig is of aanspreekt. Heeft wel hulp nodig van buurman voor het internet
Positief	Nr. 14	Zou het overwegen	Omdat het initiatief aanspreekt en interesse vangt vanwege het zelf kiezen van een hulp. Meneer zou wel liever bellen
Neutraal	Nr. 15	Heeft op het moment geen interesse	Heeft al thuiszorg en wil ook nog graag zoveel als mogelijk voor zichzelf zorgen
Negatief	Nr. 16	Geen enkele interesse	Is gewend zorg te regelen via een thuiszorgorganisatie en doet het liever via deze weg

4.8 Bereikbaarheid offline ouderen

De onderzoeker wil graag weten hoe en op wat voor manier de offline ouderen zijn te bereiken. Omdat deze groep geen online activiteit toont, behoort het internet niet tot een mogelijkheid om BeterThuis te introduceren. Over het algemeen komen de (klein)kinderen het meeste naar voren als aanspreekpunt. Deze antwoorden zijn terug te vinden in analyseschema 2.1 hieronder. Vanuit het kwalitatief onderzoek komt naar voren dat veel ouderen binnen de doelgroep de Telegraaf lezen. Deze offline ouderen zijn bijvoorbeeld bereikbaar via een interessant item of artikel in deze krant. Ook televisiezenders Nederland 1 en 2 en de programma's Pauw en Witteman of De Wereld Draait Door zijn programma's die de respondenten in veel gevallen kijken. Een reclame met "BeterThuis: zorg waarbij u de regie in eigen handen heeft" zou de aandacht trekken en is een mogelijke stimulans voor het tonen van betrokkenheid. Een folder dient ook als een goede manier om de ouderen te bereiken, omdat deze vorm van communicatie tastbaar is. Ook geeft een folder de ouderen de gelegenheid alle informatie nog eens op het gemak door te lezen. De offline doelgroep toont soms best ingang voor een online zorgplatform. Vanuit het vooronderzoek blijkt ook dat de seniorenbeurzen een goede manier zijn voor het bereiken van ouderen. Opvallend is dat dit antwoord in het kwalitatief onderzoek niet naar voren komt, maar vanuit de deskresearch juist wel.

Analyseschema 2.1: "Bereikbaarheid offline ouderen"

Label: (geen internet)	Respondent	Hoe zou BeterThuis u het beste kunnen bereiken?	Motivatie/beweegreden:
Neutraal	Nr. 9	Via de krant (Telegraaf), de televisie of via bekenden (vrienden)	Als daarin een interessant item zou verschijnen zou dit de interesse wekken
Positief	Nr. 10	Via een folder of via de kinderen	Folder is tastbaar materiaal en later terug te lezen. Kinderen en kinderen maken gebruik van het internet en zijn ook alert voor de zorg voor ouders/grootouders
Neutraal	Nr. 11	Via de krant (Telegraaf), televisie (Ned. 1 en Ned. 2) of via de (klein)kinderen	Media die de oudere in kwestie volgt, maar heeft verder geen behoefte aan zorg, want is al voorzien
Negatief	Nr. 12	Via de televisie	Maar heeft geen enkele interesse voor BeterThuis
Positief	Nr. 13	Via de televisie (Ned. 1 en Ned. 2), de krant (Telegraaf en Financiële Telegraaf) of een folder	Een reclame op televisie met "zorg waarbij u de regie in eigen handen heeft" zou de aandacht trekken. Zou telefoonnummer opschrijven en de buurman uiteindelijk vragen om hulp met het internet
Positief	Nr. 14	Via kinderen (zoon) of via een folder	Zoon is stok achter de deur om een dergelijk initiatief te contacten, folder is ook middel om te informeren of over te halen
Neutraal	Nr. 15	Via de kinderen	Kinderen gebruiken wel internet en zijn beter bereikbaar voor een dergelijk initiatief
Negatief	Nr. 16	Via de televisie (Ned 1) of via een folder	Maar heeft geen interesse voor BeterThuis, omdat het online is. Bellen is wel een mogelijkheid



5.0 Conclusies

Zoals eerder vertelt maakt dit onderzoek gebruik van twee checklists gericht op de twee doelgroepen binnen de geformuleerde doelgroep:

- De doelgroep die wel gebruik maakt van het internet.
- De doelgroep die geen gebruik maakt van het internet.

Vanwege de op de doelgroep aangepaste checklists komen er in sommige gevallen twee conclusies voort uit dit onderzoek. Een voorbeeld hiervan is wanneer het gaat om de manier van benaderen van ouderen die wel of geen activiteit vertonen via het internet. Bij dit onderdeel hanteert het onderzoek dus twee conclusies.

Deskresearch en kwalitatief onderzoek beantwoorden de vier onderzoeksvragen en uiteindelijk de probleemstelling van het gehele onderzoek. Voor alle duidelijkheid staan de vier onderzoeksvragen hieronder nogmaals weergegeven. Voor de conclusies is de volgorde van de onderzoeksvragen aangehouden zoals hieronder weergegeven:

1. Welke (zorg)behoeften komen er vooral voor bij de beoogde doelgroep? (Deskresearch en kwalitatief onderzoek).
2. Hoe actief is de doelgroep op het internet? (Deskresearch en kwalitatief onderzoek).
3. Hoe en via welke kanalen is de doelgroep te bereiken? (Kwalitatief onderzoek).
4. Welke reden(en) kan de doelgroep hebben om digital engagement te tonen richting een online zorgplatform? (Kwalitatief onderzoek).

Onderzoeksvraag 1: Welke (zorg)behoeften komen er vooral voor bij de beoogde doelgroep?

Vanuit de deskresearch is de conclusie dat ouderen behoefte hebben aan zorg in de vorm van thuiszorg zoals klusjes in en om het huis of hulp in de huishouding. Ook de sociale zorg komt hierbij naar voren. In Nederland leven op het moment 2,7 miljoen 65 plussers, waarvan volgens onderzoek 800.000 ouderen zich eenzaam tot uiterst eenzaam voelen. Deze ouderen ervaren dat het sociale contact met familie laag is wegens minimale familiäre banden of omdat leeftijdgenoten in de loop der jaren wegvallen (Garssen, 2012).

Uit de deskresearch blijkt ook dat er een hoge zorgvraag is bij ouderen die langer thuis willen en soms moeten blijven wonen. Dit blijkt mede uit het onderzoek de 'Demografie van de vergrijzing' waarin ouderen aangeven het liefste zo lang mogelijk thuis en in de vertrouwde omgeving te blijven wonen (Garssen, 2012). Uit een ander onderzoek van politieke partij de SP genaamd 'De Huisarts aan het woord' komt naar voren dat 80% van de 224 ondervraagde huisartsen vanuit Nederland aangeven dat de thuiszorg voor ouderen tekort schiet. Eenzaamheid, verwaarlozing, medische problemen en ondervoeding komen hierbij het meeste voor (Leijten, 2013).

Kijkend naar de fieldresearch is er te concluderen dat de vraag naar thuiszorg en sociale zorg bij ouderen het meeste voorkomen. Hierbij kaart de onderzoeker ook graag het vooronderzoek aan bij de Liever Thuis seniorenbeurs en het onderzoek bij herstelhotel de Kim. Vanuit dit vooronderzoek blijkt dat ouderen soms best eenzaam zijn. Deze eenzaamheid komt vaak voor wanneer de partner is weggefallen of wanneer ouderen geen kinderen of andere betrokken mensen hebben in de nabije omgeving. Opvallend is dat mannen eerder aangeven eenzaam te zijn wanneer de partner is weggefallen. Daarbij komt dat vrouwen zichzelf beter lijken te redden na het wegvallen van de partner.

Ook vanuit het kwalitatief onderzoek blijkt dat er veel vraag is naar twee uiteenlopende soorten zorg: thuiszorg en sociale zorg. Bij thuiszorg gaat het voornamelijk om de vraag naar huishoudelijke hulp of hulp met klusjes in en om het huis. In sommige gevallen komen verpleegkundige handelingen naar voren zoals het aan- en uittrekken van elastieken steunkousen of voor hulp met de dagelijkse verzorging zoals wassen en aankleden. Opvallend is dat ouderen in de leeftijd van 70 t/m 82 jaar nog veel zelf willen doen en daarom anderen in naaste omgeving niet snel om hulp zullen vragen. Deze groep vraagt niet snel om hulp, omdat de kinderen een druk bestaan hebben en de ouderen zich niet bezwaar willen voelen.



Ook de vraag naar sociale zorg komt bij het kwalitatief onderzoek duidelijk naar voren. Ouderen zijn soms eenzaam, omdat deze weinig onder de mensen zijn en daarmee weinig sociaal contact hebben. Een reden voor deze vorm van eenzaamheid heeft vaak te maken met het overlijden van de partner. Een andere reden is, omdat de partner ziek is waardoor de oudere, die de mantelzorg op zich neemt, weinig sociaal contact heeft. Deze mensen hebben behoefte om wat leuks te doen met een ander zoals het drinken van een kopje koffie, een avondje naar het theater of aan het maken van een praatje.

Er is te concluderen dat de diensten die BeterThuis aanbiedt aansluiten op de zorgvraag en behoeften van de doelgroep. Dit kan een mogelijke reden zijn voor het tonen van digital engagement, aangezien het initiatief volledig inspeelt op de behoeften van de doelgroep.

Onderzoeksvraag 2: Hoe actief is de doelgroep op het internet?

Voor de volledige informatie blijkt uit de deskresearch dat ouderen wel degelijk online actief vertonen. Zo blijkt dat het internetgebruik van ouderen tussen de 65 en 75 jaar in de afgelopen jaren is toegenomen. In 2013 gaf acht van de tien ouderen tussen de 65 en 75 jaar aan wel eens gebruik te maken van het internet. Hierbij gaf 55% van de ondervraagden hiervan dagelijks gebruik te maken (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2013). De voornaamste activiteiten van ouderen boven de 75 jaar zijn e-mailen, internetbankieren, informatie zoeken over bijvoorbeeld de gezondheid en het lezen van kranten en nieuwsbladen. Ook gebruiken ouderen binnen deze leeftijd social media, maar wel in mindere mate dan de andere activiteiten (Akkermans, 2013).

Het kwalitatief onderzoek bevestigt de deskresearch. Hieruit blijkt namelijk dat een deel van de doelgroep gebruik maakt van het internet. De groep die online activiteiten onderneemt, gebruikt het internet vooral voor internetbankieren, e-mailen en voor het opzoeken van informatie die de interesse wekt. Dit betekent dat een deel van de doelgroep online bereikbaar is en hierbij de middelen heeft voor het tonen van online betrokkenheid richting BeterThuis. Een reden hiervoor kan zijn dat de oudere iets hoort of ziet over het initiatief dat de aandacht trekt. De volgende stap is dat de oudere meer te weten wil komen en een bezoek brengt aan de website voor de vergaring van informatie. Dit is ook wat de ouderen zelf aangeven bij de diepte-interviews.

De offline doelgroep vertoont geen enkele activiteit via het internet. De groep geeft aan geen enkele behoefte te voelen voor het internet en zichzelf vaak te oud vinden om deze handelingen nog te leren. Deze ouderen willen niet met de tijd mee en zullen dan ook geen computer aanschaffen. De ouderen die wel een computer hebben, doen hier verder niets mee. Een van de ouderen die in het bezit is van een computer, geeft aan wel internet te willen, maar niets van de nieuwste technologieën te begrijpen en hier zonder hulp ook niet uit te komen. Online betrokkenheid is deze doelgroep een stuk lastiger te bewerkstelligen, omdat deze groep uit zichzelf niet de website zal bezoeken. Deze groep moet hiervoor hulp inschakelen van een ander persoon die wel verstand van zaken heeft. Hieruit is te concluderen dat BeterThuis de offline ouderen via andere kanalen moet bereiken, zodat deze groep ouderen bekend raakt met BeterThuis en betrokkenheid willen tonen.

Onderzoeksvraag 3: Hoe en via welke kanalen is de doelgroep te bereiken?

Vanuit het kwalitatief onderzoek blijkt dat de online doelgroep meerdere malen per week of zelfs dagelijks online activiteit vertoont. De groep die online actief is, haalt ook informatie vanuit de krant of kijkt naar de televisie. Wanneer de onderzoeker vraagt naar een banner op tv met de titel "BeterThuis: zorg waarbij u de regie in eigen handen heeft", geeft een groot deel van deze doelgroep aan dat dit de interesse zou wekken. Om meer te weten te komen, geeft deze ouderen aan de website te bezoeken. Wanneer de onderzoeker kijkt naar het conceptueel model: the Technographics Ladder dan bevindt de online doelgroep zich op niveau 2: Spectators, omdat deze op het niveau zitten waarbij de groep informatie vergaart en tot zich neemt voor het nemen van beslissingen (Li & Bernhoff, 2008).

De online doelgroep vertoont activiteit via het internet, maar in mindere mate via social media zoals Facebook of Twitter. De reden hiervoor is, omdat deze groep het onnodig vindt om alles te delen met anderen. De respondenten die wel een profiel hebben bij een sociaal medium geven aan deze enkel te gebruiken om mensen te volgen, berichten te lezen of om informatie tot zich te nemen. De respondenten die een online profiel hebben, geven aan informatie pas te delen op het moment dat het de interesse wekt of het een afgebakend onderwerp is over bijvoorbeeld de zorg. Over het algemeen gebruikt de doelgroep het internet voor de vergaring van informatie.

De online doelgroep vertoont activiteit via het internet, maar in mindere mate via social media zoals Facebook of Twitter. De reden hiervoor is, omdat deze groep het onnodig vindt om alles te delen met anderen. De respondenten die wel een profiel hebben bij een sociaal medium geven aan deze enkel te gebruiken om mensen te volgen, berichten te lezen of om informatie tot zich te nemen. De respondenten die een online profiel hebben, geven aan informatie pas te delen op het moment dat het de interesse wekt of het een afgebakend onderwerp is over bijvoorbeeld de zorg. Over het algemeen gebruikt de doelgroep het internet voor de vergaring van informatie.

Het niveau op de ladder is te bepalen door te kijken naar de activiteit via het internet. De *Spectators* zijn meer aanschouwelijk aanwezig. Deze groep neemt informatie tot zich, maar gebruikt dit enkel voor eigen kennisvergaring. Hier vloeien geen acties uit voort (Li & Bernhoff, 2008). Uit het kwalitatief onderzoek is dan ook te concluderen dat de doelgroep wel degelijk online actief is, maar minimaal via social media zoals Facebook.

De oudere die aangeeft soms iets te delen wanneer het om interessante en specifieke informatie gaat heeft de mogelijkheid door te groeien op de ladder wanneer BeterThuis deze voorziet interessante content. In veel gevallen zal de doelgroep op de ladder niet groeien, omdat deze groep geen activiteit vertoont op social media of omdat de activiteiten via social media minimaal zijn.

Kijkend naar de geformuleerde probleemstelling, gaat het om mogelijke beweegredenen(en) bij de doelgroep voor *digital engagement* niveau 1 richting BeterThuis. Niveau 1 staat voor "watching". Dit is volgens de *Engagement Pyramid* van Charlene Li het onderste niveau wat betreft online betrokkenheid. Als de doelgroep zich op dit niveau bevindt dan weet deze enkel van het bestaan af van de website en vergaart deze content voor het nemen van beslissingen (Kooi, 2014). Dit betekent dat het voor dit onderzoek genoeg is als de doelgroep weet van het bestaan van de website en via dit middel informatie vergaart voor het nemen van beslissingen. Natuurlijk is het een aangename situatie als de doelgroep meer activiteit vertoont, omdat dit *digital engagement* richting BeterThuis zal verhogen en de respondent zal groeien op de ladder.

De offline doelgroep geeft aan informatie te vergaren via de Telegraaf en via de televisie. Deze doelgroep kijkt vooral naar de zenders Nederland 1 en Nederland 2. De doelgroep geeft aan nieuwsgierig te worden van een reclame op televisie met: "BeterThuis: zorg waarbij u de regie in eigen handen heeft". Een item bij een van de programma's op deze zenders zoals Pauw & Witteman zou ook de aandacht trekken. Dit betekent dat de doelgroep te bereiken is via bovenstaande media. Uit het kwalitatief onderzoek blijkt ook dat deze ouderen een folder met daarop alle informatie een fijn middel vinden. De ouderen hebben zo de mogelijkheid de informatie er later nog eens bij te pakken en terug te lezen.

De (klein)kinderen spelen ook een grote rol wanneer het gaat om de bereikbaarheid van de doelgroep. Deze dienen als een stok achter de deur wanneer het gaat om zorg en zeker wat betreft online zorg. In veel gevallen willen de ouderen zoveel mogelijk alles zelf regelen, maar in dergelijke gevallen schakelen deze de (klein)kinderen of bekenden in. De ouderen geven in veel gevallen aan liever te bellen voor hulp, omdat een telefoontje plegen makkelijker is. Uiteraard is BeterThuis ook telefonisch bereikbaar. Mocht de oudere zonder internet de zorg willen regelen via de telefoon dan is er de mogelijkheid het zoek- en selectieproces uit te besteden. BeterThuis rekent hiervoor kosten vanaf €75,- oplopend tot €150,-.

Concluderend betekent dit dat deze groep ouderen niet is meegenomen in het model the Technographics Ladder. Dit omdat deze groep geen online activiteit vertoont en daarmee ook geen profiel hebben via een sociaal medium. De offline groep kan dus ook niet groeien op de ladder tenzij deze besluiten om gebruik te gaan maken van het internet.

Onderzoeksvraag 4: Welke reden(en) kan de doelgroep hebben om *digital engagement* te tonen richting een online zorgplatform?

Het artikel van Psychologic Science zegt dat online betrokkenheid bij ouderen is te verhogen door het aanleren van nieuwe vaardigheden over een bepaalde periode waarbij er energie in de doelgroep wordt gestoken. De ouderen moeten het idee hebben dat deze er toe doen en dat een organisatie of persoon tijd in de ouderen steekt (Park, 2014).

Bij de online doelgroep is te concluderen dat deze openstaan voor een initiatief zoals BeterThuis. Vanuit de resultaten komt duidelijk naar voren dat de een deel van de doelgroep meer wil weten over het initiatief en daarom een bezoek (willen) brengen aan de website. Een reden hiervoor is om gericht op zoek te gaan naar een geschikte thuishelper of omdat de respondent informatie wil vergaren. Dit betekent dat de doelgroep *digital engagement* en dus online betrokkenheid zal tonen door interessante content tot zich te nemen.

De offline doelgroep zal zelf nooit *digital engagement* tonen richting BeterThuis tenzij deze aangeven gebruik te willen maken van het internet en dit uiteindelijk ook in actie zetten. Een van de respondenten is hier oprecht in geïnteresseerd. Deze oudere zal hulp inschakelen van anderen, maar zal de website niet op eigen houtje bezoeken. Mocht de oudere de website wel bezoeken dan betekent dit dat deze een plekje krijgt op de ladder.

Vanuit het kwalitatief onderzoek bij de offline doelgroep, is het volgende te concluderen. De ouderen die ooit een keer gebruik maakten van het internet, wil het internet nog wel eens overwegen als deze het idee hebben omhoog te zitten of de zorg echt nodig te hebben. In dit geval zijn de ouderen bereid om met hulp een bezoek te brengen aan BeterThuis. De ouderen die de (klein)kinderen inschakelen bij het brengen van een bezoek aan de website van BeterThuis, geven als beweegreden het fijn te vinden om zelf iemand te kiezen en dus de regie in eigen handen te hebben. Dit is gelijk ook een van de meest genoemde beweegredenen voor het brengen van een bezoek aan BeterThuis. De ouderen geven namelijk aan het niet fijn vinden als steeds verschillende thuishelpers over de vloer komen. Er is dus geen directe *digital engagement* mogelijk voor de offline ouderen, want dit gaat met hulp van andere personen zoals (klein)kinderen, burens of vrienden.

Een enkeling van de ouderen zonder internet geeft aan nul behoefte te hebben aan hulp via BeterThuis, omdat deze het onnodig vinden en geen zin hebben om zich daarin nog te verdiepen. De ouderen gaven wel aan dat het moeilijk is om aan verschillende personen te wennen. Ondanks dat zal deze groep geen plekje krijgen op de ladder en heeft daarmee geen mogelijkheid tot doorgroeien op deze ladder.

Een ander interessant punt dat is te concluderen is dat de doelgroep in veel van de gevallen nooit eerder heeft gehoord van BeterThuis. Een online zorgplatform is erg nieuw voor deze groep, maar vooral voor de offline groep. Wanneer de onderzoeker vertelt over het initiatief op de beurs of via het kwalitatief onderzoek raakt deze bekend met BeterThuis en ontstaat de keuze voor het tonen van online betrokkenheid. Voordat de doelgroep beweegreden uit voor betrokkenheid, moet de doelgroep dus eerst afweten van het bestaan van het initiatief.



6.0 Aanbevelingen

Op basis van de conclusies zijn de volgende aanbevelingen tot stand gekomen. De aanbevelingen geven een advies voor de in te zetten middelen, om de doelgroep bekend te maken met BeterThuis. Als de doelgroep bekend is met het platform dan zijn er mogelijk redenen voor *digital engagement*. De aanbevelingen zijn dus gebaseerd op het creëren van meer naamsbekendheid bij de doelgroep. Als de doelgroep niet weet van het bestaan van BeterThuis dan kan deze groep ook geen online betrokkenheid tonen richting het platform.

Zoals eerder aangegeven is dit onderzoek gericht op een doelgroep die zich opsplitst in twee doelgroepen, namelijk:

- Ouderen die wel gebruik maken van het internet (online ouderen).
- Ouderen die geen gebruik maken van het internet (offline ouderen).

Hierdoor zijn sommige aanbevelingen die voortkomen uit dit onderzoek opgesplitst in twee soorten aanbevelingen passend bij de ouderen die binnen de doelgroep vallen.

Op het moment weten nog maar weinig ouderen af van het bestaan van BeterThuis. De doelgroep moet wel afweten van het bestaan, wil deze beweegredenen hebben voor online betrokkenheid. Uiteraard gaat dit onderzoek niet om het bereiken van de ouderen, maar om de beweegredenen voor online betrokkenheid. Ondanks dat, staat het bereiken van de ouderen wel in verbinding met de beweegredenen voor betrokkenheid. Na het een kort inleidend verhaaltje over BeterThuis kunnen de respondenten een reden formuleren voor online betrokkenheid.

Beurzen (face-to-face benadering):

Een advies aan BeterThuis is dan ook om de ouderen te benaderen op plekken waar deze zich bevinden of enige activiteit vertonen. Een goed voorbeeld hiervan zijn seniorenbeurzen. Door te exposeren op beurzen, komt BeterThuis in contact met de doelgroep en heeft deze de mogelijkheid te vertellen over het initiatief. Deze beurzen geven ouderen de mogelijkheid te kijken naar het aanbod binnen de markt die is toegewijd aan de ouderen en het langer zelfstandig thuis wonen. BeterThuis kan de doelgroep hier ook voorzien van folders of beeldmateriaal die later terug zijn te lezen. Seniorenbeurzen zoals de Liever Thuis Beurs of de 55+ beurs zijn gericht op de (zorg)behoeften van senioren(groep(en)). Ouderen vinden persoonlijke benadering prettig. Dit omdat de ouderen bij onduidelijkheden gelijk vragen kunnen stellen aan iemand van de organisatie.

Geven van voorlichtingen:

Vanuit het kwalitatief onderzoek blijkt dat ouderen persoonlijke benadering waarderen. Het is dan ook ten zeerste aan te raden ouderen in groepen aan te spreken en te informeren. Het geven van voorlichtingen zal hierbij van toegevoegde waarde zijn, omdat BeterThuis hierbij grotere groepen ouderen in één keer benadert. De ouderen kunnen, indien nodig, ook gelijk vragen stellen. Voorbeelden van goede plekken voor het geven van voorlichtingen zijn openbare gelegenheden waar de ouderen samenkomen, zoals: een buurthuis, een breiclub of een bejaardentehuis die voor bijvoorbeeld het avondeten ook toegankelijk zijn voor thuiswonende ouderen. Door middel van voorlichtingen kan BeterThuis zichzelf introduceren en folders achterlaten. Het geven van voorlichtingen aan groepen ouderen geeft ouderen ook de mogelijkheid met elkaar te praten en geeft BeterThuis de mogelijkheid tot interactie met de doelgroep over internetgebruik.

Folders:

Het verspreiden van folders in seniorenflats of plekken waar ouderen regelmatig komen is ook te adviseren. Dit omdat BeterThuis zichzelf zo introduceert bij meerdere groepen ouderen. Hierdoor genereert het platform ook meer bekendheid. Bij interesse van de oudere kan dit resulteren in het brengen van een bezoek aan de website en dus in digital engagement.



Redactionele aandacht kranten of televisie:

De afgelopen maanden heeft BeterThuis redactionele aandacht gehad bij het televisieprogramma Tijd Voor Max en in de Telegraaf. Het is te adviseren consistent bezig te zijn met het genereren van deze goedkope manier van het genereren van naamsbekendheid. Het verkrijgen van redactionele aandacht via regionale dorpbladen, landelijke kranten en de televisie bereikt veel ouderen. Het is daarom belangrijk dat medewerkers hieraan veel aandacht schenken.

Omdat BeterThuis pas een klein half jaar in de lucht is, heeft het nog geen vast patroon qua inkomsten. Dit betekent dat BeterThuis nog niet veel vermogen heeft om te investeren in grote projecten of media-uitingen. Het is dus aan te raden te kijken welke mogelijkheden er zijn binnen redactionele aandacht in de media. Op het moment is de vergrijzing een maatschappelijk probleem dat alleen maar toe zal nemen (Volksgezondheid, 2013). In verschillende media komt het probleem veelvoudig naar voren. Het is een *hot pending* onderwerp dat dagelijks in de kranten is terug te lezen. Vanuit het kwalitatief onderzoek blijkt dat ruim de helft van de ouderen de Telegraaf leest en dat een het overgrote deel kijkt naar de zenders Nederland 1 en Nederland 2. Omdat BeterThuis al een aantal goede matches heeft gemaakt, is het ten eerste aan te raden om redactionele aandacht te genereren door middel van een case over een gemaakte match tussen een thuishelper en een opdrachtgever. Dit werkt informerend en overtuigend, omdat BeterThuis nieuw is voor de ouderen. Een goed uitpakke match zal overtuigen en kan mogelijk een beweegreden zijn voor *digital engagement* richting het online platform.

Stagiair primair voor BeterThuis aannemen:

Het aannemen van een stagiair voor BeterThuis is zeker aan te raden. Deze stagiair kan na een tijdje ook voorlichtingen geven, actief redactionele aandacht genereren, onderhouden van het contact met de thuishelpers en opdrachtgevers en het aannemen van de telefoon wanneer ouderen vragen hebben. Door volop bovenop de werkzaamheden rondom BeterThuis te zitten, krijgt het initiatief meer leven ingeblazen. Op het moment is BeterThuis nog niet bekend genoeg, waardoor de aanmeldingen vanuit de vraagkant al geruime tijd zo goed als stil liggen.

Bellen (offline ouderen):

BeterThuis is een online zorgplatform, maar niet voor alle ouderen toegankelijk. Ouderen die niet beschikken over het internet en ook geen "hulplijn" hebben om in te schakelen, geven aan liever te bellen naar het initiatief. Op het moment dat ouderen bellen voor hulp, maar niemand hebben om hierbij te helpen, kan de oudere het zoek- en selectieproces uitbesteden aan BeterThuis. In dit geval moet de oudere €75,- betalen voor één geschikte thuishelper en €150,- voor drie thuishelpers. Omdat veel ouderen afhankelijk zijn van een persoongebonden budget (Nederlandse Zorgautoriteit, 2014), is dit voor een grote groep ouderen best veel geld en schrikt dit ouderen met een PGB af. Een advies is dan ook om deze bedragen te verlagen, zodat het voor meer ouderen toegankelijk is.

Nieuw onderzoek naar (klein)kinderen:

Een ander advies is om een onderzoek te houden onder de (klein)kinderen van de ouderen. Op de beurs sprak de onderzoeker met diverse kinderen van ouderen en hieruit komen vaak waardevolle informatie. De groep heeft een andere kijk op zorg en vooral op online zorg. Deze groep kan de doelgroep stimuleren en helpen om de website te bezoeken. Gezien het tijdsbestek van dit onderzoek, was het niet mogelijk om diepte-interviews af te nemen met deze groep die vaak nauw in contact staat met de doelgroep. Een onderzoek naar de kinderen is aan te raden, omdat dit waarschijnlijk verhelderende informatie geeft en over hoe de ouderen volgens deze groep zijn de bereiken. De (klein)kinderen dienen vaak als stok achter de deur en hebben een bepaalde invloed op de ouderen.



7.0 Implementatie

Zoals eerder vertelt heeft BeterThuis nog geen vast patroon wat betreft inkomsten en komt er nu nog niet genoeg geld binnen om op eigen benen te staan. Vanaf het begin af aan investeert mevrouw Coebergh, die samen met Kiki Hirschfeldt oprichtster is van BeterThuis, in het initiatief. Deze investering is een vooraf vastgesteld bedrag. Dit vastgestelde bedrag is ingezien door de onderzoeker, maar is niet opgenomen in het rapport, omdat het om vertrouwelijke informatie gaat. Dit betekent dat er geen bedragen vanuit de financiën naar voren komen in dit rapport. Na de investering van het vooraf vastgestelde bedrag is het de bedoeling dat BeterThuis op eigen kracht verder kan en het verdienmodel aanslaat. Wanneer het verdienmodel aanslaat, kan het platform uitgroeien tot een speler in de online zorg die tegelijkertijd een waardevolle betekenis geeft aan de participatiemaatschappij.

Op het moment is BeterThuis bezig met het verkrijgen van subsidies. Dit proces is in gang gezet. Afhankelijk van deze subsidies kan het platform meer investeringen doen om de naamsbekendheid bij de doelgroep te vergroten.

Redactionele aandacht:

Omdat de kosten voor een reclameblok of de advertentiewaarde van een blad of magazine hoog liggen, is het aan te raden om redactionele aandacht te genereren. Belangrijk hierbij is om te kijken naar de mogelijkheden in landelijke bladen, maar ook zeker in regiobladen en weekkranten. De Telegraaf is zeker de moeite waard om te proberen. Dit is namelijk de krant die de doelgroep voornamelijk leest. Op het moment is de vergrijzing een maatschappelijk probleem dat alleen maar toe zal nemen (Volksgezondheid, 2013). Redactionele aandacht is een vorm van publiciteit die goedkoop is, omdat het medium zelf bepaalt of deze het mee wil nemen of niet. Met gratis media-aandacht vergroot BeterThuis de bekendheid en uiteindelijk ook de online betrokkenheid van de doelgroep.

Stagiair primair voor BeterThuis:

Een stagiair voor de werkzaamheden van BeterThuis is een goede investering. BeterThuis heeft op dit moment niet genoeg inkomsten om iemand in loondienst aan te nemen. Bovendien is het voor een stagiair een interessant leerproces. De stagiair doet hiermee veel werkervaring op en krijgt veel verantwoordelijkheid. Voor BeterThuis is het goed om de volle aandacht te schenken aan redactionele aandacht en het vergroten van de naamsbekendheid bij de doelgroep. De kosten zullen per maand rond de €240,- liggen voor vier dagen stage per week. De stagiair krijgt begeleiding van een medewerker vanuit BeterThuis.

De werkzaamheden voor de stagiair zijn erg divers. Het gaat voornamelijk om het onderhouden van contact met de pers, het genereren van redactionele aandacht in kranten en op televisie en dit ook dagelijks opvolgen. Dit zijn efforts zodat BeterThuis meer gaat leven. Ook gaat de stagiair het veld in door het geven van voorlichtingen bij openbare plekken waar ouderen komen. Voorbeelden hiervan zijn: buurthuizen, seniorenbingo's of breiclubs. Er is veel verantwoording rondom deze functie en eigen initiatief en ideeën behoren tot de mogelijkheden. De stage heeft een minimale duur van vier maanden, zodat de stagiair de kans krijgt echt mee kan draaien binnen de organisatie.

Belangrijke eisen

- HBO opleiding Communicatie, Marketing of Commerciële Economie
- Team player
- Initiatiefrijk
- Communicatief vaardig
- Ruimdenkend

Werkzaamheden:

- Bijhouden van de aanmeldingen via de website
- Contact met opdrachtgevers en thuishelpers
- Geven van voorlichtingen
- Opzetten van onderzoeken voor BeterThuis
- Genereren van redactionele aandacht



Belangrijk is dat BeterThuis actief bij de doelgroep binnenkomt en daarmee naamsbekendheid genereert. Het uiteindelijke doel is dat de doelgroep online betrokkenheid toont, zodat deze groeit op de Social Technographics Ladder. Uiteindelijk moet dit bijdragen aan de doelstelling doordat er meer aanmeldingen van de vraagkant binnenkomen.

Seniorenbeurzen:

De eerste stap voor BeterThuis is het creëren van meer naamsbekendheid. De seniorenbeurzen zijn een grotere investering, maar met behulp van eventuele subsidies is dit beter te overzien. Als BeterThuis vier keer per jaar op een beurs exposeert en er dagelijks twee werknemers aanwezig zijn op de stand (één vaste werknemer en één stagiair) dan is de doelgroep goed te informeren.

Uit het kwalitatief onderzoek blijkt dat de doelgroep ouderen een doelgroep betreft die niet altijd even makkelijk is te bereiken. Het vergt veel tijd en energie om binnen te komen bij deze groep. De beurzen hebben een groot bereik en geven BeterThuis de mogelijkheid zich te introduceren, te informeren en om een indruk achter te laten. De kosten van een beurs variëren, maar dienen als goede investering om meer online betrokkenheid en uiteindelijk meer aanmeldingen te genereren. Dit omdat de doelgroep geen betrokkenheid kan tonen als deze niets afweten van het bestaan van BeterThuis.

Hieronder staan de kosten opgesomd voor de implementatie van de aanbevelingen. Voor het exposeren op een beurs is het gemiddelde bedrag genomen van de twee beurzen waar BeterThuis tot nu toe exposeerde:

Wat?	Kosten	Periode	Tijdbestek
Standhouder op beurs	€600,-	Per drie maanden	Afhankelijk van duur beurs
Stagiaire 4 dagen p. w.	€240,-	Per maand	Afhankelijk van stageperiode,
Redactionele aandacht	Geen	Altijd	minimale duur vier maanden
Opzetten nieuw onderzoek naar (klein)kinderen	Valt onder werkzaamheden stagiair	Wanneer nodig	Een tot twee maanden

Ouderen gaven aan dat een banner op televisie met: "BeterThuis: zorg waarbij u de regie in eigen handen heeft" de aandacht zou trekken. Hierbij maakt de doelgroep de overweging om een bezoek te brengen aan de website. Anderen gaven aan de website sowieso een bezoek te brengen. Helaas is deze manier van adverteren via de televisie erg duur en is daar op het moment geen geld voor. Zodra BeterThuis meer naamsbekendheid heeft en genoeg verdient om te investeren in grootste acties dan zullen de initiatiefneemsters opnieuw kijken naar de mogelijkheden hiervoor. Belangrijk om te weten is dat het de aandacht zou trekken van de doelgroep en dat hierin dus een kans zit voor meer naamsbekendheid en uiteindelijk een verhoging van de online betrokkenheid.

Uiteindelijk zal het verhogen van de online betrokkenheid van ouderen leiden tot meer ouderen die de website bezoeken en uiteindelijk meer aanmeldingen vanuit de vraagkant. Dit is uiteindelijk ook het doel dat BeterThuis met dit onderzoek wil behalen, omdat deze aanmeldingen op het moment een stuk lager liggen dan die van de kant die de hulp bieden.

Een extra stimulans voor de offline doelgroep die geen hulp kunnen vragen aan de omgeving is dat deze kunnen bellen. Bellen met BeterThuis is op het moment al mogelijk en mocht er zorg nodig zijn dan kan de oudere het zoek- en selectieproces uitbesteden. Zoals eerder vertelt, rekent BeterThuis hiervoor €75,- voor één en €150 voor drie geschikte thuishelpers. In sommige gevallen is dit tarief hoogdrempelig. Zeker voor ouderen die vastzitten aan het PGB (Persoonsgebonden Budget). Uiteraard sluiten deze gerekende kosten aan op het verdienmodel. Het is wel een advies om deze drempel iets te verlagen door de kosten van dit zoek- en selectieproces te verlagen.

Een advies zou kunnen zijn om deze kosten te verlagen met €35,00 en dit ook nadrukkelijk te vermelden, zodat ouderen zien dat de organisatie meedenkt binnen de situatie. In dit geval liggen de kosten op €40,- voor één geschikte thuishelper en op €115,- voor drie thuishelpers. Zo bereikt BeterThuis toegankelijk te zijn voor iedereen en schrikken de bedragen ook minder af, waardoor er meer kans bestaat dat ouderen het zoek- en selectieproces zullen uitbesteden.



Literatuurlijst

Akkermans, S. (2013). *Gebruik en gebruikers van sociale media, bevolkingstrends 2013*. CBS.

Bernhoff, J., Li, C. (2008). Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press.

BeterThuis. (2013 12-08). www.beterthuis.nl. Geraadpleegd op 2014 01-06 van <https://www.beterthuis.nl>

Brock, T. (2013 29-11). *Hanneke neemt het huis graag over*. *De Volkskrant*.

Calder, B. J. (2009 04-11). An Experimental Study of the Relationship between Online Engagement and Advertising Effectiveness. *Journal of Interactive Marketing*, pp. 321 - 331.

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2013 08-12). cbs. Geraadpleegd op 2014 20-02 van www.cbs.nl: <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/vrije-tijd-cultuur/publicaties/artikelen/archief/2013/2013-4005-wm.htm>

Li, C, Solis, B. (2013). *Model: The Six Stages of Social Business Transformation*. The Altimeter Group.

Li, C, Bernhoff, J. (2008). *Social Technographics Ladder*. Forrester.

Comor, E. (2013 12-03). *Digital Engagement: America's Use (and Misuse)*. *New Political Science*, 1 - 18.

Fogteloo, M. (2014, 05 15). *We zijn geen geluksfabriek*. *De Groene Amsterdammer*, pp. 12 - 13 - 14

Forrester Research. (2009 21-02). Social Technographics Tool. USA.

Garssen, J. (2012). *Demografie van de vergrijzing*. Den Haag: CBS.

Girard, J. (2011). Knowledge Sharing as an Enabler of Virtual Business. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 181 - 187.

Iemand Thuis. (2014 19-02). *Iemand Thuis*. Geraadpleegd op 2014 19-03 van www.iemandthuis.nl: <http://iemandthuis.nl/>

Kaplan, A, Haenlein, M. (2010). *Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media*. 53 (1), 59-6: Business Horizons.

Kooi, van der, B. (2014). *Het Social Media Modellenboek* (pp. 60 - 64 - 69 - 70 - 71). Pearson Benelux.

Leijten, R. P. (2013). *De Huisarts aan het woord - deel 3*. SP-Tweede Kamer.

Lenhart, A. P. (2010). *Social Media and Mobile Internet Use*. Washington: Pew Research Centre

Li, C. (2014 24-01). Emailcontact met Charlene Li. Noordwijk, Zuid-Holland, Nederland.

Li, C. (2008). Groundswell. Charlene Li, Josh Bernhoff, *Groundswell* (pp. 39 - 41 - 42 - 43 - 65). Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press.



- Li, C. (2008). *Social Technographics Ladder*. Forrester.
- Meerman, W. T. (2013). *De vergrijzing voorbij, de ouderenzorg als markt*. Utrecht: Stichting fundatie Berenschot.
- Meier, U. (2007). *Kwalitatief marktonderzoek*. In M. M. U. Meier, *Kwalitatief Marktonderzoek* (pp. 66 - 67). Houten: Wolters-Noordhoff Groningen.
- Meier, U. (2007). *Kwalitatief marktonderzoek*. Houten: Wolters-Noordhoff Groningen.
- Mercey, R. D. (2010). Engagement with online media. *Journal of Media Business Studies*, 39.
- Ministerie van Veiligheid en Justitie. (2014 02-07). *Justis, de screeningsautoriteit*. Geraadpleegd op 2014 07-02 van [www.justis.nl](http://www.justis.nl/producten/bibob/): <https://www.justis.nl/producten/bibob/>
- Nanny4granny. (2014 19-03). *Nanny4granny*. Geraadpleegd op 2014 09-03 van www.nanny4granny.nl: <http://www.nanny4granny.nl/>
- Nationale Hulpguids. (2014 19-03). *Nationale Hulpguids*. Geraadpleegd op 2014 19-03 van www.nationalehulpguids.nl: <http://www.nationalehulpguids.nl/ouderenzorg>
- Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie. (2011). *Signaalrapport*. Utrecht: NPCF.
- Nederlandse Zorgautoriteit. (2008). *Het PGB in de Zorgverzekeringswet*. Utrecht: NZA.
- Nederlandse Zorgautoriteit. (2014). *Thematisch onderzoek Persoonsgebonden budget*. Utrecht: NZA
- Park, D. C. (2014). *The Impact of Sustained Engagement on Cognitive Function in Older Adults: The Synapse Project*. *Psychological Science*, 103 - 112.
- Pierce, B. (2013). *Outside the Box for Senior Living*. Pennsylvania: Elder Care Advisor.
- Post, H. P. (2012). *Wonen, zorggebruik en verhuisgedrag van ouderen*. Utrecht: TNO.
- Reitsma, R. (2010 22-01). *www.forrester.nl*. Geraadpleegd op 2014 09-02 van [Forrester.nl](http://www.forrester.com/Reineke-Reitsma/research) : <http://www.forrester.com/Reineke-Reitsma/research>
- Sashi, C. M. (2012). *Management Decision*. Florida: Emerald Group Publishing Limited.
- Schwarz, A. D. (2010). *The Aging Consumer: Perspectives From Psychology and Economics*. Routledge.
- Solie, D. (2004). *How to say it to seniors*. New York: The Birkley Publisher Group.
- Solis, C. L. (2013). *The Evolution of Social Business: Six Stages of Social Business Transformation*. United States of Amerika: Altimeter Group.
- Sourbaste, M. (2009). Older people, internet access and e-public service provision. *New Media and Society*, 1083 - 1100.
- Stuurgroep/Trimbos-instituut, L. (2014). *www.ggzrichtlijnen.nl*. Geraadpleegd op 2014 7-2 van Multidisciplinaire Richtlijnontwikkeling: Landelijke Stuurgroep/Trimbos-instituut,

Tax, M. (2012). *De strijd om de student: Social Media als marketingcampagnevoering in het hoger onderwijs*. Twente: Universiteit Twente.

