

Sociale behoeften van ouderen en co-creatie

Van sociale behoeften naar technologische interventie

In opdracht van Lectoraat Mens en Technologie

Door: Marieke van Otterdijk

Studentennr.: 2219931



Lectoraat
Mens &
Technologie



Sociale behoeften van ouderen en co-creatie

Van sociale behoeften naar technologische interventie

Eindhoven, 16-6-2017

Gegevens student

Marieke van Otterdijk

Marie curiestraat 20

5756 BP Vlierden

Email: mthvotterdijk@gmail.com

Studentnr.: 2219931

Instituutsinformatie

Fontys Hogeschool HRM en Toegepaste Psychologie

Emmasingel 28

5611 AZ Eindhoven

Begeleiding

Begeleidend docent: Lieke van Stekelenburg

Eerste assessor: Jeske Nederstigt

Begeleider namens opdrachtgever: Tina ten Bruggencate

Voorwoord

In het derde jaar van mijn studie Toegepaste Psychologie heb ik bij de LEVgroep in Helmond stage gelopen. Gedurende deze stage heb ik veel contact gehad met ouderen en over ouderen. Een thema dat vaak naar voren kwam was eenzaamheid. Zeker in het contact met ouderen kwam ik erachter dat dit veroorzaakt wordt door bijvoorbeeld het feit dat hun kinderen ver weg zijn gaan wonen en niet langs (kunnen) komen, doordat de ouderen zelf vaak geen of weinig contacten over hebben omdat deze overleden zijn of doordat de ouderen niet meer zo mobiel zijn als vroeger. Daarnaast merkte ik dat er ook een groot aantal ouderen waren die veel behoefte hadden om toch in contact te blijven met hun kinderen en daarom een oplossing hebben gezocht en gevonden in de technologie. Een aantal ouderen communiceert via laptop of tablet om zo toch in contact te blijven met familie die verder weg woont, ook al zijn ouderen vaak zelf niet zo handig met deze technologie. Dit heeft mij geïnspireerd om onderzoek te gaan doen bij het Lectoraat voor Mens en Technologie op het gebied van technologie voor ouderen.

Ik wil via deze weg iedereen bedanken die mij heeft geholpen bij het uitvoeren van dit onderzoek. Op de eerste plaats wil ik mijn begeleider vanuit de opdrachtgever en opdrachtgever, Tina ten Bruggencate, bedanken voor al haar ondersteuning en haar veel succes wensen met haar verdere promotieonderzoek. Daarnaast wil ik mijn inhoudelijke begeleider, Jeske Nederstigt, bedanken voor al haar feedback en mijn procesbegeleider, Lieke van Stekelenburg, voor de sturing die ze me heeft gegeven gedurende dit onderzoek. Ook wil ik de LEVgroep bedanken voor het beschikbaar stellen van hun tijd en klantenbestand voor het werven van de respondenten. Daarnaast wil ik ook Savant Helmond bedanken voor het beschikbaar stellen van hun locatie, tijd en voor het helpen in het werven van respondenten voor het onderzoek. Tot slot wil ik Yvonne Poel, Mathieu van Otterdijk, Eimert Hendriks en Marieke Hendriks bedanken voor hun kritische blik en feedback op mijn stukken.

Eindhoven, 6-6-2017

Marieke van Otterdijk

Samenvatting

Eenzaamheid onder ouderen van 75 jaar en ouder is een groeiend maatschappelijk probleem, doordat er verschillende veranderingen gaande zijn, zoals de individualisering, digitalisering en het tijdgebrek dat mensen hebben. Het Lectoraat Mens en Technologie van de Fontys Hogeschool ziet hierin kansen voor het ontwikkelen van een (sociale) technologie om ouderen te helpen om eenzaamheid te verminderen. Ze hebben echter geen idee wat ouderen belangrijk vinden in zo'n technologie. Daarom zal er samen met ouderen en hun verzorgers gekeken worden naar de wensen en criteria door middel van co-creatiesessies. De hoofdvraag van het onderzoek luidt dan ook: wat zijn belangrijke componenten waaruit een technologische interventie voor ouderen zou moeten bestaan om hen te helpen om in hun sociale behoeften te voldoen, volgens ouderen zelf en hun verzorgers? Er is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd op basis van co-creatie, waarin ouderen en verzorgers van ouderen door middel van creatieve opdrachten nadenken over sociale behoeften van ouderen en hoe deze opgelost/ vervuld kunnen worden.

Uit de resultaten kan geconcludeerd worden dat ouderen het belangrijk vinden om betekenisvol te blijven voor hun omgeving. Ze willen graag onafhankelijk blijven en zelf de regie houden over hun eigen leven. Er zijn echter wel drempels in het voldoen hierin. Daarnaast willen ouderen graag hun verhalen delen met de mensen om hun heen en verbonden blijven met de mensen in hun omgeving. Op het gebied van technologie lijkt er bij ouderen veel weerstand te zijn, gezien het feit dat ze niet gemakkelijk zelfstandig gebruik kunnen maken van technologie. Bovendien heerst er een angst voor het gebruik van technologie, gezien de privacy van ouderen niet gewaarborgd lijkt te zijn. De aanbeveling die gedaan wordt is dan ook een simpele technologische applicatie in combinatie met een technieklus voor ouderen wordt ontwikkeld.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	6
1.1.	Aanleiding	6
1.2.	Probleemstelling	7
1.3.	Vraagstelling	8
1.4.	Doel van het onderzoek.....	8
2.	Theoretisch kader	9
2.1.	Ouderen	9
2.1.1.	Kenmerken van ouderen	9
2.1.2.	Sociale behoeften van ouderen	10
2.2.	Technologie voor ouderen	11
2.2.1.	Sociale technologie	11
2.2.2.	Belangrijke criteria van technologie voor ouderen	12
2.3.	Co-creatie	14
2.4.	En résumé	15
3.	Methode van onderzoek	16
3.1.	Deelnemers	16
3.2.	Procedure	17
3.3.	Materiaal	20
3.4.	Analyse	21
4.	Resultaten.....	22
4.1	Sociale behoeften van ouderen.....	22
4.1.1.	Betekenisvol zijn	23
4.1.2.	Onafhankelijkheid	24
4.1.3.	Communicatie van alledag	25
4.1.4.	Verbondenheid met omgeving.....	25
4.1.5.	Overige behoeften	26
4.2.	Resultaat van de brainstorm.....	27
4.3.	Rol van technologie in de vervulling van sociale behoeften.....	28
4.3.1.	Technologie volgens ouderen	28
4.3.2.	Technologie volgens hulpverleners	29
5.	Discussie	30
5.1.	Conclusie	30
5.2.	Discussie	30
5.3.	Aanbevelingen	32
	Literatuurlijst	33
	Bijlagen	36

1. Inleiding

In dit onderdeel van het verslag zal de aanleiding worden geschetst van het onderzoek. Vervolgens zal er dieper worden ingegaan op het probleem, dat wordt geschetst in de aanleiding, in de probleemstelling. Uit deze probleemstelling zal een onderzoeksvraag met bij behorende deelvragen worden geformuleerd. Tot slot zal het doel van dit onderzoek worden benoemd.

1.1. Aanleiding

De opdrachtgever, het Lectoraat Mens en Technologie van de Fontys Hogeschool te Eindhoven, doet voornamelijk onderzoek naar onderwerpen die zowel met psychologie als technologie te maken hebben. Hierbij kan gedacht worden aan tal van technologieën zoals robots en Virtual Reality in tal van contexten.

Het Lectoraat Mens en Technologie wil dat er een (sociaal) technologische interventie ontworpen en ontwikkeld wordt die ouderen helpt te voldoen in hun sociale behoeften. Een interventie is een doelgerichte manier om gedrag van een groep mensen te beïnvloeden. Een interventie is geen pasklare oplossing, maar is afgestemd op de doelgroep en context (Wiekens, 2012). Binnen de ontwikkeling van een (sociaal) technologische interventie vindt het Lectoraat het belangrijk dat ouderen en hun verzorgers zelf meedenken over criteria waaraan een passende interventie zou moeten voldoen en hoe deze eruit moet komen te zien. Dit onderzoek maakt deel uit van een groter onderzoek. In dit groter onderzoek zijn eerst de sociale behoefte van ouderen in kaart gebracht, om vervolgens voor deze doelgroep een technologie te ontwikkelen die hen helpt om in hun sociale behoeften te voldoen. Het lectoraat is op het punt aangekomen dat het de wensen van de doelgroep wil vertalen naar criteria voor een technologische interventie. Op dit laatste punt zal dit onderzoek zich gaan focussen.

Om een beter beeld te krijgen van de huidige ontwikkelingen in de maatschappij kan er naar een tweetal onderwerpen worden gekeken, namelijk sociale en technologische ontwikkelingen. Een sociale ontwikkeling die op dit moment erg onder de aandacht is in de maatschappij en media is eenzaamheid bij ouderen. Eenzaamheid bij ouderen komt steeds meer voor. Ongeveer 7% van de 75-plussers is volgens van Beuningen en Witt (2016) eenzaam, waarin mannen vaker eenzaam zijn dan vrouwen. Daarnaast is het zo dat ouderen boven de 75 jaar zich sneller eenzaam voelen doordat ze veel hebben meegemaakt, zoals het overlijden van een partner, het overlijden van leeftijdsgenoten, verminderde mobiliteit en verlies van zelfstandigheid (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, 2013). Dit probleem zal in de toekomst alleen maar toenemen, omdat er sprake is van een aanhoudende vergrijzing van de Nederlandse samenleving (Duin & Garssen, 2010).

Daarnaast zijn er ook technologische ontwikkelingen die van toepassing zijn op ouderen. Technologie speelt een steeds belangrijkere rol in het leven van zowel jongeren als ouderen. Voornamelijk jongeren maken veel gebruik van sociale technologie zoals Twitter, Facebook en Whatsapp (Kloosterman & Beuningen, 2015). Steeds meer ouderen (80+-ers) maken ook gebruik van sociale technologie. Ze gebruiken echter, in vergelijking met andere leeftijdscategorieën, wel minder sociale

technologie (Veer, Boekee, & Peters, 2017). Verder hebben ouderen steeds vaker een smartphone of tablet in hun bezit (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2016b). Daarnaast neemt ook het internetgebruik onder ouderen de laatste jaren toe (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2016a).

1.2. Probleemstelling

Eenzaamheid onder ouderen is in vergelijking met vroeger uitgegroeid tot een belangrijk thema binnen de maatschappij. Dit zou mogelijk nog een groter maatschappelijk probleem kunnen worden door de vergrijzing en de toenemende levensverwachting van mensen (Duin & Garssen, 2010). Eenzaamheid bij ouderen wordt veroorzaakt door onder meer het overlijden van een partner, het overlijden van leeftijdsgenoten, verminderde mobiliteit en het verlies van zelfstandigheid van de ouderen (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, 2013). Daarnaast is het zo dat ouderen vaak ook andere ouderen in hun netwerk hebben die kampen met dezelfde problemen (verminderde mobiliteit, verlies van zelfstandigheid, etc.) waardoor ze niet instaat zijn elkaar op te zoeken (Den Draak, 2010). Daarbij komt dat mensen steeds geïsoleerder leven, voornamelijk jongeren vinden hun contact tegenwoordig vaker via sociale media dan fysiek face-to-face contact (Bijl, Boelhouwer, Pommer, & Andriessen, 2015). Ouderen vinden het vaak lastig om met deze technologie om te gaan (Luijckx, Peek, & Wouters, 2015). Ook vinden mensen steeds minder tijd voor elkaar, door het hectische leven dat men leidt waarin betaald werk en zorgtaken de belangrijkste bezigheden vormen. Tot slot is het zo dat eenzaamheid steeds sterker wordt doordat men verwacht dat een individu, in de huidige individualistische maatschappij, zelfredzaam is (Bijl et al., 2015).

Eenzaamheid is een gevolg van een tekort aan het vervullen van de sociale behoeften van een individu. Sociale behoeften worden door Maslow, Frager, Fadiman, McReynolds en Cox (1970) gezien als basisbehoeften van een individu. Uit onderzoek is gebleken dat eenzaamheid kan leiden tot fysieke en mentale klachten (Al-Kandari & Crews, 2014; Cherry et al., 2013; Parkar, 2015). Wat weer kan lijden tot een verhoogde kans op eerder overlijden. Daarom is het van belang dat er voor ouderen en met ouderen iets ontwikkeld gaat worden, zodat ze zelf in contact kunnen komen/blijven met andere mensen.

Aan de andere kant zijn er steeds meer technologieën die ontwikkeld worden. Dit biedt kansen om eenzaamheid te bestrijden. Sociale technologie als Facebook en Whatsapp wordt steeds vaker gebruikt door ouderen (Veer et al., 2017). Wel is het zo dat ouderen het vaak lastig vinden om met nieuwe technologie te werken. Dit komt aan de ene kant doordat ze niet zijn opgegroeid met deze vorm van technologie (Luijckx et al., 2015). Aan de andere kant doordat ze minder gemakkelijk nieuwe informatie kunnen opslaan vanwege hun leeftijd (Rögels, 2014). Het is dus van belang dat er rekening wordt gehouden met gebruiksvriendelijkheid bij het ontwikkelen van een technologie voor ouderen.

Daarnaast is er een tweede groep die ook betrokken is bij dit probleem: de verzorgers van de ouderen. Zij signaleren wel dat ouderen eenzaam zijn, maar ze kunnen de tijd niet nemen om contact te leggen met de ouderen (AbvakaboFNV, 2014). Daarom is het van belang dat deze groep ook meedenkt in het ontwikkelen van een interventie voor ouderen.

De opdrachtgever heeft echter nog geen beeld bij de wensen die ouderen en hun verzorgers hebben bij een sociale technologie voor ouderen. Daarom wil de opdrachtgever dat er samen met de ouderen en hun verzorgers nagedacht wordt over een interventie, zodat de interventie die zal worden opgezet op basis van het advies van dit onderzoek ook draagvlak creëert bij de doelgroep. Een manier om dit te bewerkstelligen is door middel van co-creatie. Binnen co-creatie werken ontwikkelaars van een product of dienst samen met de eindgebruikers om ideeën te genereren. Door de eindgebruiker vroegtijdig mee te laten denken in het ontwikkelproces, wordt er vroegtijdig rekening gehouden met de behoeften van de eindgebruiker (Durugbo & Pawar, 2014). Dit vergroot de kans op succes van het ontwikkelde product (Klapwijk & Van Doorn, 2015).

1.3. Vraagstelling

Hoofdvraag

Wat zijn belangrijke componenten waaruit een technologische interventie voor ouderen zou moeten bestaan om hen te helpen om in hun sociale behoeften te voldoen, volgens ouderen zelf en hun verzorgers?

Deelvragen

1. Welke componenten die focussen op sociale behoeften van ouderen zouden onderdeel moeten uitmaken van een (technologische) interventie?

Deze deelvraag zal worden beantwoord met behulp van het literatuuronderzoek en middels het veldonderzoek.

2. Welke kenmerken van een (technologische) interventie voor ouderen zijn volgens ouderen van belang?

Deze deelvraag zal worden beantwoord op basis van zowel literatuuronderzoek als met het veldonderzoek.

3. Welke kenmerken van (technologische) interventies voor ouderen zijn volgens verzorgers van belang?

Deze deelvraag zal worden beantwoord op basis van het veldonderzoek.

1.4. Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om de wensen van ouderen en hun verzorgers ten aanzien van de vervulling van sociale behoeften in kaart te brengen en een advies te geven over de criteria waaraan een sociale technologie voor ouderen zou moeten voldoen om die specifieke sociale behoeften te vervullen. Het uiteindelijke doel van het grotere onderzoek, waar dit onderzoek een klein deel van uitmaakt, is om een interventie te ontwikkelen om zo eenzaamheid bij ouderen te verminderen.

2. Theoretisch kader

Binnen dit onderdeel van het onderzoek wordt in gegaan op een drietal thema's die van belang zijn voor de beantwoording van de onderzoeksvraag: wat zijn belangrijke componenten waaruit een technologische interventie voor ouderen zou moeten bestaan om hen te helpen om in hun sociale behoeften te voldoen, volgens ouderen zelf en hun verzorgers?

Binnen dit theoretisch kader wordt allereerst stilgestaan bij de doelgroep, ouderen van 75+, waarbij de algemene kenmerken en sociale behoeften van deze doelgroep in kaart worden gebracht. Daarna zal worden stilgestaan bij technologie voor ouderen. Hierin zal het accent liggen op sociale technologie, wat het omvat en hoe het een rol kan spelen voor ouderen om hun sociale behoeften te vervullen en belangrijke criteria waaraan technologie voor ouderen moet voldoen. Tot slot zal er worden stilgestaan bij co-creatie. Binnen dit thema is te lezen wat co-creatie is, wat de meerwaarde is van co-creatie en welke werkvormen geschikt zijn voor co-creatie.

2.1. Ouderen

Om een duidelijk beeld te krijgen van de doelgroep zal in deze paragraaf worden gekeken naar algemene kenmerken van ouderen en hun sociale behoeften.

2.1.1. Kenmerken van ouderen

Binnen deze leeftijdscategorie, 75 jaar en ouder, zijn er een aantal aspecten waarmee rekening gehouden moet worden in het ontwikkelen van nieuwe producten of diensten voor deze doelgroep (Callari, Ciairano, & Re, 2012). Aan de ene kant is het voor ouderen namelijk lastig om snelle veranderingen bij te houden. Dit komt doordat ouderen, door hun leeftijd, het lastig vinden om nieuwe informatie op te slaan (Chou, Lai, & Liu, 2013). Feldman (2014) geeft hiervoor verschillende verklaringen. In de eerste plaats wordt het verklaard door het gebruik van medicijnen die invloed uitoefenen op de verwerking van informatie in het geheugen. Ten tweede kan het worden verklaard door fouten bij de verwerking van informatie, doordat ouderen het lastig vinden om informatie te filteren, of doordat het voor ouderen lastig is om zichzelf goed te concentreren op nieuwe informatie. Tot slot kan het verklaard worden door het feit dat de capaciteit van de hersenen achteruit gaat.

Een ander aspect waarmee rekening gehouden moet worden is dat ouderen zich ook minder gemakkelijk verplaatsen, doordat hun spierkracht afneemt. Daarbij komt dat de hand-oogcoördinatie bij ouderen ook minder goed is. Dit maakt dat het voor ouderen lastig is om hun bewegingen goed te kunnen coördineren (Chou et al., 2013). Ook is de reactiesnelheid van ouderen minder snel dan bij jongeren. Dit komt doordat de signalen door zowel het perifere als het gehele zenuwstelsel minder effectief worden doorgegeven aan het lichaam (Feldman, 2014).

Tot slot kampen ouderen ook met andere leeftijd gerelateerde kwalen zoals slecht zicht of een slecht gehoor (Chou et al., 2013). Met betrekking tot het zicht is het zo dat ouderen meer licht nodig hebben om dingen goed te kunnen waarnemen. Ook is het zo dat voorwerpen die in de verte staan, minder gemakkelijk kunnen worden waargenomen. Daarnaast duurt voor ouderen de aanpassing van een lichte naar een donkere omgeving langer, evenals andersom. Met betrekking tot het gehoor is het voor

ouderen lastig om de hoge tonen te horen. Dit maakt dat ouderen het lastig vinden om gesprekken te volgen als er veel achtergrondgeluiden zijn, waardoor ouderen slechts gedeeltes meekrijgen van een gesprek. Hierdoor kunnen ouderen zich eenzaam en buitengesloten voelen (Feldman, 2014).

Wegens het iteratief proces binnen dit onderzoek dient het thema verlies ook meegenomen te worden in het onderzoek. Zoals hierboven al is vernoemd is er op verschillende gebieden sprake van verlies, namelijk het verlies van mentale capaciteit, verlies van mobiliteit en verlies van gehoor en zicht. Daarnaast kampen ouderen ook nog met andere vormen van verlies, namelijk het verlies van de partner. Hier hangen veel andere verliezen mee samen, zoals verlies van affectie, verlies van een maatje en het verlies van sociale contacten die je had via de ander (Rögels, 2014). Ook hangt samen met het verlies van de partner dat je iemand verliest waarmee je verhalen kan delen. Daarnaast kan bestaande vriendschap met andere paren uitdoven, doordat het individu het gevoel krijgt een derde wiel aan de wagen te zijn (Feldman, 2014).

2.1.2. Sociale behoeften van ouderen

Een model om de sociale behoeften van ouderen in kaart te brengen is de SPF-SA theorie van Steverink & Lindenberg (2006). Dit staat voor de theorie voor Social Production Functions – Successful Aging. Deze theorie is afgeleid van de behoeftehiërarchie van Maslow en stelt dat een individu een drietal behoeften heeft, namelijk affectie, gedragsbevestiging en status. Een individu heeft verschillende behoeften, die door doelen en bronnen kunnen worden voldaan. Affectie hangt samen met gevoelens van liefde, vriendschap, vertrouwen en acceptatie die een individu krijgt van een relatie. Gedragsbevestiging zegt iets over de mate waarin een individu het gevoel krijgt dat hij/zij het juiste doet, zijn/haar gedrag relevant is voor anderen en dat het individu deel uit maakt van een groep. Status hangt samen met gevoelens van het behandeld worden met respect, dat hij/zij serieus wordt genomen en onafhankelijk en autonoom kan handelen. Daarnaast neemt deze theorie ook de leeftijdsgerelateerde veranderingen mee die samenhangen met de beschikbaarheid van bronnen, behoeften en doelen van mensen die invloed uitoefenen op sociale behoefte.

Kijkende naar het aspect affectie is het van belang te erkennen dat dit onderdeel van sociale behoeften gedurende het leven steeds belangrijker wordt (Steverink & Lindenberg, 2006). Uit onderzoek van Ten Bruggencate, Luijkx en Sturm (2017b) is gebleken dat voornamelijk vrouwen behoefte lijken te hebben aan hechte relaties met individuen die dezelfde interesses hebben. Mannen hebben meer behoefte aan het maken van een gezellig gesprek dan vrouwen. Wanneer ouderen sociaal actief zijn en veel hechte relaties hebben met mensen in hun directe omgeving, maakt dit hun gelukkiger. Dit draagt bovendien bij aan succesvol en gezonder ouder worden (Al-Kandari & Crews, 2014; Parkar, 2015). Daarnaast is het zo dat hechte relaties, een positieve bijdrage leveren aan het gevoel van onafhankelijkheid bij ouderen. Voornamelijk familieleden spelen hierin een belangrijke rol. Dit komt doordat bijvoorbeeld kinderen en kleinkinderen ouderen kunnen stimuleren om gezonder te leven. Daarbij komt dat kinderen en kleinkinderen een belangrijke rol spelen bij het vaardig maken van ouderen in het gebruik van technologie en de acceptatie van nieuwe technologie (Luijkx, Peek, & Wouters, 2015).

Kijkende naar de aspecten gedragsbevestiging en status is te zien dat gedurende het leven deze behoeften minder gemakkelijk te bevredigen zijn. Hierdoor is het zo dat op het gebied van deze sociale behoeften de prioriteiten van het individu veranderen (Steверink & Lindenberg, 2006). Ouderen zoeken verbondenheid met de directe omgeving op (Ten Bruggencate et al., 2017b). Ook willen ouderen graag iets betekenen voor de samenleving en niet alleen profiteren. Ze willen graag betekenisvol zijn. Dit draagt op een positieve manier bij aan het sociaal welzijn van ouderen (Merriam & Kee, 2014). Vrijwilligerswerk kan een belangrijke bijdrage leveren aan het gevoel dat de oudere iets terug doet voor de maatschappij (Ten Bruggencate, Luijkx, & Sturm, 2017a). Ouderen doen vaak wel vrijwilligerswerk (Merriam & Kee, 2014). Het deelnemen aan vrijwilligerswerk zorgt dat ouderen gedragsbevestiging krijgen en daarnaast ook status verwerven (Merriam & Kee, 2014; Steверink & Lindenberg, 2006). Het deelnemen aan vrijwilligerswerk levert bovendien een bijdrage aan het creëren van een gevarieerd sociaal netwerk voor ouderen, wat weer bijdraagt aan een groter sociaal welzijn (Ten Bruggencate et al., 2017b) en fysiek welzijn (Merriam & Kee, 2014).

2.2. Technologie voor ouderen

Technologie, specifiek gezien sociale technologie, zou een rol kunnen spelen bij het vervullen van sociale behoeften van ouderen (Aarts, Peek, & Wouters, 2015). Het is echter wel zo dat ouderen het vaak moeilijk vinden om nieuwe technologie te gebruiken. Daarom is het belangrijk om rekening te houden met een aantal kenmerken van technologie die van belang zijn voor het gebruik van technologie door ouderen (Callari et al., 2012; Mostaghel, 2016; Mostaghel et al., 2016).

2.2.1. Sociale technologie

Sociale technologie is een breed begrip. Binnen dit onderzoek zal voornamelijk worden gekeken naar sociale media. Sociale media zijn diensten op het internet die een drietal eigenschappen hebben. Allereerst biedt het de gebruiker de mogelijkheid om een openbaar of gedeeltelijk openbaar profiel te maken. Ten tweede biedt het de gebruiker de mogelijkheid om een connectie aan te gaan met een andere gebruiker en ten derde biedt het de mogelijkheid om de connecties tussen personen te zien en bijhouden (Aarts et al., 2015). Voorbeelden van sociale media zijn Facebook, WhatsApp en Twitter (Veer et al., 2017). Deze vorm van sociale technologie speelt een steeds grotere rol in de samenleving, omdat steeds meer mensen er gebruik van maken (Callari et al., 2012; Veer et al., 2017). Sociale technologie, zoals social media, heeft de potentie om te helpen bij het bestrijden van eenzaamheid (Aarts et al., 2015), aangezien sociale media een technologie kunnen zijn die ouderen helpt hun contacten te onderhouden en versterken (Cornejo, Tentori, & Favela, 2013). Daarnaast levert sociale technologie hun verbondenheid op met hun omgeving. Dat is iets waar ouderen veel waarde aan hechten (Ten Bruggencate et al., 2017b).

Een kritische kanttekening die geplaatst moet worden bij sociale media, is dat er ook negatieve kanten zitten aan het gebruik van deze vorm van technologie. Social media kunnen ook voor meer eenzaamheid zorgen, zoals blijkt uit onderzoek met jongeren. Bij ouderen lijkt hier nog geen duidelijk beeld van te bestaan, omdat zij minder gebruik maken van social media in vergelijking met jongeren (Aarts et al., 2015). Wel is het zo dat social zo zijn ingebed in de maatschappij, dat wanneer een

oudere geen gebruik kan maken van deze technologie hij/zij de kans loopt om in sociale isolatie te raken, aangezien participatie in de maatschappij voor ouderen afhangt van het goed functioneren met de juiste communicatiemiddelen (Mostaghel, 2016). Daarnaast is het zo dat er ook barricades zijn voor ouderen om social media te gebruiken. Deze barricades zijn bijvoorbeeld privacy, technische problemen en het feit dat het design van de meeste webpagina's niet is toegerust op de behoeften van ouderen (Aarts et al., 2015). Ook is het zo dat het gebruik van sociale media kan leiden tot een verhoogde kans op depressie en sociale isolatie, gezien het feit dat online contact als een minder belangrijke vorm van communicatie wordt gezien (Best, Manktelow, & Taylor, 2014).

Sociale technologie speelt op dit moment een matige rol in het vervullen van sociale behoeften bij ouderen (Ten Bruggencate et al., 2017b), terwijl de populariteit van bijvoorbeeld sociale media onder ouderen wel toeneemt (Veer et al., 2017). Dit is mogelijk te verklaren uit het feit dat er weinig onderzoek is gedaan vanuit het perspectief van de ouderen en hun behoefte naar technologie, maar voornamelijk op de gebruiksintentie (Luijkx, Peek, & Wouters, 2015). Wanneer ouderen wel gebruik maken van sociale media zijn ze hier vaak positief over. Deze positieve houding komt voornamelijk voort uit het feit dat ouderen steeds meer de voordelen zien van het gebruik van deze sociale technologie. Dit is het meest zichtbaar bij ouderen met een klein netwerk (Ten Bruggencate et al., 2017b). Daarnaast is uit onderzoek van Loiseau, Boog en Pelayo (2015) naar voren gekomen dat ouderen graag door technologie op de hoogte gehouden willen worden van hulp, sociale activiteiten en diensten die in de buurt worden aangeboden. Dit sluit aan bij de behoeften aan verbondenheid met de nabije omgeving dat in het onderzoek van Ten Bruggencate et al. (2017b) naar voren is gekomen. Opvallend is dat weinig tot geen ouderen een smartphone in hun bezit hebben, maar wel steeds vaker gebruikmaken van een computer of tablet. Uit onderzoek van Luijkx et al. (2015) komt naar voren dat dit komt doordat het voor ouderen vaak lastig is om gebruik te maken van een smartphone. Als ouderen wel een mobiele telefoon hebben is dit vaak omdat hun kinderen deze opdringen bij hun ouders uit bezorgdheid. Ouderen nemen deze technologie dan wel aan om hun kinderen gerust te stellen.

2.2.2. Belangrijke criteria van technologie voor ouderen

Op het gebied van technologie voor ouderen zijn er een aantal punten waar extra aandacht aan besteed moet worden: toegankelijkheid, acceptatie, bruikbaarheid en gebruiksgemak van technologie (Callari et al., 2012; Mostaghel, 2016; Mostaghel et al., 2016).

Toegankelijkheid

Toegankelijkheid van technologie heeft te maken met de manier en mate van toegankelijkheid van technologie voor iemand en of het gebruik van een technisch apparaat geschikt is voor de behoeften en capaciteiten van degene die de technologie gebruikt. Hierbij is het van belang dat er besef is van de behoeften en gevoelens van het individu en daarnaast ook het begrip en acceptatie voor de obstakels die een individu ervaart om de technologie te gebruiken (Callari et al., 2012).

Toegankelijkheid kan gerealiseerd worden door bijvoorbeeld een lay-out aan te passen aan de

behoefte van de gebruiker (Chou et al., 2013). Daarnaast is het ook van belang dat er voldoende informatie en hulp te krijgen is voor het gebruik van de technologie (Mostaghel, 2016).

Uit onderzoek van Chou et al. (2013) komt daarbij dat het van belang is dat het platform ook toegankelijk is voor de familie en verzorgers van de ouderen. De toegang van familie en verzorgers tot de technologie kan ervoor zorgen dat technologie ondersteuning kan bieden bij het delen van relevante informatie over de ouderen met familie en vrienden, het zorgtehuis en diensten waar de ouderen gebruik van maken. Dit geeft ouderen controle over hun eigen leven en over hun toekomst (Loiseau et al., 2015).

Acceptatie

Acceptatie van technologie zegt iets over de individuele behoeften en de financiële mogelijkheden van een persoon om gebruik te maken van een technologie. Dit is een cruciale voorwaarde voor de aanschaf en gebruik van apparaten. Het omvat niet alleen de concrete en bepaalde voordelen van het technologische voorwerp, of de voorziene bruikbaarheid van de ondersteuning, maar ook de complexe relatie tussen de activatie van cognitieve, affectieve en emotionele reacties van een individu op een technologie (Callari et al., 2012).

Binnen acceptatie van een technologie door ouderen speelt het netwerk een belangrijke rol. Wanneer kinderen en kleinkinderen enthousiast zijn over het gebruik van een nieuwe technologie, zal dit enthousiasme overslaan op de ouderen en zal deze een positievere houding krijgen ten aanzien van het gebruik van een nieuwe technologie (Luijckx et al., 2015).

Bruikbaarheid

Bruikbaarheid is ook een belangrijk criterium voor het gebruik van technologie door ouderen (Callari et al., 2012). Bruikbaarheid van de technologie zegt iets over de mate waarin een oudere gelooft dat het gebruik van technologie gemakkelijk is (de Bont, den Ouden, Schifferstein, Smulders, & van der Voort, 2013). Daarnaast zegt bruikbaarheid van een technologie iets over hoe een technologie kan bijdragen aan het verbeteren van kwaliteit van leven en van prestatie (Mostaghel, 2016; Mostaghel et al., 2016). Binnen bruikbaarheid spelen zelfeffectiviteit en angst een belangrijke rol, met de nadruk op zelfeffectiviteit. Zelfeffectiviteit zegt iets over de mate waarin het individu het gevoel heeft de vaardigheden onder de knie te hebben om gebruik te maken van een product of dienst.. Dit heeft invloed op hoe nuttig ouderen een bepaalde technologie vinden (Mostaghel et al., 2016). Zelfeffectiviteit draagt bij aan de onafhankelijkheid en zelfvervulling van een oudere (Merriam & Kee, 2014).