Verhoeven, N. (2007). *Wat is onderzoek?* (pp. 250 - 252 - 268). Middelburg: Boom Onderwijs.

Verhoeven, N. (2007). *Wat is onderzoek?* Middelburg: Boom onderwijs.

Volksgezondheid, N. K. (2013 12-12). *www.nationaalkompas.nl*. Geraadpleegd op 2014 07-02 van Rijksinstituut van Volksgezondheid en Milieu: <http://www.nationaalkompas.nl/bevolking/vergrijzing/toekomst>

Young, G. O. (2009). *The Social Technographics Of Business Buyers*. Cambridge, USA.

Zegel, J. D. (2011). Van probleem naar prestatie. In J. D. Zegel, *Van probleem naar prestatie* (pp. 77 - 78). Hilversum: Op de i.

Zhang, L. Z. (2010 09-02). Social Technographics and Business Strategies. *Proceedings of the International Conference on Intellectual Capital, Knowledge Management & Organizational Learning*, p. 4

Zuster in Huis. (2014 19-03). *Zuster in Huis*. Geraadpleegd op 2014 19-03 van www.zusterinhuus.nl: <http://www.zusterinhuus.nl/>



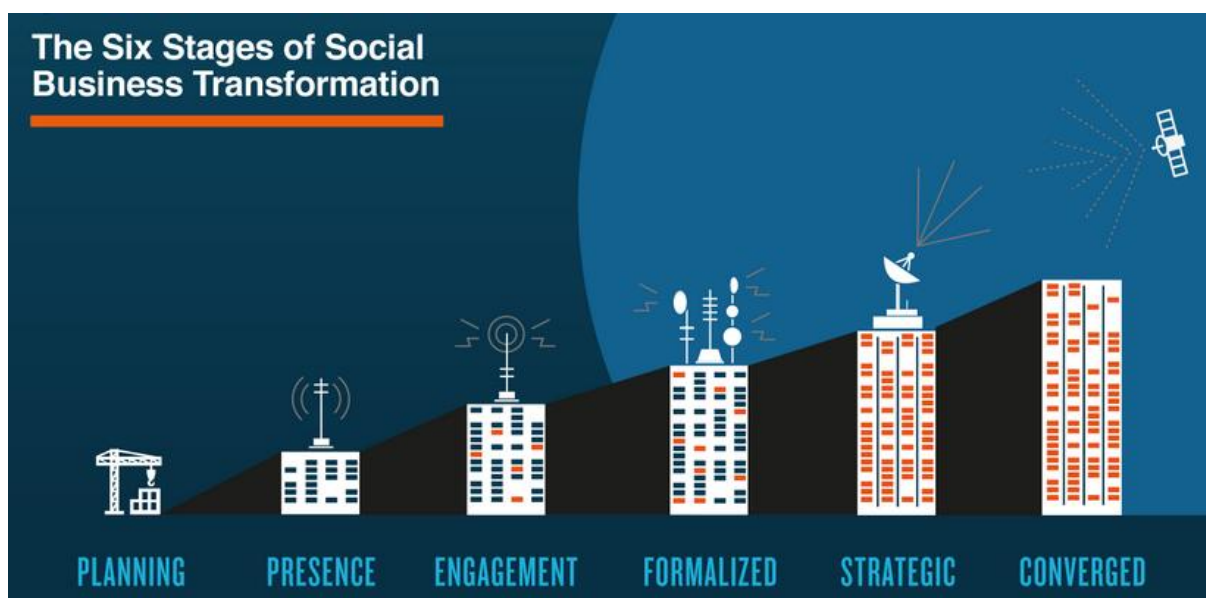
BETER *Thuis*
VOOR EEN HELPENDE HAND AAN HUIS

Bijlagen

Figuur 1: Planning.

Wat?	Startdatum	Opleverdatum kans 1	Opleverdatum kans 2
Plan van aanpak	3 februari 2014	3 maart 2014	31 maart 2014
Theoretisch kader	3 februari 2014	3 maart 2014	31 maart 2014
Zoekplan	17 februari 2014	23 februari 2014	
Literatuurstudie	23 februari 2014	10 maart 2014	
Opzet kwalitatief en kwantitatief onderzoek	17 maart 2014	31 maart 2014	
Uitvoeren kwantitatief onderzoek	31 maart 2014	7 april 2014	
Uitvoeren kwalitatief onderzoek	7 april 2014	26 april 2014	
Verwerken resultaten	28 april 2014	12 mei 2014	
Scriptie in elkaar zetten en nalezen	12 mei 2014	24 mei 2014	
Inleveren scriptie en uploaden Ephorus	26 mei 2014		Go/no go op 17 juni 2014
Presentatie/verdediging scriptie	23 t/m 27 juni 2014		Herkansing in Eind augustus

Figuur 2: Model Six Stages of Social Business Transformation.



(Li & Solis, 2013)

Figuur 3: Zoektermen onderzoek.

Nederlandse zoekterm	Engelse zoekterm
Percentage senioren in Nederland	Percentage seniors in The Netherlands
Kwaliteit zorg bij ouderen	Quality care for the elderly
Sociaal contact ouderen	Social contact elderly
Hulpbehoevende ouderen	Needly elderly
Kwetsbare ouderen	Vulnerable elderly
Eenzame ouderen Nederland	Lonely elderly Netherlands
Behoeftte vertrouwd contact ouderen	Need trusted contact elderly
Persoonsgebonden budget	Personal budget
Thuishulp bij ouderen	Home help for the elderly
Online betrokkenheid ouderen	Online involvement elderly
Computervaardigheden ouderen	Computer skills elderly
Benaderbaarheid ouderen	Approachability elderly
Online participatie ouderen	Online participation elderly
Percentage online senioren	Percentage online seniors
Vergrijzing	Aging of the population
Mening ouderen over internet	Opinion elderly about the internet
Online (thuis)zorg ouderen	Online care elderly
Online seniorendiensten	Online services seniors
Online behoeften ouderen	Online needs elderly
Online activiteit ouderen	Online activity elderly

Bijlage 4: Checklists kwalitatief onderzoek

Topic guide (checklist) 1.

Doelgroep die wel gebruik maakt van internet

Introductie

- ✓ Kennismaking respondent en onderzoeker
- ✓ Introductie van het interview
- ✓ Aankondigen onderwerp en indicatie tijdsduur

Centrale deelvragen

- ✓ Welke (zorg)behoeften komen er vooral voor bij de beoogde doelgroep?
- ✓ Hoe actief is de doelgroep op het internet?
- ✓ Hoe en via welke kanalen is de doelgroep te bereiken?
- ✓ Welke reden(en) kan de doelgroep hebben om *digital engagement* te tonen richting een online zorgplatform? (Kwalitatief onderzoek).

Topics interview

Algemeen:

- ✓ Wat is uw leeftijd?
- ✓ Waar komt u vandaan?

Zorg en ondersteuning:

- ✓ Wat vindt u belangrijk betreft zorg of ondersteuning?
- ✓ Wat is uw ervaring met organisaties die thuiszorg aanbieden?

Online activiteit:

- ✓ Wat is uw voornaamste activiteit op het internet?
- ✓ Hoe vaak maakt u (per maand) gebruik van het internet?
- ✓ Wat is voor u een reden om een website of sociaal medium te bezoeken?
- ✓ Maken veel van uw leeftijdsgenoten gebruik van het internet?

Social media:

- ✓ Heeft u wel eens een online profiel aangemaakt? Waarom wel/niet?
- ✓ Wat zouden beweegredenen kunnen zijn voor het aanmaken van een online profiel?
- ✓ Wat is uw voornaamste activiteit op social media?
- ✓ Heeft u wel eens een bericht of informatie gedeeld via social media?

BeterThuis (uitleg online zorgplatform):

- ✓ Heeft u ervaring met een online zorgplatform?
- ✓ Een online zorgplatform waarbij u zelf kiest wie er voor u komt werken, welk gevoel wekt dit bij u op? Waarom?
- ✓ Wat zouden beweegredenen kunnen zijn om een bezoek te brengen aan de website van BeterThuis?

Hulp en zeggenschap (klein)kinderen:

- ✓ Heeft u kinderen of kleinkinderen?
- ✓ Helpen uw (klein)kinderen u met uw zorgbehoefte(n)?
- ✓ Hebben uw (klein)kinderen een rol bij het maken van beslissingen? Zo ja, welke?

Opmerkingen bij topics

- Onduidelijkheden bij een vraag wegnemen door uitleg
- Doorvragen bij de voor het onderzoek relevante vragen
- Vragen zijn slechts richtlijnen, afwijken mag

Afsluiting

- Respondent bedanken voor de tijd
- Gepast afsluiten

Topic guide (checklist) 2.

Doelgroep die geen gebruik maakt van het internet

Introductie

- ✓ Kennismaking respondent en onderzoeker
- ✓ Introductie van het interview
- ✓ Aankondigen onderwerp en indicatie tijdsduur

Centrale deelvragen

- ✓ Welke (zorg)behoeften komen er vooral voor bij de beoogde doelgroep?
- ✓ Hoe actief is de doelgroep op het internet?
- ✓ Hoe en via welke kanalen is de doelgroep te bereiken?
- ✓ Welke reden(en) kan de doelgroep hebben om *digital engagement* te tonen richting een online zorgplatform? (Kwalitatief onderzoek).

Topics interview

Algemeen:

- ✓ Wat is uw leeftijd?
- ✓ Waar komt u vandaan?

Zorg en ondersteuning:

- ✓ Wat is voor u belangrijk wanneer u kiest voor (thuis)zorg?
- ✓ Wat is uw ervaring met organisaties die thuiszorg aanbieden?

Non-activiteit online:

- ✓ Wat is de reden dat u niet actief bent op het internet?
- ✓ Zou u overwegen gebruik te maken van het internet als leeftijdsgenoten/mensen om u heen dit aanraden? Waarom wel/niet?

Informatievergaring

- ✓ Heeft u ooit wel eens gebruik gemaakt van het internet? Waarom wel/niet?
- ✓ Hoe komt u aan uw benodigde informatie?

BeterThuis (uitleg online zorgplatform):

- ✓ Een online zorgplatform waarbij u zelf kiest wie er voor u komt werken, welk gevoel wekt dit bij u op?
- ✓ Wat zouden beweegredenen kunnen zijn om een bezoek te brengen aan de website van BeterThuis?
- ✓ Hoe staat u er tegenover als uw kinderen/kleinkinderen u zouden aanmelden bij BeterThuis?

Hulp en zeggenschap kinderen/kleinkinderen:

- ✓ Heeft u kinderen of kleinkinderen?
- ✓ Wat ondernemen uw (klein)kinderen om u te ondersteunen in uw zorgbehoefte(n)?
- ✓ Hebben uw (klein)kinderen een rol bij het maken van beslissingen? Zo ja, welke?

Opmerkingen bij topics

- Onduidelijkheden bij een vraag wegnemen door uitleg
- Doorvragen bij de voor het onderzoek relevante vragen
- Vragen zijn slechts richtlijnen, afwijken mag

Afsluiting

- Respondent bedanken voor de tijd
- Gepast afsluiten

Bijlage 5: Verbatim interviews (online ouderen)

Interview 1: meneer Wijneandts

Gebruikt internet – Behoefte aan sociale zorg

I: interviewer

R: respondent

I: Goedenavond meneer. Fijn dat ik u vandaag mag interviewen. Ik zal mij om te beginnen eens voorstellen en vertellen waarover ik u precies wil interviewen. Ik ben Femke en ik zit in mijn afstudeerjaar van de opleiding Communicatie aan Hogeschool Leiden. Op het moment doe ik een onderzoek voor BeterThuis. Dit is een online zorgplatform waar vraag en aanbod in de zorg voor ouderen elkaar vinden. Wij richten ons niet alleen op zorg, maar ook op zorg in de vorm van huishoudelijke taken en op het sociale aspect van zorg zoals ouderen die graag een maatje willen waarmee zij een bezoek kunnen brengen aan een museum. BeterThuis richt zich daarbij niet alleen op zorg, maar ook de vereenzaming van de samenleving. Voor ouderen ligt online activiteit en beetje op de grens en ik ben aan het onderzoeken wat beweegredenen voor hulpbehoevende ouderen kunnen zijn om Online betrokkenheid te tonen richting BeterThuis. Het interview zal ongeveer drie kwartier tot een uur in beslag nemen.

R: Oké, brand maar los.

I: Wat is uw naam?

R: De naam is Wijneandts. Dat spel je W-i-j-n-a-e-n-d-t-s.

R: Oké dank u wel voor het spellen. U heeft een mooie achternaam.

I: Ik heb gewoon een Nederlandse familie. Maar Wijneandts is op zijn oudst geschreven, maar ik ben geboren in Frankrijk en ik had een Russische moeder.

I: Oké dank u wel.

I: Mag ik u misschien ook vragen naar uw leeftijd?

R: Ik ben 81 jaar.

I: U verblijft nu tijdelijk hier in herstelhotel de Kim. Maar waar woont u normaliter?

R: Ik woon in Den Haag

I: Woont u daar alleen of met uw partner?

R: Ik woon daar met mijn vrouw. Gelukkig wel.

I: Hoe bevalt het zelfstandig thuis wonen u?

R: Heel erg goed. Mijn vrouw en ik hebben het prima naar ons zin en vervelen ons niet.

I: Mag ik u vragen waarom u hier verblijft?

R: Ja hoor. Ik ben voor de tweede maal geopereerd aan mijn heup waar ik al eerder aan was geholpen in Frankrijk, maar daar hadden ze maar wat gerommeld. De kom was los en dus moest ik nog een keer onder het mes, alleen ben ik nu in Nijmegen geweest bij een bekende chirurg genaamd Schreurs van het Radboud. Hij heeft eerst verschillende verkalkingen weggehaald. Verkalkingen zijn meeste het gevolg na een operatie van de botten. Dus ik had erg veel verkalkingen die ze met een straling en ook vooral met het mes hebben weggehaald. Daarnaast hebben ze een nieuwe kom moeten plaatsen en om de nieuwe prothese meer versteviging te geven hebben ze deze geïnjecteerd met deeltjes van botten van andere mensen. Dit hebben ze gedaan om de prothese meer stevigheid krijgt en samen gaat werken met andere botten en gewrichten in mijn lichaam.

R: En waarom ik hier in de Kim zit, is omdat dit van mijn vrouw moest.

I: Kunt u dat uitleggen?

R: Het is eigenlijk vooral om mijn vrouw een plezier te doen. Ik wil haar een beetje ontlasten, want zij is ook niet in hele goede gezondheid. Ik was mezelf en doe eigenlijk alles zelf en heb hier elke dag fysio. Maar in verband met haar gezondheid was het even goed om in een zorghotel te verblijven.

I: Hoelang verblijft u hier?

R: In totaal een week. Het is echt voor een korte periode, want ik kan nog best veel dingen zelf,

maar het gaat alleen wat langzamer.

I: En als u straks weer naar huis gaat, heeft u thuis dan hulp nodig?

R: Ja, we hebben iemand die een keer per week komt helpen.

I: Waarvoor komt deze persoon precies helpen?

R: Voor de huishouding.

I: En heeft u zelf ook ondersteuning nodig als u thuiskomt?

R: Nee hoor, ik doe alles zelf. Hier trouwens ook hoor. Ik was mezelf, scheer mezelf en loop zelf.

Alleen heb ik ontzettend veel moeite om mijn benen op het bed te tillen, maar daar gebruik ik de ceintuur van mijn kamerjas voor en dat is een perfect middel om mijn benen het bed op te krijgen. Dat vind ik geweldig, meer heb ik eigenlijk niet nodig (lacht).

I: Heeft u wel eens ervaring gehad met thuiszorg?

R: Nee kind, nee. Wel van horen zeggen, maar ik heb mij er nooit eerder in verdiept, want ik heb het eigenlijk nooit nodig gehad. Ik ga me daar pas in verdiepen als ik het echt, maar dan ook echt nodig heb.

I: U heeft de flyer gehad van BeterThuis, wat vond u daar van op het eerste gezicht?

R: Ik denk dat dit initiatief erg goed is.

I: Kunt u uitleggen waarom u dat denkt?

R: Nou ja, alles wat het mensen mogelijk maakt om langer thuis te blijven wonen lijkt mij een goede zaak.

I: Waarom denkt u dat?

R: Omdat ik denk dat mensen graag in hun eigen vertrouwde omgeving blijven wonen. Als ik naar mijzelf kijk dan wil ik het liefste nog tien jaar of voor altijd in mijn woning blijven.

R: Het enige wat ik wel mis op de flyer is een follow-up.

I: Wat bedoelt u precies?

R: U wilt weten wat er gebeurt met de adviezen en hoe sommige matches uitpakken. Dat is wat ik mis.

I: Daar heeft u ook gelijk in en wij hebben een follow-up in de vorm van het schrijven van een review. Dit betekent dat een opdrachtgever en in dit geval de oudere een stukje kan schrijven over de thuishelper die werkzaam is geweest voor hem of haar. De reviews worden allemaal gecontroleerd en vervolgens geplaatst het profiel van de thuishelper.

R: Oké, ik zou het alleen wel ook vermelden op de flyer, want sommige mensen lezen alleen de flyer en kijken dan nog niet op de website.

I: Dat is een goede tip meneer. Dit heb ik genoteerd.

I: Ik zou u daarom graag wat foto's willen laten zien van BeterThuis en ik geef u daarbij wat uitleg over het platform. Kunt u daarover misschien uw mening geven?

R: Is prima.

I: Ik heb hier een beeld van beginpagina van de website. In principe kunnen opdrachtgevers en thuishelpers zich kosteloos inschrijven. De website bestaat uit volledig ingevulde profielen inclusief foto en aanvullende informatie over de persoon. Via de postcode kan de opdrachtgever en in dit geval de oudere zelf zoeken naar een geschikte thuishelper. Ik heb hier een pagina met de diensten die onze thuishelpers zoal bieden.

I: Wat vindt u er tot nu toe van?

R: Het klinkt goed dat je zelf kunt kiezen voor een geschikt persoon.

I: Waarom vindt u dat goed?

R: Omdat ik ook niet iedereen thuis over de vloer zou willen. Het komt betrouwbaar over, want ik neem aan dat je niet gelijk vastzit aan een thuishelper?

I: Nee hoor, dat is geheel aan u en dus vrijblijvend.

R: Oké, dat klinkt logisch.

I: Ik heb hier een foto van een profiel van een van onze thuishelpers. Deze profielen zijn geheel ingevuld en voorzien van een foto en een motivatietekst.

R: Mag ik het even lezen?

I: Ja hoor, dat mag.

R: (Bekijkt het profiel en leest de motivatietekst van een thuishelper).

I: Wat vindt ervan?

R: Ik vind het er overzichtelijk uitzien en het lijkt mij een prima initiatief. Maar ik ben eigenlijk nooit in deze situatie. Ik denk dat ik in mijn geval via mensen in mijn omgeving zou kijken voor iemand die mij zou kunnen helpen.

We hebben veel mensen om ons heen die wel ziek zijn en die hulp hebben thuis, dus ik zou eerder bij hun gaan kijken of daar iemand bijzit.

I: Wat zou een beweegreden kunnen zijn voor een bezoek aan de website van BeterThuis?

R: Ik zou het leuk vinden om eens met iemand naar een museum te gaan. Bijvoorbeeld naar het Rijksmuseum in Amsterdam. Mijn vrouw vindt dat helemaal niks en alleen zie ik dat niet zitten. Zoiets is juist leuk om met iemand te doen, want dat kun je het met elkaar bespreken.

I: Dat snap ik inderdaad. BeterThuis biedt ook soortgelijke diensten zoals iemand die met u meegaat naar het museum. Is dit voor u interessant?

R: Ja, dat is zeker interessant, want veel mensen om mij heen zijn wat ouder of ziek en zoals ik al zei mijn vrouw verkeerd in slechte conditie en die houdt ook niet van museum (lacht). Dus ja, het maakt mij zeker nieuwsgierig.

I: Maakt u zelf eigenlijk gebruik van het internet?

R: Ja (lacht), maar voor hele andere zaken, namelijk voor de beurs en voor algemene dingen zoals het nieuws en internetbankieren, maar niet voor social media bijvoorbeeld, want daar heb ik niets mee en dat vind ik allemaal veel te ver gaan, omdat ik vind dat je elkaar ook op kan zoeken of kan bellen. En als ik iets tegenkom wat ik niet ken of snap dan zoek ik dat op via het internet via bijvoorbeeld Google.

I: Kunt u daarvan een voorbeeld noemen?

R: Nou ik heb een tijdje geleden een delirium gehad zoals ze dat noemen. Ik wist niet wat dit was dus zocht ik het op via Google. Ontzettend handig dat dit zo snel en makkelijk kan.

I: Ja dat is het zeker. Zoekt u ook informatie op over de zorg?

R: Nou kijk, ik heb ook kinderen. Eigenlijk denk ik dat de kinderen in de eerste plaats als het nodig is ingrijpen.

I: Hoeveel kinderen heeft u?

R: Ik heb drie kinderen.

I: Helpen uw kinderen uiteindelijk ook in uw zorgbehoefte?

R: Misschien niet fysiek, maar ik denk wel dat ze zorgen dat dit geregeld wordt.

I: Stel dat een van uw kinderen BeterThuis ziet, zal dit hen dan aanspreken?

R: Ik denk dat dit zo zal zijn, omdat kinderen zorgzaam zijn. Ik heb het nu wel over mijn eigen kinderen, want over anderen's kinderen weet ik dat niet. Maar ik denk echt wel dat ze dit initiatief zouden bekijken.

I: Waarom denkt u dat?

R: Omdat zij hier voor openstaan en een dergelijk initiatief tot zich nemen en gaan bekijken. Op het moment dat er zorg nodig is, zullen zij allerlei opties gaan bekijken en ik denk dat zij dit ook zullen bekijken, vooral ook omdat de oudere zelf kan kiezen met wie deze in contact komt.

I: En wat vindt u er zelf van dat u de mogelijkheid heeft om de persoon zelf te kiezen?

R: Ja, dat vind ik natuurlijk heel erg belangrijk.

I: Kunt u dat uitleggen?

R: Dat spreekt vanzelf lijkt me. Met de ene persoon heb je meer affiniteit dan met de ander. Maar ik kan mij best voorstellen dat ouderen gauw in de luren worden gelegd.

I: Hoe bedoelt u precies?

R: Nou, ik noem maar een voorbeeld: dat er een Oekraïense jonge dame die komt werken, maar die zoveel mogelijk bij de oudere weghaalt of steelt. Ik zeg niet dat het altijd gebeurt, maar je hoort het wel steeds vaker. In dat geval is het fijn dat je zelf kunt kiezen en dat je pas met iemand in zee gaat op het moment dat je er een goed gevoel bij hebt.

R: Maar wat ik bijvoorbeeld zie in onze flat. Alle mensen hebben hun eigen regeling en hun eigen mensen die komen werken om hun te ondersteunen. Toch denk ik dat kinderen ook erg belangrijk zijn.

I: U geeft aan dat u de kinderen in dit verhaal erg belangrijk vindt. Als een van uw kinderen bij BeterThuis een profiel aan zou maken en aan u zou laten zien. Wat zou u doen?

R: Ik zou zeker kijken, want ik wil weten hoeveel ervaring iemand heeft en wat er in de motivatie staat van deze persoon. Ik ben nog niet hulpbehoevend, maar ik zou er zeker voor openstaan. Ik vind het geweldig hoor, je hebt tegenwoordig veel organisaties die ouderen ondersteunen als ze langer thuis willen blijven wonen. Je hebt zelf organisaties die eten verzorgen voor mensen die moeilijk de deur uitkomen. Ik doe er ook alles aan om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen, want ik voel mij daar op mijn gemak en dat hou ik maar al te graag zo.

I: U gaf eerder aan dat het leuk zou vinden om iemand te hebben die met u een musea bezoekt. Heeft u daarin nog wensen?

R: Ik zou het leuk vinden als het een jonger persoon is die verstand heeft van zaken en waarmee ik een praatje kan maken over de geschiedenis en over wat er in musea te zien is.

I: Zou u BeterThuis hierin overwegen?

R: Zeker weten. Ik zou BeterThuis zeker overwegen en ik sta er dan ook voor open.

I: Kunt u uitleggen waarom?

R: Ja hoor. Ik denk omdat je op straat niet zomaar iemand aanspreekt en ik via deze website gericht kan zoeken naar iemand die dit graag voor mij zou doen. Wel denk ik dat de betrouwbaarheid heel erg belangrijk is. Eigenlijk denk ik dat dit voor iedereen van belang is, maar ik kan nu alleen naar mijzelf kijken. Iemand die ik niet prettig zou vinden zou ik dan ook niet mee in zee gaan.

I: Waarom denkt u dat dit zo van belang is?

R: Ik denk dat dit heel erg belangrijk is, omdat je als het ware iemand in je leven binnenhaalt en dus ook in de vertrouwde omgeving. Ik vind betrouwbaarheid en integriteit heel erg belangrijk. Je haalt zo iemand wel binnen in je huis en daar moet je wel een goed gevoel bij hebben.

I: Kijkt u eigenlijk ook naar de tv?

R: Ja, ik kijk graag ballet en naar klassieke muziek via Metzo (van Ziggo). Oh ja en ik kijk naar het nieuws en naar Pauw en Witteman.

I: Als u een reclame voorbij ziet komen in de reclame tussen bijvoorbeeld het nieuws en Pauw & Witteman met: "Beterthuis, zorg waarbij u de regie in eigen handen heeft". Welke gevoel wekt dit dan bij u op?

R: Een goed gevoel.

I: Kunt u dat gevoel uitleggen?

R: Omdat ik denk dat het voor ouders erg belangrijk is dat ze niet aan de kant worden gezet, maar dat ze hun eigen regie bewaren. Nee, dat vind ik erg goed, dat zou ik ook zeker vermelden als ik jou was en ook met uitleg erbij, dus niet alleen als kreet. Ik vind een gelezen stuk soms namelijk een stuk prettiger, dus deze de flyer die ik eerder van je kreeg, vond ik erg fijn om te lezen.

I: Denkt u dat ouders over het algemeen dit fijn vinden?

R: Ja, dat denk ik wel, want ouders zijn wel bereid om te lezen. Als ik kijk naar mijzelf dan neem ik dit veel sneller in mij op en het leest ook een stuk lekkerder. We leven in een tijdperk waarbij ik mij toch steeds weer verbaas dat grote bedrijven zoals bijvoorbeeld Ziggo alsmäär alles per internet willen doen. Dat denk ik: Hoe moet zo'n ouder dat doen?

I: Hoe denkt u dat deze ouders wel te bereiken zijn?

R: Ik denk dat je dan moet denken aan een manier om hen daarbij te helpen. Dat ze niet alles via het internet hoeven te doen, maar dat ze, ik noem maar wat. Bijvoorbeeld ook kunnen bellen met een bedrijf. Persoonlijk denk ik dat er een heleboel ouders die geen internet hebben worden buitengesloten tenzij hun kinderen het op zich nemen. Daarom denk ik dat een folder of iets tastbaars wat ze kunnen lezen en een soort van stok achter de deur is om bijvoorbeeld te bellen met zo'n organisatie.

I: U geeft aan dat uw kinderen u in zo'n geval zouden helpen in uw zorgbehoefte. Heeft u ook kleinkinderen?

R: Ja, die zouden dat ook doen. Ik heb kinderen en kleinkinderen van redelijk goed doen. Ik maak me daar geen zorgen om. Wat ik trouwens ook erg belangrijk vind, is dat een dergelijk initiatief transparant moet zijn.

I: Waarom vindt u dat?

R: Het is essentieel, omdat transparantie toch de essentie is van de waarheid. Als het niet transparant is, dan vraag ik mij af waarom dat niet zo is. Maar ik denk dat jullie met deze profielen een hoop transparantie bereiken, omdat je veel informatie tot je kunt nemen. Toch denk ik dat je meer ook brochures en folder moet gebruiken om de andere groep ouders die niet of minder actief zijn op het internet. Ik vind het een heel goed initiatief en daar blijf ik bij.

I: Hartelijk dank voor uw goede input meneer. Ik ben er erg blij mee en zou u hartelijk willen bedanken.

R: Geen dank, ik vond het erg interessant en hoop dat je er iets aan hebt.

I: Zeker weten meneer. Dank daarvoor.

Interview 2: meneer Gortzak

Gebruikt internet – Behoeftte aan thuiszorg

I: interviewer

R: respondent

I: Dag meneer. Bedankt dat u vandaag even tijd voor mij vrijmaakt zodat ik u kan interviewen. Mijn naam is Femke en ik zal u eerst even kort uitleggen waarvoor ik hier ben. Ik zit in mijn afstudeerjaar van de opleiding Communicatie aan Hogeschool Leiden. Op het moment doe ik een onderzoek voor BeterThuis. Dit is een online zorgplatform waar vraag en aanbod in de zorg voor ouderen elkaar vinden. Wij richten ons niet alleen op zorg, maar ook op zorg in de vorm van huishoudelijke taken en ook op het sociale aspect van zorg zoals ouderen die graag een maatje willen waarmee zij bijvoorbeeld een bezoek kunnen brengen aan een museum. BeterThuis richt zich daarbij niet alleen op zorg, maar ook de vereenzaming van de samenleving. Ik ben aan het onderzoeken wat beweegredenen voor hulpbehoevende ouderen kunnen zijn om Online betrokkenheid te tonen richting BeterThuis. Zoals afgesproken, neem ik het interview op, zodat ik het later nog terug kan luisteren en kan uitwerken. Het interview zal ongeveer drie kwartier tot een uur in beslag nemen.

R: Ik wacht nog even af wat ik ervan vind.

I: Kunt u uw naam nog eens zeggen?

R: Mijn naam W.J. Gortzak. G-o-r-t-z-a-k.

I: Bedankt voor het spellen

I: Mag ik misschien gelijk met de deur in huis vallen en u vragen naar uw leeftijd?

R: Ja hoor dat mag. Ik ben geboren in 07-06-1938 en ik ben dus 75 en driekwart jaar oud (lacht).

I: Helemaal goed, dank u wel.

I: Waar komt u vandaag meneer Gortzak?

R: Ik kom uit Amsterdam, maar dat had je denk ik al wel een beetje gehoord (lacht).

I: Ik hoor het inderdaad wel aan uw accent (lacht).

I: Woont u daar alleen of met uw partner?

R: Ik woon daar alleen, want mijn vrouw en ik zijn gescheiden een aantal jaar geleden.

I: Hoe bevalt het zelfstandig wonen u?

R: Heel erg fijn, want ik ben graag op mezelf en hoop nog lang zelfstandig te kunnen blijven wonen.

I: Waarom is dat precies?

R: Omdat het fijn is als ik mijn eigen dingen kan regelen en niet iedereen om hulp hoeft te vragen.

I: U woont nu tijdelijk hier in de Kim. Mag ik uw vragen waarvoor u hier precies bent?

R: Ik heb twee hartinfarcten gehad en daarvoor ben ik geopereerd. Ik heb daarbij drie bypasses gekregen en omdat ik alleenwonend ben moest ik een poosje verzorgd worden. Ik ben zes maart geopereerd en daarbij is mijn borstbeen uit elkaar gehaald en weer aan elkaar gezet, maar ik mag daardoor zo min mogelijk doen, omdat dit weer moet helen. Ik mag bijvoorbeeld niet met een rollator lopen, tillen, bukken en de revalidatie is eigenlijk nog niet eens begonnen.

I: Oké, dat klinkt als een zware ingreep. Sinds wanneer bent u hier?

R: Ik ben drie dagen na mijn operatie hier gekomen en ik ben hier komende donderdag veertien dagen.

I: En dan gaat u weer naar huis?

R: Ja, dan ga ik weer naar huis.

I: Heeft u straks iemand nodig die u ondersteunt met uw herstel als u weer naar huis gaat?

R: Ja, dat klopt, maar dat is alleen voor het aan- en uittrekken van mijn steunkousen en daar heb ik thuiszorg voor en ik krijg een keer in de week 2,5 uur huishoudelijke hulp.

I: Doet deze huishoudelijke hulp ook bijvoorbeeld uw boodschappen?

R: Nee, voor die 2,5 uur ga ik haar niet wegsturen voor boodschappen, dan ben ik haar straks kwijt, want dat kost teveel tijd.

I: Maar u geeft aan dat u niet mag tillen. Wie gaat er tegen die tijd boodschappen voor u doen?

R: Mijn dochter gaat een keer in de week boodschappen voor mij doen.

I: Oh, dat is fijn en goed dat u dit al heeft geregeld.

R: Ja, ik heb dit allemaal al uitgedacht.

I: Is dit de eerste keer dat u thuiszorg krijgt?

R: De twee dagen dat ik thuis was na mijn operatie had ik ook thuiszorg, maar daarvoor had ik er nog geen ervaring mee.

I: Hoe beviel de thuiszorg u?

R: Ja, wel goed voor de twee dagen dat ik thuis was, maar is moeilijk te zeggen, want het was van korte duur.

I: Nee, dat snap ik inderdaad. Even samengevat heeft u aan dat u nooit eerder thuiszorg heeft gehad, wat eigenlijk heel mooi is, omdat het fijn is om zolang mogelijk zelfstandig thuis te blijven wonen. Als u nou kijkt naar het feit dat u zo meteen thuiszorg krijgt. Wat vindt u dan belangrijk?

R: Voor het medische gedeelte vind ik het belangrijk dat die persoon goed weet hoe die moet handelen en weet hoe de kousen moeten worden aangetrokken. Dit kan gebeuren tussen 08.00 en 10.00u 's ochtends.

I: Wat vindt u van deze tijden?

R: Nou, het feit dat ik 07.30 op moet vind ik wat minder, maargoed dan ga ik me aankleden en wat eten en rustig aan opstarten. Dus dan deel ik mijn dag er een beetje op in. Die kousen moet ik aan voor het vocht in mijn voeten. Gelukkig heb ik dunne kousen dus daar ben ik blij om, want je hebt ook hele dikke. Maargoed ik kan best een kwartiertje rondlopen zonder die dingen.

R: Wat betreft het huishoudelijke gedeelte. Die mevrouw is een dag geweest en het is een hele handige vrouw, denk ik. Ze heeft in 2,5 uur een hoop gedaan en ik moet nog met de leiding van de organisatie in contact komen over hoe we het in het vervolg gaan doen.

I: En wat vindt u daarbij belangrijk?

R: Ik wil graag elke week dezelfde hulp hebben en de dag waarop zij komt zal me eigenlijk een worst wezen.

I: Waarom wilt u een vaste hulp?

R: Omdat je dan een soort planning kan maken in de trant van elke week andere dingen schoonmaken. Zo is mijn huis eigenlijk altijd schoon en worden niet steeds dezelfde dingen gedaan. Eigenlijk is het meer een beetje praktisch gedacht.

I: En de persoon zelf? Wat vind u daaraan belangrijk?

R: Het maakt mij niet uit of het een man of een vrouw is, maar als ik steeds een ander persoon heb dan moet ik steeds opnieuw vertellen waar alles staat en hoe ik het wil hebben en dat vind ik vervelend. Voor zover ik het kiezen kan, heb ik ook gekozen dat de huishoudelijke hulp in de middag komt. Tussen 08.00 en 10.00u komt natuurlijk de hulp voor mijn steunkousen en dan schiet het niet op als de huishoudelijke hulp dan ook komt.

I: Kunnen ze dat voor u regelen?

R: Dat weet ik nog niet, maar ze gingen kijken wat ze konden doen.

I: Via welke organisatie heeft u deze thuishulp?

R: Via de organisatie Cordaan. C-o-r-d-a-a-n.

I: Kent u ook andere organisaties die thuiszorg bieden?

R: Ja, je hebt in Amsterdam ook nog Eviam en nog een paar anderen, maar daar weet ik eigenlijk weinig over. Ik heb er in ieder geval geen ervaring mee. Toen ik naar het WMO-loket ging, kreeg ik een hele lijst op met verschillende namen op. Nou, ik heb er gewoon een gekozen, want het maakt mij verder niet zo uit. Het zijn allemaal mensen die hun handjes laten wapperen en het maakt mij dus niet uit wat ik kies.

I: Ja, zorg blijft natuurlijk mensenwerk dus het zal niet altijd even flexibel lopen, maar ik denk wel dat iedereen daar hard hun best voor doet.

R: Nee inderdaad en ik verwacht dat als ze later zijn dat ze van te voren even bellen.

I: Dat is inderdaad wel zo netjes. U gaf eerder aan dat uw dochter boodschappen voor u gaat doen straks. Heeft u meer kinderen of kleinkinderen?

R: Ik heb twee dochters, een schoondochter en een kleinkind van negen maanden. Mijn jongste dochter woont in Apeldoorn dus dat is best een eindje weg.

I: Helpt uw andere dochter u straks ook in uw zorgbehoefte?

R: Nou, mijn jongste dochter is autist en die kan dat niet zo goed opbrengen. Bovendien woont

ze te ver weg om mij te kunnen helpen. En mijn andere dochter is getrouwd met een andere vrouw en die heeft het zo geregeld met de kleine zodat ze elke week op woensdag voor mij de boodschappen kan doen. Dat is natuurlijk ontzettend lief, maar ze heeft een druk bestaan en kan er niet nog een hele hoop bijdoen, omdat ze ook die kleine hebben.

I: Nee, dat wordt dan een beetje veel. Ik zou u graag wat meer over BeterThuis willen vertellen, omdat dit initiatief zich richt op de participatiemaatschappij.

I; Maakt u gebruik van het internet?

R: Ja, dat klopt ik heb daar een tablet liggen en daar maak ik regelmatig gebruik van.

I: Oké, ik zou u graag wat beelden willen laten zien van BeterThuis en daarbij zal ik u wat uitleg geven.

R: Dat is prima, ik ben benieuwd.

Met behulp van de postcode kan de oudere zoeken naar geschikte thuishelpers in de regio. Eigenlijk komen er op basis van de regio en de gevraagde hulp verschillende thuishelpers in beeld. Op de profielen is alle informatie van deze thuishelper terug te vinden van motivatie tot aan leeftijd en van naam tot aan de beschikbaarheid. Thuishelpers kunnen ook Gouden Thuishelper worden waarbij zij een extra telefonische screening doorlopen met een van onze medewerkers. U kiest dus zelf wie u betrouwbaar of een goede hulp lijkt en kunt bij ons contactgegevens opvragen.

I: Dit is een beeld van de website en de diensten die onze thuishelpers bieden. Mag ik u vragen wat u van deze beelden vindt?

R: Nou, het ziet er wel goed uit, maar volgens mij kom je de deur nu niet meer uit. Want ik zie hier bijvoorbeeld pedicure toe en als die straks aan huis komt, dan kom ik de deur niet meer uit.

I: Ik snap uw punt. Alleen deze dienst is bijvoorbeeld geschikt voor iemand die slechte ter been is of weinig kan lopen. Dan is het handig als iemand aan huis komt. In uw geval zou het nu meer gaan om bijvoorbeeld huishoudelijke hulp of iemand die u helpt met uw steunkousen helpt.

R: Oh ja, ik snap het. Dit initiatief biedt heel veel verschillende diensten voor verschillende mensen.

I: Ja, dat klopt.

R: Ik vind het wel fijn dat ik de deur nog uitkom en onder de mensen ben.

I: Ik heb hier een beeld van profiel van een thuishelpers.

R: Oh ja, ik zie het.

I: Wat vindt u hiervan?

R: Dat gewenste uurloon dat daar staat is dat bij iedereen hetzelfde?

I: Dat hangt vaak af van de diensten die iemand biedt of van het feit of iemand scholing heeft gehad, maar over het algemeen liggen de tarieven niet zo hoog.

R: Oké, ja dat klinkt logisch. Ik vind het er wel goed uitzien, maar ik moet het nog even laten bezinken. Ik snap wel dat mensen dit interessant vinden, maar ik weet niet of ik het zelf zou proberen.

I: Waarom is dat precies?

R: Nou, het is allemaal nog best wel nieuw en ik heb natuurlijk alles al geregeld. Maar het idee op zich is goed, omdat je mensen op een andere manier helpt. Maar ik zou er echt nog over na willen denken voordat ik daarover een keuze zou maken.

I: Heeft het ermee te maken dat het online is?

R: Nee, helemaal niet zelfs. Het is nog onbekend en nieuw en daaraan moet ik nog wennen, maar het idee dat je zelf kunt kiezen, vind ik wel mooi.

I: Waarom vindt u dat mooi?

R: Omdat het fijn is dat je iemand kunt kiezen die komt helpen, want normaal wordt iemand voor je gekozen. Ik weet nog niet hoe het wordt natuurlijk. Ik krijg straks een keer per weer huishoudelijke hulp. Ik ben een persoon die in mijn jongere jaren altijd overal actief was en ik zat in verschillende vakbonden. Vergadering hier, vergadering daar. Dat is soms best lastig dat je ineens meer hulpbehoevend wordt. Maar goed, het is fijn dat mensen hier over nadenken, omdat ik denk dat de vergrijzing steeds erger wordt en mensen steeds ouder worden. Het is ook een beetje een buddysysteem wat voor veel mensen die eenzaam zijn ook belangrijk is. Dat gaat voor mij gelukkig niet op. Maar ik blijf het lastig vinden dat ik alles uit handen moet geven.

I: Ik denk dat dit in uw geval niet aan de orde is.

R: Op de huishoudelijke taken na dan hé (lacht). Je weet maar nooit hoe het verder allemaal gaat in het leven. Ik kan me trouwens heel goed voorstellen dat dit initiatief voor veel mensen een uitkomst is hoor.

I: Kunt u dat toelichten?

R: Nou, ik denk dat het een initiatief is dat zich richt op veel verschillende lagen van de bevolking. Of eerder op veel verschillende mensen. Zoals ik zag lopen de diensten erg uiteen en is er voor ieder die iets zoekt wat wils. Ik denk dat het veel mensen aanspreekt.

I: Waarom precies?

R: Omdat elk mens anderen behoeften of problemen heeft en omdat mensen zelf kunnen kiezen wie er in huis komt en omdat ouderen soms wat achterdochtig kunnen zijn denk ik dat het fijn is dat ze de regie zelf in handen hebben. Ze kiezen zelf wie er komt en voor welke werkzaamheden. Ik kan nog veel zelf, maar als ik meer hulp nodig zou hebben dan zou ik BeterThuis zeker overwegen en de website bezoeken.

I: Dat is fijn om te horen. Ik zou graag in willen haken op uw internetgebruik. Waarvoor gebruikt u het internet?