Gebruiksgemak

Gebruiksgemak is voor ouderen ook erg belangrijk als het gaat over technologie (Callari et al., 2012; Mostaghel, 2016). Gebruiksgemak zegt iets over de mate waarin het gebruik van een technologie nuttig is en hoe snel een gebruiker gelooft dat de technologie moeiteloos te gebruiken is. Anders dan bij bruikbaarheid spelen cognitieve vaardigheden en angst een belangrijke rol, maar de nadruk ligt

voornamelijk op de cognitieve vaardigheden van een oudere. Dit betekent dat de vaardigheid die een oudere heeft om zich te concentreren, zich dingen te herinneren, te leren en te denken een belangrijke factor is in de overweging van het gebruiksgemak van een technologie (Mostaghel et al., 2016). Hierbij is het wel van belang dat technologie voor ouderen er niet kinderachtig uit ziet, omdat ouderen zich anders niet serieus genomen voelen. Dit heeft een negatief effect op de acceptatie van de technologie (Loiseau et al., 2015).

Overige factoren

Er zijn ook andere factoren die invloed hebben op het gebruik van technologie door ouderen, zoals het wennen aan een nieuwe technologie (Loiseau et al., 2015; Mostaghel, 2016). Daarbij komt ook attitude van ouderen, cognitie, privacy en beveiliging en de veiligheid die de technologie biedt (Aarts et al., 2015; Chou et al., 2013; Mostaghel et al., 2016).

2.3. Co-creatie

Co-creatie is een proces waarin ontwikkelaars van een product of dienst samenwerken met eindgebruikers om kennis te genereren en zo de producten, diensten en ervaringen van de consument te verbeteren of ontwikkelen (Durugbo & Pawar, 2014). Het is mogelijk om zowel te co-creëren met een individu, als met een groep (de Bont et al., 2013).

Co-creatie is een manier van het toepassen van user experience design (de Bont et al., 2013; Kujala, Roto, Väänänen-Vainio-Mattila, Karapanos, & Sinnelä, 2011; Park, Kim, Park, & Ham, 2016). Hierbinnen speelt gebruikservaring (user experience) een belangrijke rol. Gebruikservaring richt zich voornamelijk op het gebruiksgemak en het gebruiksplezier van een technologie. Gebruiksplezier speelt een belangrijke rol bij het accepteren van een technologie en loyaliteit bij de consument. Daarbij komt dat gebruikservaring persoons- en contextafhankelijk is (Kujala et al., 2011). Daarnaast omvat het ook de gevoelens, waarden, voorkeuren, percepties en fysieke en mentale reacties van de gebruikers (Park et al., 2016). Het gebruik van deze methode van design is geschikt om een product te ontwikkelen voor een specifieke doelgroep (de Bont et al., 2013).

Door eindgebruikers mee te laten denken in het ontwikkelproces van een product of dienst, wordt er voor het ontwikkelen al rekening gehouden met de behoeften van de eindgebruiker (Durugbo & Pawar, 2014). Bovendien kunnen de eindgebruikers meedenken over de context waarin het product of de dienst wordt gebruikt, de criteria waaraan het of ideeën genereren met betrekking tot het eindproduct. Dit vergroot de kans op het succes van wat er ontwikkeld wordt (Klapwijk & Van Doorn, 2015).

Het enige nadeel is echter dat het voor eindgebruikers lastig is om hun wensen ten aanzien van een product te laten zien of onder woorden te brengen. Daarom is het van belang dat deelnemers aan een co-creatiesessie van tevoren gesensibiliseerd worden, zodat ze meer bewust worden van hun gedragingen en wat deze voor hen betekenen (de Bont et al., 2013; Klapwijk & Van Doorn, 2015). Dit kan worden gedaan door middel van contextmapping. Deze methode helpt om de gebruikservaring te onderzoeken en om de behoeften van de gebruiker te identificeren. Het focust op de gehele ervaring

van de gebruiker met betrekking tot een bepaald thema (de Bont et al., 2013). Het is een open manier om informatie over de dromen, behoeften en ervaringen van mensen te verzamelen met behulp van een dagboek met vragen (Klapwijk & Van Doorn, 2015).

De deelname van eindgebruikers in het ontwikkelproces van producten en diensten wordt steeds vaker gebruikt (Klapwijk & Van Doorn, 2015; Martínez-Cañas, Ruiz-Palomino, Linuesa-Langreo, & Blázquez-Resino, 2016). Als eindgebruikers deelnemen aan een co-creatiesessie geeft dit hen betrokkenheid bij het product. Daarnaast houden ze er positieve gevoelens aan over, zoals een gevoel van voldoening, levensbetekenis en blijdschap (Martínez-Cañas et al., 2016). Dit gevoel van levensbetekenis is in overeenstemming met de wens die ouderen hebben om bij te dragen aan de maatschappij door iets terug te doen (Ten Bruggencate et al., 2017a). Daarbij komt dat het deelnemen aan een co-creatiesessie een positief effect heeft op de attitude van de eindgebruiker ten aanzien van de bruikbaarheid van het nieuwe product (Cheung & To, 2016).

2.4. En résumé

Uit deze theoretische onderbouwing is naar voren gekomen dat sociale technologie een rol kan spelen bij het vervullen van sociale behoeften van ouderen. Deze technologie is echter nog niet toegerust op het gebruik door ouderen. Om een nieuw product of dienst te ontwikkelen kan gebruik gemaakt worden van co-creatie. Deze vorm van ontwikkeling is geschikt, omdat het de voorkeuren, gevoelens en waarden van eindgebruikers meeneemt in het ontwikkelproces in een vroeg stadium. Zodat het draagvlak onder ouderen hoger is voor het gebruik van een nieuwe technologie.

Het is hierin van belang dat ouderen eerst gesensibiliseerd worden met betrekking tot het thema, sociale behoeften van ouderen. Dit kan worden gedaan door contextmapping. Deze tool zal worden ingezet in het veldonderzoek. Deze zal focussen op sociale behoeften van ouderen en de vijf thema's die, vanuit de theorie, van belang zijn voor ouderen hun sociaal welzijn. Deze vijf thema's zijn: 'verbondenheid met de omgeving', 'onafhankelijkheid', 'hechte relaties', 'communicatie van alle dag (praatje maken)' en 'betekenisvol zijn'. Daarnaast komen deze vijf thema's ook terug in de co-creatiesessie en zullen daarom ook worden meegenomen in het analyseren van de data. Deze thema's zullen daarom ook terug te vinden zijn in het analyseplan (bijlage 1).

Andere thema's die meegenomen zullen worden voor de analyse van de data zijn de punten die volgens de theorie, van belang zijn in de ontwikkeling van technologie voor ouderen, zoals de toegankelijkheid van een product of dienst, de acceptatie van een product of dienst, de bruikbaarheid en het gebruiksgemak van een product of dienst. Bovendien zal worden gekeken naar het thema sociale technologie en wat de mening van ouderen daarover is en de mening van hun verzorgers. Deze thema's zullen daarom terug te vinden zijn in het analyseplan (bijlage 1).

3. Methode van onderzoek

Om een beeld te schetsen over hoe het veldonderzoek zal verlopen, zal in deze paragraaf worden stilgestaan bij de deelnemers, de procedure, materiaal en analyse van de gegevens die verkregen worden met behulp van het veldonderzoek. Dit veldonderzoek zal bijdrage aan het beantwoorden van de onderzoeksvraag: Wat zijn belangrijke componenten waaruit een technologische interventie voor ouderen zou moeten bestaan om hen te helpen om in hun sociale behoeften te voldoen, volgens ouderen zelf en hun verzorgers?

3.1. Deelnemers

De groep deelnemers bestaat uit aan de ene kant uit mannen en vrouwen met een minimumleeftijd van 75 jaar. Andere criteria waar deze ouderen aan moeten voldoen zijn: ze hebben geen mentale of cognitieve handicaps, ze kunnen zich in voldoende mate verwoorden en nog zelfstandig wonen. Er zal binnen dit onderzoek worden gekeken naar mogelijkheden om de respondenten te werven in verschillende woonsituaties zoals ouderen die wonen in een seniorenflat, in de stad of in het dorp. Daarnaast moeten de deelnemers in staat zijn om zich verbaal uit te kunnen drukken. De leeftijd is geen hard criterium waarnaar gehandeld moet worden, gezien het feit dat in het onderzoek het accent ligt op het verwoorden van ideeën en het creatief proces. Daarom zijn deelnemers met de leeftijd 74 ook toegestaan om deel te nemen.

Aan de andere kant zijn er ook verzorgers die deel uitmaken van de respondenten groep. Deze verzorgers zijn mensen die intensief werken met ouderen. Dit zijn bijvoorbeeld verpleegkundigen, maatschappelijk werkers of mantelzorgconsulenten.

Hieronder staat een aantal tabellen (1 t/m 5) waarin de kenmerken van de deelnemers (geslacht, leeftijd en voor de verzorgers ook hun beroep) zijn opgenomen. In de tabellen 1 t/m 3 zijn de kenmerken te vinden van de ouderen die hebben deelgenomen aan het onderzoek. In de tabellen 4 en 5 zijn de kenmerken te vinden voor de verzorgers.

Tabel 1: Kenmerken respondenten sessie 2

Respondentnr.	Geslacht	Leeftijd
1	Vrouw	74
2	Man	75
3	Vrouw	76
4	Man	75
5	Man	76

Tabel 2: Kenmerken respondenten sessie 3

Respondentnr.	Geslacht	Leeftijd
1	Vrouw	78
2	Man	88
3	Vrouw	82
4	Man	83
5	Vrouw	74

Tabel 3: Kenmerken respondenten sessie 4

Respondentnr.	Geslacht	Leeftijd
1	Man	76
2	Vrouw	77
3	Vrouw	87

Tabel 4: Kenmerken respondenten sessie 1

Respondentnr.	Geslacht	Leeftijd	Beroep
1	Vrouw	27	Verzorgende IG
2	Vrouw	52	Mantelzorgconsulent/ zorgconsulent
3	Vrouw	54	Mantelzorgconsulent/ zorgconsulent
4	Vrouw	49	Maatschappelijk ouderenwerker & aandacht functionaris ouderenmishandeling

Tabel 5: Kenmerken respondenten sessie 4

Respondentnr.	Geslacht	Leeftijd	Beroep
4	Vrouw	44	Wijkverpleegkundige
5	Vrouw	39	Stagiaire Verpleegkundige IG
6	Vrouw	54	Opleidingsadviseur

Wegens ziekten, bedenking van de respondent of andere persoonlijke omstandigheden zijn beide groepen, die in de ideale positie, zouden bestaan uit zes deelnemers, niet volledig gevuld. Wat echter wel belangrijk is te vermelden dat de minimale groepsgrootte uit minimaal vier respondent moet bestaan. Dit minimum is bij alle sessie gewaarborgd gebleven.

3.2. Procedure

De respondenten zijn geworven via de LEVgroep te Helmond. Dit is een organisatie die gericht is op het bieden van sociale zorg en ondersteuning bij inwoners in de regio Zuidoost-Brabant. Dit is een organisatie waar de onderzoeker stage heeft gelopen en nog contacten heeft. Via contact met een professional zullen andere verzorgers van ouderen en ouderen zelf worden benaderd om deel te nemen aan het onderzoek op vrijwillige basis.

Binnen de selectie voor de ouderen is, in overleg met een professional vanuit de LEVgroep, een lijst uitgedraaid met potentiële deelnemers, dit zijn hun cliënten, in de leeftijdscategorie 75 tot 78 jaar. Daarin heeft de professional aangegeven welke deelnemers aan de criteria voldoen die zijn genoemd in de vorige paragraaf. Daarnaast hebben de verzorgers nog extra ouderen aan de lijst toegevoegd, die buiten deze leeftijdscategorie vallen (80+), waarvan zij denken dat die ouderen ook geschikt zijn voor het onderzoek. Deze potentiële deelnemers zullen door de onderzoeker worden benaderd per telefoon (ouderen) of per e-mail (verzorgers). De onderzoeker krijgt toegang tot de gegevens binnen

de LEVgroep, waar de gegevens van de potentiële deelnemers ook zullen blijven. De onderzoeker zal geen gegevens van potentiële deelnemers mee naar huis nemen. Wanneer de potentiële deelnemer interesse toont om deel te nemen aan het onderzoek, zal hij/zij een brief opgestuurd krijgen met aanvullende informatie over het onderzoek. Deze brief is te vinden in bijlage 2. Bij de eerste belronde zijn er 30 personen benaderd, waarvan 20 potentiële deelnemers een informatiebrief hebben ontvangen. Bij de benadering van de verzorgers zijn er 11 verzorgers benaderd, waarvan 8 interesse hebben getoond om deel te nemen.

Vervolgens krijgen deelnemers die een brief hebben ontvangen een week bedenktijd. Na de week bedenktijd zullen de potentiële deelnemers wederom per telefoon (ouderen) of per e-mail (verzorgers) benaderd worden om hun deelname te bevestigen. Na bevestiging van deelname zal de onderzoeker een planning gaan maken voor de sessie. Uit de pool van ouderen zijn uiteindelijk 5 geïnteresseerden naar voren gekomen die deel wilden nemen aan de co-creatiesessie. Wegens tijdsdruk binnen het onderzoek is gekozen om de overige respondenten te werven via het netwerk van de onderzoeker. Dit geldt alleen voor de groepen met alleen ouderen. Deze zijn geworven via de muziekvereniging waar de onderzoeker lid van is. Elke oudere die interesse had of iemand kende die aan de criteria voldeed is aangeschreven. Dit zijn er in totaal vijf geweest. Binnen de groep verzorgers waren er 8 deelnemers die graag wilden deelnemen aan de sessie, het is echter zo dat wegens andere afspraken slechts 4 verzorgers deel konden nemen aan de co-creatiesessie.

Wanneer er voldoende respondenten geworven zijn, zal de onderzoeker de co-creatiesessie gaan plannen. Voor de groepsgrootte is in overleg met een tweetal industrieel designers gekozen voor een groep van tussen de vier en zes deelnemers. De groepen van de co-creatiesessie zullen idealiter bestaan uit: tweemaal een groep van zes ouderen in de leeftijdscategorie 75+ en éénmaal een groep van zes verzorgers. De groep verzorgers is gekozen, omdat zij vanuit een ander perspectief kijken naar de sociale behoeften van ouderen. Tot slot zal er éénmaal een gemixte groep van drie ouderen en drie verzorgers worden gevormd.

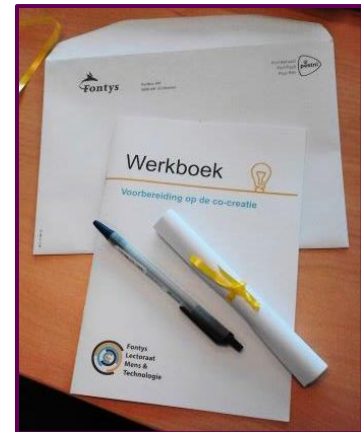
De locatie voor de eerste drie co-creatiesessies (de sessie met alleen de ouderen en alleen de verzorgers) zullen zijn op het hoofdkantoor van LEVgroep Helmond. Hiervoor is gekozen omdat dit een centraal punt is waar de ouderen gemakkelijk naar toe kunnen worden verplaatst. Er zal voor de deelnemers (ouderen) een taxi worden geregeld, als het voor de deelnemer zelf niet mogelijk is om naar het hoofdkantoor toe te komen.

De deelnemers zullen nadat de groepen zijn gevormd en de locatie is geregeld een officiële uitnodiging ontvangen met de tijd, datum en locatie daarin vermeld (bijlage 4). Bovendien krijgen zij hierbij een brief die betrekking heeft op het toestemming geven met betrekking tot zaken als het instemmen met de opname van geluid en het maken van foto's gedurende de sessie en het gebruik maken van de ideeën die gegenereerd worden gedurende de sessie, het informed consent (bijlage 3).

Voor de gemixte groep zullen de deelnemers worden geworven door de zorgorganisatie Savant Helmond. Dit is een organisatie die in Zuidoost-Brabant actief is in het bieden van professionele verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding van ouderen. Zij bieden verschillende vormen van

zorg, zoals thuiszorg maar ook verzorging binnen een verzorgingstehuis. Contact met deze organisatie is tot stand gekomen via de LEVgroep. Savant heeft zelf respondenten geworven op basis van de criteria die zijn gesteld door de onderzoeker. Hierover is via mail en telefonisch contact geweest om de criteria en datum van de co-creatie helder te krijgen. De gemixte sessie zal daarom ook op de locatie worden gehouden van Savant Helmond in het gebouw Rivierenhof.

Eén week voordat de sessie zal plaatsvinden, zullen de deelnemers (alleen de ouderen) een boekje thuis ontvangen, een instructiebrief en schrijfmateriaal, zoals te zien is op afbeelding 1. In het boekje zullen per dag een aantal vragen te vinden zijn die te maken hebben met een specifiek thema dat samenhangt met sociale behoeften die zijn geïdentificeerd in het theoretisch kader. Het werkboekje is te vinden in bijlage 6. De deelnemer zal worden gevraagd de vragen in het boekje per dag te beantwoorden ter voorbereiding op de co-creatiesessie. Deze vorm van voorbereiding heet contextmapping. Deze vorm is gekozen op basis van de volgende redenen: allereerst omdat het een open manier is om informatie te verzamelen over de dromen, behoeften en ervaringen van mensen. Daarnaast kan contextmapping informatie geven over de gebruiker en zijn huidige toestand en helpt het om behoeften te identificeren bij de gebruiker. De belangrijkste reden voor het toepassen van contextmapping is het primen van de deelnemers voor de co-creatiesessie (Klapwijk & Van Doorn, 2015). Het werkboekje zal dan ook alleen gebruikt worden voor het primen van de deelnemers. De inhoud van het boekje zal niet worden meegenomen in de analyse van de resultaten.



Afbeelding 1: Pakket contextmapping

Tijdens de sessie, die anderhalf tot twee uur duurt, zullen de deelnemers zich bezighouden met een aantal opdrachten. Allereerst zullen ze zich bezighouden met het onder woorden brengen van hun sociale behoeften en tekorten op sociaal gebied met behulp van een collage. Ouderen zullen dit doen op basis van hun ingevulde werkboekje. De verzorgers krijgen lege werkboekjes van de onderzoekers ter inspiratie. Van de verzorgers zal gevraagd worden om terug te kijken naar hun eigen ervaringen in het werkveld. Deze werkvorm is gekozen, omdat het helpt om gedachten die mensen in hun hoofd hebben expliciet te maken op papier. Bovendien heeft het maken van een collage geen beperkingen. Alles mag en alles is goed. Daarnaast is het ook een hele toegankelijke werkvorm (Franken, z.d.). Een voorbeeld van een van de gemaakte collages is te zien op afbeelding 2. Vervolgens zullen de uitkomsten van deze collages worden besproken en worden gebundeld op een flip-over tijdens de sessie.



← Afbeelding 2:
Voorbeeld collage uit
co-creatiesessie

Daarna zullen de deelnemers in duo's gaan brainstormen over een oplossing voor het tekort dat ze hebben geconstateerd. Deze methode is gekozen, omdat brainstormen een open manier is om heel veel verschillende ideeën te genereren met betrekking tot verschillende thema's. Bovendien is het toegankelijk voor iedereen. Een voorbeeld van een brainstorm is te zien op afbeelding 3 en 4. Tot slot zullen de duo's hun bevindingen presenteren aan de groep en zullen zij bevraagd worden over hun verzonden oplossing. Voor een uitgebreidere beschrijving van het programma, zie bijlage 5, hierin is het draaiboek voor de sessie opgenomen.



Afbeelding 3 & 4: Voorbeelden brainstorm uit co-creatiesessies

3.3. Materiaal

Voor het uitvoeren van dit onderzoek zijn het draaiboek van de co-creatiesessie, de informatiebrief bij het werkboekje en het werkboekje dat vooraf aan de sessie aan een gedeelte van de deelnemers wordt gestuurd (de ouders) nodig. Deze zijn te vinden in bijlage 5, 6 en 7. Attributen die nodig zijn voor het uitvoeren van dit onderzoek zijn: een begeleidende brief bij het werkboekje, het werkboekje zelf, een PowerPoint presentatie, flip-over, pointer, opname apparatuur, stiften, post-its, lijmstiften, oude tijdschriften, uitdraai van kaartjes waarop de sociale behoeften van ouders staan omschreven, uitdraai van het template voor de collage, scharen en markeerstiften.



Afbeelding 5: Aantal materialen van co-creatiesessie

De uitdraaien die gemaakt moeten worden zijn allemaal terug te vinden in de bijlagen van het draaiboek. Daarnaast is er ook materiaal nodig ter documentatie van de co-creatiesessie. Dit materiaal zal worden vastgelegd met een audio-opname voor het transcriberen van de sessie. Daarbij zullen er ook fotocamera's aanwezig zijn om de gemaakte producten en ideeën vast te leggen. Er zullen geen foto's worden gemaakt van de deelnemers.

3.4. Analyse

De co-creatiesessies zullen aan de ene kant worden opgenomen met een audio-opname, met toestemming van de deelnemers. Deze opname zal worden getranscribeerd en de data zal vervolgens worden gecodeerd met Atlas.ti versie 7. Het transcript zal allereerst open worden gecodeerd, vervolgens zal het axiaal worden gecodeerd, zonder dat er naar de theorie gekeken wordt, om zo een objectief mogelijke analyse uit te voeren. Wanneer dit is gebeurd zullen de codes die gevonden zijn, worden gelegd naast de thema's die zijn meegenomen vanuit het theoretisch kader.

De thema's die meegenomen worden voor de analyse van het theoretisch kader zijn: 'verbondenheid met de omgeving', 'onafhankelijkheid', 'hechte relaties', 'communicatie van alle dag (praatje maken)' en 'betekenisvol zijn'. Deze thema's hebben betrekking op sociale behoeften. De thema's die betrekking hebben op technologie zijn: 'toegankelijkheid', 'de acceptatie', 'bruikbaarheid' en 'gebruiksgemak'. Bovendien zal het thema 'sociale technologie' worden meegenomen in de analyse van de transcripten.

Aan de andere kant zullen de producten die worden gemaakt, zoals collages, samenvattende flip-over vellen en mindmaps van de brainstorm op foto worden vastgelegd met een fotocamera of mobiele telefoon. Deze producten zullen worden meegenomen in de analyse. Voor een uitgebreidere beschrijving van de analyse, zie het analyseplan in de bijlage 1.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk zijn de resultaten weergegeven die belangrijk zijn voor de beantwoording van de hoofdvraag. Deze resultaten zijn tot stand gekomen door de analyse van de gesproken tekst en beeldmateriaal naast elkaar te leggen. Voor meer informatie over de analyse, zie het analyseplan in bijlage 1. De bevindingen van de ouderen en verzorgers zullen naast elkaar worden weergegeven, gezien het feit dat deze veel overeen kwamen. Wanneer er echter nieuwe thema's naar voren komen, zullen deze expliciet worden aangehaald. Bovendien zijn er quotes gebruikt, afkomstig uit de transcripten van de co-creatie sessies, ter illustratie van de bevindingen.

Binnen dit hoofdstuk zal allereerst gekeken worden naar de sociale behoeften en welke het belangrijkst zijn volgens ouderen zelf en hun verzorgers, om zo antwoord te kunnen geven op deelvraag één. Daarna worden de resultaten van de brainstorm uitgewerkt en tot slot zal worden stilgestaan bij de rol die technologie kan spelen in het vervullen van sociale behoeften, volgens ouderen en hun verzorgers.

4.1 Sociale behoeften van ouderen

Op basis van de collages die de respondenten hebben gemaakt tijdens de sessies zijn de volgende thema's naar voren gekomen die goed gaan in het vervullen van de sociale behoeften van ouderen en wat beter zouden kunnen. Deze zijn weergegeven in de tabel 6. Vervolgens zullen de thema's die het belangrijkste zijn, volgens de ouderen en hun verzorgers, in deze paragraaf verder worden toegelicht.

Tabel 6 is tot stand gekomen door de foto's van de flip-overs die gemaakt zijn tijdens de sessies te bundelen in één tabel. Hierin zijn de bevindingen van ouderen en hun verzorgers naast elkaar weergegeven. De thema's zijn geordend op belangrijkheid. De pijltjes geven aan welke onderdelen binnen het thema van belang zijn.

Tabel 6: Bevindingen vanuit de collages

Wat gaat er goed in het contact met anderen?	Wat kan er beter in het contact met anderen?
<u>Betekenisvol zijn</u> ➔ Vrijwilligerswerk ➔ Iemand blij maken ➔ Nuttig zijn	<u>Betekenisvol zijn</u> ➔ Elkaar meehelpen
<u>Onafhankelijkheid</u> ➔ Gezondheid ➔ Mobiliteit	<u>Afhankelijkheid (autonoom zijn)</u> ➔ Gezondheid ➔ Mobiliteit ➔ Technologie
<u>Communicatie van alledag</u> ➔ Face-to-face contact (bijv. koffie drinken) ➔ Interesse in elkaar ➔ Meer respect voor elkaar ➔ Vertrouwen in elkaar	<u>Communicatie van alledag</u> ➔ Roddelen ➔ Moeite doen voor elkaar ➔ Contact vooral online zijn oppervlakkig ➔ Delen van verhalen

➔ Contact via vrijwilligerswerk	
<u>Verbondenheid met omgeving</u>	<u>Verbondenheid met omgeving</u>
➔ Deel uitmaken van een vereniging of koor	➔ Verbinding met de buurt
➔ Contact in de buurt	➔ Minder moeite doen voor elkaar.
➔ Contact met familie en kennissen	➔ Familie die ver weg wonen
Motivatatie om deel te nemen	Drempel voor deelnemen aan activiteiten
Geloof en hoop	<u>Eenzaamheid</u>
	➔ Op de klok kijken
	➔ Wanneer komt de verpleegster
	➔ Angst voor afwijzing binnen groepen
	➔ Geen aandacht meer voor elkaar
	➔ Liefde
Gelukkig zijn en genieten	Televisie

Zoals in tabel 6 naar voren komt, blijken de thema's 'betekenisvol zijn', 'onafhankelijkheid', 'communicatie van alledag', 'verbondenheid met omgeving' en 'eenzaamheid' erg van belang te zijn binnen de sociale behoeften van ouderen. Deze thema's zullen hieronder verder worden uitgewerkt.

4.1.1. Betekenisvol zijn

Het thema 'betekenisvol zijn' kwam in drie van de vier sessies naar voren als iets wat erg belangrijk is voor ouderen. Dit komt ook terug in het onderzoek van Ten Bruggencate et al. (2017b). Dit is iets wat zowel goed gaat, als minder goed gaat. Aan de positieve kant geven ouderen aan dat betekenisvol zijn hun het gevoel geeft dat ze waardevol en nuttig te zijn voor de omgeving. Daarnaast biedt het ze het gevoel van trots en blijdschap. Dit laatste is in overeenstemming met de bevindingen van (Merriam & Kee, 2014). Ze willen graag klaarstaan voor een ander, bijvoorbeeld familie, vrienden of buurtbewoners. Dit doen ze zowel binnen vrijwilligerswerk, maar ook als individu in de gemeenschap.

“Wij worden er allebei blij van als we hulp kunnen verlenen. Daar komt het eigenlijk op neer. Zelf ten dienste kunnen staan vinden we heel belangrijk. Dat bevordert vriendschappen. Het neemt de eigen eenzaamheid weg. Het bevordert het gemeenschapsgevoel in een dorp.” Oudere, sessie 3.

Voorbeelden van dingen die ouderen doen, zijn: koffie drinken samen met iemand met een psychische stoornis, zorgen voor vervoer, rondleidingen geven in musea en bestuursfuncties binnen verschillende lokale en regionale organisaties. Een mogelijke oorsprong van deze behoefte zou, volgens sommige deelnemers, kunnen worden gevonden in het geloof. Dit is een nieuw thema dat naar voren is gekomen binnen dit onderzoek.

Aan de negatieve kant is het zo dat ouderen ook machteloosheid kunnen ervaren wanneer ze niet meer betekenisvol kunnen zijn. Dit gevoel wordt, volgens ouderen, veroorzaakt doordat ouderen fysiek achteruit gaan en hun mobiliteit afneemt. Dit gevoel van machteloosheid kwam ook als een nieuw onderwerp naar voren binnen dit onderzoek.

“We zijn zo machteloos. Je kan niets doen. Ik, zij woont ver weg, maar ik woon ook ver weg en Helmond is ook niet naast de deur van Amsterdam. En al zouden ze mij daar naartoe brengen, dan kan ik nog niets doen. Ik kan amper staan.” Oudere, sessie 4

Wat daarnaast door verzorgers van ouderen ook wordt aangehaald is dat ouderen actief moeten en willen blijven in de maatschappij, aangezien zij zien dat dit ouderen helpt om het gevoel van betekenisvol zijn te ervaren. Bovendien houdt dit ouderen langer vitaal. Dit is in overeenstemming met wat Merriam en Kee (2014); Ten Bruggencate et al. (2017b) hebben gevonden in hun onderzoek.

4.1.2. Onafhankelijkheid

De ouderen hebben aangegeven dat onafhankelijkheid voor hen belangrijk is binnen het vervullen van hun sociale behoeften. Dit bevestigt wat Steverink en Lindenberg (2006) beschreven in hun model. Er lijkt een verband te zijn tussen de gezondheid, mobiliteit en autonomie van mensen en hun onafhankelijkheid.

“Maar zo gauw het als die gezondheid niet goed gaat, dan komen ze bij ons toch wel tax-bus aanvragen of ze moeten iets. En dan worden ze toch wat meer afhankelijk.” Verzorger, sessie 1.

Wanneer het verlies van gezondheid een grotere rol gaat spelen in het leven van ouderen, komt daar vaak ook ander verlies bij kijken. Verlies van zelfstandigheid en autonomie, verlies van mobiliteit, verlies van fysieke mogelijkheden, verlies van een partner en daarmee dus ook het verlies van hun onafhankelijkheid. Dit is in overeenstemming wat gevonden is in Feldman (2014); Rögels (2014). Ouderen willen graag lang autonoom blijven en dingen zelf regelen. Wel is het zo dat sommige ouderen wel steun ervaren vanuit de buurt waarin ze wonen of hun familie wat ze helpt om langer onafhankelijk te blijven.

Wat als een nieuw thema naar voren is gekomen binnen dit onderwerp, aangehaald door de verzorgers, is het feit dat ouderen een drempel ervaren als het gaat over het vragen van hulp. Ouderen vinden het vaak lastig om de eerste stap te zetten in het vragen om hulp bij hun directe omgeving. Ouderen geven aan dat ze de kinderen niet nog meer willen belasten en ze niet tot last willen zijn. Ze willen hun kinderen geen extra verplichting geven om voor hen te zorgen. Wanneer ze deze hulp echter wel krijgen en/of over deze drempel heen stappen, wordt de geboden hulp als heel prettig ervaren door ouderen. Daarentegen vinden ouderen het fijn als ze hulp kunnen aanbieden aan hun omgeving, zonder daar iets voor terug te krijgen. Bovendien geven zowel verzorgers als ouderen aan dat ouderen op jongere leeftijd moeten leren om om hulp te vragen bij anderen. Dit ervoor zorgt dat ze later geen drempel ervaren.

‘Ze willen het liefst zo lang mogelijk onafhankelijk zijn, totdat er iets gebeurt waardoor ze afhankelijk worden. Dat is echt een heikel punt, om je dochter of zoon te vragen of de burens of wat dan ook. Dat is echt wel een drempel.’ Verzorger, sessie 1

Wat ook naar voren kwam in één van de sessies is dat ouderen zich steeds afhankelijker gaan voelen ten aanzien van het gebruik van technologie, gezien het feit dat het voor ouderen lastig is om zich nieuwe technologie eigen te maken. Deze bevinding met betrekking tot het leren sluit aan bij wat Chou et al. (2013) en Mostaghel (2016) hebben geschreven. Hierin hebben ze vaak hulp nodig vanuit hun netwerk. Dit heeft vervolgens weer invloed op het gevoel van onafhankelijkheid van de ouderen, aangezien ouderen graag zelfstandig gebruik willen maken van nieuwe technologie. Ze willen hun netwerk en omgeving niet tot last zijn. Het gaat hun dus voornamelijk om het ervaren van onmacht in het gebruik van technologie, gezien het feit dat ouderen het moeilijk vinden om met technologie om te gaan. Dit sluit aan bij de bevindingen van (Mostaghel et al., 2016).

4.1.3. Communicatie van alledag

Uit de sessies komt naar voren dat ouderen graag hun verhaal kwijt willen bij een ander, maar het ook fijn vinden als de ander open over zichzelf vertelt. Ouderen willen graag hun verhalen delen over wat ze op een dag hebben meegemaakt. Dit kan zijn met familie of vrienden, maar ook met het verplegend personeel. Het verplegend personeel heeft hier een belangrijke rol in aangezien zij vaak de eerste persoon zijn die ouderen treffen als het minder goed met hen gaat. Het belang van het contact met het verplegend personeel wordt zowel door ouderen zelf als hun verzorgers benoemd. Het probleem is echter dat het verplegend personeel minder tijd heeft voor ouderen dan voorheen en dit personeel alleen langskomt wanneer er sprake is van een indicatie.