R: Voor het versturen van mailtjes, internetbankieren en voor bijvoorbeeld het invullen van formulieren.

I: Maakt u vaak gebruik van het internet?

R: Eigenlijk zit ik een paar keer per dag op mijn tablet en dan ook vaak op het internet.

I: Heeft u wel eens een bezoek gebracht aan een sociaal medium?

R: Nee, daaraan heb ik nog nooit een bezoek gebracht, laat staan dat ik een profiel heb aangemaakt.

I: Kunt u uitleggen waarom niet?

R: Ik heb er absoluut geen behoefte aan. Ik hoef geen 1000 vrienden te hebben waarvan ik er geen een ken. Ik zou eerlijk gezegd niet een weten hoe ik het op zou moeten roepen. Ik heb er gelukkig ook geen behoefte aan, want ik hoef niet zo nodig alles te delen op bijvoorbeeld Facebook. Ik vind het hartstikke leuk om bijvoorbeeld informatie te krijgen of foto's te zien, maar ik hoef niet alles van iedereen te weten en zeker niet via die weg. Bovendien blijft alle informatie zo ontzettend lang op het internet staan en ik vind dat maar niks.

I: Waarom precies?

R: Nou stel dat je een keer iets neerzet waar je een paar weken later spijt van hebt, dan staat het nog jarenlang op het internet. Ik lees dan liever de krant, want daar kan ik mondeling op reageren en niet via de computer.

I: Welke krant leest u?

R: Het Parool, maar ik lees ook graag de buurtbladen zoals Stadsblad de Echo, de Groene Amsterdammer en het Amsterdams nieuwsblad. Dat soort dingen haal ik mijn informatie uit, want dat gaat ook over de regio waarin ik woon. Verder kijk ik ook het journaal.

I: Kijkt u nog andere tv programma's?

R: Nee, niet echt. Het journaal is wel het voornaamste wat ik dan kijk.

I: Stel dat u na het journaal een tv reclame ziet met 'thuishulp waarbij u de regie zelf in handen heeft' met daarbij een website. Zou u de website die wordt genoemd bezoeken?

R: Het zou mijn interesse wel wekken, maar ik zou eerst zelf op zoek gaan naar thuiszorg via het WMO in Amsterdam, want dat moet gewoon worden geregeld. Ik ben echt iemand die alles meteen regelt dus zo'n reclame zou mij niet echt overhalen de website te bezoeken tenzij ik via de WMO niets kan regelen. Waarschijnlijk heb ik alles al geregeld voordat ik de reclame zien.

R: Niet dat ik negatief ben over BeterThuis hoor, integendeel. Want ik denk dat als ik het adres zou hebben en ik in de situatie zou komen dat ik iets moet hebben dan bestaat de kans dat ik de website bezoek.

I: Wat zou daarvoor een reden zijn?

R: Omdat ik iets moet doen wat ik niet kan doen.

I: Kunt u daarvan een voorbeeld noemen?

R: Nou, ik bedenk mij net dat ik tot 12 mei niet mag autorijden. Stel dat ik binnenkort naar de huisarts moet dan zou ik bijvoorbeeld kijken of daar iemand is die mij kan vervoeren. Dan heb ik op moment iets of iemand nodig en dan ga ik van te voren zoeken wat de mogelijkheden zijn. Ik zou het op de achterhand bewaren, want je weet maar nooit natuurlijk.

I: Ik geef u sowieso deze folder voor alle zekerheid. Dan kunt u het altijd lezen als u wilt.

R: Ja, dat is prima, Dat wil ik wel lezen. Misschien heeft het er ook wel mee te maken dat ik een tikkeltje ouderwets, maar ik sluit niets uit. Ik heb de bocht naar het internet nooit leren maken, want ik ben er niet mee opgegroeid. Toch interesseert het mij in zekere mate wel, maar tot op bepaalde hoogte.

I: Ik ben blij te horen dat u het niet geheel uitsluit. Heeft u zelf eigenlijk nog vragen aan mij over BeterThuis of mijn onderzoek?

R: Nee, eigenlijk niet. Ik wil wel graag de folder hebben zodat ik die kan lezen en bewaren.

I: Dat is zeker waar en u komt over als een goed voorbereid mens.

R: Ik doe mijn best om alles van te voren te regelen.

I: Ik wil u in ieder geval hartelijk danken voor uw tijd en waardevolle antwoorden.

R: Graag gedaan en ik wens je heel veel succes met je onderzoek.

I: Dank u wel meneer Gortzak.

Interview 3: Mevrouw Vermeulen

Gebruikt internet – Behoefte aan sociale zorg

I: interviewer

R: respondent

I: Hartelijk dank dat ik vandaag mag interviewen. Mijn naam is Femke en ik zal u eerst even kort uitleggen waarvoor ik hier ben. Ik zit in mijn afstudeerjaar van de opleiding Communicatie aan Hogeschool Leiden. Op het moment doe ik een onderzoek voor BeterThuis. Dit is een online zorgplatform waar vraag en aanbod in de zorg voor ouderen elkaar vinden. Wij richten ons niet alleen op zorg, maar ook op thuiszorg en op het sociale aspect van zorg zoals ouderen die graag een maatje willen waarmee zij een bezoek kunnen brengen aan een museum of waarmee zij een kopje koffie kunnen drinken. BeterThuis richt zich daarbij niet alleen op zorg, maar ook de vereenzaming van de samenleving. Ik ben aan het onderzoeken wat beweegredenen voor hulpbehoevende ouderen kunnen om Online betrokkenheid te tonen richting BeterThuis. Zoals afgesproken, neem ik het interview op, zodat ik het later nog terug kan luisteren en kan uitwerken. Het interview zal ongeveer drie kwartier tot een uur in beslag nemen.

I: Wat is uw naam? Dan schrijf ik uw naam even op.

R: Mijn naam Bep Vermeulen.

I: En mag ik u misschien vragen naar uw leeftijd?

R: Ik ben 78 jaar.

I: Oke, dank u wel voor uw openheid.

I: Woont u al lang in Gouda?

R: Ik woon hier al ruim 40 jaar. Ik ben geboren in Waddinxveen en ben daarna met mijn tweede man getrouwd waarmee ik 40 jaar in Gouda heb gewoond.

I: Woont u nu niet meer met uw man in Gouda?

R: Nee, mijn man is vorig jaar november overleden na een tijd met veel onzekerheid.

I: Dat is vervelend om te horen, gecondoleerd. Mag ik u vragen waaraan uw man is overleden?

R: Mijn man was hartpatiënt en had het laatste jaar van zijn leven veel last van vocht achter zijn hart, longen en in zijn benen en voeten. Door het vele vocht achter zijn longen had hij het erg benauwd en hierdoor ging hij in een snel tempo achteruit. Eerst deed hij alles nog, maar in het laatste stadium kon hij helemaal niets meer zelf. We gingen ziekenhuis in en uit, omdat hij 's nachts steeds dacht dat hij stikte van de benauwdheid. Dit ging ook gepaard met paniekaanvallen midden in de nacht dat hij steeds met de ambulance naar het ziekenhuis werd vervoerd.

I: Heeft u in die tijd thuishulp gehad?

R: Jazeker, we hadden zeven dagen in de week thuishulp. Mijn man werd elke dag gewassen en zijn steunkousen werden aangedaan in de ochtend. 's Avonds deed ik dit voor hem.

I: Hoe beviel de thuishulp u?

R: Ja, wel goed, we kregen hulp van de Vierstroom, want het was voor mij op een gegeven moment ook erg zwaar om alles zelf te doen. Het was voor mij dus best wel een ondersteuning. Wel vond ik het erg jammer dat de tijden dat de hulp kwam nooit waren te peilen en dat er bijna dagelijks een andere thuishulp kwam, waardoor we dingen soms steeds weer opnieuw moesten vertellen. Dat is wel vermoeiend, maar dat komt ook omdat je thuishulp vanuit een organisatie krijgt. Dat vond ik wel een nadeel aan de Vierstroom. Later hadden we een sleutel in een kastje van de deur, omdat ik vaak de deur niet uit kon, omdat het wachten was op de thuishulp.

I: Wat vindt u een belangrijk punt als we praten over thuiszorg?

R: Dat de thuiszorg op tijd komt en dat er niet zeven verschillende personen per week over de vloer komen. Dat is soms best slecht geregeld. Aan de andere kant hebben we maar enkele maanden thuiszorg gehad, want mijn man belande uiteindelijk in het ziekenhuis, waar hij niet meer uit is gekomen. Ik heb maandenlang voor hem gezorgd, maar het is een zware taak als je zelf ook wat ouder bent. Helaas was zijn lichaam op en is hij in het ziekenhuis gestorven. Zijn lichaam was op. Dus nu ben ik vanaf november alleen.

I: En hoe ervaart u het om na zolang alleen te zijn?

R: Zwaar, maar ergens probeer ik mijn leven wel op te pakken, want het leven gaat nu eenmaal verder. Ik heb het laatste jaar best wel afgezonderd geleefd, maar nu bloei ik ergens toch wel een beetje op, omdat ik nu weer een beetje onder de mensen ben en ik de leuke dingen probeer op te pakken.

I: Natuurlijk is het ontzettend zwaar, want je bent 40 jaar samen geweest en je hebt 40 jaar alles samen gedaan en meegemaakt en dat is heel erg moeilijk. Maar het lichaam van mijn man was op en hij is op een vredige en waardige manier gestorven.

I: Heeft u zelf behoefte aan een vorm van hulp of ondersteuning?

R: Ik ben 78, maar doe in principe alles nog zelf, in de huishouding heb ik niemand nodig en ik ben ook niet zorgbehoevend, maar het lijkt me wel fijn om iemand te hebben voor het sociale aspect. Niet dat ik een nieuwe man wil, dat absoluut niet, maar ik heb graag mensen om me heen en ik heb eigenlijk nooit wat opgebouwd met anderen, omdat ik altijd met mijn man was. Nu merk ik dat ik soms best wel eenzaam ben en dat vind ik best vervelend. Ik probeer alles weer een beetje op te pakken en te volgen om toch een beetje bij te blijven.

I: Wat bedoelt u precies met alles volgen?

R: Ik had maandenlang geen tijd om dingen voor mezelf te doen zoals een boekje lezen, muziek spelen en tv kijken, dat probeer ik nu allemaal weer op te pakken zodat ik een beetje weet wat er in de wereld speelt. Als je zoveel bezig bent met het verzorgen van je partner dan vergeet je jezelf en alles om je heen.

I: Welke media volgt u zoal om op de hoogte te blijven?

R: Ik kijk graag naar Pauw&Witteveen, naar het nieuws en naar De Wereld Draait door en ik praat graag met andere mensen.

I: Welke informatie vindt u daarbij belangrijk?

R: Informatie die gaan over activiteiten of leuke dingen doen, zoals bijvoorbeeld, zwemmen en sporten, maar ook de zorg. En verder hou ik mij bezig met klassieke muziek programma's.

I: Welke informatie over de zorg bedoelt u precies?

R: Ik vind de informatie interessant dat vanuit de Eerste en Tweede Kamer komt en waarbij de minister dit overhevelt naar de gemeentes. Ik hou dat heel erg goed bij.

I: En wat voor informatie vindt u dan precies interessant?

R: Nou, de ontwikkelingen die hebben de maken met de zorg bij ouderen. Alles wordt de komende tijd overgeheveld naar de gemeenten en ik zie daarin een heleboel dingen die niet helemaal goed zullen gaan. Het is duidelijk dat de gemeenten hier nog niet op voorbereid zijn en dat er nog meer dan 300 kamervragen liggen die nog niet in behandelingen zijn genomen. De gemeenten hebben hiervoor te weinig mensen in dienst en ze zijn hierop ook niet roegerust. Ik vind dit een gevaarlijk punt.

I: Wat vindt u hieraan precies gevaarlijk?

R: Dat de mensen niet de zorg krijgen die ze nodig hebben, omdat het allemaal niet goed is uitgedacht.

I: Maakt u ook gebruik van het internet om aan deze informatie te komen?

R: Ik maak graag gebruik van het internet, eigenlijk pas sinds een half jaar. Maar ik kan er alles mee. Ik vind het echt een verademing.

I: Kunt u uitleggen waarom u het een verademing vindt?

R: Omdat het een wereld voor mij geopend heeft. Alles is zo gemakkelijk te vinden via het internet. Ik kan mailen en zoek gemakkelijk naar vakanties, naar muziekstukken via muziekprogramma's en kan films kijken wanneer ik wil en informatie zoeken en het invullen van formulieren gaan bovendien erg snel. Oh en alle informatie staat vaak op een pagina zodat je gelijk alles voorhanden hebt.

R: Ik ben laatst ook lid geworden van een organisatie genaamd Nivon, dat is een organisatie met natuurvriendenhuisen waarbij je met veel mensen in contact komt. Zowel jongere als oudere mensen en dat vind ik erg belangrijk, want zo kan ik met mensen praten.

I: Heeft u behoefte om mensen op te zoeken om hiermee te praten?

R: Ik heb heel veel behoefte om mensen om mij heen te hebben en ik heb de afgelopen maanden wel gezien dat ik ze zelf moet zoeken. En via het internet kun je dat zelf doen en dat vind ik erg fijn.

I: Heeft u ook een profiel op social media?

R: Nee, dat heb ik niet en dat wil ik ook niet

I: Mag ik u vragen waarom u dat niet wilt?

R: Vanwege mijn privacy. Ze hoeven van mij niet alles van mij te weten en ik ben van mening dat als je op Facebook gaat dan stel je jezelf helemaal open aan alles en dat wil ik niet.

I: Heeft het ook met angst te maken?

R: In zekere zin wel, want ik hoef niet van iedereen alles te zien en ik wil ook niet dat anderen dat van mij zien.

I: Maken veel leeftijdsgenoten van u gebruik van het internet?

R: Nee, heel erg weinig. Als ik kijk naar de dames waarmee ik zwem, dat zijn er zes dan gebruikt er daarvan maar één internet. Met haar heb ik dan ook contact via de mail en zij is ook alleen. Het is gewoon erg fijn dat ik zo zelf in contact kan komen met iemand anders. Zo voel ik mij niet zo alleen.

I: Daar heeft u een mooi punt. Ik zou graag op uw antwoord willen inhaken en ik wil ik daarbij graag iets meer vertellen over BeterThuis. Ik vertel het een en ander over BeterThuis en daarbij laat ik u ook wat beelden zien van de website en de profielen van onze thuishelpers. U geeft aan dat u het fijn vindt zelf te zoeken naar mensen dus dit is voor mij een mooie ingang om te kijken wat u van BeterThuis vindt.

I: BeterThuis is dus een online zorgplatform dat zich richt op ouderen die een steuntje in de rug of wat hulp kunnen gebruiken. De hulp loopt uit een van klusjes in en om het huis, maar richt zich ook op het sociale aspect zoals een bezoek aan een museum of een gezellig dagje weg. Bij BeterThuis kunnen ouderen en thuishelpers zich kosteloos aanmelden en de ouderen in kwestie heeft de regie zelf in handen en kiezen dan ook zelf met wie zij in contact komen. Wat vindt u daar tot nu toe van?

R: Ik vind dat geweldig.

I: En waarom is dat precies?

R: Het is gewoon geweldig dat mensen zo'n initiatief opzetten om een maatschappelijk probleem te ondersteunen, want het is echt een probleem. Er zijn enorm veel oude mensen en ik denk dat lang niet iedereen tevreden is over de hulp die ze krijgen. Wat ik trouwens helemaal goed bedacht vind, is dat je zelf kiest met wie je in zee gaat. Als ik kijk naar de hulp die mijn man kreeg dan waren dat vaak verschillende dames. Mijn man was dan ook dolgelukkig wanneer hij een aantal dagen achtereen dezelfde persoon had, want daar bouwde hij een bepaalde vertrouwensband mee op. Ik kan mij best voorstellen dat dit belangrijk is, want ik vond het zelf ook erg prettig als dezelfde dame steeds kwam werken.

I: Ik zou u graag wat beelden willen laten zien van BeterThuis en daarbij zal ik u wat uitleg geven. Met behulp van de postcode kan de oudere zoeken naar geschikte thuishelpers in de regio. Eigenlijk komen er op basis van de regio en de gevraagde hulp verschillende thuishelpers in beeld. Op de profielen is alle informatie van deze thuishelper terug te vinden van motivatie tot aan leeftijd en van naam tot aan de beschikbaarheid. U kiest dus zelf wie u betrouwbaar of een goede hulp lijkt en kunt bij ons contactgegevens opvragen. Dit zijn beelden van de website. Wat vindt u hiervan?

R: Ik vind het geweldig, ik wou dat ik dit had geweten toen mijn man nog leefde. Hij maakte ook gebruik van het internet en hij had het geweldig gevonden om dit uit te zoeken.

I: Oké, dat is goed om te horen. Ik heb hier een foto van de profielen van twee thuishelpers. Welk gevoel krijgt u hierbij?

R: Het ziet er overzichtelijk en betrouwbaar uit. En de foto maakt het af, omdat je zo een beeld hebt van de persoon waarvan het profiel is.

I: Wat zou voor u een beweegreden zijn om een bezoek te brengen aan de website van BeterThuis?

R: Dat zal ik je vertellen. Ik vind het in de eerste plaats een geweldig initiatief. Als ik zelf hulpbehoevend zou worden dan zou ik het heel erg vinden als bijvoorbeeld mijn dochter voor van alles en nog wat op moet komen draven. Want ja: ik ben alleen en ik woon best een eindje weg van mijn dochter. Dit wat je nu laat zien, zou ik hele goede oplossing zijn, omdat ik dit zelf kan regelen, omdat ik overweg kan met het internet en vooral omdat ik zelf kies wie er bij mij over de vloer komt. Al zou mijn dochter willen, het zou gewoon niet altijd mogelijk zijn dat zij mij te hulp schiet en dat is ook het laatste wat ik wil verwachten.

I: Ik vind het mooi dat u dit zegt, want dit is ook een reden dat BeterThuis is opgezet, omdat de kinderen of kleinkinderen van de ouderen ook niet altijd de tijd hebben de zorg van de oudere in kwestie te verzorgen. Het is niet alleen een ondersteuning van de vergrijzing, maar ook om mantelzorgers te ontlasten.

R: Nee, inderdaad. En ik denk dat meer ouderen zo denken en hier tegenaan lopen, want je wilt nu eenmaal niet altijd op je familie en dit geval op je kinderen terugvallen. Ik neem dan liever een en dezelfde persoon in dienst die mij kan helpen in mijn zorgbehoeften, want je kunt toch zelf selecteren.

I: Wat zou een beweegreden voor u zijn om u op dit moment aan te melden?

R: Ik zou mij op dit moment aanmelden, omdat ik graag een maatje heb waarmee ik naar musea kan of waarmee ik leuke dingen kan doen. Mijn man is niet meer en verder heb ik niet zoveel mensen om mij heen. Het lijkt me geweldig leuke dingen te doen en een band met iemand op te bouwen. Ik zou dan ook graag de website van je willen hebben.

I: Ik heb een flyer voor u meegenomen en daar staat alle informatie op.

R: Geweldig kind, ik ga zeker kijken. Het is trouwens goed dat je ook folders hebt, want daarmee kun je misschien de mensen bereiken die geen internet hebben.

I: Daar heeft u zeker een punt. Bedankt voor de tip. Ik ben blij dat u zo te spreken bent over BeterThuis en ik wil u heel erg bedanken voor uw medewerking,

R: Graag gedaan hoor.

Interview 4: Mevrouw Fontilus

Gebruikt internet – Behoefte aan thuiszorg

I: interviewer

R: respondent

I: Hartelijk dank dat ik vandaag mag interviewen. Ik zal eens vertellen waarom ik hier precies ben.

R: Dat is goed.

I: Mijn naam is Femke en ik zit in mijn afstudeerjaar van de opleiding Communicatie aan Hogeschool Leiden. Op het moment doe ik een onderzoek voor BeterThuis. Dit is een online zorgplatform waar vraag en aanbod in de zorg voor ouderen elkaar vinden. Wij richten ons niet alleen op zorg, maar ook op thuiszorg en op het sociale aspect van zorg zoals ouderen die graag een maatje willen in hun leven waarmee zij een bezoek kunnen brengen of iemand die kan helpen in de begeleiding naar bijvoorbeeld de dokter. BeterThuis richt zich daarbij niet alleen op zorg, maar ook de vereenzaming van de samenleving. Ik ben aan het onderzoeken wat beweegredenen voor hulpbehoevende ouderen kunnen zijn om Online betrokkenheid te tonen richting BeterThuis. Zoals afgesproken, neem ik het interview op, zodat ik het later nog terug kan luisteren en kan uitwerken. Het interview zal ongeveer drie kwartier tot een uur in beslag nemen.

I: Om te beginnen zou ik u willen vragen naar uw naam?

R: Mijn naam is Marga Fontilus

I: Schrijf ik dan met een 'y' of met een 'i'.

R: Je schrijft mijn naam: F-o-n-t-i-l-u-s.

I: Waar komt u vandaan?

R: Ik kom uit Amsterdam en ik woon daar al mijn hele leven.

I: Oké dank u wel. Mag ik u misschien vragen naar uw leeftijd?

R: Ja hoor dat mag. Ik ben afgelopen week 70 jaar geworden, een mijlpaal in mijn leven. Ik keek er niet bepaalt naar uit, maar ouder worden hoort erbij. Ik hoor van veel mensen dat ze mij die leeftijd niet zouden geven. Maar de een wordt natuurlijk sneller oud dan de ander.

I: Ik moet u gelijk geven dat u er jonger uitziet dan 70 jaar.

R: Dat is fijn om te horen (lacht). Je bent zo oud als je jezelf voelt. Ook al voel ik mij nu lichamelijk een stuk ouder na mijn operatie.

I: Dat is begrijpelijk. Mag ik u vragen wat u precies heeft?

R: Ja hoor. Ik zal je vertellen. Dit is mijn derde keer in een zorghotel, want ik woon namelijk alleen en thuis kan ik nu niet goed uit de voeten. De eerste keer had ik een knieoperatie de tweede keer werd ik geopereerd aan mijn linkerheup en nu ben ik dus geopereerd aan mijn rechterheup. Als ik na zo'n operatie thuis kom, kan ik helemaal niets. Ik kan niet bukken en er zijn een heleboel dingen die ik niet mag, omdat mijn heup dan gevaar loopt. Hier in het herstelhotel heb ik verzorging en is bovendien alles in mijn kamer gelijkvloers. De eerste keer dat ik werd geopereerd heb ik geprobeerd alles thuis alleen te doen. Je begrijpt: dit was geen succes dus ik heb besloten dat niet meer te doen. Ik blijf hier dit keer dan ook langer, omdat de voorgaande keren mij hebben geleerd dat je na twee weken nog lang niet alles kan.

I: Oké en hoelang blijft u hier?

R: In totaal blijf ik hier drie weken en ik ben hier nu net een week.

I: Wanneer bent u precies geopereerd?

R: Een week en vier dagen geleden. Het ene been wordt drie keer zo dik als het andere been dus het is lastig om je thuis te verplaatsen.

I: Hoe voelt u zich nu?

R: Ik voel me prima. De heup gaat goed en ik voel me verder prima.

I: Heeft u ervaring met thuiszorg?

R: Ja, dat heb ik. Ik ben ruim acht jaar geleden mijn partner verloren aan kanker. Dit is een hele lange lijdensweg geweest en we hadden toentertijd thuishulp voor mij man, omdat ik niet kon tillen vanwege mijn knie. Ik kon in die tijd niet geopereerd worden, omdat mijn man in dat geval naar een verpleeghuis moest en dat wilden wij beiden niet.

I: U was zijn mantelzorger?

R: Klopt, ik was zijn mantelzorger. En dit heeft mij dus geleerd dat als ik straks alleen zou zijn ik ervoor moest zorgen dat ik niet afhankelijk ben van liefdadigheid, burens of andere mensen en dat ik mijn dingen goed heb geregeld. Toen mijn man ziek was kwamen er drie keer per dag mensen binnen, Op den duur leer je ze wel kennen, maar het blijft allemaal vreemd volk in je eigen huis. Ik zou dat zelf nooit zo willen dus probeer ik alles zo goed als mogelijk zelf te regelen.

I: Wat is hierin voor u belangrijk?

R: Dat het vertrouwd is en dat je het gevoel hebt dat je in goede handen bent en dat je iemand hebt die echt met zijn of haar werk bezig is.

I: Hoe ervaaarde u de thuiszorg voor uw man?

R: Er waren er bij die heel erg goed en lief waren, maar er waren er ook bij die het deden om bij te verdienen, maar die eigenlijk geen idee hadden van waar ze mee bezig waren. Daar was mijn man niet erg gelukkig mee en ik eigenlijk ook niet. Maar goed ik was de vaste factor en eigenlijk werd ook ik ondersteund om voor mijn man te zorgen. Mijn man vond het erg fijn dat ik deze vaste factor was, maar ik kon niet tillen. Want als het even fout liep dan moest mijn man worden opgetild en worden gewassen. Mijn man had darmkanker en dit ging dus regelmatig mis. Hoe licht iemand ook wordt als je zelf met je lijf zit en niet weet of je sterk genoeg bent dan ga je niet tillen, dat risico neem je gewoon niet. Mijn man was zeer kwetsbaar en dat probeerde ik dan ook niet.

I: Ik vind het heel erg mooi om te horen dat u zo voor uw man heeft gezorgd. Heeft u tot aan het einde voor uw man gezorgd?

R: Jazeker, dat was voor mij ook heel erg normaal. Je houdt van iemand. Maar dat neemt niet weg dat ik niet van plan ben om zelf in een situatie terecht te komen. Ik heb duidelijk voor ogen dat dit heel anders moet kunnen en dit is voor mij ook een motivatie.

I: Wat is precies uw motivatie?

R: Niet afhankelijk willen zijn van iedereen die naast mij staat, maar zorgen dat ik alles al van te voren regel. Net als dat ik hier in het herstelhotel zit. Ik heb dat van te voren al uitgedacht, want ik wil niet iedereen optrommelen en tot last zijn met de vraag of zij mij misschien kunnen helpen. Ik regel het liever zelf van te voren, voor zover dit kan natuurlijk hé (lacht). Als je een gevaarlijk ongeluk krijgt dan is het natuurlijk niet altijd vanzelfsprekend dat je alles zelf nog kunt regelen, maar in dit geval kan dat wel.

I: Het valt mij op dat de jongere ouderen actie ondernemen en vooruit kijken wat betreft zorg en dat de oudere ouderen vaak minder snel zien dat zij iets mankeren of aan de bel moeten trekken. Heeft u een idee hoe dit komt?

R: Nou, als ik kijk naar mijn moeder die 92 is geworden en twee jaar geleden is overleden dan denk ik dat dit een goed voorbeeld is. Het lijf was op een gegeven moment niet meer zo goed en haar hoofd ook niet meer, maar ze was heel erg boos op mij dat ik haar niet in huis nam.

I: Waarom was dat?

R: Ze zei: “voor zo’n man heb je het wel over, maar voor je eigen moeder niet?”. Het is eigenlijk een beetje die generatie die een stuk ouder is, die gaan er toch een beetje vanuit dat als je ergens een dochter hebt die alleen staat dan neemt zij die zorg wel over. Zij maakt wel tijd en daar heb ik recht op dacht zij op dat moment. Ik denk dat de generatie van nu minder snel of juist geen hulp vraagt, omdat zij het liever zelf oplossen of omdat zij niemand willen belasten. Het is voor ons niet vanzelfsprekend dat onze kinderen voor ons zorgen. Dat is echt een groot verschil tussen twee generaties. Wij gaan liever zelf op zoek naar zorg als wij deze nodig hebben.

I: Heeft u de flyer van BeterThuis van mij ontvangen?

R: Jazeker, die heb ik ontvangen en die heb ik ook gelezen.

I: Wat vond u hier op het eerste gezicht van?

R: Ik vond het erg prettig.

I: Kunt u uitleggen waarom u dit prettig vond?

R: Ik vind het een heel ander verhaal dan andere thuiszorgorganisaties zoals Cordaan Thuiszorg waarvan mijn man hulp had. Het is een stuk persoonlijker vind ik.

I: Kunt u dit uitleggen?

R: Het uitgangspunt is heel anders en persoonlijker, omdat je zelf kunt kiezen en dus zelf bepaalt of je het iets vindt of niet. Je kunt kijken of je vertrouwen hebt in iemand en dat heb je niet zo bij bijvoorbeeld Cordaan. Daar kun je het wel aangeven, maar je moet niet te lastig worden. Het zijn vaak grote organisaties die veel geld opstrijken en er dus ook echt tussenstaan. Verder vind ik het een fijn idee dat jullie de mensen ook screenen en dat je ook een extra screening hebt en een verplichting van een VOG. Dat maakt het een stuk transparanter.

I: Kijkt u ook naar de tv mevrouw Fontilus?

R: Ja, daar kijk ik naar.

I: En maakt u gebruik van het internet?

R: Ja, ook dat.

I: Stel dat u een reclame of een banner voorbij ziet komen op de tv met daarop: "BeterThuis: zorg waarbij u de regie in eigen handen heeft" onder vermelding van een website. Zou dit uw aandacht trekken?

R: Dit zou zeker mijn aandacht trekken.

I: Waarom precies?

R: Dit is vooral pure nieuwsgierigheid.

I: Wat zou een beweegreden voor u zijn om de website van BeterThuis bezoeken?

R: Ja, ik zou zeker een kijkje nemen, omdat ik hier meer van wil weten. Ik zou bijvoorbeeld willen weten waar ze mee bezig zijn en ik zou willen weten wat deze mensen doen en wat hun beweegredenen zijn om dit op te zetten. Ook zou ik willen weten hoe ze zijn georganiseerd. Er zijn een hoop dingen die je bij een goede website al kunt afvinken. Ik ben zeer scherp en dit zijn voor mij dingen waar ik op let.

I: Waar kijkt u nog meer naar?

R: Ik kijk ook echt naar het algemene gedeelte. Dus hoe de website eruit ziet en of het mij aanspreekt.

I: Wat zijn eigenlijk uw voornaamste activiteiten op het internet?

R: Vooral mailen, dat doe ik heel veel, maar ik Google ook dagelijks. Ik zoek graag definities op via Google, maar ook via Wikipedia, want dat is zo lekker uitgebreid. Verder vind ik informatie over de zorg ook interessant, voor zover ik dit nodig heb. Ik ben namelijk geopereerd in de Maartenskliniek en ik heb hierover eerst alles opgezocht via Google om te kijken wat voor organisatie dit is, wat ze doen, hoeveel mensen ze in dienst hebben en hoe ze staan aangeschreven. Verder maak ik gebruik van internetbankieren.

I: Heeft u wel eens een social media platform bezocht?

R: Nee, nooit eerder gedaan.

I: Interesseert dit u wel?

R: Nee, zeker niet.

I: Kunt u dat uitleggen?

R: Eigenlijk ben ik een beetje bang gemaakt voor dingen zoals Facebook en Twitter. Ik ben iemand die niet graag wordt gevolgd. Niet iedereen hoeft van mij te weten waar ik ben en wat ik doe en ik heb daar ook niet echt behoefte aan.

I: En anderen volgen of daarvan berichten lezen, lijkt dat u wel interessant?

R: Nee, de mensen die ik echt graag spreek of waar ik mij graag mee bezig houd die benader ik persoonlijk via de telefoon of de mail. Daarvoor hoef ik niet op Facebook te zitten.

I: En als u om u heen kijkt. Zijn er dan veel van uw leeftijdsgenoten online actief?

R: Ja, best wel veel.

I: En zijn die allemaal rond de 70 of ook ouder?

R: Even denken. Ook ouder, want een daarvan is sowieso 74 jaar. En de meesten die rond de 70 zijn vanuit mijn omgeving die gebruiken internet. Maar ik heb er maar een in mijn omgeving die op Facebook zit, maar over het algemeen zitten mijn leeftijdsgenoten vooral op het internet om te mailen en om dingen op te zoeken.

I: Oké, dat is leuk om te horen.

I: Als ik nu eens teruggrijp naar de thuiszorg. Als u straks weer naar huis gaat, heeft u dan behoefte aan thuiszorg?

R: Eigenlijk niet,. Alhoewel ik wel tijdelijk iemand kan gebruiken die de komende tijd even helpt met de huishouding en de boodschappen, want kan de komende tijd nog niet alles zelf met die heup. Die onafhankelijk kan ik zo nu en dan nog wel aan (lacht).

I: Oké. Zou ik u misschien wat beelden mogen laten zien van BeterThuis?

R: Ja, dat is prima.

I: Ik zou heel graag van u willen horen wat u van de beelden vindt en welk gevoel u hierbij krijgt. Ik zal bij de beelden het een en ander vertellen zodat u een beetje een idee krijgt van BeterThuis.

I: Dit is de beginpagina van de website van BeterThuis. U ziet hier ook de diensten die onze thuishelpers zoal aanbieden. Bij BeterThuis kunt u zich kosteloos inschrijven en kunt u via uw postcode en de gevraagde diensten op zoek naar een geschikte thuishelper, Ik heb hier nog een beeld van de website. Wat vindt u hiervan?

R: Ik vind het er erg plezierig en professioneel uitzien, omdat ik zie dat er veel aandacht aan de website is besteed en het (denk ik) veel ouderen zal aanspreken. Ik kijk nu echt alleen naar de opmaak en mijn eerste indruk. Het is best helder wat ik zo te zien krijg.

I: Ik heb hier ook wat beelden van verschillende profielen van onze thuishelpers. De profielen zijn compleet aangevuld met een foto, persoonlijke gegevens, aan te bieden diensten, reisafstand, tarieven en een motivatie. Een profiel activeren wij pas op het moment dat alle informatie is ingevuld en een profiel is voorzien van een foto en een motivatie. Als u dit nou zo ziet, wat vindt u daar dan van?

R: Het ziet er helder uit en het lijkt mij een prima initiatief. Ik vind zo'n profiel duidelijk, want eigenlijk staat alles op het profiel uitgelegd wat ik in eerste instantie zou willen weten van zo'n persoon. Verder blijf ik bij mijn standpunt dat ik het goed vind dat je zelf kunt kiezen met wie je in zee gaat in plaats van dat iedereen maar de deur platloopt.

R: Maar controleren jullie ook alle personen?

I: Wij controleren iedereen via social media en men kan ook Gouden Thuishelper worden en hierbij is een telefonische screening verplicht waarbij motivaties, achtergronden en referenties aan bod komen die wij ook controleren indien nodig.

R: Oké, dat is zeer helder.

I: Wat zou voor u een beweegreden zijn om zich hier aan te melden?

R: Een beweegreden kan zijn dat ik sommige dingen zelf gewoon niet meer kan, maar ook zeker omdat ik het fijn vindt dat ik zelf kan kiezen wie mij komt helpen. Verder spreekt de website mij grafisch erg aan en dat is iets wat mij heel erg opvalt. Ik kijk altijd erg of het mij duidelijk is en of het mij aanspreekt. Als iets rommelig overkomt, dan zou ik mij niet zo snel aanmelden. Eigenlijk is het gevoel dat ik heb bij de website voor mij een stok achter de deur om het nog eens te bezoeken of om mij aan te melden, ook al is het best nieuw. Ik ben niet graag afhankelijk van anderen in mijn omgeving dus dit zou een goede oplossing zijn.

I: U geeft aan dat u niet graag afhankelijk bent van anderen. Heeft u eigenlijk kinderen?

R: Nee, ik heb bonuskinderen, Ik noem deze kinderen zo, omdat mijn man een kinderen had uit zijn eerste huwelijk. Ik heb een erg goede band met hen, maar het zijn niet mijn echte kinderen vandaar bonuskinderen.

I: Zouden uw bonuskinderen u helpen in uw zorgbehoeften?

R: Dat zouden ze wel doen. Het is mij wel eens aangeboden.

I: Hoe reageerde u daarop?

R: Nee, dat vind ik niets. Ik vind het te dichtbij en dat wil ik liever niet.

I: Kunt u uitleggen waarop u dat niet wil?

R: Nou, ik vind dat vervelend en heb daarvoor liever iemand die minder dicht naast mij staat. Ik wil niet afhankelijk zijn van hun of van familie en bovendien hebben ze het allemaal erg druk en ik wil liever niet iedereen om hulp vragen uit mijn omgeving. Ik vind het moeilijk uit te leggen, maar ik kan het wel proberen. Ik denk dat ik het moeilijker vind om iemand die dicht naast mij staat orders te geven en dan komt de hulp die ik nodig heb niet aan bod. Dit is mijn eigen schuld hoor, want gezelligheid gaat vaak voorop in zo'n geval.

I: Kunt u daarvan een voorbeeld noemen?

R: Ik heb het wel eens ervaren met mijn bonuskind. Die kwam mij helpen in de huishouding, maar dat werkte niet zo goed, omdat we alleen maar zaten te kletsen en er verder weinig gebeurde. Dat komt echt omdat ik geen orders kan geven aan mensen die te dicht naast mij staan.

I: Ik snap uw punt. U vindt het fijner om iemand te hebben die verder van u af staat.

R: Ja precies, daarom is zoiets zoals het initiatief dat jij noemt voor veel mensen een uitkomst.

I: Stel dat u inderdaad op zoek gaat naar iemand die u daarbij kan helpen. Wat vindt u hierbij belangrijk?

R: Ik zou een betrouwbaar persoon willen die het ook leuk vindt om iemand te helpen. Zolang het een aardig en betrouwbaar persoon is die ook niet te dichtbij mij staat en een professionele afstand bewaard, vind ik het al snel goed.

I: Dat vind ik fijn om te horen. Ik denk dat dit een mooi moment is om het interview te beëindigen. Heeft u zelf nog iets te vragen aan mij?

R: Nee, eigenlijk heb je alles weg vertelt en ik ga zelf gewoon eens op onderzoek uit (lacht).

I: Dat vind ik ontzettend leuk om te horen. Ik wil u in ieder geval hartelijk bedanken voor deze waardevolle informatie en voor de tijd die u voor mij vrij heeft gemaakt.

R: Graag gedaan en ik wens je heel veel succes met je school en de laatste loodjes.

I: Ik ga mijn uiterste best doen, heel erg bedankt.

Interview 5: meneer Veenmeijer

Gebruikt internet – Behoefte aan sociale zorg

I: interviewer

R: respondent

I: Goedemiddag meneer. Fijn dat ik u vandaag mag interviewen. Ik mij om te beginnen eens voorstellen en vertellen waarover ik u precies wil interviewen. Mijn naam is Femke en ik zal u eerst even kort uitleggen waarvoor ik hier ben. Ik zit in mijn afstudeerjaar van de opleiding Communicatie aan Hogeschool Leiden. Op het moment doe ik een onderzoek voor BeterThuis. Dit is een online zorgplatform waar vraag en aanbod in de zorg voor ouderen elkaar vinden. Wij richten ons niet alleen op zorg, maar ook op zorg in de vorm van huishoudelijke taken en ook op het sociale aspect van zorg zoals ouderen die graag een maatje willen in hun leven waarmee zij een bezoek kunnen brengen aan een museum. BeterThuis richt zich daarbij niet alleen op zorg, maar ook de vereenzaming van de samenleving. Voor ouderen ligt online activiteit en beetje op de grens en ik ben aan het onderzoeken wat beweegredenen voor hulpbehoevende ouderen kunnen zijn om Online betrokkenheid te tonen richting BeterThuis. Het interview zal ongeveer drie kwartier tot een uur in beslag nemen.

I; Vindt u het goed als ik het interview opneem?

R: Ja hoor, geen probleem. Zal ik het raam even dichtdoen? Ze zijn buiten bezig met werkzaamheden. Jij vertelt straks nog meer over BeterThuis neem ik aan?

I: Ja dat is goed en ik zal de opname ook wat harder zetten. En ik ga u straks inderdaad meer vertellen over BeterThuis en heb ook beelden die ik u hierbij wil laten zien waarover ik graag uw mening wil weten.

I: Mag ik om te beginnen uw naam nog even noteren?

R: Mijn naam is Norbert Veenmeijer. Veenmeijer schrijf je met een lange ij.

R: Oke dank u wel.

I: Mag ik u heel onbeleefd vragen naar uw leeftijd?

R: Ik ben vorige week 71 jaar geworden.

I: En waar komt u vandaan?

R: Waar ik nu woon?

I: Ja waar u nu woont.

R: Ik kom uit Aalsmeer, maar verblijf nu tijdelijk hier.

I: Kunt u misschien vertellen waarom u hier in het revalidatiecentrum verblijft?

R: Ik heb een nieuwe heup gekregen, omdat mijn heup was versleten.

I: Bent u hier al lang?

R: Ik ben hier nu ongeveer 6 dagen.

I: En wanneer bent u geopereerd?

R: Ik ben ongeveer een week geleden geopereerd en over ongeveer week ga ik weer naar huis naar mijn vrouw.

I: Dus dat is een relatief kort bezoek.

R: Ja, dat klopt. Ik zit hier echt om bij te komen ook omdat mijn vrouw werkt en ik nu thuis nog niet zelf alles kan. Daarom hebben we ervoor gekozen dat ik hier in het revalidatiecentrum tijdelijk aansterk en daarna weer naar huis ga. Dan hoefde mijn vrouw ook geen twee weken vrij te nemen en ik word hier prima verzorgd en ik krijg hier elke dag fysio om mijn heupen en benen weer wat te trainen binnen een aangepast programma. Verder heb ik voor mij operatie veel getraind om fit de operatie in te gaan. Ze vertelden mij dat het goed was om de spieren in mijn benen en heupen te trainen voor de operatie, omdat dit de revalidatie zou versnellen. Ik ben dus elke week meerdere malen gaan sporten met een aangepast schema en heb elke week gezwommen. Het valt mij tot nu toe erg mee.

I: En als u straks naar huis gaat, heeft u dan hulp of ondersteuning nodig?

R: In principe red ik mij dan wel, want het huis heeft maar een verdieping en we hebben bij de trap twee leuningingen gemaakt, zodat ik goed en veilig naar boven kan. Eigenlijk denk ik dat ik alleen iemand nodig heb die mij straks zo nu en dan naar de fysiotherapeut brengt. Want mijn vrouw kan dat af en toe wel, maar die werkt nog en die kan ook niet altijd vrij nemen om mij overal heen te brengen. Ik moet wel veel bewegen en lopen, maar naar de weg naar fysio is echt wel echt te ver.

I: Moet u deze hulp in de vorm van vervaarde nog regelen?

R: Ja, daarvoor moet ik nog gaan kijken wat ik wil. Ik zal daar dus tijdelijk een mouw aan moeten passen en actief moeten gaan zoeken naar iemand die mij twee keer per week kan rijden, maar misschien kun jij mij wat meer informatie geven over het initiatief?.