“Maar 's avonds zat ik er echt op uit te kijken dat ze om een uur of 10 eventjes bij me kwamen. Had de hele avond alleen gezeten om eventjes een gesprek van 10 minuten. Heb ik een heel jaar lang gehad, maar het mocht niet meer verlengd worden. Want in 2015 is die nieuwe wet gekomen, de WMO wet, en die laat dat niet toe.” Oudere, sessie 3

Wat bovendien als nieuw thema wordt genoemd door, zowel ouderen als verzorgers, is roddelen. Ouderen geven aan dat er veel geroddeld wordt in hun omgeving en dat ze hier geen behoefte aan hebben. Dat is ook één van de redenen waarom sommige ouderen geen Facebook nemen, aangezien het door sommige ouderen wordt gezien als een pagina waarop alleen maar geroddeld wordt. Verzorgers geven aan dat ze zien dat er geroddeld wordt en dat daardoor ouderen zich niet willen mengen in nieuwe groepen mensen.

‘En dat negatieve dat roddelen dat hoeft voor mij allemaal niet. Ik ben er heel handig in. Ik hoef dat allemaal niet dat buurt afroddelen en weten wat ze allemaal hebben en doen.’ Oudere, sessie 2

4.1.4. Verbondenheid met omgeving

Verbondenheid met de omgeving is voor ouderen erg van belang. Dit komt ook terug in het onderzoek van Ten Bruggencate et al. (2017a). De verbondenheid met de omgeving wordt echter door ouderen als minder hecht ervaren dan vroeger. Binnen de buurt voelen de ouderen weinig saamhorigheid en verbondenheid. Dit komt aan de ene kant doordat oud-buurtbewoners vertrekken naar verzorgingshuizen, waardoor het contact verdwijnt. Verzorgers zien ook dat dit fenomeen zich voordoet. Aan de andere kant worden deze oud-buurtbewoners vervangen door jeugdige bewoners,

die weinig tijd lijken te hebben om contact te zoeken met de ouderen. Daarnaast is het zo dat ouderen ervaren dat er minder contact is in de buurt dan vroeger.

“Ik woon wel in een seniorenwoning, maar ieder is apart together maar niet een voor de ander. En dat vind ik zo jammer.” Oudere, sessie 3

Ditzelfde geldt voor verenigingen. Ouderen ervaren dat er binnen verenigingen vaak groepjes zijn, waar zij niet bij kunnen aansluiten. Ze willen er graag bij horen, maar door deze groepjes is het lastig om aansluiting te vinden. Volgens verzorgers is die angst om buitengesloten te worden een drempel waar ouderen overheen geholpen moeten worden. Anders zullen nieuwe initiatieven voor het vinden van aansluiting bij nieuwe mensen mislukken. Deze drempel is, net als bij onafhankelijkheid, een nieuw thema wat naar voren is gekomen in dit onderzoek. Ouderen geven aan dat verenigingen echter de mogelijkheid bieden om nieuwe contacten op te doen. Dit wordt ook onderschreven door de verzorgers. Ouderen zeggen ook dat het deel uitmaken van een vereniging eenzaamheid kan wegnemen. Tot slot moet hieraan toegevoegd worden dat, zowel volgens de verzorgers als de ouderen, de mate waarin iemand verbonden wil zijn met zijn omgeving persoonsafhankelijk lijkt te zijn. Sommige ouderen zijn meer op zichzelf dan anderen, maar die zijn nog steeds niet per definitie eenzaam.

4.1.5. Overige behoeften

Overige behoeften die zijn gevonden binnen het onderzoek zijn aan de ene kant eenzaamheid. Zoals ook uit de probleemanalyse al naar voren is gekomen doet eenzaamheid zich voor, volgens Maslow et al. (1970), wanneer een individu niet voorzien wordt in zijn/haar emotionele behoeften. Eenzaamheid is een belangrijk thema, maar omdat het een gevolg is van het niet voldoen aan de sociale behoeften.

Ook geven zowel de ouderen als verzorgers aan dat ouderen met veel vormen van verlies te kampen hebben in hun leven, zoals ook besproken is in de paragraaf betekenisvol zijn. De verzorgers van de ouderen geven aan dat er meer aandacht zou moeten zijn voor die verhalen van ouderen om ze zo te helpen met het verwerken, aangezien zij hebben bemerkt dat ouderen niet te motiveren zijn, wanneer verlies nog niet verwerkt is.

“Ik denk vaak dat mensen hun verhaal niet kwijt kunnen. Dus ze komen maar met praktische problemen en als je dan alleen op dat praktische inhaakt dan, is de kans van slagen kleiner dan wanneer je de vraag achter de vraag.” Verzorger, sessie 1

Ouderen geven daarnaast aan dat ze gelukkig zijn, genieten van het leven en er graag op uit gaan. Bovendien geven ouderen aan dat ze veel voldoening halen uit het gezelschap van hun huisdieren, aangezien dit hun gezelschap biedt en een bezigheid. De verzorgers geven aan dat zij bemerken dat ouderen genieten van de kleine dingen in het leven, zoals bezoek over de vloer.

“Wat mij vooral opvalt, is dat mensen heel vaak kunnen genieten van kleine dingen en leuke contacten als iemand op bezoek is. Als kleinkinderen dan erbij zitten of achterkleinkinderen. Dat kan de hele dag al goed maken.” Verzorger, sessie 4

4.2. Resultaat van de brainstorm

Binnen deze paragraaf staan de resultaten van de brainstorm van de co-creatie sessies centraal.

Deze zijn te vinden in tabel 7.

Tabel 7 is tot stand gekomen door de mindmaps die de deelnemers hebben gemaakt tijdens de co-creatie sessie te combineren met de bevindingen vanuit de transcripten. De thema's die de deelnemers centraal hebben gesteld in hun mindmap staan vernoemd in de kolom 'thema'. Binnen de kolom 'resultaat brainstorm' staat een samenvatting van belangrijke bevindingen en oplossingsmogelijkheden die de respondenten hebben bedacht gedurende de brainstorm.

Tabel 7: Thema's en resultaat brainstorm

Sessie	Thema	Resultaat brainstorm
1 (verzorgers)	Motivatie	Om ouderen te motiveren om over de drempel heen te stappen om deel te nemen aan nieuwe activiteiten. Dit kan worden gedaan met behulp van vrijwilligers in een gebouw of wijk die nieuwe bewoners welkom heten. Deze vrijwilliger zal ook de nieuwkomer introduceren bij activiteiten. De nieuwkomer voelt zich welkom en de vrijwilliger heeft het gevoel dat hij/zij betekenisvol is. Daarbij komt dat het van belang is om vitale en minder vitale ouderen te mengen.
2 (ouderen)	Roddelen	Oplossing voor het roddelen, is dat roddelen het beste genegeerd kan worden en dat het beste geprobeerd kan worden het onderwerp te veranderen. Bovendien is het volgens ouderen van belang open te zijn over jezelf, zodat de ander dat hopelijk ook zal doen. Gezien de ouderen hier positieve ervaringen mee hebben. Het blijkt echter een probleem te zijn dat niet gemakkelijk om te draaien is.
	Elkaar helpen	De oplossing die ouderen hebben bedacht om het gemeenschapsgevoel in de buurt te versterken, is het organiseren van activiteiten zoals een barbecue. Daarnaast zijn ze tot de conclusie gekomen dat het moeilijk is om dat in een verenging op te lossen. Wel zou er meer overleg binnen de familie kunnen plaatsvinden.
3 (ouderen)	Hulpverleners	De positieve aspecten aan elkaar helpen, volgens ouderen, is dat het eenzaamheid wegneemt, ouderen er zelf een goed gevoel van krijgen en het zorgt voor verbondenheid tussen mensen. Dit hebben ze bekeken vanuit hun eigen rol. Ze vinden ook dat hulpverleners met de zelfde waarden moeten handelen.
	Eenzaamheid	Een oplossing die hiervoor is bedacht is een middag georganiseerd voor ouderen, ééns per twee weken, waar ouderen elkaar kunnen ontmoeten om samen koffie te drinken en in gesprek te gaan. De eerste contacten kunnen daar worden gelegd voor een nieuwe vriendschap of relatie. Deze middag moet toegankelijk zijn voor alle ouderen. Het is een middag waar ouderen samen worden gebracht.

4 (gemixt ouderen en verzorgers)	Afhankelijk- heid	Opgeschreven hoe omgegaan kan worden met afhankelijk worden. Ten eerste helpt het om afleiding te zoeken. Ten tweede kan het helpen om je verhaal te delen met anderen, die vaak dan hun hulp aanbieden. Ten derde kan het helpen om hulp te vragen. Hoewel dit vaak een drempel is.
	Afhankelijk- heid	Burenhulp is erg belangrijk in het langer onafhankelijk blijven. Voornamelijk dat er op elkaar gelet wordt in een buurt of gebouw. Het voordeel van dit idee is dat iedereen, die het lastig vindt om hulp te vragen, wel hulp kan bieden. Wederkerigheid is hierin een sleutelement.
	Zorgleefplan	Mensen willen graag zelfregie houden, ook binnen een verzorgingstehuis. Informatievoorziening is van belang om de juiste zorg te bieden. Technologie speelt daarin een rol. Maar het is van belang dat de menselijkheid en het menselijk contact daardoor niet verdwijnt.

4.3. Rol van technologie in de vervulling van sociale behoeften

4.3.1. Technologie volgens ouderen

Op het gebied van technologie zeggen de ouderen dat ze veel moeten leren voor ze zelfstandig gebruik kunnen maken van een apparaat of app. Dit wordt bevestigd door Callari et al. (2012). Vaak stoten ouderen tegen negatieve leerervaringen aan, wat leidt tot het niet meer willen investeren in het leren. Dit sluit aan bij wat Mostaghel et al. (2016) hebben gevonden in hun onderzoek. Daarnaast is het zo dat wanneer technologie niet gemakkelijk te gebruiken is door ouderen, zij hierdoor hun onafhankelijkheid verliezen, omdat ze hulp van hun netwerk in moeten schakelen. Dit aspect laat de andere kant van de medaille zien die Luijkx et al. (2015) beschrijven in hun onderzoek. Ook moet er noodzaak zijn voor het gebruik van de technologie, anders zullen ouderen deze niet gaan gebruiken.

Ditzelfde geldt voor het gebruik van sociale media. Daarnaast heeft een aantal ouderen tijdens de sessies aangegeven gebruik te maken of gebruik te hebben gemaakt van Facebook en Skype. Het blijkt echter zo te zijn dat veel ouderen van Facebook zijn afgegaan, omdat ze niet alles van iedereen willen weten. Ouderen willen graag een zekere mate van privacy. Er lijkt een angst te zijn voor het gebruik van technologie. Dat privacy voor ouderen van belang is komt ook naar voren in het onderzoek van Aarts et al. (2015), maar niet dat dit een reden is om sociale media te mijden. Daarnaast horen ze ook negatieve geluiden vanuit de media over het gevaar van sociale media. Het is echter wel zo dat ouderen graag op de hoogte blijven van wat hun kinderen en kleinkinderen meemaken en zij willen dan ook graag de foto's ontvangen die (klein)kinderen op hun telefoon hebben staan. Hiervoor hebben ze niet speciaal te behoefte om sociale media te gebruiken. Wel gebruiken ze graag e-mail of Skype voor digitaal contact met familie, maar ook alleen als het noodzakelijk is. Bijvoorbeeld wanneer familie ver weg woont. Ouderen zien digitaal contact als minder waardevol dan face-to-face contact.

4.3.2. Technologie volgens hulpverleners

Op het gebied van technologie zullen ouderen uitleg moeten krijgen van iemand uit het netwerk of een maatschappelijke stagiaire over hoe de technologie werkt. Dat het netwerk ondersteuning kan bieden in het begrijpen van technologie sluit aan bij wat Luijkx et al. (2015) heeft beschreven. Deze hulp zorgt ervoor dat het gebruik van een app of apparaat gemakkelijker zal verlopen. Daarnaast moet technologie, volgens hulpverleners, niet te moeilijk maar wel functioneel zijn. Een apparaat moet zo min mogelijk knopjes hebben en er moeten zo weinig mogelijk handelingen zijn om toch het gewenste doel te bereiken, gezien het feit dat ouderen technologie toch al moeilijk genoeg vinden. Dit staat in zekere mate haaks op de bevindingen van Loiseau et al. (2015) gezien ouderen zich dan mogelijk niet serieus genomen kunnen voelen, wanneer een technologie er te simpel uit ziet. Tot slot zal het apparaat of de dienst veilig te gebruiken moeten zijn. Volgens de hulpverleners is het belangrijk dat de privacy van de gebruiker gewaarborgd blijft, zeker omdat er negatieve geluiden zijn met betrekking tot het gebruik van apps of sociale media. De wens van privacy ten aanzien van technologie is in overeenstemming met de bevindingen van Chou et al. (2013).

“Ze vinden het vooral moeilijk en dat is ook zo. Het moet eigenlijk hele simpel. Iets heel simpels, dat ze maar op 1 knopje moeten drukken.” Verzorger, sessie 1.

Op het gebied van sociale media zien hulpverleners in apps, zoals een buurtapp, wel een toegevoegde waarde, aangezien via die weg meer mensen bereikt kunnen worden dan via een klassieke telefoonboom. Bovendien zouden die apps de ouderen op de hoogte kunnen houden van wat er zich in de buurt afspeelt. Sommige hulpverleners raden Facebook aan aan ouderen, gezien het feit dat ouderen op deze manier gemakkelijk op de hoogte blijven van de activiteiten van hun kleinkinderen en daar wordt volgens de hulpverleners positief op gereageerd door ouderen.

5. Discussie

In dit hoofdstuk zal de onderzoeksvraag worden beantwoord. Daarna zal de conclusie, het onderzoek en de bredere context van de conclusie worden bediscussieerd. Tot slot zal er nog een aanbeveling worden gegeven op grond van de getrokken conclusie.

5.1. Conclusie

Op het gebied van sociale behoeften zijn betekenisvol zijn, onafhankelijkheid, communicatie van alledag en verbondenheid het meest belangrijk door de respondenten. Dit is in overeenstemming met de literatuur die gevonden is. Er zijn echter binnen deze thema's wel nieuwe bevindingen gedaan, namelijk dat ouderen zich machteloos voelen wanneer ze niet meer betekenisvol kunnen zijn voor een ander. Binnen ditzelfde thema is gevonden dat geloof mogelijk als oorsprong kan worden aangehaald voor deze behoefte. Daarnaast ervaren ouderen een drempel om te vragen om hulp bij mensen uit hun netwerk. Doordat ouderen dit niet doen worden ze alleen maar afhankelijker. Hoewel dit echter afhankelijk lijkt te zijn van de leeftijd waarop men dit moet leren. Binnen communicatie van alledag is gevonden dat roddelen als probleem wordt ervaren door ouderen. Tot slot is binnen verbondenheid met de omgeving gevonden dat ouderen bang zijn om buitengesloten te worden binnen nieuwe groepen, gezien het feit dat iedereen zijn vaste groepjes heeft.

Uit het onderzoek blijkt dat ouderen het belangrijk vinden dat een interventie mensen fysiek samen brengt. Dit biedt mogelijkheden om elkaar te helpen en te verbinden. Dit vinden ouderen erg belangrijk. Er moet echter wel rekening worden gehouden met het roddelen en buitensluiten van ouderen, want dit weerhoudt ouderen er mogelijk van om deel te blijven nemen aan sociale activiteiten. Op het gebied van technologie zijn er nog veel obstakels die overwonnen moeten worden, zoals gebruiksgemak, toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid, om ouderen gebruik te laten maken van technologie. Bovendien is gevonden dat privacy en veiligheid voor ouderen erg belangrijk is en dat er daardoor mogelijk angst is voor het gebruik van een product of dienst.

Uit het onderzoek blijkt dat verzorgers van ouderen zien dat er een drempel is die eerst overwonnen moet worden voordat ouderen deel blijven nemen aan nieuwe initiatieven. Deze is er bij de eerste keer niet, want dat gaat er vaak een vrijwilliger mee. Hiervoor zou het mogelijk helpen om in te spelen op de wens van ouderen om elkaar te helpen. Ook onderschrijven de verzorgers het belang van menselijk contact. Op het gebied van technologie geven de verzorgers aan dat technologie voor ouderen functioneel, veilig en gemakkelijk in gebruik moet zijn. Bovendien geven zij aan dat ouderen ondersteuning nodig zullen hebben bij het leren van nieuwe technologie, gezien het feit dat dit voor hen lastig is. Hierin kan het netwerk of maatschappelijke stagiair(e)s mogelijk een rol spelen.

5.2. Discussie

Wat opzienbarend is, is dat in de theorie naar voren komt dat hechte relaties voor ouderen erg van belang zijn voor de vervulling van hun sociale behoeften. Het is echter zo dat dit thema niet expliciet naar voren is gekomen gedurende de co-creatie sessies. Wel werd er benoemd dat het contact met kinderen en kleinkinderen goed ging. Ook vonden ze het fijn dat kinderen en kleinkinderen hen ondersteunen in het onafhankelijk blijven. Maar er werd niet expliciet benoemd dat hechte relaties van

belang zijn voor ouderen en waarom. Dit zou mogelijk verklaard kunnen worden doordat de relaties met kinderen en kleinkinderen als iets wordt gezien dat vanzelfsprekend is. De vraag die dit oproept is, waarom zien ouderen dit mogelijk als iets wat vanzelfsprekend is en waarom zien ze dat mogelijk zo? Dit biedt ruimte voor een vervolgonderzoek.

Daarnaast is het zo dat ook het geloof meerdere malen werd aangehaald als een belangrijk thema in de sociale behoeften van ouderen. Het geloof werd in verband gebracht met zowel de verbondenheid in de omgeving van ouderen en het betekenisvol zijn. Dit zou mogelijk verklaard kunnen worden doordat binnen het geloof, christendom, de waarden verbondenheid en barmhartigheid erg van belang zijn. Dit inzicht biedt mogelijk ingang voor een vervolgonderzoek. Ook zou het interessant zijn om een onderzoek te doen onder niet-westerse ouderen, aangezien in dit onderzoek alleen westerse ouderen zijn meegenomen. Daarmee hangt samen dat niet-westerse ouderen ook een ander geloof hebben, bijvoorbeeld de Islam. Het zou interessant kunnen zijn om een onderzoek te doen onder niet-westerse ouderen om te kijken of de waarden die gevonden zijn voor ouderen universeel zijn of cultuurbepaald.

Ook is kwam het thema roddelen meerdere malen naar voren gedurende de sessies. Ouderen ervaren dit als een probleem en de verzorgers signaleren alleen dat het gebeurt. Het zou aan de ene kant interessant zijn om onderzoek te doen bij ouderen waarom dit zo'n probleem is en daar een interventie voor op te stellen. Aan de andere kant zou het interessant zijn om onderzoek te doen bij verplegend personeel wat hen weerhoudt om iets te doen tegen het roddelen, aangezien ze het nu accepteren dat het gebeurt en er niets naar doen. Dit biedt mogelijkheid voor een vervolgonderzoek.

Terugkijkend naar het onderzoek is het van belang te benoemen dat er een aantal facetten is die invloed hebben op de kwaliteit van het onderzoek. Ten eerste is het mogelijk zo dat ouderen sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven, omdat ze in groepsverband hebben gewerkt tijdens de sessie en sommige ouderen zijn geworven via het sociale netwerk van de onderzoeker. Dit is geprobeerd te ondervangen door ouderen eerst individueel aan het werk te zetten en vervolgens pas een activiteit met de groep te doen. Bovendien is dit geprobeerd te ondervangen door door te vragen gedurende de sessie. Ten tweede is het zo dat er gebruik is gemaakt van kaartjes met sociale behoeften erop die termen bevatten die voortkomen uit onderzoek. Hiervan is veelvuldig gebruik gemaakt door de deelnemers. Dit zou mogelijk invloed kunnen hebben op de antwoorden die de deelnemers hebben gegeven.

Daarnaast zijn er ook facetten die op een positieve manier hebben bijgedragen aan de kwaliteit van het onderzoek. Ten eerste is er bij de selectie van literatuur voor het theoretisch kader rekening gehouden met de kwaliteit en recentheid van de bronnen. Ten tweede de samenwerking die er is geweest met industrieel designers om zo het programma van de co-creatie sessie op een passende manier vorm te geven. Eén van de twee industrieel designers waarmee is samengewerkt had veel ervaring met co-creatie sessies en de ander veel ervaring in co-creatie met ouderen. Het programma is ook steeds aan hen voorgelegd om zo een zo passend mogelijk programma neer te zetten. Ten derde is het zo dat het onderzoek goed te repliceren is, omdat alle benodigde informatie voor het uitvoeren van de co-creatie sessie zijn opgenomen in dit verslag.

Kijkend naar de conclusie is het interessant om te zien dat ouderen zichzelf willen profileren als actief en betrokken met de omgeving. Dit doorbreekt het stereotype beeld dat er is van ouderen in de maatschappij. Dit beeld is vaak dat ouderen hulpeloos, zielig, passief en niet betrokken willen zijn. Niets blijkt dus minder waar te zijn. Ouderen willen niet passief thuis zitten achter de geraniums, zoals dat beeld vaak geschetst wordt. Ze willen graag vitaal en actief blijven, wat hen echter wordt bemoeilijkt door de fysieke en mentale aftakeling die ouder worden met zich meebrengt.

5.3. Aanbevelingen

De aanbeveling voor de organisatie is dat er, voor een (sociaal) technologische interventie eerste een paar drempels overwonnen moeten worden voordat deze een succes zullen zijn. Gezien er op dit moment weinig draagvlak is onder ouderen om gebruik te maken van een sociale technologie, omdat deze in de ogen van ouderen hun privacy weinig waarborgt en lastig in gebruik is.

Het is dus van belang dat in het ontwikkelen van een (sociaal) technologische interventie rekening wordt gehouden met de gebruiksvriendelijkheid van het product of dienst en de privacy van de gebruiker. Om de gebruiksvriendelijkheid te waarborgen zou er een héél eenvoudige dienst of apparaat kunnen worden ontwikkeld speciaal voor ouderen. Binnen deze dienst, dient het mogelijk te zijn om anderen te kunnen helpen. Ook dient deze de verbondenheid met de omgeving te faciliteren. Het zou het gemakkelijkst zijn als deze dienst wordt gemaakt voor een computer, gezien meer ouderen gebruik maken van dit apparaat.

Daarnaast zou het ontwikkelde apparaat of dienst gecombineerd kunnen worden met een vorm van techniekles. Gezien het feit dat ouderen en hun verzorgers aangeven dat menselijk contact voor ouderen erg van belang is. Bovendien zou dit de drempel voor het gebruik van een nieuwe technologie kunnen wegnemen, doordat ze zelfstandig gebruik kunnen maken van een product. Ook zou er aandacht besteedt kunnen worden aan de thema's privacy en angst die samenhangen met het gebruik van technologie. Daarnaast biedt deze techniekles ouderen de kans om nieuwe mensen te ontmoeten en elkaar te helpen bij het leren van een nieuwe vaardigheid. Dit werd door henzelf en door de verzorgers aangehaald als een belangrijke voorwaarde.

Literatuurlijst

- Aarts, S., Peek, S. T. M., & Wouters, E. J. M. (2015). The relation between social network site usage and loneliness and mental health in community-dwelling older adults: Social network sites and loneliness and mental health. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 30(9), 942-949. doi: 10.1002/gps.4241
- AbvakaboFNV. (2014). Enquête Ouderenzorg (pp. 12): Abvakabo FNV.
- Al-Kandari, Y. Y., & Crews, D. E. (2014). Social support and health among elderly Kuwaitis. *Journal of biosocial science - Journal Article*, 46(4), 518.
- Best, P., Manktelow, R., & Taylor, B. (2014). Online communication, social media and adolescent wellbeing: A systematic narrative review. *Children and Youth Services Review*, 41, 27-36. doi: 10.1016/j.childyouth.2014.03.001
- Beuningen, J. v., & Witt, S. d. (2016). Eenzaamheid in Nederland (pp. 19). Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Bijl, R., Boelhouwer, J., Pommer, E., & Andriessen, I. (2015). De sociale staat van Nederland 2015. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Callari, T. C., Ciairano, S., & Re, A. (2012). Elderly-technology interaction: accessibility and acceptability of technological devices promoting motor and cognitive training. *Work (Reading, Mass.)* U6 - ctx_ver=Z39.88-2004&ctx_enc=info%3Aofi%2Fenc%3AUTF-8&rft_id=info%3Aasid%2Fsummon.serialssolutions.com&rft_val_fmt=info%3Aofi%2Ffmt%3Akev%3Amtx%3Ajournal&rft.genre=article&rft.atitle=Elderly-technology+interaction%3A+accessibility+and+acceptability+of+technological+devices+promoting+motor+and+cognitive+training&rft.jtitle=Work+%28Reading%2C+Mass.%29&rft.au=Callari%2C+Tiziana+C&rft.au=Ciairano%2C+Silvia&rft.au=Re%2C+Alessandra&rft.date=2012&rft.eissn=1875-9270&rft.volume=41+Suppl+1&rft.spage=362&rft_id=info%3Apmid%2F22316750&rft.externalDocID=22316750¶mdict=en-US U7 - Journal Article, 41 Suppl 1, 362.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2016a, 27-12-2016). 75-plussers sterkst groeiende groep internetters. Retrieved 9 februari, 2017, from <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/52/75-plussers-sterkst-groeiende-groep-internetters>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2016b, 30-06-2016). Vaker tablet dan desktop in huis. Retrieved 9 februari, 2017, from <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/26/vaker-tablet-dan-desktop-in-huis>
- Cherry, K. E., Walker, E. J., Brown, J. S., Volaufova, J., LaMotte, L. R., Welsh, D. A., . . . Frisard, M. I. (2013). Social Engagement and Health in Younger, Older, and Oldest-Old Adults in the Louisiana Healthy Aging Study. *Journal of Applied Gerontology*, 32(1), 51-75. doi: 10.1177/0733464811409034
- Cheung, M. F. Y., & To, W. M. (2016). Service co-creation in social media: An extension of the theory of planned behavior. *Computers in Human Behavior*, 65, 260-266. doi: 10.1016/j.chb.2016.08.031

- Chou, W. H., Lai, Y.-T., & Liu, K.-H. (2013). User requirements of social media for the elderly: a case study in Taiwan. *Behaviour & Information Technology*, 32(9), 920-937. doi: 10.1080/0144929X.2012.681068
- Cornejo, R., Tentori, M., & Favela, J. (2013). Ambient Awareness to Strengthen the Family Social Network of Older Adults. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 22(2), 309-344. doi: 10.1007/s10606-012-9166-2
- de Bont, C., den Ouden, E., Schifferstein, R., Smulders, F., & van der Voort, M. (2013). *Advanced design methods for successful innovation*. Den Haag: Design United.
- Den Draak, M. (2010). Oudere tehuisbewoners. Landelijk overzicht van de leefsituatie van ouderen in instellingen 2008/2009. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Duin, C. v., & Garssen, J. (2010). Bevolkingsprognose 2010-2060: sterkere vergrijzing, langere levensduur (pp. 20). Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Durugbo, C., & Pawar, K. (2014). A unified model of the co-creation process. *Expert Systems With Applications*, 41(9), 4373. doi: 10.1016/j.eswa.2014.01.007
- Feldman, R. S. (2014). *Ontwikkelingspsychologie* (5e ed.). Amsterdam: Pearson Benelux.
- Franken, M. (z.d.). Wat je kan leren over een collage maken en je doel bereiken. Retrieved 21-03, 2017, from <http://mariekefranken.nl/collage-maken/>
- Klapwijk, R., & Van Doorn, F. (2015). Contextmapping in primary design and technology education: a fruitful method to develop empathy for and insight in user needs. *International Journal of Technology and Design Education*, 25(2), 151-167. doi: 10.1007/s10798-014-9279-7
- Kloosterman, R., & Beuningen, J. v. (2015). Jongeren over sociale media (pp. 19): CBS.
- Kujala, S., Roto, V., Väänänen-Vainio-Mattila, K., Karapanos, E., & Sinnelä, A. (2011). UX Curve: A method for evaluating long-term user experience. *Interacting with Computers*, 23(5), 473-483.
- Loiseau, S., Boog, C., & Pelayo, S. (2015). Facilitating the adoption of digital technologies by the elderly. *Studies in health technology and informatics*, 210, 627.
- Luijckx, K. G., Peek, S. T. M., & Wouters, E. J. M. (2015). "Grandma, you should do it—it's cool": Older adults and the role of family members in their acceptance of technology. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12(12), 15470-15485. doi: 10.3390/ijerph121214999
- Martínez-Cañas, R., Ruiz-Palomino, P., Linuesa-Langreo, J., & Blázquez-Resino, J. J. (2016). Consumer Participation in Co-creation: An Enlightening Model of Causes and Effects Based on Ethical Values and Transcendent Motives. *Frontiers in psychology*, 7, 793. doi: 10.3389/fpsyg.2016.00793
- Maslow, A. H., Frager, R., Fadiman, J., McReynolds, C., & Cox, R. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- Merriam, S. B., & Kee, Y. (2014). Promoting Community Wellbeing: The Case for Lifelong Learning for Older Adults. *Adult Education Quarterly*, 64(2), 128-144. doi: 10.1177/0741713613513633
- Mostaghel, R. (2016). Innovation and technology for the elderly: Systematic literature review. *Journal of Business Research*, 69(11), 4896-4900. doi: 10.1016/j.jbusres.2016.04.049

- Mostaghel, R., Oghazi, P., Linnéuniversitetet, Ekonomihögskolan, Institutionen för ekonomistyrning och, I., & Institutionen för, m. (2016). Elderly and technology tools: a fuzzyset qualitative comparative analysis. *Quality & Quantity*, 1. doi: 10.1007/s11135-016-0390-6
- Park, J., Kim, J.-H., Park, E.-J., & Ham, S. M. (2016). Analyzing User Experience Design of Mobile Hospital Applications Using the Evaluation Grid Method. *Wireless Personal Communications*, 91(4), 1591-1602. doi: 10.1007/s11277-016-3193-0
- Parkar, S. R. (2015). Elderly mental health: needs. *Mens sana monographs*, 13(1), 91-99. doi: 10.4103/0973-1229.153311
- Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. (2013). Bijna veertig procent van de volwassen Nederlanders voelt zich eenzaam. Retrieved 9 februari, 2017, from http://www.rivm.nl/Documenten_en_publicaties/Algemeen_Actueel/Nieuwsberichten/2013/Bijna_veertig_procent_van_de_volwassen_Nederlanders_voelt_zich_eenzaam
- Rögels, N. (2014). Levenslooppyschologie Jongvolwassenen, volwassenen en oudere volwassenen (Mei 2014 ed., Vol. 5, pp. 427).
- Steverink, N., & Lindenberg, S. (2006). Which Social Needs Are Important for Subjective Well-Being? What Happens to Them With Aging? *Psychology and Aging*, 21(2), 281-290. doi: 10.1037/0882-7974.21.2.281
- Ten Bruggencate, T. A., Luijkx, K. G., & Sturm, J. (2017a). Social needs of older people: a systematic literature review. . (1-26), 30.
- Ten Bruggencate, T. A., Luijkx, K. G., & Sturm, J. (2017b). *When your world gets smaller; a qualitative study about social needs among older people and the role of social technology*. School of Social and Behavioral Sciences of University of Tilburg and Chair of People and Technology. Tilburg University en Fontys University of Applied Science.
- Veer, N. v. d., Boekee, S., & Peters, O. (2017). Nationale Social Media Onderzoek 2017 (pp. 33): Newcom.
- Wiekens, C. J. (2012). *Beïnvloeden en veranderen van gedrag*. Amsterdam: Pearson Education Benelux.

Bijlagen

1. Analyseplan

In deze bijlage staat opgenomen welke stappen zijn ondernomen voor het analyseren van de co-creatie sessies. Hierin is een onderverdeling gemaakt in het gesproken materiaal en het fotomateriaal. Er zal stapsgewijs worden uitgelegd per materiaal hoe er tot een analyse is gekomen. Tot slot zijn er na de analyse van de transcripten en het fotomateriaal mindmaps gemaakt om zo meer zicht te krijgen op de beantwoording van de deelvragen

Gesproken materiaal

Voor het analyseren van het gesproken materiaal zijn de volgende stappen gevolgd:

Stap 1. Transcriberen

Allereerst is de gesproken data geanalyseerd. Dit is gedaan door eerst de gesproken tekst te transcriberen. Binnen de analyse zijn de introductie, de bespreking van de collage en de bespreking van de brainstorm meegenomen. De gesprekken gedurende de aanvang, pauze en vertrek van de deelnemers zijn niet opgenomen in de transcripten. De uuhm's, hmhm en de uuhs zijn ook niet meegenomen in de transcripten. Na het transcriberen zijn de transcripten in secties opgedeeld. Deze secties komen overeen met de 'opdracht' waaraan gewerkt wordt. Er is dus een sectie 'introductie', 'bespreking van de collage' en 'bespreking van de brainstorm'.