I: Dat ga ik doen. Ik kom even naast u zitten, want ik heb hier wat beelden van BeterThuis. Dit is de beginpagina van de website. U ziet hier ook de diensten die onze huishelpers zoal aanbieden. Bij BeterThuis kunt u zich kosteloos inschrijven en kunt u via uw postcode opzoek naar een geschikte huishelper, Ik heb hier nog een beeld van de website. Wat vindt u hiervan?

R: Ik vind dit geweldig.

I: Kunt u uitleggen waarom?

R: Ik vind het geweldig dat dit soort mensen er zijn en dat mensen hier hun diensten aanbieden om anderen te helpen dan wel iets te verdienen. En ik vind het geweldig omdat je op deze manier zelf kunt zoeken naar iemand die je komt helpen in je behoeften. Het is veel gemakkelijker dat je zelf kiest en zelf bepaalt wie er uiteindelijk komt helpen. Ik denk dat dit voor veel mensen een uitkomst is, omdat je gewoon niet iedereen over de vloer wilt hebben.

I: Ik heb hier wat beelden van een aantal complete profielen van onze huishelpers. De profielen worden alleen geactiveerd als ze voorzien zijn van een profielfoto en alle gevraagde informatie. Welk gevoel wekt dit bij u op?

R: Ik ben hier zeer over te spreken.

I: Waarom is dat precies?

R: Ik vind het interessant dat er verschillende profielen zijn en dit maakt alles heel erg overzichtelijk. De profielen zien er betrouwbaar uit door de foto en doordat sommige mensen ook een VOG hebben. Het maakt de website zo transparant mogelijk.

I: Wat zou een beweegreden voor u zijn om de website te bezoeken?

R: Als ik iets wil wat ik zelf niet meer goed kan. De rit heen en terug naar de fysiotherapeut is voor mij een lastig ding de komende tijd en ik zou hiervoor zeker de website van BeterThuis raadplegen om te kijken wat er zoal in de aanbieding is. Ik vind dat zeker de moeite waard, omdat je eigenlijk al een soort van idee hebt van wat voor vlees je in de kuip hebt.

I: Bent u vaak actief op het internet?

R: Iedere dag, misschien wel meerdere malen.

I: En welke informatie vindt u belangrijk als u online bent?

R: Ik mail graag en lees veel over het nieuws en achtergronden en toevallig mocht ik vandaag voor een meisje een sollicitatiebrief in het Engels nakijken en verbeteren. Zij wil graag werken in Denemarken en ik heb de brief voor haar nagekeken. Ik probeer mij gewoon nog veel bezig te houden met de wereld en dingen die om mij geen gebeuren en vooral ook met mensen. Ik vind het ook erg interessant mij bezig te houden met nieuwe technologische ontwikkelingen. Doordat ik veel lees heb ik het gevoel dat ik op de hoogte ben en de informatie die ik tot mij neem kan ik weer delen en bovenal bespreken met anderen. Hierdoor leer ik ook weer van anderen en dit houdt mij up-to-date.

I: Houdt u zich ook bezig met informatie over de zorg?

R: Dat eigenlijk niet echt, omdat ik het nog niet echt nodig heb. Ik denk dat ik mij er wel meer in zal verdiepen wanneer ik het echt nodig zal hebben. Natuurlijk hou ik wel de algemene ontwikkelingen bij die bijvoorbeeld in het nieuws komen, maar daar blijft het ook bij.

I: Welke algemene informatie bedoelt u?

R: Informatie over hoe het nu gaat in de zorg en welke aanpassingen en bezuinigingen er nu worden gedaan.

I: Ik zou het graag met u hebben over social media. Heeft u wel eens een social media profiel aangemaakt?

R: Nee en dat wil ik ook echt niet.

I: Kunt u mij uitleggen waarom niet?

R: Ik heb jaren geleden wel eens een profiel aangemaakt via facebook, maar ik heb er nooit wat mee gedaan en ik heb het ook niet meer nodig. Als ik nou nog had gewerkt, had ik misschien een

LinkedIn profiel aangemaakt, maar Facebook doe ik eigenlijk helemaal niets mee.

I: Wat is de reden voor uw inactiviteit op social media?

R: Ik vertrouw het niet en vind mijn privacy belangrijk.

I: Waarom vertrouwd u het niet?

R: Omdat iedereen weet dat alles wat je op internet zet op internet blijft en dat kan soms in het nadeel werken. Ik kies er dan ook voor om mij er niet in te verdiepen. Ik gebruik het internet en dat is ook activiteit voor mij. Social media hoeft van mij niet zo nodig.

I: Oké, dat is duidelijk.

I: Dan zou ik u graag nog wat willen vragen over thuishulp. Stel dat u straks op zoek gaat naar iemand die u kan halen of brengen. Wat vindt u hierbij dan van belang?

R: Dat hij goed kan autorijden (lacht).

I: En heeft u nog andere voorkeuren?

R: Dat het iemand is die op tijd komt, omdat mijn afspraak tijdgebonden is. Verder maakt het mij niet uit of het een man of een vrouw is, maar ik zou het wel leuk vinden als het een jonger persoon is.

I: Waarom is dat precies?

R: Omdat ik daar zelf ook nog wat van opsteek. Jonge mensen kijken weer heel anders tegen het leven aan dan oudere mensen en ik vind het altijd erg interessant om mij daar in te verdiepen. Jonge mensen staan nog vol in het leven en hebben andere interesses. Ze denken anders en dat vind ik erg boeiend. Verder vind ik het belangrijk dat het een betrouwbaar persoon is, ook al is het een redelijk algemeen iets.

I: Waarom is betrouwbaarheid voor u belangrijk?

R: Nou, je laat iemand toch in je vertrouwde omgeving. In mijn geval is dat misschien wat minder, maar ik denk dat mensen die echt medische hulp nodig hebben en echt iemand over de vloer krijgen het erg belangrijk vinden dat iemand betrouwbaar is. Het is toch je veilige omgeving en je moet je wel veilig vertrouwd bij zo iemand.

I: U heeft nooit eerder thuiszorg gehad, maar heeft kent u wel andere thuiszorg organisaties?

R: Nee eigenlijk niet, omdat ik het nog niet echt nodig heb, verdiep ik mij daar niet in. Tenminste nog niet natuurlijk (lacht).

I: Als ik tegen u zeg: 'een online zorgplatform waarbij u de regie zelf in handen heeft'. Welk gevoel krijgt u hier dan bij?

R: Dat spreekt mij zeer aan, omdat je dan aan de hand van een profiel en het smoeltje wat daarbij verschijnt, kunt kiezen wie kan helpen bij de zorg die nodig is. Dat is gewoon een uitkomst, want iedereen wil dat wel zelf kiezen denk ik en veel mensen willen ook niet altijd iemand anders vragen. Ik denk dat het ook een manier is om mantelzorgers of kinderen van ouders te ontlasten.

I: Ja, dat klopt inderdaad. Heeft u zelf ook kinderen?

R: Ja, ik heb twee zoons.

I: Kunt u op dit moment ook terugvallen op uw kinderen?

R: Nee, dat niet. Mijn zoons hebben beiden een hele drukke baan en hun eigen leven. Ik wil hen niet vragen om mij te helpen, want zij hebben het druk zat. Mijn ene zoon reist het hele land door voor zijn werk, Het is niet dat ik het niet wil, maar ik wil gewoon graag rekening houden met hun situatie, omdat ik het ook fijn zou vinden als ze dat met mij zouden doen. Ik kan veel dingen ook wel afstemmen met mijn vrouw, maar dat gaat niet altijd op, omdat zij gewoon moet werken. Ik kan in principe nog alles zelf alleen de komende tijd wat minder. En als het echt niet anders kan, zijn mijn zoons er ook wel, maar in principe hebben zij het druk zat.

R: Ik denk dat BeterThuis voor mij in dit geval een goede uitkomst is, want zo hoef ik niet afhankelijk te zijn van anderen en kom ik toch steeds op de plek van bestemming zonder dat ik daar veel moeite voor hoef te doen. Ik zit eigenlijk ook te denken mijzelf misschien wel aan te melden als ik helemaal gerevalideerd ben, want ik wil graag een bijdrage leveren aan de samenleving en ik ben graag onder de mensen.

I: Dat zou echt geweldig zijn, ontzettend leuk dat u daar over nadenkt.

R: Ja, ik wil ook best mijn handen uit de mouwen steken. Maar nu gaat dat gewoon nog niet, maar wie weet over een tijdje wel. Ik speel al lang met de gedachte vrijwilligerswerk te doen en wil mij graag nuttig maken. Ik ga er zeker over nadenken. Ik denk dat dit concept aan gaat slaan, zeker in deze tijd, want het is voor iedereen toegankelijk. Ja, ik geloof wel dat dit een succes kan worden. De tijdgeest nodig hier ook toe uit en bovendien vergrijst de samenleving en ik denk dat er ook steeds meer mensen zullen zijn die graag iets willen doen voor de samenleving.

R: Het is een mooi initiatief. Ik ga de website zeker bezoeken al is het maar om een glimp te krijgen van hoe alles eruit ziet.

I: Dat vind ik fijn om te horen, Heel erg bedankt voor uw vertrouwen in BeterThuis en erg leuk dat u er zelf ook aan denkt om u in te schrijven als thuishelper. Ik wil u hartelijk danken voor deze waardevolle informatie en hoop dat u snel revalideert.

R: Geen dank, ik vond het erg leuk om te doen. Veel succes met je verdere project.

I: Dank u wel meneer en tot ziens.

R: Tot ziens.

Interview 6: meneer Bink

Gebruikt internet – Behoeftte aan thuiszorg

I: interviewer

R: respondent

I: Goedemiddag meneer. Ik merk dat het hier best wel gehorig is. Is het een probleem als wij ergens gaan zitten waar het wat rustiger is?

R: Nee, hoor dat is goed. We gaan anders wel in de loggia zitten van het gebouw daar is het een stuk rustiger. Je moet het natuurlijk opnemen, dat was ik helemaal vergeten.

I: Ja, dat klopt inderdaad. Fijn dat ik u vandaag mag interviewen. Ik zal mij om te beginnen eens voorstellen en vertellen waarover ik u precies het een en ander wil vragen. Ik ben Femke en ik zit in mijn afstudeerjaar van de opleiding Communicatie aan Hogeschool Leiden. Op het moment doe ik een onderzoek voor BeterThuis. Dit is een online zorgplatform waar vraag en aanbod in de zorg voor ouderen elkaar vinden. Wij richten ons niet alleen op zorg, maar ook op zorg in de vorm van huishoudelijke taken en op het sociale aspect van zorg zoals ouderen die graag een maatje willen waarmee zij naar musea kunnen gaan. BeterThuis richt zich daarbij niet alleen op zorg, maar ook de vereenzaming van de samenleving. Voor ouderen ligt online activiteit en beetje op de grens en ik ben aan het onderzoeken wat beweegredenen voor hulpbehoevende ouderen kunnen zijn om Online betrokkenheid te tonen richting BeterThuis. Het interview zal ongeveer drie kwartier tot een uur in beslag nemen.

R: Ja hoor, geen probleem. Ik zag dat de flyer voorbij komen. Ik heb jou eigenlijk ook wel wat te vragen.

I: Dat is goed, u kunt na afloop alle vragen stellen die u wilt stellen.

R: Dat lijkt me prima, ik ben benieuwd.

I: Meneer de Bink was uw naam toch?

R: Klopt mijn naam is Robert de Bink.

R: Oké dank u wel.

I: Mag ik u misschien ook vragen naar uw leeftijd?

R: Ik ben 70 jaar.

I: En waar komt u vandaan?

R: Ik woon in Hillegom.

I: Mag ik u misschien vragen waarom u hier in het revalidatiecentrum verblijft?

R: Ik heb een buis maag, mijn maag is eruit gehaald. Ik heb alleen nog maar een pijp in mijn lichaam waardoor het eten nu rechtstreeks in mijn darmen terechtkomt. Ik ben helemaal open gehaald en heb ook nog een sonde aan de zijkant zitten van mijn tijd in het ziekenhuis.

I: Dat lijkt mij een heftige ingreep. Waarom moest uw maag eruit worden gehaald?

R: Omdat ik een kankergezwell had van vijf centimeter in mijn maag. Het zit ook in mijn lymfeklieren. Hierdoor circuleert het nog door mijn lichaam waardoor ik dus nog niet kankervrij ben. Het was een hele zware operatie, maar niets is helaas nog zeker.

I: U verblijft nu dus hier in het revalidatiecentrum, maar bent u nog wel thuiswonend?

R: Ja, ik woon nog wel thuis. Ik ben hier puur omdat de revalidatie heel zwaar is en ik alleen woon en op het moment nog niet voor mijzelf kan zorgen. Ik moet waarschijnlijk nog lang herstellen, want mijn lichaam is totaal verandert.

I: Blijft u hier nog lang?

R: Ik ben drie weken geleden geopereerd en ben hier tot zeven mei.

I: En hoelang bent u hier dan geweest?

R: 28 dagen. Dat zal wennen worden, want het bevalt hier best goed.

I: En als u dan naar huis gaat, heeft u dan thuiszorg nodig?

R: Ja, dat is moeilijk te zeggen, omdat mijn leven heel anders zal worden dan dat het was. Ik denk wel dat ik iemand nodig heb, maar dat kan ik nog niet met 100% zekerheid zeggen. Ik weet nog niet wat mij thuis straks te wachten staat en ik zal een heel nieuw leven moeten opbouwen. De dokter zegt dat ik nu te snel wil en de ene dag gaat het beter dan de andere dag. Ik woog hiervoor 108 kilo en nu weeg ik nog 80 kilo, omdat ik vanwege mijn darmstelsel negen keer per dag kleine beetje mag eten.

Er zullen heel wat aanpassingen moeten komen in mijn leven, omdat heel mijn lichaam anders is dan voorheen. Ik hou mijn ogen dus ook open en eigenlijk ben ik blij dat dit nu op mijn pad komt.

I: Waarom bent u daar blij om?

R: Het wekt mij interesse en ik denk dat dit wel een ingang bij mij heeft, omdat ik zelf bepaald met wie ik in contact kom.

I: Kunt u wel een beetje ergens naartoe werken of gaat u het bekijken als u thuis bent?

R: Ik denk er veel over na, want ik wil wel een beetje vooruit kijken. Ik zal de komende tijd op de bank moeten slapen, want ik kan niet plat liggen, want dan komt mij eten er gelijk uit. Ik moet eigenlijk een beetje schuin liggen. Ik ga eerst kijken in een zorgwinkel of ze daar iets hebben. Verder heb ik voor schoonmaken wel iemand, want dan doet mijn aangetrouwde zusje. Die gaat gelukkig overal mee naartoe.

I: Heeft u nog andere mensen die u bij uw revalidatie kunnen ondersteunen?

R: Mijn schoonzus helpt mij dus heel erg goed en ik heb nog een echte zus, maar die zie ik eigenlijk niet zoveel en mijn dochters heb ik niets en daar hoor ik eigenlijk helemaal niets van. Die hebben mij niet een keer bezocht sinds ik hier zit. Die heb ik eigenlijk sinds de kerst niet meer gezien. Maar eigenlijk wil ik het daar liever niet over hebben.

I: Daar gaan we het niet over hebben meneer.

R: Nee, dat is allemaal negatief, ik wil liever positief blijven. Maar goed wat me precies te wachten staat en wat ik precies voor hulp nodig heb dat ga ik pas ontdekken als ik thuis ben. Maar ik ben wel erg blij met deze folder, want dan kan ik zelf gaan neuzelen.

I: Ik begrijp hieruit dat u gebruik maakt van het internet?

R: Ja, ik ben heel erg actief op het internet.

I: Wat is uw voornaamste activiteit op het internet?

R: Ik download en kijk veel films via het internet, ook al mag het niet meer (lacht).

I: En hoe vaak maakt u gebruik van het internet?

R: Elke dag een aantal keer.

I: Heeft u wel eens een social media profiel aangemaakt?

R: Niet echt. Ik heb wel Twitter, maar daar zit ik wel heel erg weinig op en ik heb ICQ dat is een van de allereerste online programma's.

I: Waarom maakt u geen gebruik van uw Twitter profiel?

R: Ik zit weinig op Twitter, want veel bekenden zoals mijn dochter en ex-vriendin zitten hierop en ik ben ontzettend goed om de verkeerde dingen op de verkeerde tijd tegen de verkeerde mensen te zeggen. En als het er staat dan ben ik te laat om het eraf te halen en dat vind ik het nadeel. Mensen communiceren dingen zoals "ik ga mijn kind naar school brengen" of "nu even de was ophangen" en er wordt weinig interessants gedeeld. Ik heb er helemaal niks mee. Eigenlijk volg ik op Twitter alleen maar mensen, zelf plaats ik niets.

I: En heeft u wel eens een bericht gedeeld van iemand die u volgt?

R: Ja, maar degene die ik volg is iemand van mijn vrijwilligerswerk. Ik ben zelf ook al acht jaar vrijwilliger bij verslavingszorg en als iemand daarvan iets interessants deelt dan wil ik dat soms ook nog wel eens delen, maar meestal lees ik het alleen. Verder volg ik bijvoorbeeld mijn neefje, het kind van mijn zus, die in de PVV zit, maar die berichten lees ik echt alleen, want daar sta ik niet echt achter om te delen.

I: U klinkt als een actief persoon op het internet.

R: Ja, ik ben ook een tijdje IT 'er geweest, dus ik ben vanaf het begin af aan meegegaan met de hype.

I: Hoe komt u nog meer aan uw informatie?

R: Ik kijk ook tv en lees de krant.

I: Stel dat u op televisie een reclame ziet met: 'Zorg waarbij u de regie zelf in handen heeft'. Met daarbij een website vermeldt. Wat zou u dan doen?

R: Ik zou gaan zoeken via Google of naar de website gaan. Dan ga ik actief op zoek.

I: Waarom precies?

R: Omdat ik altijd dingen opzoek die mij aanspreken. Bovendien spreekt het regie in eigen handen mij erg aan. Ik zou dus zeker gaan kijken wat het is nadat het mijn interesse heeft gewekt. Ik zoek alles op via het internet. Als ik kijk naar de folder ook die je mij eerder gaf, dan kijk ik eerst naar het eerste gedeelte. Spreekt het mij aan dan wil ik meer weten en ga ik meer informatie zoeken,

I: Bent u bekend met andere online zorgplatformen?

R: Nee, ik heb er nooit eerder van gehoord, misschien dat ik het wel eens voorbij heb zien komen, maar dat zou ik zo even niet weten. Misschien kom ik er later nog op, maar ik denk het eigenlijk niet, want dan had ik de website waarschijnlijk wel bezocht, omdat het mij bezighoudt.

I: Heeft u al eerder thuiszorg gehad?

R: Ja ik heb ervaring met thuiszorg. Ik had een aantal jaar geleden thuiszorg toen ik aan mijn schouder was geopereerd.

I: En hoe beviel dat u?

R: Niet zo goed. Ik heb een keer thuiszorg gehad in de vorm van huishoudelijke hulp en wat ik niet wist is dat ik kon kiezen voor een PGB (Persoon Gebonden Budget). Een jaar later kreeg ik een rekening van mijn eigen bijdrage en een rekening van €1400,-. Daar was ik dus niet blij mee plus dat er in mijn verzekering stond dat zij het helemaal zouden dekken en dat bleek dus niet zo te zijn. Dus zodoende is het kostenplaatje voor mij belangrijk. Ik had de thuiszorg maar voor twee uurtjes in de week, voor drie maanden lang en ik ben door de organisatie niet goed ingelicht.

I: Dat is vervelend om te horen en bovenal niet zo netjes dat u niet goed bent ingelicht.

R: Ja, het kostenplaatje is daardoor wel erg belangrijk voor mij.

I: Dat snap ik, Ik zou u daarom graag wat foto's willen laten zien van BeterThuis en ik geef u daarbij wat uitleg over het platform. Kunt u daarover misschien uw mening geven?

R: Ja, dat is prima.

I: Ik heb hier een beeld van homepage van de website. In principe kunnen opdrachtgevers en thuishelpers zich kosteloos inschrijven. De website bestaat uit volledig ingevulde profielen inclusief foto en aanvullende informatie over de persoon. Via de postcode kan de opdrachtgever en in dit geval de oudere zelf zoeken naar een geschikte thuishelper. Ik heb hier een pagina met de diensten die onze thuishelpers zoal bieden.

I: Wat vindt u er tot nu toe van?

R: Ik vind het erg boeiend.

I: Mag ik u vragen waarom u het boeiend vindt?

R: Omdat het er erg overzichtelijk uit ziet en het inspeelt om meerdere behoeften dan alleen de echte thuiszorg. Ik zie dat je iemand kunt krijgen voor huishouding, vervaarde, medische zorg en voor van alles en nog wat. Ik denk dat het goed is dat er veel diensten worden geboden, zo ook het sociale aspect, want ik denk dat veel mensen ook eenzaam zijn.

I: Wat zou voor u een beweegreden kunnen zijn om een bezoek te brengen?

R: Verschillende dingen zoals kleine klusjes die ik zelf niet meer kan doen. Huishouding zal ik denk ik wel mee geholpen worden door mijn schoonzus en eten koken moet ik de hele dag door. Ik zou eigenlijk iemand moeten hebben die meerdere dingen kan zodat ik maar een thuishulp hoef in te schakelen. Ik zou de website alleen al bezoeken om te kijken welke aanbod er precies is. Het initiatief wekt mijn interesse en ik ga dan zeker kijken wat ik nog meer te weten kan komen.

R: Ik vind het goed dat initiatieven zoals deze er zijn, omdat ik in mijn geval dus weinig mensen om mij heen heb. Het is bij mij ook niet zeker of ik kankervrij ben en blijf, want de kanker circuleert nog in mijn lymfeklieren en het is de vraag waar het zich gaat settelen. Ik weet dus eigenlijk niet waar ik aan toe ben. Ik vind het gewoon erg interessant om te kijken wat er zoals is en hoe ik kom bij de informatie die ik nog heb. Ik ga echt actief op zoek om te kijken wat het is en wat het bedrijf of organisatie zoal doet. Als jij hier nu niet had geweest en ik had alleen de folder of flyer gehad dan had ik sowieso zelf actief gaan zoeken. Ik denk dat lang niet alle ouderen zo zijn.

I: Waarom denkt u dat?

R: Ik denk dat veel ouderen, zeker de ouderen die ik ken, die nog thuiswonend zijn die vinden het allemaal wel best. Over het algemeen zijn het naar mijn idee een hoop eigenwijze mensen die geen hulp of zorg willen. Die denken ik red het wel en dan is het afwachten totdat ze vanzelf een keer instorten en in het ziekenhuis belanden. Ze vragen niet gauw om hulp en zeggen tegen de omgeving dat ze een kleinkind hebben die ze vragen wanneer het nodig is. Maar mijn ervaring is gewoon dat ze op een gegeven moment zeggen ik vraag om hulp, maar toch doen ze het niet.

I: Waarom denkt u dat dit zo is?

R: Om van het gesprek af te zijn.

I: En waarom vragen ze niet om hulp denkt u?

R: Omdat ze anderen niet tot last willen zijn en anderen niet met hun problemen op willen zaten. En bovendien willen ze graag alles zelf doen, Ik vraag zelf ook niet snel om hulp dus ik snap het

wel, maar soms kun je gewoon niet anders omdat er nood aan de man is. Ze kiezen er vaak voor om het alleen te doen. Het is een beetje het 'laat mij maar alleen' idee.

R: Ik snap het op zich wel. Ik ben zelf ook een persoon die graag geeft, maar ik vind ontvangen wel heel erg moeilijk. Dat is in mijn geval ook een beetje de aard van het beestje. Ik doe ook alles liever zelf, maar ik zal nu toch echt verder moeten kijken ook al help ik zelf liever als dat ik hulp ontvang. Eigenlijk is het best gek, want je hebt je kinderen opgevoed dus je zou denken dat je misschien wel wat hulp kunt verwachten. Alleen dat gaat niet in alle gevallen op. De lat ligt soms wat hoog om hulp te vragen.

I: Waarom denkt u dat?

R: Omdat iedereen tegenwoordig zo ontzettend druk is en een druk bestaan leven. Daardoor ligt de lat soms misschien wat te hoog om hulp te vragen, want ja: iedereen is al zo druk.

I: Denkt u dat die mensen bereikbaar zullen zijn?

R: Ouderen mensen willen op een bepaalde leeftijd geen of weinig veranderingen meer in hun leven. Ik denk dat dit een goed initiatief is en ik denk dat je de helft misschien mee kan krijgen als ze een tijdje begeleid zouden worden zodat hun ogen open gaan.

I: Wat bedoelt u daarmee?

R: Dat ze de kans moeten krijgen om te wennen aan iets nieuws en hun ogen vervolgens kunnen openen. Zoals ik al zei is het voor ouderen moeilijk om veranderingen te doorlopen, maar het is wel mogelijk. Het heeft alleen wat meer tijd nodig. Deze flyer kan bijvoorbeeld als helpen als stok achter de deur. Misschien wel pas na enige tijd, maar het is denk ik mogelijk.

I: Bedankt voor deze waardevolle informatie.

I: Heeft u zelf nog vragen aan mij of over BeterThuis?

R: Nee, ik ga lekker zelf zoeken op de website. Ik denk dat ik hier wel iemand kan vinden die mij zo nu en dan kan ondersteunen. Ik ben blij dat je mij kwam interviewen.

I: Oké, dat is geweldig en leuk om te horen. Veel succes met zoeken en u kunt altijd naar ons bellen, mocht u nog vragen hebben. Hartelijk dank voor uw tijd en moeite.

R: Graag gedaan, veel succes ermee.

Interview 7: Mevrouw Broess

Gebruikt internet – Behoeftte aan sociale zorg

I: interviewer

R: respondent

I: Hartelijk dank dat ik vandaag mag interviewen. Mijn naam is Femke en ik zal u eerst even kort uitleggen waarvoor ik hier ben. Ik zit in mijn afstudeerjaar van de opleiding Communicatie aan Hogeschool Leiden. Op het moment doe ik een onderzoek voor BeterThuis. Dit is een online zorgplatform waar vraag en aanbod in de zorg voor ouderen elkaar vinden. Wij richten ons niet alleen op thuiszorg, maar ook op het sociale aspect van zorg zoals ouderen die graag een maatje willen in hun leven waarmee zij een bezoek kunnen brengen. BeterThuis richt zich daarbij niet alleen op zorg, maar ook op de vereenzaming van de samenleving. Ik ben aan het onderzoeken wat beweegredenen voor hulpbehoevende ouderen kunnen zijn om Online betrokkenheid te tonen richting BeterThuis. Zoals afgesproken, neem ik het interview op, zodat ik het later nog terug kan luisteren en kan uitwerken. Het interview zal ongeveer drie kwartier tot een uur in beslag nemen. Mocht u vragen hebben dan kunt u deze tussendoor en anders aan het einde aan mij stellen.

I: Om te beginnen zou ik u willen vragen naar uw naam?

R: Mijn naam is mevrouw Broess met dubbel 's'.

I: En mag ik u misschien heel onbeleefd vragen naar uw leeftijd?

R: Ja hoor, dat mag jij (lacht). Ik ben net 79 jaar.

I: Oké, dank u. Ik schrijf het even op.

I: Waar komt u vandaan?

R: Ik kom uit Reewijk.

I: Dat is vlakbij Gouda toch?

R: Ja, dat klopt. Ik woon vlakbij de Reewijkse Plassen.

I: Woont u daar met uw partner of alleen?

R: Ik woon daar samen met mijn partner in een klein huisje.

I: En u verblijft nu tijdelijk hier in de Kim?

R: Ja, dat klopt.

I: Mag ik u vragen waarvoor u hier verblijft?

R: Ja dat mag. Ik kan op het moment niet lopen. Ik heb een revisie van mijn heup en dat been mag ik zes weken niet belasten. Dan zou je zeggen dat ik met krukken kan lopen, maar ik heb een stijve voet. Dat moet je weten en zelf voelen, maar met een stijve voet kun je niet afzetten. Het enige wat ik kan is draaien, maar erop staan dat is geen optie en bovendien veel te gevaarlijk. De afstand van mijn bed naar de wc haal ik bijvoorbeeld niet met lopen en dus moet ik alles met de rolstoel doen.

I: Dus u gaat met de rolstoel naar de wc?

R: Ja, dat klopt. Dan kan ik me net een beetje draaien om op de wc te komen. Thuis hebben we een hele kleine douche met een wastafel en daar kan ik met mijn rolstoel niet tussendoor. Dan zou ik me dus ongeveer zes weken moeten wassen in een bakje met warm water en dat is niks. Vandaar dat ik hier ben.

I: En wat zei u. Heeft u een revisie?

R: Dat klopt.

I: Kunt u misschien uitleggen wat dat precies is?

R: Ik heb een nieuwe heup gekregen in 1999 en dat cupje waarin de heup zit, is los gaan zitten. Ik had pijn en ben naar het ziekenhuis gegaan en vorige week hebben ze dat cupje eruit gehaald en vervangen voor een nieuwe. Dit moet helemaal opgebouwd worden met bot om het vast te zetten en dat moet natuurlijk geen dislocatie geven dus ik moet heel erg voorzichtig zijn en dus vooral ook niets overbelasten. Als je een nieuwe heup krijgt, moet je gelijk gaan lopen, maar in dit geval moet ik heel veel rust houden. Ik zit veel in de rolstoel, want met slapen moet ik op mijn rug liggen en dat doet zo'n pijn.

I: Hoe gaat het slapen?

R: Ik slaap gewoon op mijn rug, maar ik slaap slecht nu door de pijn en ik krijg weinig rust op het moment ook omdat ik het korset aanheb dat alles strak bij elkaar houdt.

I: Sinds wanneer heeft u dit?

R: Ik ben 26 maart geopereerd en ben in de Kim vanaf 2 april.

I: En tot wanneer blijft u?

R: Op 8 mei ga ik naar de Maartenskliniek en daar maken ze een röntgenfoto. Dat is dus even afwachten of het goed is genezen en ik naar huis mag. Als het nog niet het geval is, dan blijf ik nog een week langer in de Kim. Het is eigenlijk een beetje onder voorbehoud.

I: Nou, dat is hopen op het beste 8 mei.

R: Jazeker.

I: Als u nou straks naar huis gaat, heeft u dan thuiszorg nodig of iemand die u zo nu en dan ondersteund?

R: Ik heb eigenlijk niet echt iemand nodig, want mijn man is er ook nog. Ik heb wel gebeld met Buurtzorg, maar dat gaat om de persoonlijke verzorging zoals wassen en dat heb ik niet nodig. Maar ik kan bijvoorbeeld niet stofzuigen. Daarvoor heb ik een keer per week hulp, een schat van een meid, maar dat is straks misschien wat vaker nodig.

I: Zou zij u vaker kunnen helpen?

R: Nou, dat weet ik niet, maar dat moet ik even bekijken. Als het echt een rommel wordt, moet ik er misschien nog iemand bij nemen als zij niet kan. Zij is namelijk verpleegster en ze heeft maar een dag echt vrij om mij te helpen. Ze verdient daarmee een extra centje.

I: En uw man?

R: Die is 85 jaar en denk dat die alles nog kan, maar dat is natuurlijk niet zo (lacht). Hij snap eigenlijk niet eens hoe de wasmachine werkt. Ik leg hem steeds uit hoe hij de wasmachine moet gebruiken, maar hij drukt steeds op de verkeerde knopjes. Voordat het dat echt door heeft zijn we zo een paar weken verder (lacht). Normaal deed ik altijd alles in huis, maar nu ik zo'n lange tijd niet thuis ben, moet hij wel. De mannen van mijn generatie hoefden nooit iets te doen in het huishouden. Ze werkten, kwamen thuis, het bordje eten stond klaar en alles was netjes. Dus dat is een hele omslag dat hij het nu wel moet doen. Ik deed voorheen alles en nu zit hij alleen dus dat is toch even wennen.

I: Bent u niet benieuwd naar wat u aantreft als u straks thuiskomt?

R: Nou gelukkig is onze hulp Els er wel elke week, dat zal toch wel schelen.

I: Heeft u al eens eerder ervaring gehad met thuiszorg?

R: Ja. Ik heb eerst de nieuwe heup gekregen en heb ook een hartinfarct gehad een paar jaar geleden en toen kreeg ik hulp van de thuiszorg.

I: Wat voor soort thuiszorg was dat?

R: Opruimen, stofzuigen, de bedden opmaken. Eigenlijk gewoon huishoudelijke hulp.

I: Hoe beviel dit u?

R: Prima, het was een dame die haar werk goed deed.

I: Heeft u ook wel eens ervaring gehad met een online zorgplatform?

R: Nee, dat niet. Dat is nieuw voor mij.

I: Ik heb u eerder de flyer gegeven van BeterThuis. Mag ik u vragen wat u daar op het eerste gezicht van vond?

R: Ja, een soort dating hé (lacht). Kijken of je een klik hebt met elkaar.

I: Ja, dat klopt. Het is een soort van match making.

I: En wat vindt u daarvan?

R: Ja, dat vind ik goed, omdat je zo kunt kijken of je een klik hebt met elkaar. Dat vind ik wel leuk.

I: Kunt u dat uitleggen?

R: Nou ik zal je wat uitleggen. Wij hadden een tuinman die wekelijks onze tuin deed die ineens wegging. Toen kregen we een nieuwe tuinman en daar was ik blij mee, want het gras groeide zo ontzettend hard. Maar die gaat elke keer dat die bij ons aan het werk is twee keer op de wc zitten voor zijn grote en zijn kleine behoefte. Ik vind dat echt heel erg raar en ik vind het ook niet fris dus daar zit daar niet op te wachten. Hem heb ik maar uitgezet, want zoiets wil ik niet. Ik vind dat je zoiets maar thuis moet doen en het plasje kan wel buiten onder een boom. Daarom is het fijn als je zelf kunt kiezen met wie je in zee gaat. Klikt het wel dan klikt het wel, klikt het niet dat hoeft je er ook niet mee in zee te gaan.

Niet dat je iemand daarop kunt selecteren, maar je ziet op het eerste gezicht wel een beetje hoe iemand is.

I: En als ik u nu vraag: een online zorgplatform waarbij u de regie zelf in handen heeft?

R: Dat vind ik wel plezierig. Ik wil namelijk kunnen zeggen op welke dag ze moeten komen, hoelang en welke bezigheden er zijn. Dat vind ik wel fijn. De regie zelf in handen en dus eigenlijk zelf bepalen hoe het gaat en hoe het loopt, dat vind ik erg prettig. Bovendien is het denk ik fijn dat mensen door zo'n initiatief langer thuis kunnen blijven wonen.

I: BeterThuis is een online platform. Maakt u zelf gebruik van het internet?

R: Ja, eigenlijk al vanaf het begin.

I: Wat zijn uw voornaamste activiteiten op het internet?

R: Nou eigenlijk voor het mailen en internetbankieren, want dat is gewoon een stuk makkelijker via het internet. En verder maak ik gebruik van het internet voor het opzoeken van informatie. Zo ben ik bijvoorbeeld ook bij de Kim gekomen. Het was al snel duidelijk dat ik niet thuis kon revalideren en dus ging ik via het internet zoeken naar een herstel -of een zorghotel en toen kwam ik al snel op de Kim. Ik vind het dan belangrijk om alle informatie tot mij te nemen en te kijken hoe dit staat aangeschreven. Ik zit ook veel op Google om verschillende dingen te bekijken en ik heb bijvoorbeeld ook een hondje gekocht via het internet. Ik ben eerst nagegaan op Wikipedia om te kijken wat voor soort ras het was en waar ik op moest letten.

I: Hoe komt u zo actief op het internet?

R: Ik ben eigenlijk gelijk begonnen met het gebruik maken van de computer toen alles net begon. Ik denk dat ik ben begonnen toen ik 65 jaar en dat is dus al best wel een tijdje. Ik deed vroeger de administratie van mijn man. Mijn man is arts en ik deed dat voor hem en dat ging zo makkelijk. Het interesseerde mij echt en ik wilde er graag meer over weten. Mijn man gebruikt het helemaal niet hoor, maar ik wilde het wel graag en deed het gewoon vooral omdat ik het leuk vind. Ik heb gemerkt dat het gewoon een gemak is om iets wat je wilt weten op te zoeken op het internet en als ik dat met de juiste zoektermen invoer ik de mooiste resultaten krijg.

I: Maakt u vaak gebruik van het internet?

R: Elke dag. Ik vind het enig en zoek graag dingen op of doe spelletjes. Oh en natuurlijk dingen bestellen. Alles is tegenwoordig mogelijk en dat vind ik erg leuk.

I: Heeft u ook wel eens een sociaal medium bezocht?

R: Nee, daar doe ik helemaal niet aan. Dat vind ik zo'n onzin.

I: Kunt u dat uitleggen?

R: Facebook, Twitter: ik heb er helemaal niets mee. Moet ik de hele wereld vertellen dat ik een kopje thee drink. Ik vind het echt waanzin. En bijvoorbeeld pesten via het internet. Je hoeft er toch niet naar te luisteren, zet de computer gewoon uit dan hoef je er toch niet meer naar te luisteren of te kijken. Nee, dat vind ik niets social media. Ik heb er ook helemaal geen behoefte aan. Iedereen moet doen wat hij of zij wil, maar mij interesseert het echt niet. Als ik iemand wil bereiken dan zoek ik ze op of bel of e-mail ik ze.

I: Maken veel van uw leeftijdsgenoten gebruik van het internet?

R: Nee, eigenlijk niet. Dat vind ik persoonlijk best jammer, want een foto of een e-mail is best gauw gestuurd. Maar nee, het zijn er erg weinig die ook internet gebruiken. Ik heb wel het idee dat het steeds meer wordt, maar niet in mijn omgeving.

I: Ik zou u graag wat meer over BeterThuis willen vertellen. Ik kom even naast u zitten, want ik heb hier wat beelden. Dit is de beginpagina van de website van BeterThuis. U ziet hier ook de diensten die onze thuishelpers zoal aanbieden. Bij BeterThuis kunt u zich kosteloos inschrijven en kunt u via uw postcode opzoek naar een geschikte thuishelper, Ik heb hier nog een beeld van de website. Wat vindt u hiervan?

R: Het ziet er overzichtelijk en aantrekkelijk uit.

I: Ik heb hier nog een beeld van een profiel van een paar thuishelpers. De profielen zijn compleet aangevuld met een foto, persoonlijke gegevens, aan te bieden diensten, reisafstand, tarieven en een motivatie. Als u dit nou zo ziet, wat vindt u daar dan van?

R: Leuk!

I: En waarom vindt u het leuk?

R: Nou je ziet een gezicht achter het profiel waardoor je een indruk krijgt en bovendien heb je op een pagina alle informatie. Je ziet wat ze aanbieden en tegen welke tarieven. Want met thuiszorg moet je vaak maar zien wie je komt helpen. Ik vind het wel fijn om te zien wie ik in huis haal en dat ik zelf de keuze heb met wie ik in zee ga?

I: Wat zou voor u een beweegreden zijn om de website van BeterThuis te raadplegen?

R: Nou bijvoorbeeld als ik omhoog zit. Zoals ik al zei heb ik al thuiszorg in de vorm van huishouding. Ik bedenk mij alleen wel wat. Het enige wat ik nog wel moet bekijken is hoe ik elke week naar de dokter kom, want als ik thuis kom, mag ik nog niet lopen.

R: Ik heb dan wel iemand nodig die mij bij wijze van even brengt, maar misschien kan mijn dochter dan wel doen. Dat moet ik nog even kortsluiten. Anders moet ik daar voor iemand regelen die mij daarbij af en toe kan helpen totdat ik weer kan lopen. Ik denk dat Ik BeterThuis wel zou raadplegen om te kijken of daar iemand tussen zit die mij kan helpen. Bovendien wil ik ook niet aan iedereen hulp vragen.

I: Heeft u kinderen?

R: Ja, die heb ik.

I: Hoeveel kinderen heeft u?

R: Ik heb een zoon en een dochter.

I: Zijn uw kinderen er ook om u te helpen?

R: Ja, mijn dochter is er altijd. Mijn zoon woont in Amerika, dus dat wordt een stuk lastiger.

R: Maar mijn zoon is wel gelijk over gekomen toen hij hoorde dat ik moest worden geopereerd. Verder kan mijn dochter mij altijd helpen, maar daar wil ik ook niet altijd vanuit gaan. Mijn dochter heeft namelijk een hele drukke praktijk en die wil ik daar niet altijd lastig mee vallen. Een initiatief zoals BeterThuis is in zo'n geval een prima alternatief, omdat ik dan toch soms even ondersteuning nodig heb om naar de dokter te gaan.

I: Helpen uw kinderen u bij hem maken van beslissingen?

R: Nee, dat niet. Dat is nu nog niet nodig, maar misschien in een later stadium wel. Op het moment redden wij dat nog prima zelf.

I: Dat snap ik inderdaad, dank u wel.

I: Ik denk dat ik zo ongeveer alles wel met u heb behandeld. Heeft u zelf eigenlijk nog vragen aan mij of over BeterThuis?

R: Nee, eigenlijk niet. Ik ga website van BeterThuis zeker bezoeken om te kijken voor iemand die mij kan helpen met het vervaarde voor naar de dokter dan hoef ik mijn dochter daarvoor niet te vragen. Ik vind het nogmaals een geweldig idee en ik denk dat het voor veel mensen uitkomst biedt of gaat bieden. Ik hoop dat jullie veel bekendheid krijgen en veel matches kunnen maken met mensen.

I: Dat hoop ik ook mevrouw. Ik wil u hartelijk bedanken voor deze waardevolle informatie en voor de tijd die u voor mij vrij heeft gemaakt.

R: Graag gedaan en ik wens je heel veel succes met je school en je verdere toekomst. Het klinkt als een interessant onderzoek en ik vind dat je het erg goed doet.

I: Dank u wel mevrouw Broess. Tot ziens.

R: Tot ziens Femke.