Stap 2. Open coderen

De transcripten zijn vervolgens in het programma Atlas.ti geladen voor de analyse. Atlas.ti is een programma waarin transcripten gecodeerd en geanalyseerd kunnen worden. Er is gebruikgemaakt van Atlas.ti versie 7.6.5. Vervolgens zijn al deze transcripten gecodeerd. Allereerst is er open gecodeerd om zoveel mogelijk open te staan voor nieuwe thema's. Hieronder staat een aantal fragmenten van verschillende co-creatiesessies met de bijbehorende open coderingen.

Fragment 1: co-creatiesessie 1 (bespreking van brainstorm)

1877	R2	Ik denk sowieso als je, stel dat je zo in iedere wijk, of je hebt er meerderen. Of je pakt zo'n straatniveau of wijk, sub wijkjes niveau of je hebt zo drie of vier vrijwilligers die dat voor hun eigen dingetje doen. Laat die dan iedere maand een keer bij elkaar komen en deel dan ook de ervaringen en daar kunnen ze dan weer heel veel van leren.	
1881	R4	Kunnen ze delen met elkaar	
1885	R2	Dan hebben ze niet een solo-rol maar ook collega's die hetzelfde doen en als je dan een jaar doen. Ja dan hoeft dat misschien niet meer maar dan heb je weer nieuwe groepjes die starten.	
1889	R4	Er zijn wel VOA's die starten in verschillende wijken	
1893	O2	Helmond heeft best wel actieve wijken. Brandevoort die doen best wel heel veel met dit soort initiatieven. Denk ik	
1897	R2	Helmond heeft heel verschillende populatie in wijken zitten. En bij de ene gaat wat makkelijk als bij de ander.	
1901	R3	Maar het is ook altijd aansluiten bij wat er is. Als er al een wijkje is of al een groepsapp dan kun je al vast wat kunnen doen met degene die daar al iets in doet	
1905	O2	Ook hebben voor elkaar en oog hebben voor elkaar in zo'n buurt. Mooi wel grappig dat jullie op een oplossing. Dat is ooit door Phillips bedacht, dat je twee uur gaat brainstormen, zo'n heck-tech, eigenlijk een commerciële vrouw. Die vond dat ook een mooi initiatief en dat is nu naar Fontys dat is de SAM-buurtapp dat is niet commercieel hoor. Maar grappig dat jullie. Ik weet niet zeker of we daar iets mee gaan doen, het is wel een idee wat al bij ons.	
1909	O1	Het idee erachter is heel mooi	

1913	O2	Het is mooi dat jullie dat ook zien. Dan heb je eigenlijk alles het sociale het jezelf inzetten, betekenisvol zijn verbondenheid creëren in een buurt. Verbondenheid	
1917	O1	Als er iemand is als er iemand is die je aanspreekt zijn ze al eerder geneigd om over die drempel heen te stappen.	
1921	R3	Maar met dit hebben ze wel iets met zo'n smartphone. Als er inbrekers zijn dat zetten we erop niet hoe het met jou is. Maar wel, of er is iemand overleden. Dan wordt het ook heel concreet dan is het niet zo vaag. Wat moeten jullie en hoezo moet ik dat.	app
1925	O2	Het is wel zo, als ze het hebben. Ik heb vorige jaar 20 ouderen geïnterviewd en degene die het niet hadden, hadden iets van dat wil ik niet, privacy en eng. Degene die het wel gebruiken zijn ze vaak positief. En dat is ook weer een drempel. Allemaal drempels en dan is het heel nuttig	
1929	R2	Dan kunnen eigenlijk wat we net gebrainstormd hebben ook voor gebruiken, want het is onbekend. Dus je zult het uit moeten leggen dus. Ja, negatieve ervaring eigen gedachten. Ze hebben dan ooit gehoord dat daar heel je privacy mee op straat ligt maar is dat ook zo.	- openheid - angst voor gebruik technologie - privacy & veiligheid
1933	O1	Dat hoor je vaak ook van ooh technologie is eng en gevaarlijk en je weet maar niet wat er allemaal te vinden is	
1937	R3	Vooraf moeilijk, vooral moeilijk en dat is ook zo het moet eigenlijk heel simpel. Iets heel simpels da ze maar op 1 knopje moeten drukken.	- gebruiksgemak - gebruiksvriendelijkheid - toegankelijkheid
1941	R2	Stuur er een groep jongeren naar toe die nog een maatschappelijke stage moeten lopen en die gaan oneindig met die persoon die app zitten oefenen, weet ik veel	
1945	O2	Ja, mooi. Had jij hem afgerond zo?	
1949	R2	Ik heb nieuwe bewoners of geïnteresseerde worden welkom geheten door oudere vrijwilliger. En geïntroduceerd binnen sociale activiteiten in de wijk of senioren complex. Ogen en oren voor hem of voor de ander en voor de rest nog iets genoemd wat ik gemist heb. En die app dan hé.	
1953	O2	Eventueel technologie ja.	
1957	R2	Ik ben er ook nog heel huiverig voor als ik heel eerlijk ben. Ben best huiverig voor, ja, het echt contact nou zeg maar.	- angst voor gebruik technologie - face-to-face contact
1961	O2	Het moet ook het echte contact vervangen	
1965	R2	Maar ik loop daarin altijd achter de feiten aan	
1969	O2	Ik denk dat het heel reëel is. Het is, kijk, ik heb mijn moeder gebruikt het niet en die woont in Groningen en ik heb drie kleine kinderen en die mist best wat. Mijn schoonmoeder is voort over gegaan. Wat mijn schoonbroer is verhuisd naar Brunay en toen ging ze Skypen. Maar het moet wel echt nuttig zijn, het moet dus niet daardoor niet naar buiten gaan. Of daardoor niet meer mensen ziet	
1973	O1	Het moet inderdaad geen doel zijn maar een middel om	
1977	R2	Ik adviseer ouderen ook heel vaak van heb je Facebook want dan kun je makkelijk contact leggen met je kleinkinderen. Ja weet ik niet hoe dat moet en moeilijk. Als je nu gewoon een simpele Facebookaccount aanmaakt en daarin alleen je kleinkinderen uitnodigt dan zie wel al die foto's voorbij komen van wat ze gedaan hebben in het weekend. En mijn moeder heeft dat dan ook gedaan en die reageert dan ook standaard terug van ooh leuk en van was het gezellig.	- digitaal contact - uitleggen technologie - Facebook - toegankelijkheid
1981	R4	Ja, ook voor die kinderen leuk om dat te delen. Het is zo'n makkelijke manier	
1985	R3	Ik vind wel met die robots en dingen en we hebben het wel over die groep die moet echt gemotiveerd worden. Als die dan je bent nog niet buiten geweest, want dat is heel veilig, dat is maar één robot die eruit ziet als een mens. Het klinkt dan wel dom, maar dat is wel wat er nu gaat gebeuren en ik denk dat dat best motiverend is. Hey je hebt je nog niet bewogen dat wie zegt dat anders. We hebben het over een groepje mensen waarvan ik denk. Ik vind die techniek echt en dan denk ik van top. Ik vind dat top.	- robot - activeren van ouderen
1989	R2	Die raken anders echt in een sociaal isolement	
1993	R4	Een vrouw die ging naar de fysio therapeut en een robot die zei dat ze die opdracht nog moest doen	
1997	R3	De ander motiveert jou dan toch	
2001	R4	Dan ga je weer	
2005	R3	En je krijgt ook soms, die techniek staat in het begin stukje, en je krijgt dadelijk echte gesprekken en dan missen ze menselijk contact. En deze kunnen dat net effe	- face-to-face contact - motivatie
2009	R2	Voor de mensen die het anders toch mis zouden lopen, zou het een extra stimulans kunnen zijn	
2013	R4	Anders ben je zo afhankelijk, want je hebt wel die thuiszorg die iedere ochtend komt om kleren aan te doen. Of 's avonds en dan is die dag daartussen dat doorbreken van nou even koffie gaan drinken ergens of even wat dan ook.	- erop uit gaan - aandacht verplegend personeel
2017	R2	Dat hoor je nu al jé dat ze daarin vastlopen. Omdat die verzorgende heel kort komen en die wonen nog thuis.	tijd van verplegend personeel
2021	R4	Een dag is ook lang	
2025	R3	Voor ons is die altijd te kort,	
2029	R2	Dat hoor je ouderen ook zeggen, vroeger kwam ik tijd te kort en nu zou ik willen dat ik. Nou, dit is wat we hebben.	
2033	O2	Nou het is fantastisch. Echt super mooi.	
2037	O1	Ik wil jullie in ieder geval heel erg bedanken voor dat jullie hebben willen helpen in het onderzoek. Ik denk dat het voor jullie misschien wel leuk is, als ik aan het einde de sessie helemaal verwerkt is en om te kijken wat er is uitgekomen naar jullie zal sturen en misschien is dat wel leuk met foto's die jullie hebben gemaakt. Die krijgen jullie binnen nu en een week. Heel erg bedankt voor jullie deelname en nog een fijne dag gewenst.	

Fragment 2: co-creatiesessie 2 (bespreking van collage)

0805	O2	Want u bent ook wel betrokken bij een vereniging. U bent allebei volgens mij heel actief volgens mij. U ook u bent ook betrokken bij verenigingen?	
0809	R2	Voor mij is het het digitale contact is mijnzinds, durf er niet veel van te zeggen, maar contact in iedergeval. Zo'n intensief contact als dat je het rechtstreeks hebt	
0813	O1	Minder waardevol	
0817	R2	Ja	
0821	O2	Wat u ook zegt, dat mensen zo naast elkaar zitten en ze zien elkaar niet meer.	
0825	O1	Het face-to-face contact gaat goed maar het digitale contact dat is niet zo fantastisch. Dat begrijp ik hieruit	
0829	R2	Voor veel mensen is het heel belangrijk	
0833	O1	Ja	
0837	R2	Maar ja, ik vind het zo vluchtig contact en ja ik heb mezelf toen destijds aangemeld voor Facebook. Maar ik heb mezelf, ik had er al meteen spijt van. Ik vond het intereseant om te weten hoe het werkt. Ik heb er nooit niks mee gedaan, want ja ik heb eigenlijk al wat er bij mensen leeft en omgaat dat heb ik niet allemaal te weten.	
0841	O2	Het kan handig zijn als u kleinkind ergens ver weg dat u dan wel contact kan zoeken	
0845	R3	Dat wel	
0849	R2	Ja klopt. Maar als ik zie wat jan en alleman van elkaar weet. Dat hoeft voor mij niet	
0853	O1	Er mag nog iets van privacy zijn	
0857	R2	Ja ik vind het wel	
0861	R3	Het is niet waardevol	
0865	O2	Het is te oppervlakkig wat ik uitmaak uit uw verhaal. Het is te vluchtig en oppervlakkig terwijl het wat meer interesse, respect dat is eigenlijk wat u wilt.	
0869	R4	Dat is voort met alles. Dat is ook met nieuwwaarsen. Even een mailtje en klaar	
0873	R3	Ja	
0877	R4	Moeite om een kaartje te schrijven	
0881	O1	Moeite doen	
0885	O2	Moeite doen voor elkaar	
0889	R4	Het is zo onpersoonlijk.	
0893	R2	En ik denk dat dat ook als ik dat nou zo zie bij ons in de buurt. Hoe weinig, dan hebben ze een nieuwwaarsreceptie en een barbecue. Maar dan praat je met, de meeste praten met een stuk of drie vier mensen. Die ze in een groepje staan ze samen bij de tafel. Maar het contact zoals we vroeger hadden bijvoorbeeld als er iemand gestorven was	
0897	R3	Of ziek was	
0901	R2	Je ging met twee man rond en je ging dat zeggen. Je had meer binding vind ik met je eigen buurt als nou met heel dat digitale gebeuren. Die nieuwwaarsreceptie ook. Ieder zit aan zijn eigen tafeltje en je buurt met elkaar, maar eigenlijk contact echt heb je niet.	
0905	O2	Nee	
0909	R2	En dat vind ik gewoon jammer. Dat was vroeger als je nodig had dan kwamen ze u helpen en als je het zag dat iemand hulp nodig had dan ging je er naartoe	
0913	R1	Dat is waar	
0917	O2	Dus aan de ene kant zegt u er is wel meer openheid dan vroeger er kan over alles gepraat worden. Maar het is wat vluchtiger het is minder	
0921	R2	Minder intensief	
0925	O2	Mensen investeren minder in elkaar	
0929	R3	Ja	
0933	O2	Ja mooi	
0937	O1	Wat heeft u opgeschreven wat goed gaat?	
0941	R1	Ik had aan mezelf gedacht	
0945	O1	Dat is hartstikke goed	
0949	O2	Je hebt een hele mooie tekening gemaakt	
0953	R1	Dat wat ik leuk vind is korfballen kijken. Bij de vereniging ja. Voor mij hoeft je het niet allemaal op te schrijven mij. Bij de vereniging vind ik kei leuk en zwemmen vind ik ook kei leuk bij de vereniging.	
0957	O2	Doet u zelf nog zwemmen	
0961	R1	Ja en dat vind ik allemaal leuk. En dat negatieve dat roddelen dat hoeft voor mij allemaal niet. Ik ben er heel handig in. Ik ben meer op mezelf en ik heb dat allemaal niet dat buurt afroddelen en weten wat ze allemaal hebben en doen	
0965	R2	Ik ook niet	
0969	R1	Ik vind dat niet nodig	
0973	O1	Merkt u dat er veel geroddeld wordt?	
0977	R1	Dat, ja ik ben niet zo'n buurtloper. Want het is nu allemaal jeugd. 10 jaar geleden wel waren het allemaal dezelfde mensen van dezelfde leeftijd. En nu is het allemaal jeugd en die moeten allebei werken. Dus je hebt helemaal geen contact meer zelfs niet met je buurvrouw. Ja ik heb nou. Ik ben nou de enige bij ons in het blokje dat het oudste is en het is allemaal jeugd	
0981	R3	Ja	
0985	R1	Nou hoor je niks meer en zie je niks meer. 's Morgens om 9 uur het kind naar school en allebei werken en ja.	
0989	R4	En dat zie in de wijk allemaal jongeren	
0993	R1	Ja	

0997	R4	Allemaal oud geworden en dan komt er een enkele jongeren tussen te zitten
1001	R1	Ja, en die gaan elkaar ook helpen tegenover bij ons toen Rijsdijk er woonde en zo. Als dat vrouwtje was gevallen, ooh ik kom wel elke maandag de was ophangen. Elke maandag dan ja dan doe je dat voor elkaar. Maar nu de jeugd hoi, hoi en meer is het niet.
1005	R4	Als ze nog hoi zeggen
1009	R1	Ja als ze nog hoi zeggen. Haha dat is zo veranderd nou dat is echt dat wil je niet weten
1013	R4	Toch zitten er ook goeie bij
1017	R1	Niemand meer contact dat is zo'n rare gewaarwording.
1021	R4	Ja maar toch zit er wel verschil in bij ons op de hoek, die zijn er nu pas uit en die zeiden nog gene goede dag en dat waren toch dorpsbewoners. Tegen niemand een goede dag verschrikkelijk. Maar er is er een ander jong stel in gekomen en die nodigde meteen de hele buurt uit om kennis te komen maken.
1025	R1	Dat is schon. Dat vind ik kei schon
1029	R4	En als je voor in de tuin bezig bent en hij loopt langs als een vreemde en even kennis maken ik ben daar van op de hoek.
1033	R1	Dat is leuk, dat is kei leuk. Ja
1037	R4	Ja dat is zo, maar ja de andere die er eerst woonde dat was ook een jongstel. Ooh.
1041	R1	Ja ik weet niet, als die mensen allebei gaan werken kan ik me wel indenken dat ze dan genoeg aan zijn eigenste gezin hebben.
1045	R4	Maar je kunt wel goeie dag zeggen als je langs de tuin komt. En eeh
1049	R1	Ach al schoffel je de hele dag voor in de tuin dan kijken ze u nog niet aan. God god god
1053	R4	Zo is dat, haha
1057	R1	We hebben het meid