Interview 8: mevrouw van der Bijl

Gebruikt internet – Behoeftte aan thuiszorg

I = interviewer

R: respondent

Topics interview

Algemeen:

- I: Goedendag mevrouw van der Bijl. Hartelijk dank dat ik vandaag mag interviewen. Deze interviews zijn voor mij erg belangrijk voor het onderzoek dat ik doe voor mijn laatste jaar van mijn studie. Op het moment doe ik een onderzoek voor BeterThuis. Dit is zorgplatform waar de vraag en het aanbod in de zorg voor ouderen elkaar vinden. Ik ben aan het onderzoeken wat beweegreden kunnen zijn voor digitale betrokkenheid bij ouderen. Zoals afgesproken, neem ik het interview op, zodat ik het later nog terug kan luisteren en kan uitwerken. Het interview zal ongeveer drie kwartier tot een uur in beslag nemen.
- R: Oké.
- I: Ik zou willen beginnen u te vragen waar u vandaan komt?
- I: Ik woon in Haarlem
- I: En daar woont u daar met uw partner of alleen?
- I: Ik woon daar alleen, mijn kinderen zijn allemaal het huis uit.
- I: Mag ik u vragen naar uw leeftijd?
- R: Ik ben 70 jaar oud.
- I: Oke, u zit nu hier in herstelhotel de Kim. Ik zie dat u iets heeft aan uw voet. Mag ik uw vragen wat er precies is gebeurd?
- R: Ik ben gevallen met het sporten en heb daarbij mijn achillespees gescheurd. Ik moest in totaal zes weken in het gips en de laatste twee weken mag ik loopgips. Dan kan ik wat meer zelf.
- I: Waarom heeft u ervoor gekozen om hier bij herstelhotel de Kim te revalideren?
- R: Omdat ik niet thuis wilde blijven en niet het idee wilde hebben mijn zelfstandigheid te verliezen. Mijn huis heeft trappen en ongelijkheden en in mijn situatie was het nu lastig om thuis te blijven wonen. Ik heb het wel geprobeerd en heel veel mensen hebben mij geholpen, maar ik wil niet afhankelijk zijn van allerlei verschillende personen. Dus koos ik ervoor hier verder te revalideren.
- I: Blijft u hier lang wonen?
- R: Ik ga aanstaande woensdag naar huis en dan heb ik hier 21 dagen gerevalideerd.
- I: En krijgt u vanaf dan thuis een vaste hulp?
- R: Ik krijg sowieso loopgips waardoor ik dan in ieder geval kan staan. Dat scheelt al een hele hoop. Verder zal mijn zoon dan wel bijvoorbeeld de boodschappen voor mij doen, want dat zal nog niet gaan. En een vriendin van mij is fysiotherapeut die gaat mij ook verder helpen met de revalidatie en met oefeningen. Helaas gaat de gehele revalidatie nog wel een paar maanden duren. Dat is wel jammer.
- I: Dat kan ik begrijpen.
- R: Ja, dat is moeilijk, omdat ik zelf ook actief ben in de zorg als vrijwilliger.
- I: Oke, wat doet u precies?
- R: Ik ben vrijwilliger in de zorg bij dementerenden en bij een stichting voor gehandicapten en dat is bij een meisje dat nog niet kon lezen.

I: Kun je als waardevol werk, wat doet u daar precies?

R: Dat meisje heeft een lichte verstandelijke beperking en nu ben ik haar aan het leren lezen.

I: Het lijkt mij dan ook best wel gek om hier te zitten terwijl ik zelf nog best actief bent in de zorg.

R: Ja dat is ook moeilijk en bovendien de knop omzetten. Maar ik krijg hier de middelen waarmee ik mijzelf kan redden en bovendien is alles in mijn kamer gelijkvloers dus ik kan overal komen met de rolstoel of met krukken.

I: U gaf bij het maken van de afspraak aan dat u gebruik maakt van het internet. Zijn er nog andere media waar u uw informatie vandaan haalt?

R: Ja, uit kranten en ik kijk naar de televisie en ik praat graag met mensen om mij heen.

I: Welke krant(en) leest u?

R: Ik lees graag de Volkskrant.

I: Waarom de Volkskrant?

R: Omdat deze krant het nieuws wat objectiever bekijkt dan sommige andere kranten.

I: En wat is uw voornaamste activiteit op het internet?

R: Mailen, Skypen, Facetime en het nieuws bekijken voor achtergrondinformatie.

I: Waarvoor gebruikt u Skype?

R: Omdat mijn zoon in het buitenland woont en omdat ik graag zie met wie ik praat. Helemaal leuk, omdat hij zo ver weg is.

I: Waar woont hij precies?

R: Hij woont al een paar jaar in Australië.

I: Dat is een mooie plek om te wonen. Ik hoor wel vaker over mensen die daarheen emigreren.

I: Hoe vaak maakt u gebruik van het internet?

R: Ik maak dagelijks gebruik van het internet.

I: Heeft u ook een profiel op social media, naast Skype en Facetime?

R: Ja, ik heb een profiel op Facebook.

I: Wat is uw voornaamste activiteit op Facebook?

R: Het lezen van berichten en informatie.

I: Welke informatie vindt u interessant?

R: Informatie over de zorg of achtergrondinformatie.

I: Wat voor informatie over de zorg bedoelt u dan precies?

R: Over mijn vrijwilligerswerk, maar ook over de overheid die veel aanpassingen doorvoeren in het zorgsysteem.

I: Zou u een bericht dat u interessant vindt via Facebook met andere gebruikers delen?

R: Het ligt eraan of het een afgesloten geheel is. Dus allemaal berichten die met hetzelfde onderwerp te maken hebben dan zou ik het doen, maar ik zou niet zomaar alles delen.

I: Ik zou graag in willen haken op het onderwerp zorg en ondersteuning. U geeft aan nu een paar weken in de Kim te verblijven, maar wat vindt u nou echt belangrijk als u kijkt naar uw wensen wat betreft zorg en ondersteuning?

R: Nou, ik doe normaal bijna alles zelf en ik ben op het moment afhankelijk van andere mensen. Het fijnste vind ik als ik voor een groot deel mijn zelfstandigheid kan houden. Ik vind het prima om iemand te vragen of in te schakelen voor het helpen met de boodschappen, maar ik wil nu nog niet dat mijn zelfstandigheid verdwijnt, want ik deed voorheen nog alles zelf. Ik vind het ook erg belangrijk dat het integer is. Het moet niet zo zijn dat straks iedereen alles van je weet. Betrouwbaarheid is dus ook erg belangrijk. Professionaliteit is ook een belangrijk punt, iemand moet laten zien dat hij of zij weet wat die doet en moet achter de werkzaamheden staan die deze uitvoert. Neem als voorbeeld een mantelzorger. Je kunt van zo iemand niet altijd verwachten dat alles professioneel gaat, omdat het vaak iemand is die de hulp biedt uit liefde. Het is hard werken en vaak heeft deze persoon er ook lang niet altijd een opleiding voor gevolgd.

I: Nee, dat klopt. Plus er komt natuurlijk ook nog bij dat het voor mantelzorgers vaak ook een zware taak is, omdat sommigen er ook nog een baan naast hebben. BeterThuis is daarom ook opgezet om de mantelzorger als het ware te ontlasten en ook om een bijdrage te leveren aan de participatiemaatschappij, maar ook om in te springen waar de overheid zich terugtrekt.

I: Heeft u ervaring met organisaties die thuiszorg aanbieden?

R: Nou, ik heb een nichtje en die werkt bij een organisatie die in kleine groepjes werkt. Ze werken samen voor verschillende gezinnen of personen in groepjes van 8 en als het te druk wordt dan maken ze weer een nieuw groepje zodat iedereen altijd voor dezelfde personen werkt. Zo kennen ze dus altijd hun cliënten. Dus wat ik van haar hoor is die organisatie goed.

I: En als u nou zometeen naar huis gaat, heeft u ter ondersteuning dan (tijdelijk) iemand nodig.

R: Nou ik kan heel veel zelf straks met mijn loopgips, maar het zou wel handig zijn als er iemand voor het doen van mijn boodschappen en dat gaat mijn zoon de komende tijd op zich nemen. Verder hebben we voor bepaalde handelingen al bedacht wat we gaan doen. Ik krijg een bureaustoel in de kamer en keuken, zodat ik mij als ik moe ben alsnog kan verplaatsen. Ik woon namelijk in een bovenhuis. Voor naar buiten heb ik deze rolstoel, maar ik kan niet twee rolstoelen krijgen. En mijn zoon en zijn vrienden hebben gisteren mijn huis helemaal schoongemaakt voor als ik terugkom. Ik ben blij dat ze die moeite nemen en dat ik nog genoeg mensen om mij heen heb.

I: Als ik het goed begrijp, heeft u dus wel tijdelijk hulp nodig, maar gaat uw zoon deze hulp verzorgen. BeterThuis is voor u nu dus geen ingang, omdat u al voorzien bent.

I: Heeft u wel eens ervaring gehad met een online zorgplatform?

R: Ja, dat heb ik.

R: Ja hoor, dat heet Iza en die website heet Mijngemak. Ik heb de website van BeterThuis ook bekeken en dit komt voor een groot deel met elkaar overeen. Alleen staat deze organisatie wel tussen de betalingen. Dus de betalingen gaan niet rechtstreeks naar de persoon.

R: Ik vind de VOG verklaring wel goed, maar daarbij wordt alleen gekeken of iemand met een strafblad heeft of met Justitie in aanraking is geweest. Ik vind dat niet genoeg om de kwaliteit te waarborgen.

I: Daar heeft u gelijk in en BeterThuis heeft daarom nog meer maatregelen om deze kwaliteit te waarborgen. Zo worden alle profielen pas geactiveerd wanneer deze volledig zijn ingevuld, inclusief motivatie. Daarnaast doen wij bij iedereen een social media check. Verder kunnen thuishelpers om hun kans op een match met een opdrachtgever ook Gouden Thuis helper worden. Hierbij krijgen zij een extra telefonische screening doorlopen die dieper ingaat op achtergronden, motivaties en referenties die wij ook checken. Bij dit Gouden Thuis helper keurmerk verplichten wij vanaf 1 april 2014 een VOG om zo de betrouwbaarheid en de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Nu is het natuurlijk zo dat het mensenwerk is en dat je nooit 100% zeker weet of iemand te vertrouwen is.

R: Oké, dat maakt het al een stuk interessanter en verhoogt de betrouwbaarheid, maar iemand kan zijn of haar leven ook beteren.

I: Ben ik met u eens, daarom wordt een VOG ook verstrekt over vijf jaar en wordt er dus gekeken naar de afgelopen vijf jaar en niet naar het hele leven.

R: Ja en mensen die kwaad in zinnig hebben, schrikt het misschien af om zich aan te melden.

R: Maar ik vind het een goed initiatief dat jij de moeite neemt om dit uit te zoeken. Ik ben zelf nog niet zo heel oud, maar ik denk dat de ouderen van 80+ een kwetsbare bevolkingsgroep zijn en dat vertrouwen een belangrijk punt is in deze kwestie.

I: Ja precies. Daarom probeert BeterThuis de transparantie ook te vergroten door opdrachtgevers de mogelijkheid te bieden om hun ervaring(en) op de website te plaatsen. Deze ervaring dient ook als een soort van referentie voor de thuishelper, goed dan wel slecht. Natuurlijk worden deze wel eerst door ons op volledigheid en eerlijkheid gecontroleerd. Mocht het slecht zijn of er is een negatieve ervaring dan kan men hierover lezen. Hierbij wordt wel hoor- en wederhoor toegepast, mocht het negatief zijn.

R: Ja, dat is inderdaad wel goed, omdat een dementerend persoon erg achterdochtig kan zijn en dus dingen kan denken die niet geheel waar zijn.

I: Zou u zichzelf aanmelden bij BeterThuis?

R: Ik zou mijzelf inschrijven als er hier in mijn directe omgeving niets is. Ik zou het eerst gaan zoeken bij al bestaande organisaties die dezelfde soort hulp verlenen. Maar als daar niets bijzit, dan denk ik dat ik bij jullie zou gaan, want bij sommige organisaties wil ik sowieso niet, want daar heb ik geen goed gevoel bij.

I: Mag ik u vragen waarom u hierbij geen goed gevoel heeft?

R: Ik heb hierover slechte verhalen gehoord helemaal wat betreft tijd. Ze komen vaak veel later dan de tijd die staat ingepland en bovendien komen er verschillende mensen voor verschillende mensen voor verschillende taken. De ene thuishulp komt om te wassen, de ander komt voor het aantrekken van de steunkousen. Ik vind dat van de zotten, want dat moet toch in een keer kunnen. Dan zou ik kunnen zeggen dat ik iemand van BeterThuis zou kiezen, omdat ik dan zelf iemand kies die al die werkzaamheden op zich neemt, in plaats van dat er steeds iemand anders komt.

- I: Welk gevoel wekt BeterThuis op dit moment bij u op?
- R: Ik krijg er een prettig gevoel bij, omdat er naar mijn idee goed over na is gedacht. Ik vind betrouwbaarheid erg belangrijk en vind het een fijn idee dat jullie ook inspelen op de eenzaamheid en niet alleen op hun zorgbehoeften. Ik geloof ook wel dat heel veel ouderen eenzaam zijn. Wel denk ik dat het een gat in de markt is en dat jullie niet de enige zijn. Ik geloof wel dat er veel van dit soort initiatieven als paddenstoelen uit de grond schieten. Ze zullen vast niet allemaal even betrouwbaar zijn.
- R: Ik denk sowieso dat je voor de echt oudere senioren ook de kinderen moet benaderen, omdat die vaak helpen bij het maken van beslissingen en beheren soms ook de financiën, omdat er soms wel eens misbruik van wordt gemaakt (in sommige gevallen). Zo houden zij een oogje in het zeil.
- I: Ik ben blij dat u dat zegt, want ik heb alleen beetje het idee dat ik de ouderen die geen internet moet gaan bereiken via hun kinderen of zelfs via de kleinkinderen die vaak ook een oogje in het zeil houden. Waardevolle informatie, omdat u wel tot de doelgroep hoort, maar alleen op

dit moment hulpbehoevend bent en niet altijd.

R: Ik denk dat mensen moeten willen en dat ze moeten weten dat ze ertoe doen en dat er naar hen wordt omgekeken. Het is misschien ook een bepaalde angst om niet actief te zijn op het internet of misschien ook het ontbreken van interesse. Je hebt een leuk onderzoek. Ik begrijp het idee en denk dat het een mooi initiatief is om zo het gat te dichten. Wel denk ik oprecht dat wij over twintig jaar weer een maatschappij worden waarin iedereen vanzelfsprekend zorgzaam is en elkaar helpt. Ik denk dat we op een gegeven moment wel inzien dat dit zo niet meer gaat zo. Iedereen is druk in deze maatschappij en er is weinig tijd meer om voor elkaar te zorgen. Kijk naar jezelf: je bent jong, je studeert, je krijgt straks een relatie en kinderen en die kinderen gaan voor alles. Je brengt je kinderen niet altijd weg, maar dat is natuurlijk een keuze. Dan wordt er op een bepaald moment van je verwacht dat je gaat zorgen voor de burens en dat gaat niet. We zijn op het moment een behoorlijk individualistisch land en dit komt vaak ook door de opvoeding. Tegenwoordig is het zo dat kinderen klusjes doen voor hun opa en oma voor geld. Waarom moet dit nu voor geld? Het is naar mijn idee niet nodig om dat voor geld te doen. Zo krijg je dat veel mensen iets niet meer voor niks doen. En daar gaat het mis. Het is een probleem, maar ik denk inderdaad dat dit een goed initiatief, want je kunt ook niets doen en jullie kijken zo toch naar oplossingen. Natuurlijk moet BeterThuis er wel wat mee verdienen, want ik heb de site gezien en daar is gewoon geld voor nodig.

I: Nee, dat klopt. Het is geen groot verdienmodel, maar er zit wel een verdienmodel in, want anders is het lastig om te blijven bestaan.

R: Ik denk wel dat je reëel moet zijn, daarom denk ik ook dat het goed is dat de ouderen het ook uit kunnen besteden om een thuishelper te zoeken waarmee jullie weer geld verdienen.

R: Ook denk ik dat je vrijwilligers en betaalde krachten van elkaar moet scheiden, zodat de mensen met een kleine beurs de vrijwilligers kunnen aanspreken en de mensen met een groter vermogen de mensen die betaalt werk doen. Maar dat is lastig om bij te houden. Ik denk dat het dan wel duurder wordt en dat de organisatie moet worden betaald. Maar goed jullie zijn natuurlijk een bemiddelingsbureau en niet een organisatie die wordt betaald voor hun diensten. Verder denk ik dat het ook afhankelijk is van het aantal aanmeldingen en jullie zijn nog opstartend dus ik denk dat het wel goed komt. Het is goed dat jullie je richten op gezelschap en de klusjes in-en-om het huis en niet alleen op de thuiszorg om het maar zo te zeggen.

I: Hartelijk dank voor deze interessante informatie.

R: Ik vond het reuze interessant en je doet het goed.

I: Ter afsluiting zou ik u willen vragen of u nog vragen heeft.

R: Nee hoor, het is mij geheel duidelijk.

I: Oké, dat is mooi. Dan wil ik u nogmaals heel erg bedanken voor het meewerken aan dit interview.

Bijlage 6: Verbatim interviews (offline ouderen)

Interview 9: meneer van Eck

Gebruikt geen internet – Behoeftte aan thuiszorg

I = interviewer

R: respondent

Topics interview

Algemeen:

I: Goedendag meneer van Eck. Nogmaals hartelijk dank dat ik u vandaag mag interviewen. Het voor mij erg belangrijk voor het onderzoek dat ik doe voor mijn laatste jaar van mijn studie. Op het moment doe ik een onderzoek voor BeterThuis. Dit is zorgplatform waar de vraag en het aanbod in de zorg voor ouderen elkaar vinden. Ik ben aan het onderzoeken wat beweegredes kunnen zijn voor digitale betrokkenheid bij ouderen. Zoals afgesproken, neem ik het interview op, zodat ik het later nog terug kan luisteren en kan uitwerken. Het interview zal ongeveer drie kwartier tot een uur in beslag nemen.

I: U maakt geen gebruik van het internet gaf u aan.

R: Nee, ik maak hiervan geen gebruik. Ik heb wel een computer, een hele mooie zelfs, maar ik heb altijd de grootste ellende met dat soort spullen. Ik snap het gewoon niet. Ik heb in mijn auto zelfs de mooiste TomTom, maar ik snap gewoon niet hoe het werkt en maak er dan ook geen gebruik van. Dat komt ook omdat ik een paar tia's achter elkaar heb gehad en daardoor ben ik een heleboel kwijt en ben ik wat vergeetachtig. Misschien kun je daar een beetje rekening mee houden.

I: Dat zal behoorlijk zwaar zijn geweest. Ik zal rekening houden met uw situatie gedurende dit interview en ik kan mij best indenken dat een TomTom lastig is.

R: Ja, ik ben inmiddels ook al 82 en nog behoorlijk bij, maar dus wel wat vergeetachtig. Gelukkig weet ik nog wel waar ik woon (grappend en lachend).

I: Waar woont u eigenlijk?

R: Ik woon in Voorburg.

I: Woont u daar zelfstandig?

R: Ik woon daar zelfstandig en ben niet getrouwd, maar heb wel een vriendin die ik zo nu en dan zie.

I: Hoe bevalt het zelfstandig wonen u?

R: Dat bevalt mij prima. Ik woon erg centraal en heb allemaal fijne mensen om mij heen die ik op kan zoeken.

I: Ik begrijp dat u nog heel veel zelf doet?

R: Ja, dat klopt. Alhoewel ik wat vergeetachtig ben, doe ik nog steeds de meeste dingen zelf. Natuurlijk wordt dat wel minder, helemaal nu ik mijn voet heb gebroken, maar daarom zit ik nu ook hier in de Kim.

I: Bevalt het u hier goed?

R: Het bevalt mij prima. Ik zit hier nu voor de vierde keer en iedereen is even aardig en zorgzaam. Ik kom hier steeds weer terug, omdat de service perfect is.

I: En hoe komt u aan uw informatie nu u hier in de Kim zit?
 R: Ik heb weinig informatie nodig.
 I: Heeft u geen krant of tv?
 R: Oh jawel, ik heb een krant. Twee kranten zelfs.
 I: Welke kranten heeft u?
 R: De Telegraaf en het NRC Handelsblad voor de financiën.
 I: Wekken de financiën uw interesse?
 R: Ja, ik heb mijn levenlang gewerkt voor een bank en ik hou mij nu nog steeds dagelijks bezig met deze wereld, ook al werk ik niet meer.
 I: Bij welke bank werkte u?
 R: Bij de Rabobank. Ik had daar een topbaan in het management.
 I: En nu woont u tijdelijk in de Kim.
 R: Klopt.
 I: En als u nou straks naar huis gaat, heeft u dan zorg nodig?
 R: Het zou zo kunnen zijn en dan voornamelijk in de huishouding. Maar ik kan ook altijd een vriendin bellen voor wat kleine dingetjes.
 I: Kunt u altijd op deze vriendin rekenen.
 R: Nou, niet altijd natuurlijk. Dus misschien moet ik dan voor iemand kijken waar ik wel

altijd op kan rekenen. Ik kan moeilijk zeggen dat ze drie weken lang bij mij zijn.
 I: Heeft u wel eens thuiszorg gehad?
 R: Nee nooit.
 I: Zou u zich wel kunnen bedenken wat uw wensen zouden kunnen zijn?
 R: Nou, om eerlijk te zijn vind ik het denk ik een beetje hinderlijk. Ik doe het eigenlijk allemaal liever zelf.
 I: Mag ik u vragen wat u precies hinderlijk vindt?

R: Dat ik het dan zelf niet meer lijk te kunnen en een onbekende over de vloer heb ik het ook niet zo op. Ik weet precies hoe ik ben. Ik stap gewoon in de auto wanneer ik wil.
 I: Maar stel dat u wel echt hulpbehoevend wordt, wat zou dan een wens kunnen zijn?
 R: Ik ga zeker niet naar een verzorgingstehuis. Dan neem ik iemand in dienst.
 I: Oké en aan welke eisen moet deze persoon dan voldoen?
 R: Ze moet goed kunnen koken, want ik heb een moeilijke smaak en ben erg verwend. En ik wil dat het steeds dezelfde persoon is. En ik heb een sterke eigen wil en als ik iets wil dan gebeurt dat ook zo.
 R: Ik wil nooit verschillende personen, want ik wil dan gewoon steeds dezelfde mevrouw. Oh en ze moet zich vooral niet teveel met mij bemoeien.
 I: Ik begrijp dat u het liefste een vrouwelijke hulp heeft?
 R: Nee, hoor niet perse. Als het een hele gezonde vent is, heb ik daar helemaal geen bezwaar tegen. Dat vind ik echt geen probleem.
 I: Oke, dank u wel. Ik zou u graag wat beelden willen laten zien. U geeft namelijk aan dat u het liefste zelf iemand uitkiest. Ik heb een aantal foto's gemaakt van de website van BeterThuis en de profielen van een aantal van de thuishelpers. (laat foto's zien en vertelt verhaal over BeterThuis).
 I: Bij BeterThuis kiest u dus zelf met wie u in zee gaat en heeft u de regie dus in eigen handen.
 R: En hoe moet ik aan zo iemand komen.
 I: BeterThuis is dus online en daarom zou ik u willen vragen of u mensen zoals uw kinderen die wel gebruik maken van het internet?
 R: Ik heb geen kinderen. Maar ik heb natuurlijk wel vrienden die wel gebruik maken van het internet. Als ik ze bel, doen zij precies wat ik wil.
 I: Dus stel dat BeterThuis u interessant lijkt dan kunnen zij u helpen?
 R: Jawel, dat kan inderdaad wel. Maar ik wil ze niet tot last zijn. Is het veel werk?
 I: Nee hoor, het is niet veel werk. Een profiel is zo gemaakt en daarna kunt u gemakkelijk op postcode zoeken naar een geschikte thuishelper.
 R: Maar kun je mij iets meer vertellen over waarom jullie hiermee kwamen?
 I: Dat is goed. BeterThuis is een initiatief dat een bijdrage levert aan de participatiemaatschappij en aan een maatschappelijk probleem: de vergrijzing. Waar de overheid zich terugtrekt, komt BeterThuis in actie. Er zijn in Nederland best wat ouderen die weinig geld hebben en toch de hulp nodig hebben die zij behoeven.
 R: Ja precies. Nou wat geld betreft val ik daar niet onder, want ik zit wat dat betreft erg goed. Ik heb er altijd hard voor gewerkt. Ik zou het dan ook helemaal geen probleem vinden om iemand aan te nemen die twee of drie jaar voor mij werkt.
 I: Dan kan bij BeterThuis inderdaad ook. (laat nog wat profielen van mensen zien).
 R: Oke, dat ziet er interessant uit.
 I: Welk gevoel wekken de beelden van BeterThuis bij u op?

R: Nou ik vind dat ik nog erg goed voor mijzelf kan zorgen.
 I: Zou u wel openstaan voor de diensten van BeterThuis?
 R: Ja, daar sta ik zeker voor open. Ik vind het erg prettig dat ik zelf iemand kan kiezen voor de hulp die ik nodig heb, maar ik blijf erbij dat ik er nog geen behoefte aan heb. Alhoewel het wel steeds meer de hulpkant op neigt. Verder laat ik mij totaal niet drukken om ergens naar toe te gaan of om een bepaalde kant op te gaan. Ik doe gewoon wat ik zelf wil.
 I: Bedoelt u daarmee dat u uw eigen plan trekt?
 R: Ja, ik ga pas actie ondernemen als ik vind dat het zelf nodig is. Met alles trouwens hoor, maar zeker ook met de vraag naar thuishulp. Ik weet dat ik een verschrikkelijke eigenheimer ben, maar ik heb daar ook altijd mijn geld mee verdiend en grote zaken gedaan en ik heb het prima naar mijn zin zo.
 I: Ik denk dat u gewoon goed weet wat u wilt en duidelijk voor ogen wat u juist niet wilt.
 R: Exact. En ik laat mij bovenal door niemand van de wijs brengen. Er zijn een heleboel

dingen die ik erg graag zou willen, maar ook niet meer kan. Zoals bijvoorbeeld het varen, dat gaat gewoon niet meer. Hele tochten maken over het wad en of het IJsselmeer.
 I: Is er niet iemand die u daarbij kan ondersteunen?
 R: Nee, ik ga ook niet in een huurboot zitten ik wil gewoon mijn eigen schip hebben. Nee, dat is eigenlijk een verhaal dat is overgewaaid. Ik heb dat afgesloten voor mijzelf.
 I: Er zijn natuurlijk wel mensen, ook bij BeterThuis die u eventueel daarbij kunnen ondersteunen. Uiteraard met uw eigen boot. Zou u daarvoor openstaan?
 R: Nee, daar heb ik geen zin in.
 I: Heeft u nog andere dingen die u graag zou willen?
 R: Oh kind, ik heb nog zoveel dingen. Ik kan in mijn huis ook kippen gaan houden, dat vind ik ook enig. Of konijnen of ik neem weer een paar honden. Ohnee, dat gaat niet, want met honden

moet ik lopen en dat gaat niet met mijn voet. Ik kan natuurlijk heel moeilijk lopen. Ik loop dan ook altijd met een stok, echt als een ouwe vent, maar dat ter zake. De stok is voor mij wel een goede ondersteuning en ik kan er goed met uit de voeten, maar een hond dat gaat voor mij niet werken, dan hou ik liever kippen (lacht). Vroeger zou ik honden hebben genomen om lekker langs het strand te wandelen, maar nee dat gaat niet.
 I: Wat zou nou een beweegreden zijn voor u een bezoek brengen of te bellen met BeterThuis?

R: Ik zou het tot een van de mogelijkheden behouden als ik op een gegeven moment echt hulp nodig heb. Al is het alleen maar om mijn huis schoon te maken of dat ik iemand heb die elke avond voor mij kookt.
 I: Hoe zou u dan in contact willen komen met BeterThuis?
 R: Ik zou het liefste bellen, maar als een van mijn vrienden/vriendinnen mij wil helpen met het internet dan zou ik dan misschien wel doen, omdat ik dan gelijk mee kan kijken. Want ik neem aan als ik bel, dat ik de profielen niet zelf zie, maar dat jullie het dan voor mij bekijken?
 I: Dat ligt eraan of u het aan BeterThuis uitbesteedt. De organisatie kan namelijk actief voor u op zoek gaan naar een geschikte thuishelper. In dit geval krijgt u voor €75 de gegevens van één thuishelper en voor €150 de gegevens van drie thuishelpers die aansluiten op uw zorgvraag en bijvoorbeeld de regio. Mocht u ons enkel bellen voor het aanmaken van een profiel, dan kunnen wij dit voor u doen, maar dan is het wel de standaard dat u via uw postcode op zoek gaat naar een geschikte thuishelper. En dat is dan inderdaad wel een online handeling.
 R: Ah oke, daar ga ik dan nog eens over nadenken, maar ik denk dat ik daarvoor wel mensen om mij heen heb die mij kunnen helpen. Ik vind het internet alleen maar een poging om iemand te bereiken, maar dat is voor mij helemaal niet de poging om te zeggen: "Omdat het op internet is, doe ik het niet of begin ik er niet aan". Ik haal wel meer dingen van het internet of ik natuurlijk dat ik het van internet af laat halen.
 I: Want was is nu precies de achterliggende reden dat u online niet actief bent?
 R: Ik word er echt zenuwachtig van al die dingetjes. Daarom heb ik ook problemen met die high tech TomTom.
 I: Komt er ook angst bij kijken?
 R: Nee, welnee. Ik ben voor de wereld nog niet bang, maar ik vergeet die rommel gelijk. Ik heb ook les gehad in het computeren, maar ik neem het in mij op en de dag daarna ben ik het gelijk weer vergeten.
 I: Heeft u met de computerles toen ook gewerkt met het internet?
 R: Ja, maar het is teveel informatie en ik denk eerlijk gezegd dat mijn interesse ervoor gewoon te laag is. Als het mij echt zou interesseren dan zou de informatie denk ik wel wat langer

blijven hangen. Maar ach, ik red mijzelf prima zo. En als ik iets niet weet, bel ik iemand op om te vragen of ze het even voor mij op kunnen zoeken.

I: U heeft in ieder geval genoeg mensen om u heen die u hiermee kunnen helpen.

R: Jazeker. Ik had hier gisteren een vriend die hier langskwam. Hij haalt in een handomdraai een computer uit elkaar en zet hem weer in elkaar. Die heeft er heel veel verstand van. Als ik hem vraag of hij mij morgen computerles kan geven dan doet vind hij dat prachtig. En als ik hem vraag of hij voor mij even zijn computer aan om iets uit te zoeken dan vind hij dat ook prima.

I: Vallen uw vrienden waarover u het nu heeft binnen dezelfde leeftijdscategorie?

R: Nee, die zijn wel wat jonger. Zo rond de 75 jaar.

I: Zij zouden u ook niet onbewust over kunnen halen voor het gebruiken van het internet?

R: Nee, zij halen mij niet over. Waarom zou ik op 82 jarige leeftijd hier nog aan moeten beginnen. Ik drink liever een borrel (lacht). We kunnen natuurlijk niet in de toekomst kijken, dat kan ik niet, maar u ook niet.

I: Oké meneer van Eck. Dan denk ik dat we aan het einde zijn gekomen van dit interview. Ik wil u nogmaals bedanken voor uw tijd en moeite voor dit interview en ik ben blij met uw waardevolle informatie.

R: Geen probleem. Ik vond het erg interessant en je deed het goed.

I: Hartelijk dank en wellicht tot ziens.

Interview 10: Meneer van den Kruijt

Gebruikt geen internet – Behoeftte aan sociale zorg

I: interviewer

R: respondent

I: Hartelijk dank dat ik vandaag mag interviewen. Mijn naam is Femke en ik zal u eerst even kort uitleggen waarvoor ik hier ben. Ik zit in mijn afstudeerjaar van de opleiding Communicatie aan Hogeschool Leiden. Op het moment doe ik een onderzoek voor doe ik een onderzoek voor BeterThuis. Dit is een online zorgplatform waar vraag en aanbod in de zorg voor ouderen elkaar vinden. Wij richten ons niet alleen op zorg, maar ook op thuiszorg en op het sociale aspect van zorg zoals ouderen die graag een maatje willen in hun leven waarmee zij een bezoek kunnen brengen aan een museum of waarmee zij een kopje koffie kunnen drinken. BeterThuis richt zich daarbij niet alleen op zorg, maar ook de vereenzaming van de samenleving. Ik ben aan het onderzoeken wat beweegredenen voor hulpbehoevende ouderen kunnen om Online betrokkenheid te tonen richting BeterThuis. Zoals afgesproken, neem ik het interview op, zodat ik het later nog terug kan luisteren en kan uitwerken. Het interview zal ongeveer drie kwartier tot een uur in beslag nemen.

I: Mag ik om te beginnen vragen naar uw naam?

R: Mijn naam Frans van den Kruijt

I: Komt u oorspronkelijk uit Den Haag?

R: Ja, dat klopt. Ik ben hier geboren en getogen. Ik denk ook niet dat ik Den Haag ooit nog zal verlaten.

I: Waarom is dat precies?

R: Mijn hart ligt bij deze stad, omdat mijn familie hier vandaan komt en ik daardoor een affiniteit heb met deze stad. Ik hou gewoon van Den Haag.

I: Mag ik uw vragen wanneer u bent geboren?

R: Ja hoor (lacht). Ik ben geboren in het jaar 1938. Ik ben dus 76 jaar voor zover je dat wilt weten.

I: Dat wilde ik inderdaad van u weten, Dank u wel.

I: Woont u alleen of met uw partner in Den Haag?

R: Ik woon met mijn partner in rijtjeshuis in Den Haag. Dit huis is veel te groot voor ons tweeën en we zijn dus op zoek naar een andere woning, Nu moet ik zeggen dat hier niet heel veel vooruitgang inzigt, want mijn vrouw is heel erg ziek en ik ben zelf ook niet in al te goede gezondheid waardoor het allemaal niet zo vlot gaat.

I: Dat is vervelend. Wat heeft uw vrouw precies?

R: Mijn vrouw heeft lymfeklierkanker en is op het moment heel erg ziek waardoor zij eigenlijk alleen maar op bed ligt en weinig bewegingsvrijheid heeft omdat ze te zwak is. Omdat ik veel voor mijn vrouw zorg, is mijn gezondheid ook achteruit gegaan, maar het is niet met elkaar te vergelijken en ik probeer daar zo min mogelijk bij stil te staan. Mijn vrouw staat voor mij nu even op plek één en verder kijk ik op het moment even niet.

I: heeft u thuishulp voor uw vrouw en voor uzelf?

R: Wij hebben vijf dagen in de week thuishulp en op zaterdag ook extra weekendhulp, omdat mijn vrouw zo ziek is. Zij wordt elke dag gewassen en verzorgd, omdat ik ook niet alles meer kan. Ik heb zelf een hernia waardoor ik lastiger loop, omdat mijn rug vaak veel zeer doet, maar in principe kan ik de meeste dingen nog wel. Gelukkig hebben wij ook iemand die ons ondersteund in de huishoudelijke taken, want dat is best veel in mijn eentje.

I: Hoe beviel de thuishulp u?

R: Over het algemeen redelijk goed. Mijn vrouw kreeg hulp, want het was voor mij op een gegeven moment ook erg zwaar om alles zelf te doen. Het was voor mij dus best wel een ondersteuning, Wat ik wel vervelend vond was dat er bijna dagelijks andere dames kwamen. Ik denk dat ik de afgelopen maanden wel 20 verschillende dames heb gezien. Nou probeer ik het te bekijken van mijn vrouw haar kant, dat lijkt me eigenlijk nog erger, want je moet je toch een soort van overgeven aan de mensen die voor je zorgen. Ik kan haar zelf niet optillen of dragen anders had ik het liever zelf gedaan. Het lijkt me lastig elke dag door een ander gewassen te worden. Maar het lijkt af en toe alsof mijn vrouw het niet meer zo erg vindt als aan het begin.

I: Kunt u uitleggen hoe u dat ervaarde?

R: Heel erg vervelend, maar vooral voor mijn vrouw om haar zo te zien. Natuurlijk doen die mensen van de thuiszorg ook gewoon hun werk en met beleid hoor dat zeker, maar toch snap ik niet dat het zo ongelukkig wordt ingepland. Het is toch veel effectiever om steeds dezelfde persoon te sturen. Verder bevalt de hulp in de huishouding prima. Deze mevrouw maakt alles tot in de puntjes schoon en doet ook de grote dingen zoals het bed opmaken en de ramen zemen. Ik heb daar niets op aan te merken en ben blij dat deze vrouw er is.

I: Wat vindt u een belangrijk punt als we praten over thuiszorg?

R: Dat er niet elke dag andere dames komen en dat de mensen hun werk doen vanuit interesse en deskundigheid. Maar dat zijn de dames bijna altijd, deskundig.

I: Heeft u nog wensen wat betreft zorg en ondersteuning?

R: Laat me even nadenken. Eigenlijk ben ik redelijk tevreden, maar je begrijpt dat ik op het moment niet veel buiten kom, omdat ik veel voor mijn vrouw zorg. Ik ben altijd iemand geweest die veel buiten was, fietsen, hardlopen en gewoon veel bewegen. Helaas kan dat niet meer vanwege mijn rug en de hoeveelheid tijd dat ik voor mij vrouw bezig ben, wat ik natuurlijk uit liefde doe. Maar toch mis ik iets in mijn leven nu. Ik ging altijd graag kaarten of naar het theater, maar dat gaat nu erg lastig. Mijn dochter gaat zo nu en dan met mij mee, maar helaas niet zo vaak, want die heeft een drukke baan en drie kinderen en ze wonen in Limburg dus niet bepaalt om de hoek (lacht).

I: Heeft u andere mensen om u heen die deze activiteiten met u kunnen ondernemen?

R: Eigenlijk hebben wij niet zo heel veel mensen meer om ons heen. We hadden een stel waar we veel mee optrokken, maar dat contact is eigenlijk verwaterd sinds mijn vrouw ziek is. We hebben weinig contact meer met hen gehad en dat vind ik jammer. Maar ik heb geen zin om dat contact weer op te pakken, want ze hebben hun gezicht hier nooit laten zien toen Truus ziek werd. Het moet natuurlijk wel van twee kanten afkomen.

I: Zou u het leuk vinden als er iemand is die met u naar het theater gaat of die met u kaart?

R: Dat lijkt me geweldig. Ik kom op het moment weinig meer buiten de deur en gezien mijn rug is dit ook best lastig. Ik kan nog wel een stuk lopen, maar lange afstanden wordt alweer lastiger, tenzij ik iemand heb die mij een arm geeft dan kan ik de marathon lopen.

I: Ik begrijp uw punt en ik zou ik graag wat meer vertellen over BeterThuis?

R: Ja hoor, dat is goed.

I: BeterThuis is dus een online zorgplatform dat zich richt op ouderen die een steuntje in de rug of wat hulp kunnen gebruiken. De hulp loopt uiteen van klusjes in en om het huis, maar richt zich ook op het sociale aspect zoals een bezoek aan een theater of een gezellig dagje weg. Bij BeterThuis kunnen ouderen en thuishelpers zich kosteloos aanmelden en de oudere in kwestie heeft de regie zelf in handen en kiest dan ook zelf met wie zij in contact komen. Wat vindt u daar tot nu toe van?

R: Dat klinkt geweldig.

I: Kunt u dat uitleggen?

R: Ik denk dat het goed is dat je zelf iemand kunt uitkiezen voor de gevraagde hulp. Kan ik dan zelf kijken met wie ik wat leuks wil doen?

I: Ja, dat kan zeker. Maakt u gebruik van het internet?

R: Nee, dat zeker niet.

I: Heeft u wel interesse in het internet?

R: Nee, eigenlijk niet ik vind het een grijs gebied en vind het allemaal een beetje onnodig.

I: Kunt u uitleggen waarom u er zo over denkt?

R: Omdat ik denk dat we elkaar ook kunnen bellen of bezoeken wat ik een stuk persoonlijker vind. Kijk ik snap dat je iets online opzoekt, maar tegenwoordig zie je niet anders dan mensen die op het internet zitten en het lijkt soms of niemand meer met elkaar praat. Kijk, ik ben natuurlijk van de oude stempel, maar ik vind het soms wel armoe hoor. Praat lekker met elkaar, dat is toch veel effectiever. Mijn dochter gebruikt het wel en ook veel voor haar werk, maar ik vind het allemaal maar lastig.

I: Oké, dat is duidelijk. U zegt dat uw dochter wel internet gebruikt en u heeft ook kleinkinderen. Hoe oud zijn uw kleinkinderen?

R: Die zijn 13, 18 en 20 jaar oud.

I: Stel dat uw dochter of een van uw kleinkinderen de website van BeterThuis zouden bezoeken om te kijken voor iemand die met u naar het theater kan of met u kan kaarten. Zou u dan overwegen om mee te kijken?

R: Ja hoor, want als zij enthousiast zijn dan lukt het ze bij mij meestal ook wel. Het moet niet alleen niet teveel moeite voor ze zijn, want ze wonen ver weg en ik ben blij als ze hier zijn voor de gezelligheid en niet om mij te helpen om iemand te zoeken voor iets wat ik graag wil. Maar ik denk dat dit hen ook bezighoudt, omdat zij ook het beste voor ons willen en alert zijn met dit soort dingen

I: Waarom wilt u niet dat ze u helpen als het teveel moeite kost?

R: Omdat ze al druk genoeg zijn en ik ze niet het idee wil geven dat ik afhankelijk van ze ben. Alhoewel ik dat nu misschien wel een beetje zou zijn, want ik heb zelf geen computer en ik maak ook geen gebruik van het internet wat ik ook niet wil. Maar als zij daarmee zouden komen dan zou ik dat zeker niet afslaan, het lijkt me erg leuk zelfs.

I: Kunt u uitleggen wat u leuk vindt?

R: Ik vind het erg goed dat mensen en organisaties komen met wat nieuws in plaats van de thuiszorg in de vorm van huishouding of hulp. De dienst die eraan is toegevoegd in de vorm van hulp om iemand een leuke dag te bezorgen dat spreekt mij erg aan. Dit omdat ik dat op het moment zelf iet kan en omdat het alleen gewoon niet gaat. Ik denk dat meer mensen in dit schuitje zitten en ik denk trouwens dat het veel leuker is om met iemand wat leuks te doen. Natuurlijk zou ik dit het liefste met mijn vrouw doen, maar dat gaat nu eenmaal niet en daar moet ik mij bij neerleggen. Ik hoop natuurlijk dat ze beter wordt, maar het blijft lastig.

I: Ik zou u graag wat beelden willen laten zien van BeterThuis en daarbij zal ik u wat uitleg geven. Met behulp van de postcode kan de oudere of de persoon die hierbij helpt zoeken naar geschikte thuishelpers in de regio. Eigenlijk komen er op basis van de regio en de gevraagde hulp verschillende thuishelpers in beeld. Op de profielen is alle informatie van deze thuishelper terug te vinden van motivatie tot aan leeftijd en van naam tot aan de beschikbaarheid. U kiest dus zelf wie u betrouwbaar of een goede hulp lijkt en kunt bij ons de contactgegevens voor €10,- opvragen. Dit zijn beelden van de website.

I: Wat vindt u hiervan?

R: Ik vind het een prettig idee dat ik zelf iemand kan kiezen waarmee ik iets leuks kan doen. Ik zie het eigenlijk als in het 'gewone' leven dat ik zelf kies met wie ik praat en wie mij interesseert. Ik vind het fijn dat ik iemand kan selecteren die mij op het eerste gezicht aanspreekt en dat ik dan gericht kan zoeken naar iemand.

I: Dank u wel, dat maakt het voor mij erg inzichtelijk. Ik heb hier wat beelden van de profielen van thuishelpers. Zoals u ziet is elk profiel van voorzien van alle informatie en een foto. Welk gevoel wekt dit bij u op?

R: Een prettig gevoel. Ik vind het inzichtelijk en transparant dat alle mensen hun informatie hier op een profiel neerzetten, maar ik blijf het online gedeelte wel een beetje eng vinden. Ik heb dan liever dat ik een aantal verschillende mensen gewoon leer kennen en dan kan kiezen wie ik leuk vind, maar dat is natuurlijk moeilijk te realiseren dus ik snap dat dit waarschijnlijk makkelijker is, maar ik moet er nog wel een beetje aan wennen.

I: Via wat voor manier zou u liever worden benaderd?

R: Nou, bijvoorbeeld via een folder. Het is meer het idee dat ik eerst iets kan lezen en dat ik dan kan kijken of ik het iets vind en dan wel of geen actie ga ondernemen. Zoals ik al zei werkt het ook als mensen, zoals jij in dit geval, mij over zo'n idee vertellen. Eigenlijk een soort van mondelinge benadering zoals je op beurzen hebt.

I: Ik zal u de folder zo meteen even geven dan kunt u die ook nog even lezen. Gaat u wel eens naar beurzen.

R: Oh, dat vind ik fijn, want dat kan ik er dan elk moment van de dag bijpakken. Nou, op het moment niet echt, omdat ik weinig de deur uitkom, maar anders vind ik dat erg leuk.

I: Heeft BeterThuis uw interesse gewekt?

R: Ja, dat denk ik wel. Ik blijf het alleen jammer vinden dat het online is, maar ik denk dat mijn dochter of inderdaad misschien mijn kleinkinderen mij hier wel mee kunnen helpen. Ik zal toch zelf actie moeten ondernemen en het lijkt wel of tegenwoordig steeds meer online gebeurt.

I: Wat is voor u een beweegreden om de website van BeterThuis te gaan bezoeken?

R: Het is vooral het sociale gedeelte wat mij aanspreekt en dat zou dan ook mijn beweegreden zijn om de website te bezoeken of misschien te bellen om mijn dochter om hulp te vragen. Verder

schakel ik haar bijna niet in, maar ik denk dat zij hierdoor ook enthousiast wordt. Ik vind het gewoon erg goed dat mensen wat verder kijken dan alleen de thuiszorg en ik denk dat veel mensen enthousiast worden van zo iets. Niet alleen de vergrijzing, maar ook de vereenzaming zijn een groeiend probleem. Ik heb dan wel een partner, maar ondanks dat zij een schat van een vrouw is, voel ik mij soms best alleen. Er zijn enorm veel oude mensen en ik denk dat lang niet iedereen tevreden is over de hulp die ze krijgen.

I: Waarom spreekt juist dat u zo aan?

R: Omdat ik veel behoefte heb aan af en toe iets leuks doen. Ik zou al erg blij worden als iemand eens in de twee weken met mij wil kaarten of een paar keer per jaar naar het theater. Ik heb enorme behoefte aan mensen om mij heen of iemand waarmee ik zo nu en dan weg kan of mee kan praten. Het lijkt me heerlijk, want ik kan dan echt ergens naar uitkijken.

R: Wat de thuiszorg van mijn vrouw betreft zou ik hier denk ik niet gaan kijken.

I: Kunt u dat uitleggen?

R: Nou kijk, dat heeft niets met jullie te maken, maar met het feit dat dit dan ook een geregeld wordt en het feit dat wij aangesloten zijn bij Tzorg en daarvoor ook betalen. Dat laat ik liever zo, omdat de mensen ons inmiddels toch wel kennen en ik het idee heb dat mijn vrouw het nu ook wel prima vindt, zolang zij maar wordt geholpen. Aangezien het zoeken van een nieuwe woning ook veel tijd kost, heb ik niet zoveel energie ook op zoek te gaan naar nieuwe thuishulp.

I: Dat begrijp ik.

R: Ik zie mijn dochter van de week en dat ga ik eens vragen of zij met mij wil kijken.

I: Weet u of uw dochter ook gebruik maakt van social media?

R: Bedoel je bijvoorbeeld Facebook zoals dat tegenwoordig heet?

I: Ja, precies.

R: Ja, zij heeft wel Facebook, maar haar man weer niet, want dit vindt het de grootste onzin (lacht). Wat ik eigenlijk ook wel begrijp, want als ik hoor wat sommige mensen uitkramen, dan ben ik blij dat ik geen computer heb. Mijn kleinkinderen maken er ook volop gebruik van.

I: Zouden uw kleinkinderen u ook kunnen helpen?

R: Ja hoor, dat denk ik wel, maar ze moeten dan wel meekomen met hun moeder, want die jonge mensen zijn vaak zo ontzettend druk. Maar ik denk dat ze mij juist zullen aansporen om de website met hun mee te kijken en ik denk dat zij mij in zekere mate ook over kunnen halen.

I: Kunt u uitleggen waarin ze u kunnen overhalen?

R: Ik ben een persoon die best wel openstaat en gevoelig is voor de meningen en adviezen van anderen. Omdat mijn dochter en kleinkinderen actief zijn op het internet en dus weten van de hoed en de rand vertrouw ik op hun als zij zeggen dat het veilig of betrouwbaar is. Zij zullen mij dus in zekere mate over kunnen halen om de website te bekijken en om misschien zelfs een keuze te maken voor iemand die mij interessant lijkt. Nu moet het natuurlijk wel zo zijn dat ze mij achter mijn kont aanzitten, want anders dan doe ik er niets mee. Eerlijk gezegd denk ik dat zij dit gaan bekijken en mij dan motiveren om er iets mee te doen, omdat zij ook merken dat ik nog maar weinig de deur uitkom.

I: Dus uw dochter of kleinkinderen kunnen u verder helpen?

R: Dat denk ik haast wel. Ik ben benieuwd. Wat ik nu zie, ziet het er goed uit en krijg ik er een prettig gevoel bij. Het feit dat het op het internet is, heeft bij mij nog wat scherpe randjes, maar verder lijkt het mij een prima idee dat veel mensen aan zal spreken. Je ziet een persoon van te voren in plaats van dat het een verrassing is wie er komt en dat spreekt mij aan.

I: Heel erg fijn om te horen dat u.

R: Mag ik de flyer nog van je hebben?

I: Ja hoor, die heb ik hier voor u. Alle contactgegevens staan erop.

R: Ik ga deze op mijn gemak doorlezen.

I: Dat is helemaal goed. Ik wens u veel sterkte met uw vrouw en wil u hartelijk bedanken voor uw tijd. Heeft u eigenlijk zelf nog vragen?

R: Nee hoor, het is me wel duidelijk. Ik moet het allemaal even laten bezinken.

R: Moet je nog lang naar school?

I: Nee hoor, als het goed is rond ik mijn opleiding dit jaar af. Nog even hard doorwerken en het einde is in zicht.

R: Heel veel succes nog dit schooljaar.

I: Dank u wel meneer. Fijne dag nog vandaag.

Interview 11: Mevrouw Blom

Gebruikt geen internet – Behoefte aan thuiszorg

I: interviewer

R: respondent

I: Goedendag mevrouw Blom. Hartelijk dank dat ik vandaag mag interviewen. Mijn naam is Femke en ik zal u eerst even kort uitleggen waarvoor ik hier ben. Ik zit in mijn afstudeerjaar van de opleiding Communicatie aan Hogeschool Leiden. Op het moment doe ik een onderzoek voor BeterThuis. Dit is een online zorgplatform waar vraag en aanbod in de zorg voor ouderen elkaar vinden. Ik ben aan het onderzoeken wat beweegredenen voor hulpbehoevende ouderen kunnen zijn voor Online betrokkenheid richting BeterThuis. Zoals afgesproken, neem ik het interview op, zodat ik het later nog terug kan luisteren en kan uitwerken. Het interview zal ongeveer drie kwartier tot een uur in beslag nemen.

R: Dat is prima.

I: En waar komt u vandaan?

I: Ik woon in Zoetermeer.

I: En daar woont u nog zelfstandig? Met uw partner of alleen?

R: Ik woon alleen en zelfstandig in een appartementencomplex met andere ouderen en een aantal doofstomme mensen. We hebben ieder ons eigen appartement, maar zijn wel vaak met elkaar in de centrale hal.

I: Mag ik u vragen naar uw leeftijd?

R: Ik ben 82 jaar oud.

I: Dat is een mooie leeftijd.

I: Hoe bevalt het zelfstandig wonen in een appartement u?

R: Het bevalt mij prima. Voordat ik hier in het herstelhotel kwam voor mijn revalidatie, deed ik alles nog zelf. Nu zal ik binnenkort dagelijks thuiszorg moeten hebben.

I: Wat deed u voorheen allemaal zelf?

R: Ik kookte, deed boodschappen, verzorgde mijzelf en had wel wekelijks hulp in de schoonmaak in huis.

I: Daar haak ik graag op in, want dat is precies waar ik het met u over wil hebben. Het onderzoek dat ik voor school doe is dus voor het online zorgplatform BeterThuis. BeterThuis dient als tussenpersoon die de ouderen en de thuishelpers samenbrengt. Het initiatief is opgezet om een bijdrage te leveren aan het maatschappelijke probleem: de vergrijzing en ter ondersteuning van de participatiemaatschappij. Het is dus een online platform, maar het is nog niet altijd duidelijk of de oudere in kwestie zo'n initiatief wel ziet zitten. Omdat u geen gebruik maakt van het internet, bent u een invloedrijk persoon om te kijken wat eventuele beweegredenen vanuit u kunnen zijn om een bezoek te brengen aan de website of via welke andere manieren u bent te bereiken.

I: Daarbij stel ik u graag de volgende vraag: Hoe komt u aan uw informatie over bijvoorbeeld zorg?

R: Ik lees de krant en kijk televisie. De radio luister ik alleen voor klassieke muziek.

I: Welke krant leest u en welke televisiezenders bekijkt u?

R: Ik heb een abonnement op de Telegraaf en ik kijk graag naar Nederland 1 en Nederland 2 en dan kijk ik vooral naar documentaires of het nieuws.

I: En wat is de reden dat u geen gebruik maakt van het internet?

R: Ik heb helemaal geen zin meer om mij daar op deze leeftijd in te verdiepen. Ik kan de televisie aanzetten dan krijg ik het nieuws, ik heb de krant en het is vaak en in veel gevallen toch alleen maar ellende.

I: Heeft het ook met angst te maken?

R: Nee, ik vind het gewoon niet meer nodig op deze leeftijd. Ik vind het allemaal erg onnodig, want je kunt elkaar ook bellen.

I: U geeft aan straks thuiszorg nodig te hebben. Tegenwoordig wordt er veel gecommuniceerd via verschillende website. Zo ook vanuit de thuiszorg. Wat zijn uw wensen wat betreft zorg of thuiszorg?

R: Dat ze mijn stoma verzorgen en mij op tijd wassen. Ik zou willen dat ze mij dagelijks rond 08.30u komen helpen, omdat ik rond die tijd opstart. En ik kan zelf nu geen boodschappen meer doen, ik ben nu nog erg slap. Ik ben drie weken geleden geopereerd en ga over een week weer naar huis. Ik zou ook eten moeten laten bezorgen, maar ik kook liever zelf, want dan gooi ik niet zoveel weg.

I: Heeft u ervaring met thuiszorg?

R: Ja, ik heb zeven jaar geleden mijn heup gebroken, toen had ik een aantal weken thuiszorg.

I: Wat was uw ervaring met thuiszorg?

R: Goed, ze hielpen mij met douchen en aankleden.

I: Heeft u verder nog wensen wat betreft thuiszorg?

R: Ja, ik zou het fijn vinden als ik steeds dezelfde persoon krijg en dat deze persoon gespecialiseerd is en goed om kan gaan met een stoma. Dit is echt een vereiste. Ik ben inmiddels 82 jaar en ik heb geen zin meer om jan en alleman over de vloer te hebben.

I: Ik zou u geen 82 geven. Het is natuurlijk een mooie leeftijd, maar u komt erg opgewekt en actief over. Daar wil ik u graag over complimenteren.

R: Vind u dat? Dank u wel. Ik train mijzelf ook dagelijks met een puzzel zodat mijn hersenen goed op gang komen. Dit houdt mij ook wel jong. Dit probeer ik ook voor mijn kleinkinderen. Ik probeer altijd veel interesse te tonen richting hen en ben zeer geïnteresseerd in wat zij en mijn eigen kinderen doen.

I: Wat doen uw kinderen precies?

R: Ze zijn bouwingenieur en architect. Ik heb ze altijd meegenomen naar Amsterdam om ze daar te leren over verschillende bouwstijlen.

I: Dus ze hebben veel van u geleerd binnen hun opleiding?

R: Ja, dat klopt. Maar ik ook van hen. Ik vind bouwstijlen uiterst interessant en hierover voeren wij mooie gesprekken.

I: Het klinkt alsof u daar een mooi raakvlak heeft en u komt over als een zeer energieke vrouw. U geeft aan dat u kinderen en kleinkinderen heeft. Ondernemen zij actie wat betreft uw zorgbehoeften?

R: Ik heb een zoon die een onzettende drukke baan heeft en zijn vrouw werkt ook hard. Zij hebben ook weer kinderen en kleinkinderen. Ik heb dus achterkleinkinderen en ik heb de instelling dat ik zoveel mogelijk zelf doe en niet vraag om hulp, tenzij het echt nodig is. Zij hebben hun eigen leven. Maar nu ik wat meer hulpbehoevend ben, zijn zij niet de moeilijkste om mij naar het ziekenhuis te rijden of zo nu en dan te helpen, maar in principe probeer ik ze niet teveel te vragen. Ze helpen mij als het nodig is.

I: Helpen zij u ook met het maken van beslissingen?

R: Nee, dat doe ik zelf. Ik ben er met mijn koppie nog helemaal bij, gelukkig (lacht).

I: Ik zou u graag iets willen laten zien, want u geeft aan dat u zorg nodig heeft. En daarom wil ik u graag een beeld geven van BeterThuis. Ik wil u graag foto's te laten zien van de website en de profielen van onze thuishelpers, zodat u zich een beter beeld kunt schetsen. (Laat beelden zien van BeterThuis en de profielen van thuishelper en vertelt over het aanmelden bij het platform). De interviewer vertelt over de aanmeldingen van thuishelpers, de gecheckte profielen, de gouden thuishelpers, over de aan te bieden diensten en over het zoeken via de postcode naar een geschikte thuishelper.

I: Bij BeterThuis kunt u zelf kiezen met wie u in zee gaat. U heeft de regie zelf in handen en kiest dan ook zelf wie er bij u over de vloer komt. U geeft aan u straks ook thuiszorg nodig heeft. Hoe denkt u over BeterThuis nadat ik u zojuist uitleg heb gegeven?

R: Prettig, het lijkt mij erg fijn om steeds dezelfde persoon over de vloer te hebben.

I: Waarom lijkt u dat fijn?

R: Omdat die persoon mij op een gegeven moment kent en weet wat ik wel en niet fijn vindt. Als er steeds iemand anders komt, kun je zoiets niet snel bereiken.

I: Zou u het fijn vinden om via BeterThuis een geschikte thuishelper te vinden?

R: Jazeker, maar ik ben abonnee van de Vierstroom die ook thuishulp regelen als ik straks naar huis ga. Ik heb alleen geen idee hoeveel dat gaat kosten. En hoeveel dat kost wat u mij net vertelt.

I: Oké, dus dat is voor een groot deel al geregeld. Dat is mooi. In principe is BeterThuis slechte bemiddeling tussen twee partijen en dus niet een organisatie die ertussen zit. BeterThuis verdient dan ook niet aan de werkzaamheden, waardoor de kosten van de thuishelper een stuk lager liggen.

Natuurlijk is er voor uw zorg expertise en een opleiding nodig, maar de kosten voor deze diensten zullen lager liggen dan die bij een thuiszorgorganisatie.

De kosten voor sociale zorg liggen een stuk lager en daarvoor hebben wij ook mensen die hun diensten vrijwillig aanbieden, puur omdat zij graag anderen helpen en een bijdrage leveren aan de participatiemaatschappij.

R: Het klinkt als een leuk initiatief en het spreekt mij zeker aan.

I: Dat is fijn om te horen. U gaf al eerder aan geen gebruik te maken en te willen maken van het internet, maar hoe zou u wel gebruik willen maken van de diensten.

R: Ik zou het zeker overwegen.

I: Wat zou u ervan vinden als uw kinderen of kleinkinderen u aanmelden?

R: Via het internet?

I: Ja, via de website van www.beterthuis.nl

R: Ik wil absoluut geen internet.

I: Wat zou wel een goede manier zijn voor u om u aan te melden?

R: Telefonisch, omdat ik daarmee goed overweg kan en ik niet op mijn mondje ben gevallen.

I: Heeft u nog een andere manier voor ogen hoe u zich aan wilt melden?

R: Dat weet ik niet. Kijk: bij de Vierstroom heb ik een belletje. Mocht er bijvoorbeeld 's nachts iets gebeuren dat kan ik op het belletje drukken en kan ik zeggen wat er aan de hand is en kan ik zeggen dat er hulp nodig is. Alleen het ligt er dan net aan of er iemand in de buurt is. Dit kan soms wel vijf tot twintig minuten duren. Maar ik kan daar altijd op rekenen, omdat ik dat belletje heb. En ik heb een kastje op mijn deur, waar een sleutel inzit. Als ik de deur niet open kan maken dan hebben zij altijd een code om de sleutel uit dit kastje te halen. Dit zijn allemaal dingen die erg belangrijk zijn.

I: Inderdaad. Het enige nadeel is alleen wel dat u moet wachten totdat ze komen.

R: Ja, overal zitten plussen en minnen aan. Maar er is altijd iemand die komt.

I: Heeft u wel eens op het belletje moeten drukken?

R: Ja, een keer toen ik was gevallen en ik niet overeind kon komen.

I: Hoe beviel dat u?

R: Dat viel tegen. Er kwam een verpleegster die in de buurt was, maar het duurde vijf minuten voordat zij mij omhoog kreeg en toen kreeg ik een rekening van €90. Ik let nu dus extra op zodat ik niet val.

I: Hoe let u daar extra op?

R: Door naar de fysiotherapeut te gaan en daar allerlei oefeningen te doen om sterkere spieren te krijgen en ook door veel te lopen van huis naar andere plekken van bestemming.

I: Bent u wel eens naar een seniorenbeurs geweest?

R: Nee, nog nooit.

I: Oke, een tijdje geleden was er zo'n beurs speciaal voor senioren, genaamd de LieverThuis beurs in de Rai in Amsterdam. Wat mij daar opviel was dat 50% van de bezoekers de ouderen zelf en 50% de kinderen of kleinkinderen van de ouderen waren. Wij merken ook dat de aanmeldingen op de website van BeterThuis ook ongeveer zo verdeeld zijn. De kinderen of kleinkinderen van de ouderen hebben dus ook de mogelijkheid zichzelf aan te melden voor de oudere in kwestie. In dit geval hoeft de oudere waarvoor de hulp is slechts aan te geven, aan de hand van foto's en het profiel, wie hen wel leuk of dienstbaar lijkt.

I: Wat zou u ervan vinden als uw kinderen of kleinkinderen dat doen?

R: Is het voor hun veel moeite?

I: Nee, het is heel weinig werk. Zij hoeven alleen hun e-mailadres, naam, achternaam op te geven en aan te geven voor wie zij de hulp aanvragen: bijvoorbeeld voor een van de ouders, de opa of oma of bijvoorbeeld een buurgenoet. Na het aanmaken van het profiel kan deze persoon actief zoeken via de postcode en het aanvinken van de gevraagde diensten.

R: Het lijkt mij zeker interessant en mijn (klein)kinderen kunnen mij wel enthousiasmeren denk ik, maar ik zit vast aan de Vierstroom. Ik kan zelfs geen andere telefoon nemen dan van KPN, want dit is het netwerk van de Vierstroom.

I: Ik begrijp dat dit vaststaat en dat daar geen aanpassingen in mogelijk zijn. Vind u dit niet vervelend?

R: Nee, hoor, want ik ben blij met de Vierstroom. Als ik een keuze zou hebben zou ik BeterThuis zeker overwegen. Maar de keuze is er nu eenmaal niet. Dus het is lastig om te zeggen. Ik sta er best positief in, maar ik heb in de toekomst geen andere mogelijkheid zolang ik in mijn appartement mag blijven wonen. En ik hoop dat het zolang mogelijk is.

I: Dat is ook precies waar BeterThuis op inspeelt. Zorg en ondersteuning voor ouderen die zolang mogelijk thuis willen blijven wonen.

R: Mijn thuishulp in de schoonmaak is trouwens wel buiten de Vierstroom om.

I: Ik begrijp dat u wel iemand voor in de huishouding heeft?

I: Hoe bevalt deze soort thuishulp u?

R: Deze thuishulp bevalt mij prima, maar zij kan helaas maar een dag in de week, omdat zij heel druk is en 20 minuten moet fietsen om naar mij te komen. Zij is namelijk verhuist. Zij maakt om de week het gehele appartement schoon en de andere week doet ze dit met de Franse slag en dan doet ze de dingen daaromheen, zoals de was.

I: Waarom is deze thuishulp niet via de Vierstroom?

R: Omdat dat veel te duur is. Deze vrouw ken ik persoonlijk en zij maakt al ruim vijftien jaar bij mij schoon. Ik kan haar het maximum loon geven, omdat er geen organisatie tussen zit die deze hulp regelt die ook nog moet worden betaald. Een hulp in de huishouding is veel te duur via de Vierstroom dus dat los ik dan anders op en dat gaat al jaren goed.

I: Kan deze dame u straks ook niet helpen met uw boodschappen als u weer terug naar huis gaat?

R: Nee, deze dame heeft maar een keer in de week tijd en in de tijd dat ze er is, heeft ze geen tijd om ook boodschappen te doen. Ze komt elke maandag, maar alleen in de ochtend, want dit is de enige dag dat zij tijd heeft. Ik moet daar straks dus iemand anders voor hebben, want ik denk niet dat ik dit de komende tijd zelf kan. Misschien na een tijdje wel, maar in het begin denk ik dat ik dit nog niet zal kunnen.

I: Dus u zou eigenlijk iemand moeten hebben voor de boodschappen?

R: Ja, maar ik heb al aan haar gevraagd of ze misschien twee keer in de week kan, maar dat redt ze niet. Gelukkig komt ze eens in de zoveel tijd wel een keertje extra zoals bijvoorbeeld als de zomer en winterkleding moet worden uitgezocht, want dat is teveel werk voor mij.

I: Kent zij niet mensen in de omgeving die u kunnen helpen met uw boodschappen?

R: Nee, eigenlijk niet en ik ken zelf verder alleen maar oudere mensen. En de jonge mensen hebben vaak geen tijd en die ken ik ook niet. Ik wil niet iedereen in mijn huis hebben.

I: Nee, dat begrijp ik, want dat zou in totaal al op drie mensen (thuishelpers) uitkomen: een voor uw stoma, een voor de huishouding en een voor de boodschappen.

R: Nee, daar moet ik even over nadenken.

I: Zal ik de website van BeterThuis anders voor u opschrijven? Zodat u met uw kleinkind of uw kleinkind zelf er binnenkort eens een kijkje op kunt nemen? Het is geheel vrijblijvend en u bepaalt uiteindelijk zelf wie er in uw huis komt. En bovendien beheren uw kleinkinderen het profiel.

R: Ja, dat lijkt mij prima. Ik wil daar best eens naar kijken.

R: Ik weet niet hoe ik word, op het moment kan ik boodschappen doen gewoon nog niet zelf. Ik word niet jonger, maar ouder dus misschien moet ik mijn ogen toch eens openhouden. Ik ben gewend dat ik alles zelf deed en het feit dat ik nu meer hulp nodig heb, vind ik niet erg, maar wel jammer. Uiteindelijk hoop ik natuurlijk dat ik het weer zelf kan, maar dat is afwachten.

I: Dat zou inderdaad de mooiste situatie zijn.

I: Voor nu zou ik het interview af willen ronden en wil ik uw hartelijk bedanken voor uw tijd en inspanning voor dit interview. Heeft u zelf nog vragen aan mij?

R: Nee hoor, het was mij allemaal duidelijk. Ik ben een goedgebekt persoon, dus als het niet naar mijn zin was dan had ik het u gelijk gemeld. Ik zit nu natuurlijk een tijdje in de Kim en laatst kreeg ik mijn krant niet. Ondanks dat ik de Telegraaf had gebeld dat ik deze periode bij de Kim zou verblijven, kreeg ik hem niet bij de post. Toen heb ik eens even gebeld en gezegd dat ze eens even moesten luisteren, want dat ik een jaarabonnee ben, dat ik netjes heb opgegeven en dat ik netjes had opgegeven dat ik tijdelijk ergens anders verblijf en dat ik nog mijn krant niet ontvang. De dag daarna lag de krant netjes in de bus.

I: Ik vind het erg goed om te horen dat u zo voor zichzelf opkomt. U laat de kaas niet van uw brood eten als ik het zo hoor.

R: Precies, dat klopt als een bus (lacht). Ik vond dit erg leuk om te doen en hoop dat ik je verder heb geholpen met jouw onderzoek.

I: Ik vertrouw erop dat dit goed komt. Nogmaals hartelijk dank en wellicht tot ziens!

R: Tot ziens hoor dame!

Interview 12: Mevrouw Bergman – van den Eng
Gebruikt geen internet – Behoefte aan sociale zorg

I: interviewer

R: respondent

I: Goedendag mevrouw Bergman. Hartelijk dank dat ik vandaag mag interviewen. Mijn naam is Femke en ik zal u eerst even kort uitleggen waarvoor ik hier ben. Ik zit in mijn afstudeerjaar van de opleiding Communicatie aan Hogeschool Leiden. Op het moment doe ik een onderzoek voor BeterThuis. Dit is een online zorgplatform waar vraag en aanbod in de zorg voor ouderen elkaar vinden. Ik ben aan het onderzoeken wat beweegredenen voor hulpbehoevende ouderen kunnen zijn voor Online betrokkenheid richting BeterThuis. Zoals afgesproken, neem ik het interview op, zodat ik het later nog terug kan luisteren en kan uitwerken. Het interview zal ongeveer drie kwartier tot een uur in beslag nemen.

R: Oké, ik ben benieuwd. Vraag maar raak.

I: U woont hier leuk. Een schattig klein huisje.

I: Komt u oorspronkelijk ook uit Gouda?

R: Ja, dat klopt ik ben hier geboren en getogen.

I: Woont u hier al lang?

R: Ik woon hier nu ongeveer 10 jaar alleen. Mijn man is 21 jaar geleden overleden. Ik woonde eerst in een veel groter huis, maar dat werd mij te groot ook omdat ik toen ineens alleen was. Maar ik heb hier nu veel mensen in de buurt wonen waar mee ik kan praten dus dat is wel fijn.

I: Hoe bevalt het zelfstandig zijn u?

R: Het bevalt mij prima. Ik ben heel erg dankbaar dat ik nog zoveel zelf kan.

I: Dat is fijn. Hoe komt u eigenlijk aan uw benodigde informatie?

R: Ik kijk naar de televisie en ik lees de krant. Ik moet zeggen dat ik vind dat ik altijd behoorlijk op de hoogte ben van alles.

I: Welke krant lees u?

R: Ik lees meestal de Telegraaf.

I: En wat voor informatie wekt vaak uw interesse?

R: Het nieuws, dagelijkse gebeurtenissen en het weer.

I: En welke televisiezenders kijkt u?

R: Nou overdag heb ik de televisie nooit aan, want daar heb ik helemaal geen behoefte aan. Maar ik kijk graag naar gezellige programma's. Ik zit zelf ook altijd kaarten te maken dus ik ben altijd met mijn handen bezig en ja dat kan ik niet allemaal tegelijk doen, ik moet mij op een ding tegelijk concentreren. Ik kijk gewoon gezellige programma's en verder maak ik kaarten en kleding. Oh en ik houd van fietsen en zwemmen.

I: U klinkt als een actieve dame.

R: Ja, hoor ik kan eigenlijk alles nog zelf. Daar ben ik ontzettend blij mee.

I: Dat geloof ik graag. Het is misschien wat onbeleefd, maar wat is uw leeftijd?

R: Ik ben 80 jaar oud.

I: Mooie leeftijd mevrouw en dan nog zo fit.

R: Ik ben dan wel 80, maar ik kan alles prima redden. Heb wel voor een keer in de week een hulpje in de huishouding, maar dat is meer omdat ik sommige dingen toch niet meer zo goed kan en omdat ik ervoor in aanmerking kwam. Ik vind dat eigenlijk wel erg fijn als ik eerlijk ben.

I: Voor welke activiteiten heeft u nu precies hulp?

R: Voor dingen als ramen zemen, bed opmaken en stoffen op de kasten. Dat vind ik toch ook rot werk dus ik ben erg blij met deze vorm van hulp (lacht). Ik heb artrose in mijn handen dus dan hoef ik met ramen zemen bijvoorbeeld niet te wringen. Dat is namelijk erg vervelend, want dat doet pijn.

I: Hoe bevalt de hulp u?

R: De hulp bevalt mij heerlijk. Ik vind het vooral zo fijn dat ik bepaalde dingen niet meer zelf hoef te doen.

I: En hoeveel uur in de week heeft u hulp?

R: Vier uurtjes in de week en dat is op een dag.

I: Is deze vorm van hulp via een organisatie?

R: Ik heb de hulp via de gemeente. Ik kwam op een bepaalde leeftijd en toen kreeg ik een bericht dat ik daarvoor in aanmerking kwam. Ze kwamen hier en ik wilde die thuishulp ook wel graag. Een tijdje daarna kwam er een vrouw die mij in de huishouding kwam helpen. Ik vind het moeilijk om mijn werk uit handen te geven, omdat ik nog veel zelf kan, maar sommige handelingen zijn gewoon te zwaar of te moeilijk voor mij. Omdat het makkelijker wordt gemaakt, is het makkelijker het te accepteren.

I: De thuiszorg/hulp is precies waar ik het met u over wil hebben. Het onderzoek dat ik voor school doe is voor BeterThuis. Zoals ik al vertelde is dit een online zorgplatform dat dient als tussenpersoon voor het bij elkaar brengen van ouderen en de thuishelpers. Het initiatief is opgezet om een bijdrage te leveren aan de participatiemaatschappij en om mantelzorgers te ontlasten waar nodig. BeterThuis biedt niet alleen thuiszorg, maar ook hulp in de huishouding. Het is dus een online platform, maar het is nog niet altijd duidelijk welke gevoel BeterThuis bij ouderen opwekt.

I: Wat vindt u nou precies belangrijk aan uw thuishulp?

R: Nou dat de ramen worden gezeemd, het toilet wordt gedaan en mijn bed wordt verschoond, want dat is veel te groot. Het is vooral voor mijn eigen gemak.

I: En als u kijkt naar de soort persoon of de organisatie. Wat voor eisen stelt u hieraan?

R: Dat ze op tijd komen en dat ik steeds dezelfde persoon heb vind ik heel erg belangrijk. Je moet toch kunnen omgaan met de persoon die voor je werkt. Het moet klikken en die klik heb ik heel erg met de mevrouw die mij helpt in de huishouding. Verder komt zij ook altijd op tijd, dat vind ik ook een belangrijk punt, omdat ik erg van de tijd ben en het niet fijn vindt als mensen te laat komen. Bovendien moet het gewoon niet te duur zijn, maar dat zit hierbij wel goed, want ik betaal hiervoor maar €12,60,- per maand. Maar goed ze zijn wel bezig dat te verminderen, want de gemeente gaat ook bezuinigen. Ik heb een AOW en een klein pensioentje van mijn man. Het is geen vetpot, maar ik heb altijd geleerd dat ik niet meer uit kan geven dan ik heb en dat lukt mij verder aardig,

I: U gaf aan geen gebruik te maken van het internet. Mag ik u vragen wat daarvoor precies uw reden is?

R: Ik heb geen computer en de tv staat eigenlijk alleen 's avonds aan, omdat ik altijd met mijn handen bezig ben. Ik heb geen zin om gebruik te maken van het internet en heb er geen behoefte aan, omdat ik mij met mijn kaarten en mijn puzzel prima vermaak. Ik heb al die poes pas niet nodig.

I: Stel dat er mensen in uw omgeving binnen uw leeftijdscategorie internet zouden gaan gebruiken en die zouden hierover tegen u vertellen. Zouden zij u kunnen enthousiasmeren om het internet een keer te proberen?

R: Ik heb geen behoefte aan het internet en ik kan mijzelf heel goed vermaken. En ik woon hier boven het winkelcentrum dus ik heb altijd mensen die mij komen opzoeken. Mijn familie woont in de buurt en meer dan dat heb ik ook niet nodig. Het internet is voor mij helemaal niet nodig.

I: Ik begrijp dat u veel mensen om u heen heeft. Heeft u ook kinderen of kleinkinderen?

R: Ja, die heb ik. Ik heb zelf achterkleinkinderen. Ik heb drie kinderen, vier kleinkinderen en zes achterkleinkinderen. En als ze komen dan is het hier een uienpan. Maar wel een grote gezellige bedoeling (lacht).

I: We kunnen natuurlijk niet in de toekomst kijken, maar mocht u meer hulp nodig hebben in de toekomst, zouden uw kinderen of kleinkinderen u dan ook helpen in uw zorgbehoefte?

R: Als dat nodig is, zouden ze het doen, maar dan heb ik liever de zorg van een buitenstaander. Ik wil namelijk niks op mijn kinderen verhalen, want dan wordt het een belasting voor ze en dat wil ik niet. Een van mijn dochter heeft de longziekte COPD dus die zou dat al niet kunnen. Maar goed, ik ben eigenlijk nog tot bijna alles zelf in staat en met het hulpje een keer in de week kom ik een heel eind. Bovendien stel ik niet zoveel eisen en het is hier natuurlijk niet zo groot. Ik had jaren geleden een eengezinswoning en daar had ik ook een bovenverdieping, maar hier heb ik maar drie kamers: de woonkamer, slaapkamer en mijn rommelkamer. Ik ben nog een actieve dame. Ik denk als ik wat ouder wordt en misschien ook meer hulpbehoevend dat ik meer zal nadenken over een dergelijk initiatief, maar op het moment sta ik er gewoon nog niet zo voor open, omdat ik vind dat ik het nog niet nodig heb. Behalve dat mijn huis wordt schoongemaakt wil ik mij hier nog niet echt in verdiepen. Niet dat ik mijn kop in het zand steek, maar ik vind het gewoon fijn dat ik nog niet zo om hulp hoef te vragen. Mocht de tijd daar dan zijn dan wordt het natuurlijk een ander verhaal. Ik doe graag nog zoveel mogelijk zelf.

I: Zo komt u ook zeker over.

I: Als ik u vraag wat u vindt van een online zorgplatform waarbij u zelf kiest wie er voor u komt werken. Wat vindt u hier dan van?

R: Ik vind het een fijn idee dat ik zelf kan kiezen wie er in mijn huis komt, maar het woord online daar kan ik niks mee.

I: Kunt u dat uitleggen?

R: Ik ga dan liever naar een thuiszorgorganisatie, want het internet daar ga ik niet meer aan beginnen. Het interesseert mij echt helemaal niet en ik ga daar dus ook niet meer aan.

I: Ik zou u graag wat beelden laten zien van BeterThuis. Het zijn foto's van de website, de profielen van de thuishelpers en van diensten die BeterThuis biedt. Daarbij vertel ik u kort wat het inhoud en dan zou ik u willen vragen of u wilt vertellen wat u hiervan vindt.

I: Oké.

R: Als ik u dit beeld laat zien van de website en de profielen van onze thuishelpers, wat is vindt u daar dan van?

I: Ik hoef er niets van, ik heb een thuishulp, dus heb aan zoiets als dit geen behoefte. Ik zou mij enorm bezwaard te voelen.

R: Kunt u dan uitleggen?

I: Ik zou mij enorm bezwaard voelen als ik steeds iemand over de vloer zou hebben, ik ben erg gesteld op mijn privacy en ik heb behalve huishoudelijke hulp niemand nodig. Meer hoef ik niet, want dat voel ik mij niet prettig.

R: En als een van uw kinderen u ooit eens aan zouden melden, hoe zou u daar tegenoverstaan?

I: Niet positief. Het is mijn eigen mening en mijn kinderen zullen mij nooit iets opdringen dat ik niet prettig zou vinden. Ik heb ze goed opgevoed (lacht). Ik mankeer eigenlijk bijna niets, behalve dat ik wat langzaam ben, maar verder gaat alles prima en hoop ik echte zorg voorlopig nog niet nodig te hebben en sociaal contact heb ik ook genoeg dus daar ben ik ook in voorzien. Verder betaal ik bijna niets voor de thuishulp en mocht ik dit bedrag nu per week moeten gaan betalen dan wordt dat voor mij lastig. Verder vind ik het goed dat BeterThuis mantelzorgers ontlast, maar dat is in mijn geval voorlopig niet aan de orde.

R: Wat vindt u daar precies goed aan?

I: Nou, ik denk dat mantelzorgers een druk bestaan hebben en dat het vaak een zware taak is, omdat het vaak gaat om het verzorgen van familie of naasten. Soms zijn mensen zo ziek en mantelzorgers hebben soms ook nog een baan naast de zorg die zij uit liefde geven aan een naaste.

R: Kijk, ik weet nog niet wat er boven mijn hoofd hangt, maar ik hoop dat ik nog lang zo door kan, want ik ben gelukkig zo.

I: U komt over als een pittige tante die nog vol in het leven staan.

R: Ja, dat klopt. Ik ben al 21 jaar alleen en dat is heel lang. Dat ik zoveel mensen om mij heen heb, houdt mij op de been. Het feit dat ik een klein huisje heb, helpt daar ook bij, want ik vind dit prima en het scheelt mij een hoop werk. Ik ben een heel tevreden vrouw, niet altijd hoor, maar meestal wel (lacht). Stel dat ik op een gegeven moment hulpbehoevend zou zijn dan zou ik meer hulp willen hebben, maar nu hoeft het nog niet. Als het echt nodig is dan ben ik er best toe bereid. Ik wil gewoon nog zo graag. Soms ben ik ook wel lui hoor, ik heb bijvoorbeeld een elektrische fiets en kom eigenlijk overal nog. Verder heb ik genoeg mensen om mij heen ook hier in het appartementencomplex.

I: Ervaart u hier een goede sociale controle?

R: Zeker weten, iedereen kent mekaar, maar tot op bepaalde hoogte hoor. Het is niet zo dat iedereen met elkaar op de koffie gaat. We groeten elkaar en maken een praatje en daar blijft het bij. Ik heb er ook geen behoefte aan dat iedereen hier de deur platloopt. Ik ben erg gesteld op mijn privacy.

R: Verder ga ik graag zwemmen. Dat is voor mij niet alleen het zwemmen, maar ook het sociale gedeelte, de mensen om mij heen en het maken van een praatje. Als je dit nou niet meer heb, dan lijkt mij dat best moeilijk. Maar ik heb altijd geleerd dat als je iets wilt dat je er zelf achterheen moet. Het wordt niet voor je gedaan. Ik wil nog zo ontzettend graag en ik hoop dat het nog lang zo gaat. Ik heb een hele goede familie, wat denk ik best wel bijzonder is. Ik ben ontzettend trots op het spul. Mijn dochter is ook al oma en mijn achterkleinkinderen noemen mij 'oeroma'. Nou, ik vind het een eretitel. Het kan zo maar minder gaan of afgelopen zijn en ik moet er nu nog maar veel en goed van genieten.

I: Dat lijkt mij een mooie gedachte om het interview mee af te sluiten. Heeft u nog vragen aan mij?

R: Nee hoor, eigenlijk niet. Ik vind het goed dat dit soort initiatieven er zijn, maar ik denk dat het voor mij nog niet aan de orde is. Anders zou ik er wel anders instaan denk ik.

I: Dank u wel. Hartelijk dank dat ik u mocht interview voor mijn onderzoek en bedankt voor uw tijd.
R: Geen dank, ik vond het erg leuk om te doen. Veel succes nog met de andere interviews.
I: Dank u wel.

Interview 13: Meneer van Ruitenbeek

Gebruikt geen internet – Behoefte aan thuiszorg

I: interviewer

R: respondent

I: Als eerste wil ik u hartelijk bedanken dat ik u vandaag mag interviewen. Mijn naam is Femke en ik zal u eerst even kort uitleggen waarvoor ik hier ben. Ik zit in mijn afstudeerjaar van de opleiding Communicatie aan Hogeschool Leiden en op het moment doe ik een onderzoek voor BeterThuis. Dit is een online zorgplatform waar vraag en aanbod in de zorg voor ouderen elkaar vinden. Wij richten ons niet alleen op zorg, maar ook op thuiszorg en op het sociale aspect van zorg zoals ouderen die graag een maatje willen waarmee zij een bezoek kunnen brengen aan een museum of waarmee zij een kopje koffie kunnen drinken. BeterThuis richt zich daarbij niet alleen op zorg, maar ook de vereenzaming van de samenleving. Ik ben aan het onderzoeken wat beweegredenen voor hulpbehoevende ouderen kunnen om Online betrokkenheid te tonen richting BeterThuis. Zoals afgesproken, neem ik het interview op, zodat ik het later nog terug kan luisteren en kan uitwerken. Het interview zal ongeveer drie kwartier tot een uur in beslag nemen.

R: Bestaan jullie al lang?

I: Wij zijn sinds september online en bestaan dus iets langer dan een half jaar.

R: Oh, dat is nog niet zo lang.

I: Nee, dat klopt. Wij zijn een opstartend initiatief.

I: Mag ik om te beginnen vragen naar uw naam?

R: De achternaam is van Ruitenbeek

I: Waar woont u?

R: Ik woon in Westzaan.

I: Woont u daar al heel uw leven?

R: Nee, dat niet. Ik woon daar inmiddels ruim 40 jaar. Maar dat is wel een groot deel van mijn leven, zo ongeveer de helft om precies te zijn.

I: Mag ik uw vragen wanneer u bent geboren?

R: Ja hoor (lacht). Ik ben geboren in het jaar 1934 en ik ben vorige maand 80 geworden.

I: Dank u wel. Dat is een mooie leeftijd.

I: Mag ik uw misschien vragen waarom u hier in het herstelhotel verblijft?

R: Om de doodeenvoudige reden dat ik uit het ziekenhuis kwam en niet in staat was om thuis alleen te zijn.

I: Oké, en bent u in het ziekenhuis geopereerd?

R: Nee, ik ben niet geopereerd, want dat is onmogelijk en bovendien een te groot risico.

I: Mag ik u misschien vragen waarvoor u in het ziekenhuis lag?

R: Ik heb een hele slechte rug en waarschijnlijk een ontsteking aan de binnenkant van mijn ruggenwervel en daaraan kunnen ze mij niet helpen, omdat het te gevaarlijk is.

I: Waarom is dit te gevaarlijk?

R: Omdat het te dicht bij de belangrijke zenuwen zit en ze het risico daardoor dus niet nemen.

De kans dat het niet goed afloopt is te groot, waardoor ze de keuze hebben gemaakt mij er niet aan te helpen. Bovendien is de operatie erg gecompliceerd en haast onmogelijk.

I: Wat vindt u daar van dat ze u niet kunnen helpen?

R: Ja, heel erg vervelend, Ik ben geboren met een afwijking in mijn rug dus ik ben gewend dat ik rugpijn heb. Elke keer komt er een stapje of een narigheid bij laat ik het zo zeggen. Ik reageer er vreselijk lauw op, omdat ik steeds denk: "oh, is dat het nou weer". Want ze weten toch niet wat ze ermee moeten, omdat ze mij niet kunnen helpen. Er was wel een heel koppeltje doktoren in Zaandam bezig met mijn rug om te onderzoeken wat het was, omdat het heel erg apart en interessant wordt bevonden, En volgens de fysiotherapeut in huis ben ik de krent in de pap voor ze. Maar het feit dat ze veel kunnen leren, heb ik natuurlijk weinig aan.

I: Kunnen ze echt niets voor u doen in het ziekenhuis?

R: Nee, niet echt. Ik slik per dag waanzinnig veel medicijnen, waardoor ik weer last van mijn maag krijg, want dat moet natuurlijk weer afgevoerd worden door je lichaam. Daarbij heb ik weer drie soorten medicijnen voor de pijn in mijn maag.

I: Slikt u de medicijnen tegen de pijn?

R: Ja, die slik ik puur tegen de pijn, maar dat helpt niet altijd, want ik word er vaak ook ziek door. Ik lig dan hele dagen in bed, omdat ik me zo beroerd voel. Ik moet de medicijnen voorlopig nog slikken, maar er is een mogelijkheid dat de pijn rustiger wordt. Het kan aan de andere kant ook erger worden en dan moet ik aan de antibiotica. En dat wil ik eigenlijk niet, want dat vind ik niks.

I: Kunt u uitleggen waarom u dat niet wilt?

R: Nou, dan heb ik nog meer medicatie erbij plus dan moet ik zes weken met een infuus lopen die dagelijks op elk moment van de dag moet worden vervangen door de thuiszorg. Je bent zo afhankelijk dan, want het is altijd afwachten wanneer zij komen en dat vind ik erg vervelend. Dat zie ik helemaal niet zitten, omdat je zes weken weinig kunt.

I: Heeft dat ook met de thuiszorg te maken?

R: Ja, daar word ik moe van.

I: Kunt u dat uitleggen?

R: Zij spreken nooit een bepaalde tijd af, want zij komen binnen wanneer het hun uitkomt. Dat werkt gewoon niet leuk als je thuis zit te wachten. Ik wil gewoon zekerheid hebben. Als ik vier uur thuis moet zijn, wil ik geen uren zitten wachten totdat mijn infuus wordt vervangen.

I: Want hoelang verblijft u hier in het herstelhotel?

R: Ik ga aanstaande maandag naar huis en dan ben ik hier in totaal tien dagen geweest. Ik ga naar huis omdat ik het zat ben. Eerst heb ik ruim drie weken in het ziekenhuis gelegen en daarna tien dagen hier. Ik ga trouwens niet weg omdat ik het hier niet goed heb, maar omdat ik mijn thuis mis. Ik mis mijn eigen plekje.

I: Want waarom heeft u nu precies drie weken in het ziekenhuis gelegen?

R: Ik ben gillend van de pijn binnen gebracht en daarna heb ik een week op bed moeten liggen om mijn rug en de pijn te stabiliseren. Ik werd gewassen op bed, liggend plassen en liggend eten. Alles deed ik liggend. Als ik mijn vingers bewoog dan gilte ik het uit van de pijn in mijn rug. Je zenuwen lopen door die wervelkolom heen en alles staat met elkaar in verbinding. Kijk ik heb het vanaf mijn geboorte en de pijn went in zekere mate, maar de pijn was toen zo erg dat ik het uitschreeuwde. Het is vroeger heel simpel begonnen met gymmen op school. Ik gooide er met mijn pet naar, omdat ik niet wilde gymmen door de pijn, maar toch moest ik. Daar is het allemaal erger door geworden.

I: En als u straks naar huis gaat, heeft u dan iemand nodig die u met bepaalde handelingen ondersteunt?

R: Nee, ik rommel heel veel zelf en ik rij zelfs nog auto. Natuurlijk zou het best wel fijn zijn om iemand te hebben voor de kleine dingetjes, maar ik heb echt slechte ervaringen met de thuiszorg.

I: Kunt u dat vertellen?

R: Ja hoor, ik vond het verschrikkelijk. Mijn vrouw was ziek en ik werd overspannen van de thuiszorg. Ik zal je vertellen. Mijn vrouw ging elke dag wandelen, maar zij had wel elastieken kousen die de thuiszorg aan en uit deed. Omdat ze altijd op hun eigen tijden kwamen, ging mijn vrouw gewoon wandelen zonder zijn kousen, Ik zei dan tegen haar: "Doortje je moet even wachten, want je elastieken kousen moeten nog aan". Waarop zij zei: "Ik wacht helemaal niet, als ze mij willen helpen dan wachten zij maar". En daar ging zij de deur uit. Dus dit werd gewoon een gevecht met elk dingetje dat er op een gegeven moment moest gebeuren.

I: Kunt u uitleggen hoe u dat ervaarde?

R: Ik werd dat echt overspannen van, omdat mijn vrouw dus gewoon wegging. Mijn vrouw had Alzheimer en was aan het dementeren dus er viel slecht met haar te praten. Soms kwam de thuishulp haar aan het einde van de straat tegen en namen ze haar mee naar huis. Dan ging ze vaak wel gewoon mee om de kousen aan te doen of om een andere handeling te verrichten. Om deze reden wil ik ze dus gewoon niet elk moment van de dag over de vloer.

I: Ik snap uw punt mevrouw. Ik merk dat dit iets is waar meer mensen tegenaan lopen.

I: Als ik nu tegen u zeg: BeterThuis: zorg waarbij u de regie zelf in handen heeft. Hoe denkt u hier dan over?

R: Dat klink erg goed, want ik zou er graag zelf meer over te zeggen hebben en niet te afhankelijk willen zijn van de mensen die komen helpen. Ik heb dat heel slecht ervaren met mijn vrouw. Het zou mijn interesse dus zeker wekken, maar of ik er gelijk wat mee zou doen, dat weet ik nu niet.

I: Oké, dank u wel. Vind u het goed als ik u wat meer vertel over BeterThuis en u daarbij wat beelden laat zien van de website?

R: Ja dat is goed, je kunt hier naast mij zitten. De folder die ik eerder van je kreeg ziet er trouwens duidelijk uit door de uitgebreide uitleg.

I: Dank u wel. Zoals u heeft gelezen gaat het dus om een online zorgplatform dat zich richt op ouderen die een steuntje in de rug kunnen gebruiken. De hulp loopt uit een van klusjes in en om het huis, maar richt zich ook op het sociale aspect zoals een bezoek aan een theater of een gezellig dagje weg. Bij BeterThuis kunnen ouderen en thuishelpers zich kosteloos aanmelden en de ouderen in kwestie heeft de regie zelf in handen en kiezen dan ook zelf met wie zij in contact komen. Als het klikt dat is het daarna aan de twee partijen wat voor diensten, op welke tijden en tegen welke tarieven er worden gedaan. Wat vindt u daar tot nu toe van?

R: Ik moet het even op mij in laten werken, want ik weet het nog niet zo goed. Is het landelijk?

I: Jazeker, het is een landelijk opererend initiatief.

R: Ik denk dat ik het wel iets vind, maar misschien mag ik er nog even over nadenken?

I: Ik zal u nog iets laten zien, dan kunt u het even op u in laten werken.

R: Ja, dat is prima.

I: Ik heb hier een beeld van de website en hier een beeld van de profielen van een aantal thuishelpers. Het is eigenlijk zo dat u zelf bepaalt wat er gebeurt. Met behulp van de postcode kan de oudere of de persoon die hierbij helpt zoeken naar geschikte thuishelpers in de regio. Eigenlijk komen er op basis van de regio en de gevraagde hulp verschillende thuishelpers in beeld. Op de profielen is alle informatie van deze thuishelper terug te vinden van motivatie tot aan leeftijd en van naam tot aan de beschikbaarheid. U kiest dus zelf wie u betrouwbaar of een goede hulp lijkt en kunt bij ons de contactgegevens voor €10,-

R: Ik vind dit wel een fijn idee als ik eerlijk moet zijn. Want normaal wordt er iemand bij je neergezet en nu kun je zelf kiezen en dat vind ik fijn, want uit ervaring blijkt dat er heel veel verschillende thuishelpers worden ingedeeld op een adres en daarover was ik niet altijd even tevreden. Bepaal ik dan zelf ook wanneer er iemand komt?

I: Ja, dat bepaalt u zelf en dit gaat in goed overleg met de gekozen thuishelper.

R: Ik vind het een goed idee dat dit wordt opgezet en aan de profielen te zien liggen de kosten soms behoorlijk laag, maar dat is natuurlijk doordat jullie alleen bemiddelen neem ik aan.

I: Ja, dat klopt, Wij brengen de ouderen en de thuishelpers bij elkaar.

R: Ik zou het wel in de praktijk moeten ondervinden denk ik, want ik weet zo 1,2,3 niet of het wat voor mij zou zijn.

I: Maakt u eigenlijk gebruik van het internet?

R: Ik heb wel een computer en heb wel eens gebruik gemaakt van het internet, maar ik doe er eigenlijk weinig mee, omdat ik het niet wil en het ook eigenlijk niet echt snap. Mijn vrouw gebruikte het af en toe, maar die is twee jaar geleden overleden en ik kan eigenlijk maar weinig met een computer. Zij was een beetje de stok achter de deur wat internet betreft, maar sinds zij er niet meer is, heb ik er nooit meer wat mee gedaan. Stel dat ik BeterThuis zou willen bezoeken dan zou ik daarvoor echt een hulplijn moeten inschakelen.

I: Heeft u kinderen of kleinkinderen die u hiermee zouden kunnen helpen?

R: Nee, ik heb geen kinderen dus dat wordt lastig.

I: Heeft u andere mensen in uw omgeving die u hiermee zouden kunnen helpen?

R: Ik heb een hele aardige buurman die mij soms met dingen helpt. Maar die wil ik ook weer niet te vaak vragen, want die heeft zelf een vrouw met Parkinson. Maar voor zoiets zou ik hem wel even mogen storen dus dat zou wel tot een mogelijkheid behoren.

I: Oké, wat fijn dat uw buurman u af en toe helpt.

I: U geeft aan geen gebruik te maken van het internet. Hoe komt u aan uw informatie?

R: Ik kijk televisie en lees de krant.

I: Voor welke informatie raadpleegt u de krant en kijkt u naar de televisie?

R: Voor het nieuws en ik lees Telegraaf en de Financiële Telegraaf. De Financiële Telegraaf lees ik, omdat ik vroeger op een handelsschool heb gezeten. Dit krijg je er nooit meer uit kan ik je vertellen (lacht). Verder lees ik van veel dingen alleen de kop, omdat er best veel narigheid instaat. Verder vind ik het interessant om te lezen over mijn ziekte en daarover koop ik boeken of ik ga naar de bibliotheek in Amsterdam. Oh en ik kijk naar Nederland 1 en Nederland 2.

I: Stel dat u op televisie een reclame ziet over de regie in eigen handen bij BeterThuis. Zou dit uw aandacht trekken?

R: Ja, ik zou wel nieuwsgierig worden wat het is en ik zou het telefoonnummer opschrijven en misschien ook wel de website. Ik zou het op mij in laten werken en er over nadenken en het misschien wel eens vertellen aan de buurman.

I: Wat zou u vertellen?

R: Over BeterThuis en ik denk dat ik zou kijken wat zijn mening is als hij positief is, kan hij met mij misschien wel een kijkje nemen op de website, maar dat weet ik nog niet. Dat zou ik eerst moeten vragen. Het is een aardige man, maar zoals ik al zei, bij heeft een zieke vrouw thuis.

R: Wat ik wel belangrijk vind, is dat ik nergens aan vastzit. Ik bepaal zelf wie er bij mij thuis komt en als ik het niets vind, dat hoeft ik er ook niets mee te doen en dat vind ik een fijn idee. Het is toch mijn huis en ik heb na alle ervaringen met thuiszorg gauw genoeg door of ik het wel wat vind of juist niet. Ik ben wel iemand die heel snel leest, dus daar moet ik wel mee oppassen, anders sla ik straks belangrijke dingen over. Ik zou er dus echt de tijd voor moeten nemen. Ik merk wel dat ik er een stuk positiever tegenover sta.

I: Dat is fijn om te horen. U heeft in ieder geval ook de flyer die kunt u altijd nog even nalezen.

R: Ja, dat vind ik fijn.

I: Voor welke diensten zou u eigenlijk wel ondersteuning kunnen gebruiken?

R: Om mijn auto door de wasstraat te doen, want dat kan ik zelf niet en ik vind het eng. Ik vind het ook wel fijn om iemand te hebben die de tuin zo nu en dan bijhoud, want ik kan niet bukken. Verder weet ik het eigenlijk niet, maar ik merk wel dat ik steeds vaker dingetjes tegenkom waar ik tegenaan loop. Maar daar kan ik nu zo snel niet opkomen. Maar bijvoorbeeld het bed opmaken, is ook een wekelijks gevecht,

I: Ik begrijp dat het gaat om de huishoudelijke taken gaat.

R: Ja, dat klopt en daar zou ik dan het liefste een en dezelfde persoon voor nodig hebben, want dan hoeft ik maar aan een iemand te wennen en hoeft ik maar met een persoon afspraken te maken.

I: Nee, dat is inderdaad begrijpelijk. Wat zou voor u een beweegreden zijn om met iemand de website te bezoeken van BeterThuis?

R: Nou dat is heel makkelijk. Ik vind het zeer fijn dat ik door jou persoonlijk wordt benaderd en als ik het nodig heb en het uit wil proberen om te kijken of ik het handig vind. Het zou mijn interesse wel wekken, maar ik zou het eerst willen uitproberen.

I: Waarom vindt u de persoonlijke benadering fijn?

R: Omdat de uitleg duidelijk is en ik in de gelegenheid ben om dingen te vragen als ik iets niet snap.

R: Mag ik de folder die je mij gaf trouwens houden?

I: Ja hoor, dat mag zeker. Alle contactgegevens van BeterThuis staan er eventueel op.

R: Dank je wel. Ik ga deze op mijn gemak doorlezen en als ik echt overtuigd ben dan ga ik eens vragen of de buurman een keertje tijd heeft om mij te helpen.

I: Dat is helemaal goed. Ik wens u veel sterkte met uw rug en wil u hartelijk bedanken voor uw tijd. Het is vandaag mooi weer dus een mooi moment om van de zon te genieten. Heeft u eigenlijk zelf nog vragen?

R: Nee hoor, het is me wel duidelijk. Ik ga het op mij in laten werken.

R: Dat is prima meneer. Bedankt voor uw tijd.

R: Heel veel succes nog met je studie.

I: Dank u wel meneer.

Interview 14: Meneer Lelie

Gebruikt geen internet – Behoefte aan sociale zorg

I = interviewer

R: respondent

I: Hartelijk dank dat ik vandaag mag interviewen. Mijn naam is Femke en ik zal u eerst even kort uitleggen waarvoor ik hier ben. Ik zit in mijn afstudeerjaar van de opleiding Communicatie aan Hogeschool Leiden. Op het moment doe ik een onderzoek voor BeterThuis. Dit is een online zorgplatform waar vraag en aanbod in de zorg voor ouderen elkaar vinden. Wij richten ons niet alleen op zorg, maar ook op thuiszorg en op het sociale aspect van zorg zoals ouderen die graag een maatje willen waarmee zij een bezoek kunnen brengen aan een museum of waarmee zij een kopje koffie kunnen drinken. BeterThuis richt zich daarbij niet alleen op zorg, maar ook de vereenzaming van de samenleving. Ik ben aan het onderzoeken wat beweegredenen voor hulpbehoevende ouderen kunnen om Online betrokkenheid te tonen richting BeterThuis. Zoals afgesproken, neem ik het interview op, zodat ik het later nog terug kan luisteren en kan uitwerken. Het interview zal ongeveer drie kwartier tot een uur in beslag nemen.

I: Mag ik om te beginnen uw naam noteren?

R: Mijn naam Hendrikus Lelie.

I: En mag ik u misschien vragen naar uw leeftijd?

R: Ja hoor (lacht) ik ben net 74 jaar geworden.

I: Oké, dank u wel.

I: Woont u al lang hier in Leiden?

R: Ik woon hier nu ruim vijf jaar. Ik ben verhuist vanuit Alblasserdam nadat mijn vrouw kwam te overlijden. Oorspronkelijk kom ik uit Haarlem, maar mijn vrouw komt uit Alblasserdam. Zij wilde daar graag wonen en toen we getrouwd waren hebben we daar een huis gekocht. Helaas is zij ongeveer 5,5 jaar geleden overleden aan kanker.

I: Dat is vervelend om te horen, gecondoleerd. Hou oud was uw vrouw toen zij overleed?

R: Zij was 65, maar was al ruim 25 jaar ziek en heeft ongeveer alle medicatie gehad die er in Nederland was op dat moment. Ze heeft ongeveer alle vormen van kanker gehad en het laatste jaar was het lichaam gewoon op. We hebben nog veel leuke dingen kunnen doen ondanks haar ziekte, maar het was op een gegeven moment mooi geweest, dat lichaam kon niet meer.

I: Heeft u in die tijd thuishulp dat uw vrouw ziek was thuishulp gehad?

R: Jazeker, we hadden zeven dagen in de week thuishulp. Mijn vrouw werd elke dag gewassen, verzorgd en medicatie toegediend, waarvoor ik niet bevoegd was. 's Avonds hielp ik haar met alle handelingen en stopte ik haar in bed, maar ik redde het niet om de hele dag voor haar te zorgen.

I: Hoe beviel de thuishulp u?

R: Over het algemeen wel goed. Mijn vrouw kreeg hulp van de thuiszorgorganisatie Rivas, want het was voor mij op een gegeven moment ook erg zwaar om alles zelf te doen. Het was voor mij dus best wel een ondersteuning. Wat mij wel stak waren de meest onmogelijke tijden waarop de thuiszorg kwam. Dit was werkelijk waar dagelijks verschillend en omdat mijn vrouw op een gegeven moment echt doodziek was, was dit erg vervelend en ook een irritatiepunt.. Dat is wel vermoeiend, maar dat komt ook omdat je thuishulp vanuit een organisatie krijgt. Dat vond ik wel een nadeel.

I: Kunt u uitleggen hoe u dat ervaarde?

R: Heel erg vervelend, maar vooral voor mijn vrouw, want zij werd elke ochtend op een ander tijdstip of moment gewassen en bovendien ook soms zeven keer per week door een andere dame. Wel merkte ik dat zij zich op een gegeven moment maar overgaf. Zij was op een moment zo ziek, dat het haar eigenlijk niet uitmaakte of ze wel of niet werd gewassen. De ziekte slokte haar op en nam haar eigen wil aan het einde volledig weg. Van een afstand vond ik het vreselijk om te zien, maar ze wilde ook absoluut niet naar een hospice om daar tot rust te komen en daar vredig te sterven. Ze moest en zou thuis blijven wonen. Dat was voor haar, maar zeker ook voor mij ook erg zwaar. Maar ik had het graag voor haar over en accepteerde haar mening.

I: Wat vindt u een belangrijk punt als we praten over thuiszorg?

R: Dat de thuiszorg op tijd komt en dat er niet zeven verschillende personen per week over de vloer komen. Dat is soms best slecht geregeld.. Ik heb het laatste jaar dagelijks voor haar gezorgd, maar het is een zware taak als je zelf ook wat ouder bent. Ik denk dat het al erg genoeg is als er elke dag iemand anders komt om je te verzorgen, maar als ze ook te laat komen, maakt dit het niet makkelijker. Uiteindelijk overleed mijn vrouw dus ruim 5,5 jaar geleden en dat viel mij erg zwaar. Aan de andere kant valt er heel veel van je af, omdat je alleen maar bezig bent met je partner en de ziekte van je partner.

I: Hoe ervaart u het om na zolang alleen te zijn?

R: Het gaat steeds beter ook al blijft het soms erg lastig. Je hebt iemand een groot deel van je leven om je heen gehad en ineens ben je alleen. Maar het leven gaat nu eenmaal verder. Ik heb het laatste jaar best wel afgezonderd geleefd, maar nu bloei ik ergens toch wel een beetje op. Helaas heb ik niet zoveel mensen om mij heen, maar de mensen die ik heb koester ik ten zeerste. Soms wou ik dat ik wat meer met anderen had opgebouwd, maar helaas was dit vaak niet erg mogelijk door een vrouw die langdurig ziek was. Ook al zei mijn vrouw dat ik de deur uit moest gaan en onder de mensen moest zijn, deed ik dit niet. Ik zorgde liever voor haar en was altijd erg bang dat het mis zou gaan als ik er niet was. Nu zie ik wel in dat ik dit wat meer had moeten doen, maar op dat moment staarde ik mij blind op de ziekte van mijn vrouw en alles dat mis kon gaan.

I: Heeft u zelf de behoefte aan een vorm van hulp of ondersteuning?

R: Ik ben 74, maar doe in principe alles nog zelf. Als ik het woord thuiszorg hoor, dan denk ik aan hulp in de huishouding of iemand die je helpt met je zorgbehoefte op het moment dat je bent geopereerd. Maar daaraan heb ik eigenlijk nog geen behoefte. Het enige wat ik wel mis in mijn leven is iemand waarmee ik een dagje weg kan of iemand die mij kan leren met een computer om te gaan, want daar heb ik geen kaas van gegeten. Nu ik al een tijdje alleen ben, merk ik dat ik soms best wel eenzaam ben en dat vind ik best vervelend. Ik probeer alles weer een beetje op te pakken en te volgen om op de hoogte te blijven. Maar ik spreek niet zo heel veel mensen naast mijn enige zoon en mijn zus dus moet ik zelf maar informatie achterhalen.

I: Wat onderneemt u precies om op de hoogte te blijven?

R: Ik kijk naar de televisie en luister naar de radio.

I: Waar kijkt u zoal naar?

R: Ik kijk graag naar Pauw&Witteman, naar het nieuws en naar De Wereld Draait en ik luister meestal naar Radio 1 en Radio 2.

I: Welke informatie vindt u daarbij belangrijk?

R: Het nieuws en de actualiteit, maar ik vind het bijvoorbeeld ook interessant om te zien welke veranderingen de wereld doormaakt en hoe het er in de wereld aan toegaat. De zorg houdt mij ook dermate bezig, omdat ik graag verder kijk.

I: Wat bedoelt u daar precies mee?

R: Nou kijk, ik weet natuurlijk nooit wanneer ik hulpbehoevend word en of ik dit überhaupt wel wordt. Maar een ongeluk zit in een klein hoekje en daarom vind ik het belangrijk om te kijken welke ontwikkelingen er zijn in de zorg en om te kijken waarop de overheid bezuinigd. Je weet nooit hoe dit uitpakt en ik heb het gevoel dat ik beter op de hoogte kan zijn voordat het misgaat, want dat weet ik hoe of wat.

I: Maakt u ook gebruik van het internet om aan deze informatie te komen?

R: Nee, ik maak geen gebruik van het internet.

I: Kunt u uitleggen waarom u hiervan geen gebruik maakt?

R: Eigenlijk heb ik er niet echt een reden voor. Ik heb thuis een computer, maar om eerlijk te zijn snap ik niet zoveel niets van die dingen. Dit is tegelijkertijd ook de reden waarom ik online niet actief ben. Puur omdat ik het niet snap en ik niemand heb die mij erbij kan helpen.

I: Gebruiken uw zoon of uw zus geen internet?

R: Ja, mijn zoon wel, maar die woont aan de andere kant van Nederland en die heeft eigenlijk geen tijd om mij daarbij te helpen. Die zie ik al niet zo vaak en als ik hem zie, vind ik het fijner om met hem bij te kletsen dan dat ik met hem achter de computer vertoef.

I: Wekt de computer en het internet uw interesse?

R: Jazeker, zo nu en dan zet ik de computer aan en dan probeer ik het een en ander. Maar om eerlijk te zijn, kom ik niet verder dan het programma Word. Het internet wekt mijn interesse, zeker sinds mijn vrouw is overleden, maar eigenlijk heb ik nog steeds de knoop niet doorgehakt, omdat ik

het zelf niet zo goed durf. Ik denk dat als ik iemand zou hebben die mij daarmee kan helpen dat ik er niet achter vandaan ben te slaan (lacht).

I: Begrijp ik dat u wel iemand zou willen hebben die u kan helpen met uw computervaardigheden en eventueel met het leren omgaan met het internet?

R: Dat lijkt me geweldig. Niet alleen voor de computer trouwens, maar ook om het stukje sociaal contact. Zoals ik al zei: ik woon hier maar alleen en ben vaak ook erg alleen. Ik zou best iemand willen hebben om af en toe mee weg te gaan en om het een en ander van te leren.

I: Hoe denkt u over deze persoonlijke benadering vanuit BeterThuis?

R: Zeer aangenaam, net zoals op een beurs, waar mensen je iets willen vertellen en een poging doen om je iets bij te brengen. Ik heb het idee dat ik ertoe doe en dat vind ik fijn.

I: Ik zou hier graag op in willen haken als u dat goed vindt. Ik zou u namelijk graag wat meer willen vertellen over BeterThuis.

R: Je maakt mij best wel nieuwsgierig.

I: BeterThuis is dus een online zorgplatform die zich richt op ouderen die een steuntje in de rug of wat hulp kunnen gebruiken. De hulp loopt uit een van klusjes in en om het huis, maar richt zich ook op het sociale aspect zoals een bezoek aan een museum of een gezellig dagje weg. Bij BeterThuis kunnen ouderen en thuishelpers zich kosteloos aanmelden en de ouderen in kwestie heeft de regie zelf in handen en kiezen dan ook zelf met wie zij in contact komen. Wat vindt u daar tot nu toe van?

R: Hoe ik daarover denk? Dat klinkt mij als muziek in de oren.

I: Kunt u dat uitleggen?

R: Het is gewoon geweldig dat zoiets wordt opgezet om een maatschappelijk probleem te ondersteunen, want het is echt een probleem. Er zijn enorm veel oude mensen en ik denk dat lang niet iedereen tevreden is over de hulp die ze krijgen. Wat ik trouwens helemaal goed bedacht vind, is dat je zelf kiest met wie je in zee gaat. En ik vind het ook goed dat jullie niet alleen kijken naar de thuiszorg, maar ook naar het sociale aspect dat mij uiteraard erg aanspreekt.

I: Waarom spreekt juist dat u zo aan?

R: Omdat ik veel behoefte heb aan mensen om mij heen of iemand waarmee ik zo nu en dan weg kan of mee kan praten. Het zou voor mij een hoop eenzaamheid schelen en het lijkt me heerlijk iets te hebben om naar uit te kijken. Maar ik begrijp dat jullie online zijn?

I: Wij zijn inderdaad online, maar dit neemt niet weg dat wij u niet kunnen helpen. U kunt de zoektocht naar een geschikte thuishelper ook uitbesteden aan ons en dan betaalt u daarvoor 75,- voor één en 150,- voor drie geselecteerde thuishelpers. Zo kunnen wij voor u ook iemand zoeken die u helpt met de computer en tegelijkertijd iemand zo nu en dan wat leuks met u onderneemt.

R: Wat een geweldig idee zeg, dat ik daar niet eerder aan heb gedacht. Heeft u daarvan meer informatie voor mij?

I: Ik geef u zo gelijk de flyer daar staat alle informatie op.

R: Fantastisch.

I: Ik zou u graag wat beelden willen laten zien van BeterThuis en daarbij zal ik u wat uitleg geven. Met behulp van de postcode kan de oudere zoeken naar geschikte thuishelpers in de regio. Eigenlijk komen er op basis van de regio en de gevraagde hulp verschillende thuishelpers in beeld. Op de profielen is alle informatie van deze thuishelper terug te vinden van motivatie tot aan leeftijd en van naam tot aan de beschikbaarheid. U kiest dus zelf wie u betrouwbaar of een goede hulp lijkt en kunt bij ons contactgegevens opvragen. Dit zijn beelden van de website.

I: Wat vindt u hiervan?

R: Ik vind het geweldig, ik wou dat ik dit had geweten toen mijn vrouw nog hier was dan had ik misschien wel eerder naar jullie gebeld, want dan kies ik zelf wie er over de vloer komt.

I: Oké, dat is goed om te horen. Ik heb hier een foto van een van de ingevuld profielen van twee thuishelpers. Welk gevoel krijgt u hierbij?

R: Ik vind het er mooi uitzien en krijg er een goed gevoel bij.

I: Kunt u uitleggen waarom u er een goed gevoel bij krijgt?

R: Omdat ik het gevoel heb dat dit voor mij een oplossing biedt en dat ik straks met meer mensen in contact kom waar ik ontzettend veel behoefte aan heb.

I: Wat zou voor u een beweegreden zijn om een bezoek te brengen aan de website van BeterThuis?

R: Dat zal ik je vertellen. Ik vind het in de eerste plaats een geweldig initiatief. Als ik dit eerder had geweten dan had ik jullie allang gebeld. Ik heb toch het gevoel dat ik het een en ander mis, omdat ik niet achter de computer zit of omdat ik geen gebruik maak van het internet. Verder denk ik dat het voor veel mensen een verademing is, omdat bijvoorbeeld mantelzorgers soms ook wel eens een beetje op adem moeten komen. Wanneer ik kijk naar de tijd dat ik voor mijn vrouw zorgde, had ik dit ook fijn gevonden. Het feit dat er dagelijks verschillende dames over de vloer kwamen, kon ik dit niet over mijn hart verkrijgen.

I: Ik vind het mooi dat u dit zegt, want dit is ook een reden dat BeterThuis is opgezet, omdat de kinderen of kleinkinderen van de ouderen ook niet altijd de tijd hebben de zorg van de oudere in kwestie te verzorgen. Het is niet alleen een ondersteuning van de vergrijzing, maar ook om mantelzorgers te ontlasten.

R: Nee, inderdaad. En ik denk dat meer ouderen zo denken en hier tegenaan lopen, want je wilt nu eenmaal niet altijd op je familie en dit geval op je kinderen terugvallen. En sommige mensen hebben gewoon niemand om op terug te vallen dus dan is zoiets als dit wel een uitkomst, maar dan moet je er wel vanaf weten en ik heb het idee dat je dat zonder internet minder snel te weten komt. Als ik internet zou gebruiken, zou ik gelijk gaan kijken op de website. Ik had het niet van mezelf gedacht, maar ik ben erg enthousiast.

I: Ik heb een flyer voor u meegenomen en daar staat alle informatie op. U kunt ons op werkdagen altijd bellen en wij kunnen u altijd helpen met het aanmaken van een profiel.

R: Heel erg bedankt voor de folder. Ik ga zeker bellen. Hebben jullie dan ook mensen op de website die kunnen helpen met de computer?

I: Die hebben wij zeker. En het zijn vaak ook mensen die diensten vanuit het sociale pakket bieden zoals bijvoorbeeld een dagje weg of het maken van een gezellig praatje. En het mooie is dat wij ook thuishelpers hebben die hun diensten op vrijwillige basis aanbieden.

R: Oh nou daar geef ik niet zo om. Ik heb best wel wat te spenderen dus ik vind het niet erg als ik voor de diensten moet betalen.

I: Dan heeft u inderdaad wel de keuze uit meer verschillende thuishelpers. Heeft u eigenlijk verder nog vragen aan mij?

R: Nee, ik ben heel erg blij dat je mij kwam interviewen en ben nog blijer met de informatie die ik nu heb. Ik wil je daarvoor hartelijk danken.

I: Hetzelfde geldt voor u. Hartelijk dank dat u de tijd voor mij maakte.

R: Geen dank, veel succes met je studie!

I: Dank u wel.

Interview 15: Mevrouw Heeren

Gebruikt geen internet – Behoeftte aan thuiszorg

I: interviewer

R: respondent

I: Goedendag mevrouw Heeren. Hartelijk dank dat ik vandaag mag interviewen. Mijn naam is Femke en ik zal u eerst even kort uitleggen waarvoor ik hier ben. Ik zit in mijn afstudeerjaar van de opleiding Communicatie aan Hogeschool Leiden. Op het moment doe ik een onderzoek voor BeterThuis. Dit is een online zorgplatform waar vraag en aanbod in de zorg voor ouderen elkaar vinden. Wij richten ons niet alleen op zorg, maar ook op thuiszorg en op het sociale aspect van zorg zoals ouderen die graag een maatje willen waarmee zij een bezoek kunnen brengen aan een museum of waarmee zij een kopje koffie kunnen drinken. BeterThuis richt zich daarbij niet alleen op zorg, maar ook de vereenzaming van de samenleving. Ik ben aan het onderzoeken wat beweegredenen voor hulpbehoevende ouderen kunnen om Online betrokkenheid te tonen richting BeterThuis. Zoals afgesproken, neem ik het interview op, zodat ik het later nog terug kan luisteren en kan uitwerken. Het interview zal ongeveer drie kwartier tot een uur in beslag nemen.

R: Oké, dat is goed. Zal ik eerst even een kopje thee voor u pakken.

I: Dat lijkt mij heerlijk. Kan ik u misschien even helpen?

R: Nee hoor, blijf maar lekker zitten. Ik moet veel bewegen van de dokter, want ik heb een stalen plaat in mijn heup. Kijk! Het gaat steeds beter.

I: U woont hier mooi zeg, lekker veel ruimte en overzichtelijk.

R: Ik woon hier nu zes jaar en ik vind het heerlijk. Ik woonde eerst ergens anders, maar daar had ik trappen en dat is gewoon teveel en te zwaar. Toen heb ik maar besloten om hier te gaan wonen. Uiteindelijk ben ik hartstikke blij, want het is een prima woning voor mij alleen. Ik heb alles binnen handbereik en ik heb de mooiste en grote tuin die je jezelf maar kunt bedenken (lacht).

I: Komt u oorspronkelijk ook uit Gouda?

R: Nee, ik ben geboren in Bergambacht. Dat ligt vlakbij Schoonhoven.

I: Oké, dat ken ik wel, maar alleen van naam. Mag ik misschien onbeleefd zijn en u vragen naar uw leeftijd?

R: Ja hoor, mijn leeftijd is 82 en ik woon op deze leeftijd gelukkig nog zelfstandig.

I: Hecht u veel waarde aan uw zelfstandig wonen?

R: Ik hecht er heel veel waarde aan.

I: Kunt u dat uitleggen?

R: Ik ben iemand die van alles gedaan heeft en ik ben heel erg ziek geweest, laat ik dat voorop stellen. Ik ben bijna 2,5 jaar heel erg ziek geweest. Dat is begonnen met darmkanker. Toch ben ik altijd een doener geweest, veel buiten bezig en veel in besturen van clubs. En dan wordt je ziek. Toen ik ziek was, had ik veel zorgen, maar toen had ik ook veel zorg nodig en dat was prima. Maar waarom ik zo blij ben dat ik weer terug ben in mijn huis is om de volgende reden. Als je ziek bent en in de zorg of in het ziekenhuis terecht komt dan ga je mee in het ziek zijn. Je hebt mede patiënten, de een heeft dit, de ander heeft dat en als je dan in zo'n gesloten groep zit dan praat je over niets anders dan over ziek zijn en beter worden. Op een gegeven moment stomp je zo af 's ochtends bij het ontbijt al zegt: "Wat zullen we vanmiddag eten?" Je krijgt een hele andere manier van denken, totdat anderen om mij heen het op een gegeven moment ook doorhadden dat ik een beetje ging afzwakken en daardoor ben ik weer teruggekomen bij mijn eigen wil. Dit is precies de reden waarom het voor mij zo belangrijk is dat ik weer zelfstandig kan zijn en zelfstandig kan wonen met hulp. En dat gaat mij goed af.

I: Oké en mag ik u misschien vragen welke hulp u heeft?

R: Nadat de kanker bij mij werd weggenomen, woog ik nog 39 kilo en was ik zeer verzwakt. Ik mocht die dag 's middags om 16.00u uit het ziekenhuis en eenmaal thuis ben ik 's nachts onwel geworden en ik ben toen gevallen. Ik heb toen vanaf 's avonds 22.00 tot de morgen daarop 10.00 in de gang hier gelegen en ik heb van alles gebroken zoals mijn schouder en een gebroken heup en dat soort dingen. Op het moment heb ik hulp van de Vierstroom, omdat ik een nieuwe schouderkop en een pin in mijn heup heb gekregen na het maken van die smak. Mijn arm is daardoor een stuk korter dan de ander, kijk maar (laat arm zien).

I: Kunt u daarmee wel alles doen?

R: Heel erg lastig. Ik kan niet bij mijn tenen dus aankleden is ook moeilijk. Ik zou ook nooit meer kunnen koken of bijvoorbeeld aardappels afgieten, want dan brand ik mijzelf, omdat ik beide handen niet evengoed gebruiken. Ik kan geen pannetje vasthouden, want die komt te dicht bij mijn lijf, waardoor er gevaar ontstaat. Dus ik heb thuiszorg die mij komt helpen met douchen, want ik kan niet goed bij mijn hoofd.

I: Heeft u elke dag thuishulp?

R: Ja, ik heb iedere dag thuiszorg en ik heb vijf uur per week hulp voor huishoudelijk zorg.

I: Vijf uur per week?

R: Ja, vijf uur per week.

I: Als ik dit verhaal hoor, heeft u de afgelopen jaren veel meegemaakt en heeft u daarvoor gepaste zorg.

R: Ja, dat klopt. Gelukkig wel.

I: Wat is er voor u nou belangrijk als u kijkt naar thuiszorg in de vorm die u op het moment krijgt?

R: Het is voor mij en/en. Ik kan geen verschil bedenken tussen het feit dat mijn huisje wordt gedaan of dat ik iedere morgen geholpen word met douchen. Het is voor mij heel erg belangrijk dat ik iedere morgen wordt gewassen en dat ik mijzelf kan optutten. Mij lekker voelen dat is voor mij het aller belangrijkste.

I: Heeft u steeds dezelfde persoon die u hierbij helpt?

R: Nee, dat zijn steeds verschillende personen.

I: Mag ik u vragen wat u daarvan vindt?

R: Ik vind het niet zo heel erg. Ze zijn allemaal heel erg goed. Alhoewel er drie tussen zitten die regelmatig komen en dat is inderdaad een groot verschil met de personen die zo nu en dan komen. Ik merk dat ik een soort van band krijg met de personen die regelmatig komen. Zij vertellen mij over privé dingen en ik kan ook privé dingen kwijt bij die dames. Dat is wel heel erg vertrouwd en die dames zijn net dochters van mij.

I: Dat klinkt inderdaad alsof u deze dames goed kent. Daarmee is het wel zo dat er veel verschillende mensen bij u over de vloer komen. Hoe vindt u dat?

R: Ik vind het niet zo heel erg. Je bouwt in de meeste gevallen een band met iemand op en voor de huishouding heb ik echt al jaren dezelfde.

I: Is de huishoudelijke hulp ook via de Vierstroom?

R: Ja, dat is ook via de Vierstroom. Ik heb een mannelijke huishoudelijke hulp die zichzelf ZZP'er noemt en die komt twee keer in de week. Hij is ontzettend handig en kan bijvoorbeeld goed met een hamer omgaan. Zelf kan ik dat nu niet, maar ook niet voordat ik werd geopereerd. Je komt zoveel dingen tegen die je man vroeger deed, maar deze man ziet alles.

I: Is uw man overleden?

R: Ja, alweer 16 jaar geleden is hij overleden.

I: Wat vervelend voor u.

R: Ja, dat is het zeker. Maar het leven gaat toch door en ik ben ontzettend blij met deze hulp in de huishouding.

I: Dat begrijp ik inderdaad. Het is fijn dat u daarmee wordt ontlast.

I: Heeft u ook ervaring met andere thuiszorgorganisaties?

R: Nee, ik heb al jaren de Vierstroom. Ik wil er voor alle duidelijkheid nog wat bij vertellen. Het appartement waarin ik woon is bestemd voor ouderen en daardoor zijn wij ook gezamenlijk lid van de Vierstroom. Dat zit gewoon in mijn huur. Wij zijn hier collectief lid van de Vierstroom. Als je moet bijbetalen dan gaat dan naar je inkomen.. Ik moet iedere maand een bedrag overmaken en dat gaat geheel naar mijn inkomen wat ik terecht vind. Dat bedrag kan maandelijks verschillen.

R: Het inkomen wordt bekeken en naar aanleiding daarvan moet ik betalen.

I: Als ik u het volgende zeg: een online zorgplatform waarbij u zelf bepaalt wie er voor u komt werken, Wat vindt u daarvan?

R: Ik zit gelijk te denken aan de situatie die er nu is dat je zelf kiest bij welk ziekenhuis je geholpen wilt worden. Daarbij kun je ook vergelijken. Ik denk dat het voor sommige mensen belangrijk is dat je zelf kunt kiezen of bepaalt met wie je in zee gaat. Als ik het niet prettig zou hebben bij de Vierstroom of er ontstaat een conflict wat natuurlijk kan gebeuren dan zit je gelijk in de situatie van: Wat moet ik nou? Daarom denk ik dat de mogelijkheid zou moeten bestaan dat je zelf kunt kiezen wie

er voor je komt werken. Ik vind het dus goed dat deze mogelijkheid er is. Zo heb je de ruimte om zelf te kiezen dat je weggaat en dat je voor iets anders kiest.

I: Hoe gaat dat bij de Vierstroom mocht u niet tevreden zijn?

R: Ik heb het een keer meegemaakt dat ik niet tevreden was over een mevrouw en toen heb ik de Vierstroom hierover gebeld. De organisatie heeft toen het contact tussen deze persoon en mij verbroken en ik kreeg een nieuwe thuishulp.

I: Mag ik u vragen waarom u niet tevreden was?

R: Zij kwam altijd te laat en ze kwam haar afspraken die ze met mij maakte niet na. Maar het is allemaal netjes opgelost. Toch vind ik dat de mogelijkheid er moet bestaan dat als je wilt veranderen van thuishulp.

I: Wat vindt u ervan dat BeterThuis een online zorgbieder is?

R: Dat vind ik wel jammer.

I: Waarom is dat precies?

R: Ik maak geen gebruik van het internet, want ik ben een hele grote tegenstander van dit hele gebeuren.

I: Mag ik u vragen waarom?

R: Waarom vind ik dat. Ik heb een ouderwetse opleiding gedaan. Ik heb de laatste vijftien jaar bij de verslavingszorg Midden-Holland gewerkt en daarvoor heb ik vrouwenwerk in een buurthuis gedaan en daarvoor jeugd en jongerenwerk. Ik ben daarmee altijd druk bezig geweest en vanuit die hoek kijk ik daar op dit moment nog wel goed naar. De reden dat ik zo tegen het internet ben is het volgende: het is tegenwoordig zo makkelijk alles op te zoeken via het internet en ik ben zo bang dat mensen niet meer zelf nadenken. Als men ergens heen wilt, toetsen ze het in op het internet en daar komt het tevoorschijn. Als je online bent, zoals dat tegenwoordig heet dan zitten ze de hele dag met dat ding en een brief schrijven dat gebeurt niet meer. Ik ben bang dat het internet in de toekomst de hersenen achteruit laat gaan, omdat je nergens over na hoeft te denken en bovenal de contacten een heel stuk verminderen. Het leven bestaat niet uit gemak. Dit zul je later ook tegenkomen. Ik doe er niets mee en ik wil er ook niet mee. Ik heb kleinzoons die mij er altijd mee pesten, maar ik begin er echt niet aan. Maar ik vind het een verarming in onze samenleving dat dit zo ver gaat.

I: Ik kan mij daar wel iets bij voorstellen.

I: Toch zou ik u graag iets willen laten zien. Het is niet via het internet, maar ik heb een aantal foto's gemaakt van de website van BeterThuis om u een beeld te laten schetsen. Bij BeterThuis kunnen ouderen en thuishelpers zich kosteloos aanmelden. Met behulp van de postcode kan de oudere zoeken naar geschikte thuishelpers in de regio. Eigenlijk komen er op basis van de regio en de gevraagde hulp verschillende thuishelpers in beeld. Op de profielen is alle informatie van deze thuishelper terug te vinden van motivatie tot aan leeftijd en van naam tot aan de beschikbaarheid. U kiest dus zelf wie u betrouwbaar of een interessant lijkt en kunt bij ons contactgegevens opvragen. Ik laat u nu graag een paar beelden zien.

I: Ik heb hier een foto van de website en een foto van een profiel van een van onze thuishelpers.

R: Wat gevoel wekt dit bij u op?

I: Ik denk dat de vergrijzing in Nederland steeds erger wordt. Maar ik ben al lid van de Vierstroom dus ik zou er geen behoefte aan hebben op dit moment, maar ik denk dat het voor sommige mensen heel erg goed is, omdat je overal verschillende ouderen hebt. Je hebt een heleboel ouderen die steeds minder gebekt worden en als ze dan iemand tegenkomen waarbij ze zich prettig voelen of waarbij ze zich kunnen uiten dan is dat goed. Ik denk dat het voor sommige mensen belangrijk is dat ze zich prettig voelen bij iemand. Of je nou oud bent of jong, je moet toch steeds maar weer voor jezelf opkomen en je moet het toch zelf doen. Niemand die roept: "Zal ik je een handje helpen?" Als je daar moeite mee hebt dan denk ik dat je heel snel kunt vereenzamen. Ik heb daar zelf niet echt last van.

I: Heeft u veel mensen om u heen?

R: Ja hoor. Ik bridge veel en ik heb heel veel vrienden en vriendinnen. Dan komt die langs en dan komt die me ophalen. Ik heb een half jaar in een zorghotel gewoond in Nieuwkerk aan den IJssel en daar ben ik prima verzorgd en daar kwam iedereen bij mij op bezoek en gingen we vaak lekker bridgen. Maar dat geluk heb ik.

I: Hoe denkt u dat mensen binnen uw leeftijdscategorie of uzelf benaderd willen worden door BeterThuis?

R: Ik denk dat de meeste ouderen hierover praten met de kleinkinderen en dan voornamelijk met de kleinzoons.

I: Waarom denkt u dat?

R: Omdat ik andere ouderen altijd hoor over hun kleinzoons die op het internet zitten. Ze hebben het er denk ik ook over met de kinderen, maar meer met de kleinkinderen.

I: Denkt u dat de ouderen en misschien uzelf wel open zouden staan voor BeterThuis als de kleinkinderen zich voor er u aanmelden?

R: Ja, dan misschien wel, maar ik heb dan wel het idee dat ik afleer voor mijzelf te zorgen en over mijzelf na te denken. Ik heb zelf twee dochters en ik ben zo snel mogelijk weer een stuk zelfstandiger geworden. Doe je drie keer iets fout dan doe je het de volgende keer wel weer goed. Ik wil gewoon niet van iedereen afhankelijk zijn.

I: Wat zou voor u wel een manier zijn om in contact te komen met BeterThuis?

R: Ik zou bijvoorbeeld wel kunnen bellen. Maar ik ben eenmaal wel hoe ik ben en ik wil mijzelf gewoon graag helpen.

I: Hoe had u erin gestaan als de Vierstroom er niet was?

R: Dan is het een ander verhaal, maar ik zou dan wel zelf actief op zoek gaan naar hulp. Misschien zou BeterThuis dan wel een optie zijn, maar dat kan ik nu niet zeggen. Ik moet dan eerst even om mij heen kijken.

I: En als ik aan u vraag hoe u aan uw benodigde informatie komt?

R: Door veel te lezen, veel tv te kijken, veel te informeren en door me overal mee te blijven bemoeien in de goede zin van het woord (lacht).

I: En wat kijkt u zoals op de tv?

R: Ik kijk veel politieke programma's en veel over nieuwsdiensten.

I: Leest u ook de krant?

R: Ik las altijd graag de Goudskrant en nu heet het de krant het Algemeen Dagblad. En ik kijk altijd naar tv programma's De Wereld Draait Door en Pauw & Witteman. En ik kijk ook naar alle belangrijke programma's die iets vertellen over de wereld. Ik vind wel dat er op dit moment allemaal wel erg naar de negatieve kant toe neigt. Goed nieuws blijkt geen nieuws te zijn, maar het is wel erg negatief en dat vind ik jammer. Ze geven alsmaar de negatieve informatie, zodat mensen bang worden. Kijk maar naar de zorg. Hoe veel daarover wordt gecommuniceerd. Kijk maar naar ons uitgavenpatroon. We zijn minder uit gaan geven, omdat we bang worden gemaakt. Bij voorbaat zijn we al bang, terwijl we niet weten of het echt zo gaat lopen. Dat vind ik erg. Kijk maar naar de pensioenen. Ik heb zelf vier inkomens. Ik heb mijn AOW, mijn man zijn bedrijfsinkomsten, mijn man zijn particulier pensioen en mijn eigen pensioentje. Plus ik heb nog een uitkering van Stichting '40/'45. Maar nog niet een van die pensioenen is naar beneden gegaan terwijl iedereen roept dat alles minder wordt. Het is gewoon niet waar.

I: U gaf aan dat u kinderen en kleinkinderen heeft. U heeft twee dochters. Hoeveel kleinkinderen heeft u?

R: Ik heb twee kleinkinderen.

I: Helpen uw kinderen of kleinkinderen u ook in uw zorgbehoefte?

R: Als dat nodig is wel ja, maar in principe probeer ik hen niet te belasten. Toen ik zo ernstig ziek was, deden ze dat wel. Maar op het moment doen ze alleen de boodschappen. Verder doe ik het voor een groot deel weer zelf. Maar als ik ze echt nodig heb. Verder heb ik natuurlijk de huishoudelijke hulp Sjaak.

I: Wat een leuke naam. Hij helpt u goed als ik het zo begrijp.

R: Hij helpt mij echt prima en is een geweldige huishoudelijke hulp. En ik ben zo blij dat ik nu weer een beetje kan lopen. Van de fysiotherapeut mag ik nu zelf zonder stok lopen, maar ik kan niet te snel draaien, want ik heb natuurlijk die pin in mijn heup wat soms nog een beetje wennen is. Verder ben ik echt hartstikke gelukkig met de mensen om mij heen en heb ik nog genoeg aanspraak en dat scheelt al de helft.

I: Ik vind het erg bijzonder hoe u in het leven staat. Ik merk ook echt dat er een groot verschil zit tussen mensen die veel aanspraak hebben en de mensen die dat minder hebben. Ik merk daarbij echt dat mensen die veel aanspraak hebben een stuk positiever in de maatschappij staan. Mensen die dit minder hebben vereenzamen minder.

R: Dat is zeker zo. Als iemand eenzaam is dan kan het allemaal erg snel gaan. Je moet dit echt voor jezelf doen, contacten leggen en geïnteresseerd blijven.

I: Want haalt u ook informatie voor de zorg vanuit de krant en van tv?

R: Ja, de zorg interesseert mij heel erg. Ik hou mij vooral bezig met hoe het gaat met de zorg, wat ze doen en hoe ze het doen. Ik heb een dochter die werkt bij React en heeft Maatschappijleer gestudeerd. Zij werkt met mensen met psychische klachten en met daklozen.

Omdat zij daar druk mee bezig is, krijg ik daar vanuit ook informatie. Dan vraag ik mijzelf ook gewoon af hoe het gaat met daklozen, maar ook bijvoorbeeld met gescheiden vrouwen met kinderen. Die hebben het op het moment erg moeilijk, eigenlijk altijd maar dat houdt mij bezig. Daar blijf ik ook jong door. Ik interesseer mij in de wereld en wat er om mij heen gebeurt. Ik ben niet wereldvreemd en ik vind het allemaal uitermate boeiend. Ik pleit mezelf erg gelukkig. Soms wou ik zelfs dat het wat minder was. Daarmee bedoel ik meer dat ik me soms best wel druk maak om dingen die in de wereld gebeuren. Net als dat ik nu kijk naar de politieke verkiezingen. Ik kan zo boos worden dat mensen zo kortzichtig zijn en ik vind het zo zonde. We hebben het stemrecht niet voor niets gekregen. Er gaat door die brokkel partijtjes er zoveel goeds verloren. Je moet toch heel wat kunnen en weten als je zo'n stadje als Gouda kunt helpen en regeren. Ik heb zelf in de Raad gezeten en het is hartstikke moeilijk. Nu richten ze Partij Opa op en allerlei andere partijen, maar al die stemmen gaan verloren aan die grote partijen die het wel kunnen. En het gebeurt overal. Het is een verbrokkeling van de samenleving. Alles moet maar kunnen en het is een consumptiemaatschappij.

I: Hoe zou u Nederland graag zien?

R: Ik zou willen dat we niet zo gericht waren naar de buitenkant, maar veel meer naar wie we zijn en niet naar wat we zijn, Dat zou op een of anderen manier op school al moeten worden geleerd. Dat het meer gaat om het 'wie' en minder of zelfs niet op het 'wat'. Het gaat alleen maar om hoe je eruit ziet. Het begint op de middelbare al om de agenda of de tas die je hebt. Die kinderen zijn iets, omdat ze iets hebben. Het gaat echt ver vind ik. Op de lagere school wordt je al gevormd en dat tekent je op latere leeftijd. Dat uiterlijke vertoon dat zou minder moeten worden.

I: Was dit vroeger nou anders?

R: Vroeger was het ook al hoor. Wij woonden vroeger in een gewoon gekocht huis. Mijn dochters zaten op een gewone school, maar in de wijk vielen ze wel buiten de boot. Er waren altijd twee meiden van Familie van der Meer die altijd alles waren en waar iedereen tegenop keek. Dus nee, het was vroeger niet heel veel anders. Maar dat is denk ik altijd al zo geweest.

I: Dat blijkt inderdaad wel uit wat u nu vertelt. Ik denk dat u op een goede manier in de wereld staat en ik denk dat ik heel veel goede informatie voor mijn onderzoek van u heb gekregen inclusief wat mooie levenslessen. Heeft u zelf nog vragen aan mij?

R: Nee eigenlijk niet. Heb je misschien iets van een folder van het initiatief.

I: Oké dat is mooi. En ja: die heb ik zeker voor u. Die geef ik u zo gelijk even. Ik wil u in ieder geval hartelijk danken voor het meewerken aan mijn onderzoek. Ik ben erg blij dat ik u heb mogen interviewen en ik hoop dat u nog lang zo mag blijven wonen zoals u nu woont.

R: Geen dank, veel succes met je studie.

Interview 16: Mevrouw Teekens

Gebruikt geen internet – Behoefte aan sociale zorg

I: interviewer

R: respondent

I: Hartelijk dank dat ik vandaag mag interviewen. Mijn naam is Femke en ik zal u eerst even kort uitleggen waarvoor ik hier ben. Ik zit in mijn afstudeerjaar van de opleiding Communicatie aan Hogeschool Leiden. Op het moment doe ik een onderzoek voor BeterThuis. Dit is een online zorgplatform waar vraag en aanbod in de zorg voor ouderen elkaar vinden. Wij richten ons niet alleen op zorg, maar ook op thuiszorg en op het sociale aspect van zorg zoals ouderen die graag een maatje willen waarmee zij een bezoek kunnen brengen aan een museum of waarmee zij een kopje koffie kunnen drinken. BeterThuis richt zich daarbij niet alleen op zorg, maar ook de vereenzaming van de samenleving. Ik ben aan het onderzoeken wat beweegredenen voor hulpbehoevende ouderen kunnen zijn om Online betrokkenheid te tonen richting BeterThuis. Zoals afgesproken, neem ik het interview op, zodat ik het later nog terug kan luisteren en kan uitwerken. Het interview zal ongeveer drie kwartier tot een uur in beslag nemen.

R: Nou, lijkt me prima.

I: Kunt u uw naam misschien nog eens herhalen? Dan schrijf ik deze even op.

R: Mijn naam is mevrouw Teekens.

I: En mag ik uw misschien vragen naar uw leeftijd?

R: Je mag het raden.

I: Oh, dat vind ik altijd erg moeilijk.

R: (Lacht) het maakt ook niet uit hoor als je ernaast zit, dat is helemaal niet erg zelfs.

I: Ik denk 78 jaar.

R: Bijna (lacht) Ik ben net 82 jaar geworden.

I: Oké, dank u wel. Dan zat ik er toch een paar jaar naast, maar wel in mijn voordeel. Wel grappig, u bent niet de eerste die ik interview die uw leeftijd heeft.

R: Nou, wat grappig. Ik hoop nog lang mee te gaan, ik hou echt van het leven.

I: Wat fijn dat u zo positief in het leven staat.

I: Woont u al lang in Reewijk?

R: Nee, ik kom eigenlijk uit Groningen en ik ben op mijn tiende jaar naar Leeuwarden verhuist. Ik woon hier echt geweldig. Ik woon hier in de dorpstraat in een eenvoudig huisje en er is altijd wat te zien. Een kennis van mij is laatst naar acht hoog verhuist. Dat is echt veel te hoog en je maakt maar weinig mee. Ik heb twee ongelukken gehad en ben blij dat ik op één hoog woon, want anders kom ik straks nergens.

I: U zegt dat u twee ongelukken heeft gehad. Kunt u daar iets meer over vertellen?

R: Nou, ik was een boodschap wezen doen met mijn rollator, die op mijn slaapkamer staat en ik kom weer terug en ik kom de hoek hier in de straat en ik kom bij een bobbel in de stoep en ik bedacht mij nog of ik daar wel overheen kon. Ik dacht nog dat het beter was om even door te lopen en dan verderop weer de stoep op te gaan. Had ik het maar gedaan. Ik ben zo hard gevallen en ik heb toen mijn heup gebroken. De meneer van de wijnzaak hier in de straat kwam aanrennen en die riep nog: "Mevrouw Teekens wat doet u nu?" Hij vroeg me of het met mij ging en zei dat die mij even van de straat zou tillen. Nou dat gaat niet zomaar met één persoon, want ik ben een stevige tante. Gelukkig kwam er nog een meneer en samen zetten ze mij op het plankje van mijn rollator. Maar ik voelde al dat het niet goed was, want mijn heup deed zo zeer. Ik dacht gelijk dat ik mijn heup had gebroken en die meneer belde de ambulance voor mij. Uiteindelijk lag ik in het ziekenhuis met een gebroken heup en dat is nu inmiddels een half jaar geleden. Om een lang verhaal kort te maken, is mijn heup fantastisch gerepareerd en ik hoopte dat ik direct naar huis mocht, omdat ik na twee dagen al de hele zaal op en neer liep met een rekje. Helaas mocht ik niet naar huis, maar moest ik voor een revalidatie.

I: Ging u revalideren in het ziekenhuis of ergens anders?

R: Nee, niet in het ziekenhuis. Ik ging revalideren in een revalidatiecentrum in Bloemendaal.

I: Oké en hoe was uw ervaring daarmee?

R: Nou, daar maakte ik nog wat anders mee, want daar viel ik nog een keer, omdat ze daar linoleum op de vloer hadden en dat is hartstikke glad. Ik liep daar in mijn kamer en wilde naar de wastafel om mij te wassen en toen gleed ik uit en brak ik mijn andere heup.

I: Wat erg zeg. En hoe ging dat verder?

R: Toen liet ik wel een traantje. Ik werd weer geopereerd in het ziekenhuis en moest daarna een half jaar revalideren in Bloemendaal en nu ben ik net twee weken thuis.

I: En hoe bevalt het u om weer thuis te zijn?

R: Ik heb staan te huilen wat zalig en wat een vrijheid weer. Ik ben zo ontzettend blij dat ik weer thuis ben. En de poes, nou daar heeft de buurvrouw het halve jaar voor gezorgd en ik ben zo blij dat ik weer terug ben bij mijn beestje.

I: U bent nu dus weer thuis bij uw diertje en dat bevalt dus erg goed. Ik kan me dat goed voorstellen. Heeft u nu ook thuishulp?

R: Ik had direct de eerste week na thuiskomst hulp en heb echt een geweldige hulp.

I: Heeft u een mannelijke of een vrouwelijk hulp?

R: Ik heb een vrouwelijk hulp.

I: En wat doet zij allemaal voor u?

R: Alles wat nodig is.

I: En mag ik u ook vragen wat zoal is?

R: Stofzuigen, de wc schoonmaken, de douche schoonmaken, noem maar op allemaal.

I: Dus alle huishoudelijke taken?

R: Nou ongeveer alles ja. Zij heeft alles in handen. Ik probeer zelf af te wassen, te koken en een beetje te Swifferen (lacht). Maar ik ben erg tevreden met mijn hulp.

I: Krijgt u deze hulp vanuit een organisatie?

R: Ja, ik krijg deze hulp vanuit de Vierstroom. Dat is echt de thuiszorgorganisatie van Gouda en de dorpen daar omheen.

I: Heeft u al eerder thuiszorg gehad?

R: Ja, want ik heb jaren geleden mijn arm gebroken, maar toen had ik particuliere zorg. Verder heb ik een hele slechte rug en heb ik artrose van nek tot lendenwervel. Artrose is een soort van slijtage aan de wervels.

I: Praat rustig verder, ik kijk zo nu en dan even of mijn telefoon het nog opneemt.

R: Eigenlijk had ik na de bevalling van mijn eerste zoon al last van mijn rug. Echt ontzettend veel pijn. Het is echt ondraaglijk die pijn. Ik kreeg toen Diclofenac, dat zijn spierontspanners en daar reageer ik heerlijk op, maar mijn rug stelt niets meer voor.

I: Kunt u nu vaak naar buiten met die pijn?

R: Nou, ik mag nog niet naar buiten. Maar binnenkort wel. Ik heb altijd gefietst, want ik wilde geen autorijden leren, maar dat fietsen werd op een gegeven moment ook minder, want ik werd bang door de auto's die zo rakelings langs mij reden. Ik heb mijn fiets op een dag gewoon weggedaan.

I: Die angst is ook wel logisch en er is op sommige stukken weinig ruimte.

R: Ja, dat is ook zo, maar ik woon hier al een halve eeuw, dus ik ben het ook ergens wel gewend.

I: Woont u hier al lang alleen?

R: Ik woon hier alleen, want mijn man is overleden in 1996. Dus dat is al een tijd geleden. Mijn man was erg ziek en hij wilde erg graag thuis blijven wonen. Ik heb gezegd dat ik hem ging verzorgen, want mijn rug was toen nog niet zo slecht als nu. Ik kon hem alleen niet wassen, maar daarvoor hadden wij hulp van de Vierstroom. Maar het was een lijdensweg. Eerst ging er een long uit toen een nier en mijn man zei tegen mij dat ik in de toekomst alleen verder zou moeten. En toen kreeg hij het aan zijn schildklier waarop ik aan de dokter vroeg of dit nou zo door moest. Het was een lijdensweg voor hem, maar ik heb altijd voor hem gezorgd. Met heel veel liefde. Het was geen leven meer voor hem, dat wisten wij beiden. Ik wou dat ze hem toen hadden kunnen helpen, want dit ging niet meer zo. De arts zei ook: "Mevrouw wij zijn hier om te genezen en niet om te doden". Nou, ik ben zelf direct lid geworden van de Euthanasievereniging.

I: Ik verbaas me erover dat veel vrouwen langer leven dan mannen. Hoe komt dat toch?

R: Mannen kunnen zich denk ik vaak niet redden zonder vrouw en andersom wel. Toch was mijn man wel anders, want hij was in dienst geweest en daar leren ze wel heel erg veel. Maar mannen laten zich graag verzorgen en vrouwen verzorgen graag. Dat zit er gewoon in. Maar mijn man zei vlak voor zijn overlijden ook dat hij erg blij was geweest met mijn zorg. Maar hij vroeg zich wel af wie mij zo fijn zo helpen als het dan zover was.

I: Ja, want als u kijkt naar de zorg die u nu heeft en die uw man heeft gehad wat vindt u dan echt belangrijk aan zorg?

R: Voor de zorg die ik nu heb, krijg ik altijd dezelfde persoon en daar ben ik dan ook erg blij mee. Maar als ik meer zorgbehoevend zou worden zou ik het erg belangrijk vinden dat ik nog steeds huishoudelijke hulp heb, want dat vind ik echt heerlijk. Maar ik loop ook met elastieken kousen aan en dat is wachten wanneer de hulp komt. Dus tijd vind ik erg belangrijk. En dat ze mij goed helpen.

I: Kunt u daarvan een voorbeeld geven?

R: Nou, ik was gisteren aan het koken en toen kwam dus om 18.00u de thuishulp. Toen moesten mijn kousen dus uit wat ik erg vervelend vond, omdat ik toch graag mijn eten even af wilde maken. Maar dat is tot nu toe nog maar een keer gebeurd dus daar heb ik verder niet over te klagen, maar eigenlijk vind ik dat niet kunnen. Oh trouwens, ik heb het ook wel eens gehad dat ze 's ochtends om 11.30 pas kwamen voor mijn kousen, maar dat is natuurlijk veel te laat, want dat is de dag voor mij allang begonnen. Ik vind dat niet zo netjes, want oude mensen zijn altijd vroeg uit de veren. Maar wat heb ik nou gedaan. Ik heb met die mevrouw nu de afspraak dat ze elke dag voor 08.00u komt om mijn kousen aan te doen, voordat zij start met werken en dat is natuurlijk een verademing. Dat vind ik heel erg fijn.

R: Ik vind het dus erg belangrijk dat de hulp op tijd komt en dat ik steeds dezelfde persoon heb, want daar kun je dan iets mee opbouwen.

I: En als ik aan u vraag of u wel eens gebruik heeft gemaakt van het internet?

R: Nee, (lacht) ik ben heel erg atechnisch.

I: En is dat ook uw reden dat u niet actief bent op het internet?

R: Nee hoor, want ik snap van mijn telefoon die ik van mijn zoon kreeg ook helemaal niets. Ik ben blij dat ik weet hoe ik op moet nemen en op moet hangen.

I: Heeft u wel interesse voor het internet?

R: Nee, niet echt eigenlijk. Ik vind mezelf er te oud voor. Van mij hoeft het allemaal niet zo perse.

I: Oké en als ik u nu iets vertel over BeterThuis, kunt u daar dan uw mening op geven?

R: Ja hoor, ik denk het wel.

I: BeterThuis is dus een online zorgplatform die zich richt op ouderen die hulpbehoevend zijn, niet alleen medisch, maar ook vooral voor hulp in en om het huis en voor het sociale aspect zoals een bezoek aan een museum. Bij BeterThuis kunnen ouderen en thuishelpers zich kosteloos aanmelden en de ouderen in kwestie heeft de regie zelf in handen. Wat vindt u daar tot nu toe van?

R: Ik vind dat geweldig.

I: En waarom is dat precies?

R: Omdat ik zelf niet veel meer kan doen. Ik lijk nog heel wat, maar ik kan het niet meer. Ik kan mijzelf amper van mijn rug op mijn zij krijgen.

I: Ik zou u graag wat beelden willen laten zien van BeterThuis en daarbij zal ik u wat uitleg geven. Met behulp van de postcode kan de oudere zoeken naar geschikte thuishelpers in de regio. Eigenlijk komen er op basis van de regio en de gevraagde hulp verschillende thuishelpers in beeld. Op de profielen is alle informatie van deze thuishelper terug te vinden van motivatie tot aan leeftijd en van naam tot aan de beschikbaarheid. U kiest dus zelf wie u betrouwbaar of interessant lijkt dan kunt bij ons contactgegevens opvragen. Dit is een beeld van de website en de diensten die onze thuishelpers bieden.

I: Wat vindt u daarvan?

R: Ik vind het goed dat er zulke initiatieven zijn.

I: Oké, dat is goed om te horen. Ik heb hier een foto van een van de ingevuld profielen van twee thuishelpers. Welk gevoel krijgt u hierbij?

R: Het ziet er overzichtelijk uit en het idee dat je zelf kunt kiezen met wie je in zee gaat, vind ik erg fijn.

I: Waarom is dat precies?

R: Omdat ik eigenlijk niet jan en allemaal hier over de vloer wil hebben. Het is mijn huis en ik wil niet dat iedereen hier de deur plat loopt.

I: Zou u interesse hebben in BeterThuis?

R: Ik heb er geen enkele interesse in.

I: En waarom is dat precies?

R: Omdat ik al voorzien ben en ik daar heel blij mee ben. Ik heb al zoveel hulp gehad en heb met iedereen nog contact. Ik denk trouwens dat veel ouderen de persoonlijk benadering zoals jij nu doe erg op prijs stellen, vanwege het feit dat iemand hun twijfels dan kan wegnemen.

I: Wanneer zou u BeterThuis wel overwegen?

R: Als ik om wat voor reden dan ook een andere hulp moet hebben, ga ik liever naar een thuiszorgorganisatie waar ik gewoon langs kan lopen. Ik snap dat anderen het interessant en leuk vinden, omdat ze er behoefte aan hebben. Ik zou trouwens wel iemand willen hebben die als ik straks naar buiten mag de eerste weken even met mij meegaat, omdat ik zolang niet echt buiten ben geweest. Ik ben best bang om weer te vallen dus alleen naar buiten zie ik nog niet zo zitten.

I: Zou BeterThuis hiervoor een oplossing zijn?

R: Ik zou het via een thuiszorgorganisatie doen, omdat ik dat ben gewend.

I: Heeft u nog veel mensen in uw omgeving van uw leeftijd die u nog ziet?

R: Weinig meer, ik had vier á vijf leuke mensen, maar die kunnen bij mij de trap niet meer op en er zijn er helaas drie gestorven.

I: Zou u een kleine overweging maken voor internet als uw enkele van uw leeftijdsgenoten u hierop wezen?

R: Nee, maar wat ik nou wel gedaan heb op mijn 76^e is het volgen van een taalcursus. Ik wilde zo graag de talen weer ophalen en ben Engelse les voor gevorderden gaan volgen. Ik belde de man van de advertentie en die vroeg naar mijn leeftijd. Ik zei dat ik 76 was. Hij gaf mij aan dat ik er rekening mee moest houden dat het soms een lang traject kon zijn. Maar ik was vrij zeker van mijn zaak en ben het gewoon gaan doen en het lukte geweldig. Ik zei zelfs tegen mijn zoon dat ze niet moesten bellen, omdat ik bezig was met mijn Engelse huiswerk.

I: U klinkt als een ondernemende vrouw.

R: Ik doe wat ik kan (lacht).

R: Maar het internet dat is voor mij een grijs gebied waar ik ook geen interesse naar heb.

I: Mag ik u vragen op wat voor manier u aan uw informatie komt?

R: Ik kijk graag naar de televisie, luister radio en lees graag boeken over ziektes.

I: Welke programma's kijkt u via de televisie?

R: Het nieuws en ik kijk elke dag Pauw en Witteman.

I: Houdt u ook informatie bij over de zorg?

R: Zeker weten. Ik doe er alles aan om onder de mensen te blijven en ook in mijn eigen vertrouwde omgeving. Mensen om mij heen houden mij op de been en ik wil nooit van mijn leven in een verpleeghuis terechtkomen. Ik vind het dus erg interessant om te weten wat de veranderingen zijn in de zorg en hoe het bijvoorbeeld gaat met de vergrijzing in Nederland. Ik wil ook graag in mijn eigen bed overlijden en daarom ben ik lid van de Euthanasie vereniging. Ik probeer voor zover het kan van alles op de hoogte te blijven.

I: Ik krijg het idee dat dit u goed lukt. Vindt u het misschien interessant om een flyer te hebben van BeterThuis zodat u het nog eens na kunt lezen?

R: Dat lijkt me prima, die ga ik zeker lezen. Hartstikke leuk.

I: Ik wil u hartelijk bedanken dat ik bij u thuis langs mocht komen mevrouw Teekens. U bent een vlotte tante.

R: Graag gedaan meisje. Veel succes!

Bijlage 7: Logboek

In het logboek duidt de student het theoretisch kader aan met *TK.

Datum	Activiteit	Onderdeel scriptie
11 januari 2014	Dagje meedraaien bij Coebergh en overleg over de opdracht en het probleem	TK
14 januari	Start met eerste uitwerking theoretisch kader	TK
28 januari	Uitwerken probleemformulering (aanleiding, probleemstelling en deelvragen)	TK
	Deskresearch (behoefte ouders)	TK
	Uitwerken doelgroep	
6 februari	Start plan van aanpak	Plan van aanpak
	Onderzoek naar doelgroep ouders	TK
	Uitwerken doelgroep	TK
Datum	Activiteit	Onderdeel scriptie
7 februari	Deskresearch/onderzoek naar ouders online en naar de hulpbehoefte bij ouders	TK
	Formuleren doelstelling onderzoek	TK
9 februari	Alle informatie verwerken in het plan van aanpak	Plan van aanpak
12 februari	Deskresearch (Social Technographics Ladder)	TK
	Deskresearch (online activiteit ouders en engagement bij ouders)	TK
	Zoeken informatie over het Social Technographics Ladder model	TK
	Deskresearch en aanscherpen probleemformulering	TK
Datum	Activiteit	Onderdeel scriptie
13 februari	Zoeken/beoordelen reviews over het Social Technographics Ladder model	TK
14 februari	Onderbouwing theoretisch kader	TK
	Inlezen seniorenmarkt (seniorenmarketing, senioren engagement, onderzoeken seniorenmarkt)	TK
	Opzet maken vragenlijst kwantitatief onderzoek	TK
	Zoeken/beoordelen en	TK

	verwerken reviews	
20 februari 2014	Maken randvoorwaarden	TK
	Verder uitwerken kwantitatief onderzoek	TK
Datum	Activiteit	Onderdeel scriptie
	Aanvullen en uitwerken reviews	TK
	Aanscherpen probleemstelling	TK
24 februari 2014	Formuleren hypothesen van de theorie en het conceptueel model	TK
	Bijwerken tk waar nodig	TK
	Extra deskresearch naar de vergrijzing, behoeften ouderen en naar ouderen online	TK
28 februari 2014	Gehele plan nalezen en aanvullen	TK
	Spellingscontrole Word	TK

Datum	Activiteit	Onderdeel scriptie
3 maart 2014	Inleveren eerste kans voor theoretisch kader	TK
4 maart 2014	Doorgaan met lezen over zorgbehoefte bij ouderen en het zoeken van rapporten en bronnen voor het onderzoek	TK
5 maart 2014	Lijst maken voor werven respondenten	TK
10 maart 2014	No go theoretisch kader voor eerste kans	TK
12 maart 2014	Start verwerken feedback theoretisch kader	TK
	Aanpassen probleemstelling en doelstelling	TK
13/14 maart 2014	Vooronderzoek 'Liever Thuis' seniorenbeurs. Praten met ouderen en observeren van de doelgroep	TK
Datum	Activiteit	Onderdeel scriptie
16 maart 2014	Aanscherpen theorie en zoeken voor bronnen over vergrijzing	TK
	Aanscherpen onderbouwing conceptueel model	TK
	Onderbouwen kwalitatief onderzoek en maken van cellen	TK
	Opzet kwalitatief onderzoek	TK
	Veranderen hypothesen	TK
20 maart 2014	Verder maken kwalitatief onderzoek	TK
	Overleg met Piet Hein over hypothesen	TK
Datum	Activiteit	Onderdeel scriptie

21 maart 2014	Aanscherpen hypothesen	TK
26 maart 2014	Vooronderzoek: herstelhotel de Kim. Praten met een groepje ouders over behoeften en over BeterThuis	TK
	Verwerken vooronderzoek in theoretisch kader	TK
28 maart 2014	Aanvullen theoretisch kader	TK
30 maart 2014	Nalopen document en controleren op spelling	TK
31 maart 2014	Inleveren tweede kans theoretisch kader in Ephorus	TK
8 april 2014	Go voor theoretisch kader	TK
Datum	Activiteit	Onderdeel scriptie
9 april 2014	Afstudeerbegeleiding met hele groep. Bespreken verder onderzoek	Kwalitatief onderzoek
10 april 2014	Inplannen eerste interviews kwalitatief onderzoek	Kwalitatief onderzoek
11 april 2014	Interview 1: mevrouw Blom interview 2: meneer van Eck	Kwalitatief onderzoek
12 april 2014	Verwerken feedback	TK
13 april 2014	Uitwerken interview 1 & 2	Kwalitatief onderzoek
14 april 2014	Interview 3: mevrouw van der Bijl	Kwalitatief onderzoek
15 april 2014	Uitwerken interview 3	Kwalitatief onderzoek

Datum	Activiteit	Onderdeel scriptie
18 april 2014	Interview 4: mevrouw Bergman Interview 5: mevrouw Heeren Interview 6: mevrouw Teekens	Kwalitatief onderzoek
20 april 2014	Uitwerken interview 4 & 5	Kwalitatief onderzoek
20 april 2014	Interview 7: mevrouw Vermeulen	Kwalitatief onderzoek
21 april 2014	Uitwerken interview 6	Kwalitatief onderzoek
	Uitwerken interview 7	Kwalitatief onderzoek
22 april 2014	Interview 8: meneer van de Kim Interview 9: meneer Veenmeijer	Kwalitatief onderzoek
25 april 2014	Uitwerken interview 7, 8 & 9	Kwalitatief onderzoek

Datum	Activiteit	Onderdeel scriptie
25 april 2014	Start conclusies onderzoek	Conclusies
	Interview 10: meneer Bink Interview 11: meneer Wijnaendts	Kwalitatief onderzoek
26 april 2014	Interview 12: meneer Lelie	Kwalitatief onderzoek
27 april 2014	Uitwerken interview 10	Kwalitatief onderzoek
28 april 2014	Interview 13: mevrouw Broess	Kwalitatief onderzoek

29 april 2014	Uitwerken interview 11 & 12	Kwalitatief onderzoek
30 april 2014	Uitwerken interview 13: mevrouw Broess Interview 14: mevrouw Fontilus Interview 15: meneer van den Kruijt	Kwalitatief onderzoek

Datum	Activiteit	Onderdeel scriptie
1 mei 2014	Interview 16: meneer van Ruitenbeek	Kwalitatief onderzoek
2 mei 2014	Uitwerken interview 14 & 15	Kwalitatief onderzoek
4 mei 2014	Uitwerken interview 16	Kwalitatief onderzoek
5 mei 2014	Nalezen en verbeteren en spellingcontrole interview 1 t/m 16	Kwalitatief onderzoek
7 mei 2014	Start met analyseschema's	Resultaten
8 mei 2014	Eerste opzet opmaak scriptie in Photoshop	Opmaak scriptie
9 mei 2014	Resultaten verder uitwerken	Resultaten

Datum	Activiteit	Onderdeel scriptie
9 mei 2014	Start schrijven voorwoord Start managementsamenvatting	Voorwoord Managementsamenvatting
10 mei 2014	Resultaten uitwerken	Resultaten
10 mei 2014	Opzet scriptie/eindonderzoek vanuit theoretisch kader	Eindonderzoek
11 mei 2014	Afronden resultaten	Resultaten
12 mei 2014	Start conclusies	Conclusies
13 mei 2014	Aanvullen en afronden conclusies	Conclusies

Datum	Activiteit	Onderdeel scriptie
15 mei 2014	Schrijven aanbevelingen	Aanbevelingen
16 mei 2014	Aanvullen en afronden aanbevelingen Schrijven implementatieplan	Aanbevelingen Implementatie
	Inhoudsopgave en indeling scriptie	Onderzoekrapport
17 mei 2014	Nalezen en aanvullen theoretisch kader Aanvullen logboek	TK Logboek
18 mei 2014	Aanvullen en afronden gehele onderzoek	Onderzoeksrapport

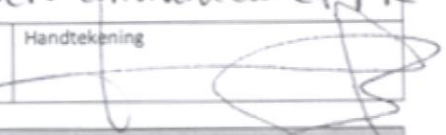
Datum	Activiteit	Onderdeel scriptie
18 mei 2014	Design en opmaak gehele plan Nalezen gehele plan	Onderzoekrapport Onderzoeksrapport

	Laatste check gehele plan	Onderzoeksrapport
	Na laten lezen gehele plan	Onderzoeksrapport
22 mei 2014	Design voor gehele plan	Onderzoeksrapport
23 mei 2014	Design plan 2	Onderzoeksrapport
24 mei 2014	Printen gehele plan maal twee	Onderzoeksrapport

Datum	Activiteit	Onderdeel scriptie
26 mei 2014	Inleveren onderzoeksrapport totaal in print	Onderzoeksrapport
26 mei 2014	Inleveren onderzoeksrapport totaal in Ephorus	Onderzoekrapport
17 mei 2014	Uitslag onderzoeksrapport: wel of geen verdediging	Onderzoeksrapport

Bijlage 8: Beoordeling opdrachtgever

4. Feedbackformulier opdrachtgever Afstudeeropdracht

Naam student: Femkeuld Hoeh		Titel afstudeeropdracht: BeterThuis, de helpende hand aan Huis	
Naam opdrachtgever: Wini Hufscheldt		Naam organisatie: Coerber Communicatie PR	
Datum: 19 Mei 2014	Plaats: Amsterdam	Handtekening 	

B. Toepassen kennis en inzicht	
Is in staat om zijn/haar kennis en inzicht op duidelijke wijze toe te passen, dat dit een professionele benadering van zijn/haar werk of beroep laat zien, en beschikt verder over competenties voor het opstellen en verdiepen van argumentaties en voor het oplossen van problemen op het vakgebied.	
Het eindproduct voldoet aan de onderstaande criteria	Bevestiging ja / nee
• De probleemstelling is relevant en bruikbaar en vernieuwend voor de praktijk.	JA
• Het eindproduct voldoet aan de eisen die de organisatie stelt aan het werk van een beginnend beroepsbeoefenaar.	JA
• De aanbevelingen (m.b.t. implementatie) zijn bruikbaar en uitvoerbaar.	JA
• Indien sprake is van een beroepsproduct: dit is bruikbaar en uitvoerbaar.	JA
• Indien sprake is van een beroepsproduct met een bijbehorend onderzoeksrapport: De onderzoeksresultaten zijn creatief en deskundig vertaald naar een concreet en innovatief beroepsproduct (of dienst) dan wel een uitgewerkt concept daarvoor.	JA
Toelichting	
C. Oordeelsvorming	
Is in staat om relevante gegevens te verzamelen en interpreteren (meestal op het vakgebied) met het doel een oordeel te vormen dat mede gebaseerd is op het afwegen van relevante sociaal-maatschappelijke, wetenschappelijke of ethische aspecten.	
Het eindproduct van de opdracht voldoet aan de onderstaande criteria	Bevestiging ja / nee
• De aanbevelingen c.q. oplossingen c.q. de vertaling naar beroepsproduct of dienst doen/does recht aan de belangen van alle betrokkenen in het licht van de vragen /problemen van de opdrachtgever.	JA
• De aanbevelingen c.q. oplossingen c.q. de vertaling naar beroepsproduct of dienst getuigen/getuigt van originaliteit, innovatief vermogen en/of eigenheid.	JA
Toelichting:	
D. Communicatie	
Is in staat om informatie, ideeën en oplossingen over te brengen op een publiek bestaande uit specialisten of niet-specialisten. Zie criteria op volgende bladzijde	
Toelichting ↓	Cijfer ↓
	8
E. Leervermogen	
Bezit de leervaardigheden die noodzakelijk zijn om een vervolgstudie die een hoog niveau van autonomie veronderstelt aan te gaan. Zie criteria op volgende bladzijde	
Toelichting ↓	Cijfer ↓
	8

Zonder deze feedback kan het schriftelijk product niet beoordeeld worden.

Feedbackformulier opdrachtgever afstudeeropdracht Cluster M&B Hogeschool Leiden
Vs 1.1 CB131013