✖ elkaar helpen

✖ contact met bureu ✖ verbondenheid met buurt
✖ verbondenheid

Fragment 3: co-creatiesessie 3 (introdactie)

0165	R3	Ik ben (naam respondent 3). Ik ben 83 dit jaar en ik ben origine Duitse, maar dat horen jullie wel. Ik ben 87 in Helmond komen wonen, maar ik vind je komt nergens ergens tussen. Ik zeg het heel eerlijk zoals het is. Ik heb 10 jaar mijn man verzorgd hij was heel erg dement en is later ook opgenomen geweest. Alle kennissen zijn gevlucht, omdat ze niet daarmee om konden gaan. Ik heb, het enige wat ik nog heb is het koor das smaandags. Maar ik voel me heel erg alleen. Ik heb het nu gemerkt met die oogoperatie. Ik moest echt mijn zorginstelling samen verder om mijn ogen gedruppeld te krijgen, want ik kan het niet alleen. Ik heb ook vreselijke gewrichtsontstekingen en de pijn. Ik woon wel in een, ja, een seniorenwoning, maar ieder is apart toegather maar niet een voor de ander. En dat vind ik zo jammer. Ik zeg je ik ben geen brabantse, ik vind het heerlijk. Mijn kinderen zitten in Duitsland, ik moet altijd wachten een paar werken tot er een keertje eentje langs komt, maar verder. Ja ik heb het gevoel, ik heb heel weinig contacten, logisch want die mensen zijn hier geboren en getogen. Die hebben hier hun grote families, die hebben hun eigen contacten, maar ik zou het leuk vinden een groep met mensen te leren kennen die ook alleen zijn. Die het ook alleen moeten runnen, om eens een keer te gaan samen wandelen, of fietsen of iets leuks te doen. De zelfde interesse beetje dezelfde leeftijd en daarom heb ik vandaag, ja. Zo te zien willen jullie weten waar het erop aankomt, ik zeg het gewoon zoals ik het voel en andere ik hoor net van meneer. Ik vraag me af wanneer die nog slaapt met al zijn bezigheden
0169	O2	Vragen wij ons ook af
0173	R2	Ik ben jaloers erop, maar ik merk dat ik het niet lichamenlijk niet aan zou kunnen. Ik heb teveel lichamenlijk kwaaltjes
0177	O2	Maar iets van wat hij heeft, iets van met die groepen iets. Niet het hele programma, dat zouden wij ook niet aankunnen. Maar wel iets

✖ verlies van partner

✖ verenigingsleven ✖ verlies van contacten
✖ eenzaamheid

✖ contact met bureu ✖ geen aandacht voor elkaar
✖ contact met familie

✖ wens voor oplossingen ouderen

✖ betekenisvol zijn ✖ verlies van fysieke mogelijkheden

0181	R3	Dat zou ik ook niet aankunnen. Ik heb ook, dat komt ook daardoor dat ik het met mijn man te druk had en ik had een rustperiode nodig en ja ik weet het niet.
0185	O2	Mooi, en we gaan er zo meteen nog over hebben ook
0189	R3	Dat was mijn verhaal
0193	O2	Ik kende het verhaal al
0197	R2	Dat zit die mevrouw goed bij de LEVgroep
0201	R3	Ja ik ben ook lid van de LEVgroep. Ik heb ik ga ook mee doen met de zomerprogramma's wat ik aankan. En ik heb in de loop van de jaren al zo lange jaren al heb ik al heel veel dagen meegemaakt. Het is ook altijd oergezellig, maar het houd op en je bent weer alleen. Er komt geen gevolg
0205	O1	Dat herken ik wel, dat heb ik eerder gehoord.
0209	R3	En dan heb je een hele fijne dag gehad, maar je hebt niemand waarmee je die kan delen zo ongeveer.
0213	R2	Dat, maar dat herken is ook dat is heel erg
0217	R3	En dan zit je weer in je ruimte. Ik probeer elke, door armoede loop ik elke dag een uurtje om te bewegen dat ik niet verstijf en dan loop ik in de stad en dan denk ik maar even kijken. Misschien kom ik wel iemand van het koor tegen, maar de mensen zijn allemaal zo gehaast. Wanneer ik dan vraag heb je zin om mee een kopje koffie. Nee ik heb geen tijd en weg zijn ze en ik vind dat zo leuk als iemand een keertje een kopje koffie. Ik wil er graag voor betalen maar even een half uurtje gezelligheid. Dat is gewoon niet.
0221	R2	Dat ken ik
0225	R3	Dat vind ik zo jammer. Ik zeg ook mijn huis staat dag en nacht bijna open, maar er komt niemand.
0229	O2	Nee

✖ betekenisvol zijn

✖ uitstapje

✖ delen van verhalen

✖ eenzaamheid ✖ betekenisvol zijn
✖ erop uit gaan
✖ gezelligheid
✖ geen aandacht voor elkaar

0233	R3	En dan kun je ook bij de duren. Ik heb het zo druk dan komt mijn kleinzoon en dan komt mijn zoon. En dan komt mijn dochter en ik denk ja ik kan me dat voorstellen. Maar ja, maar ze kunnen zich niet in mensen verplaatsen die alleen zijn. Ik ben de enige die nog over is hier in Nederland, maar ik moet. En het is niet om de deur van Duitsland komt koffiedrinken.
0237	O1	Nee
0241	R3	En dat is wat waar ik eigenlijk behoefte aan heb. Vroeger was het helemaal geen punt ik ging naar het Baken heb ik het hele dag genaaid, geknutseld en gedaan en ik kan het niet meer. Ik ben zodanig gehandicapt met de handen dat ik niet meer, ik niets meer kan.
0245	O2	Nou we gaan zo even kijken wat we daarmee en hoe we dat ook
0249	R4	Ik ben (naam respondent 4) de opa van (naam onderzoeker 1). Zoals je gehoord hebt denk ik. Ik ben 83 jaar. Ik sta 's morgens om kwart voor 7 op, eet ik mijn boterham en ga ik met de hond naar de bossen. En dan verder heb ik een grote groentetuin en een bloementuin dus werk genoeg. En ik heb 40 jaar bij de PTT gewerkt. Eerst 10 jaar gefietst de rest van de tijd op kantoor gezeten. En ik ben goed gezond hoop ik, tenminste zo voel ik me. En ik hoop nog vele jaren mee te gaan.
0253	R3	Goed zo.
0257	R5	Haha. En je bent organist
0261	R4	En ik ben organist. Jaja en ik zit in dezelfde muziekkorps als (onderzoeker 1).
0265	O2	Hahah
0269	R5	(naam onderzoeker 1) is een van de jongste leden en (naam respondent 4) het oudste actieve lid.
0273	R2	Waar u bent organist?
0277	R4	Wat zegt u?
0281	R2	Waar u bent organist?

⊗ aandacht voor individu ⊗ eenzaamheid ⊗ verbondenheid met buurt
⊗ verlies van fysieke mogelijkheden
⊗ huisdieren ⊗ hobbys
⊗ hobbys ⊗ verenigingsleven

Fragment 4: co-creatiesessie 4 (bespreken van de collage)

0146		Bespreken collage
0150	O1	Ik ben wel heel benieuwd wat jullie allemaal opgeschreven hebben. Ik zal dadelijk wat meeschrijven. Ik wil jullie nu vragen om twee dingen te noemen die zeg maar bovenaan hebt geschreven, waarvan je denk die zijn echt belangrijk.
0154	O2	Mag ook meer
0158	O1	Om even in te kaderen. En twee dingen te noemen die je onderaan hebben geschreven. En dan zullen we er wat vragen over stellen of vragen om wat uit te wijden hoe dat dan zit en hoe dat dat komt. Zou ik u mogen vragen om te beginnen?
0162	R3	Ik ben wat dat betreft heel negatief. Ik heb maar 1 ding, mag ik af en toe een Engels woord er tussendoor doen.
0166	O1	Natuurlijk
0170	R3	Maar een ding on my mind en dat is de ziekte van mijn dochter. Niet van mijn oudste dochter die in Australië woont, maar mijn jongste dochter die in Amsterdam woont. Die heeft de ziekte van Kale. Tenminste zo noemt zij dat. Ik heb het hier opgeschreven, maar ik weet niet eens hoe die goede man heet. Of het het juiste woord is en dat is een mergkanker. Dat is, heeft waarschijnlijk het eind van het jaar niet eens meer. En dat is alles wat bij mij door mijn hoofd gaat.
0174	O1	Dat kan ik me voorstellen.
0178	R	Ik heb laatst nog met mijn dochter gekyped in australie en ook bij haar is het speel thet alleen maar. We zijn zo machteloos. Je kan niets doen. Ik, zij woont ver weg, maar ik woon ook ver weg en Helmond is ook niet naast de deur van Amsterdam. En al zouden ze mij daar naartoe brengen, dan kan ik nog niets doen. Ik kan amper staan. Als ik maar even sta dan zak ik door mijn benen heen. Til ik een kopje op, m'n arm wil niet eens. Wat kan ik voor hulp zijn. Het is zo frustrerend. Dan weet je het soms niet meer. Dan zou je het wel uit willen schreeuwen.
0182	O	Hulp willen bieden, terwijl het niet kan.
0186	2	
0186	R	Het kan niet. En dat is alles wat ik heb opgeschreven. Ik hield er maar mee op.
0190	3	
0190	O	Dan is de rest ook niet meer belangrijk
0194	2	
0194	R	Dan heeft het geen nut. Ik probeer het recht te zetten dat het niet mijn hele leven. Nou min hele leven, mijn hele omgeving besmet. Want die kunnen me ook niet helpen. En dan probeer je er nog iets van te maken. Ik maak me wat op. Je probeert je nog een beetje goed te kleden en zo. En verder houd het op. Het is niks meer. En daar krijg ik weer een of andere ziekte of ineens weer een longontsteking of raak ik buiten bewust zijn. Allemaal van die rare dingen, buiten dat ik nog allerlei ziektes heb.
0198	O	Gezondheid is dus een voorwaarde voor alles
0202	2	
0202	R	Het is, en ik ben zo afhankelijk van mijn man die nog wel auto rijdt. Maar hij word ook 88. Hij zijn sight is niet zo goed meer. 's Avonds rijdt hij al helemaal niet meer, want dan wordt hij verblind door alle lichten. Hij gaat niet verder dan Deurne en Helmond.
0206	O	Ik zie dat u, boven nog wel wat heeft neergeschreven. Ook dat is ook in hetzelfde.
0210	2	
0210	R	Dat is eigenlijk. Dat gaat allemaal door mijn hoofd heen.
0214	3	
0214	O	Zijn er ondanks, de ziekte van kinderen zijn een van de ergste dingen dat kan ik me gelijk voorstellen, zijn er nog dingen die u. kleine dingen die u toch af en toe wat geluk brengen?

⊗ familie/ vrienden wonen ver weg
⊗ betekenisvol zijn ⊗ elkaar helpen ⊗ niets meer kunnen betekenen ⊗ mobiliteit ⊗ verlies van fysieke mogelijkheden
⊗ betekenis geven aan leven ⊗ omgaan met verlies ⊗ gezondheid
⊗ afhankelijkheid ⊗ verlies van fysieke mogelijkheden

0218	R	Dat is mijn zangkoor. Dat is het zangkoor waar ik nu ook al sinds oktober, sinds ik hier ben gekomen al niet meer geweest ben. Ja, als je ziek bent kun je ook niet gaan zingen natuurlijk. Toen ik op die korte verblijfskamer kwam, was ik hier dag en nacht.
	O	En van dat zangkoor was dat vooral het zingen of het contact.
0220	R	Allebei
0230	O	Allebei dus zowel het sociale als het zingen
0234	R	Zingen ook, alhoewel dat ook minder word natuurlijk. Het is ook niet meer zoals het was. Want ja, dat weet je nu eenmaal als je ouder wordt. Dat dat minder gaat worden. De contacten met de mensen daar is fenomenaal. En ze steunen me ook, ze weten ook van mijn dochter en sommige hebben me ook verschillende keren naar Amsterdam gebracht. Dat ik een paar uurtjes bij mijn dochter ben en dan komen, gaan zijn in de buurt ergens rijden, en dan komen ze me weer ophalen en gaan we weer terug. Dat is ontzaglijk lief, maar ja, verder gaat het niet. Niemand die helpen kan.
0238	R	Er is toch een soort van taxi-vergoeding toch?
0242	R	Wat?
0246	R	Taxivergoeding dat u voor
0250	R	Dat gaat via
0254	R	Maar dat is niet zo helemaal naar Amsterdam
0258		Discussie over een taxi
0262	R	Het om hulp vragen is voor de mensen heel lastig. Dat zie ik nu al
0266	R	Je moet wel weten welke wegen je moet bewandelen.
0270	R	Gemeente bellen en ze helpen je echt. Helmond is echt goed vertegenwoordig
0274	O	U geeft haar de tip als u gemeente Helmond belt dan,
0278	R	En of de LEVgroep
0282	O	Of de LEVgroep
0286	R	De LEVgroep
0290	R	Die zal waarschijnlijk verwijzen naar Helmond, want die moet het uitvoeren.
0294	R	Is dat de WMO?
0298	O	Kan
0302	R	Zal erbij zitten
0306	R	Nee dat is wet langdurig ziekte
0310		Discussie of taxi
0314	R	Ik heb iets, helemaal tegenovergestelde, ik mag niet klagen. Ik heb veel contact met mensen, maar daar moet je zelf aan werken. Want ze komen echt niet aan de deur van ga je mee di ten dat. Dat moet je zelf opbouwen. Heb ik geluk dat ik dat kan.
0318	O	Heeft u dat altijd al gehad of iets van de laatste jaren?
0322	R	Vroeger niet, toen was ik echt n sloofje. Mijn eerste man is heel vroeg overleden. Ik was toen 40 jaar, weduwe met 4 kinderen. Toen heb ik wel een bepaalde mate van zelfstandigheid op moeten bouwen heel hard moeten werken. En toen heb ik, ja, die soort dingen op kunnen bouwen.
0326	O	U durft nu
0330	R	Ik durf nu voor mezelf op te komen
0334	O	En makkelijker op dingen af te stappen. Gewoon naar iets te gaan
0338	R	Ja dat kan ik ja
0342	O	En ziet u ook in uw omgeving dat andere dat minder makkelijk doen

- contact met anderen - hulp van vrienden - verenigingsleven	
- hobbys - verlies van fysieke mogelijkheden - contact met anderen - delen van verhalen - hulp van vrienden - machteloosheid	
hulp vragen	
hulp vragen	
- contact met anderen - erop af stappen (assertief)	
- erop af stappen (assertief) - verlies van partner	
erop af stappen (assertief)	

Stap 3. Groeperen

Nadat de vier transcripten een open codering hebben gekregen, zijn de codes uitgeschreven op papier, zoals te zien is op afbeelding 6 hiernaast. Vervolgens is er gekeken welke thema's met elkaar samenhangen. Dit is gedaan op basis van kleur. Alle thema's die met dezelfde kleur onderstreept zijn, horen bij een gemeenschappelijk thema. Deze zijn vervolgens als families gebundeld (axiale codering).

Stap 4. Axiaal coderen

De families die zijn gekozen kwamen voornamelijk voort uit het fotomateriaal en daarnaast kwamen deze families ook naar voren binnen het theoretisch kader. Daarom is besloten deze thema's aan te houden.

De thema's die gebruikt zijn die afkomstig zijn uit zowel het fotomateriaal als het theoretisch kader zijn

'betekenisvol zijn', 'onafhankelijkheid', 'communicatie van alledag' en 'verbondenheid met omgeving'. Ook zijn binnen de thema's die gevonden zijn nieuwe onderwerpen naar voren gekomen. Deze zijn vervolgens ook toegevoegd aan de bijbehorende thema's. Bovendien zijn er thema's die niet terugkomen in de theorie, maar wel voortkomen uit het veldonderzoek. Deze waren niet te vatten in bovenstaande thema's met betrekking tot sociale behoeften. Daarom zijn deze samengevoegd in de familie 'overige behoeften'.

Ook is er een aparte familie aangemaakt voor de bedachte oplossingen, zodat er een duidelijker beeld wordt gevormd over wat professionals belangrijk vinden en wat ouderen zelf belangrijk vinden. Het is hierin wel van belang om mee te nemen dat in de gemixte sessie ouderen én professionals hebben samengewerkt tijdens het bedenken van oplossingen. Hierdoor kan er geen zuiver beeld worden weergegeven van wie wat nu belangrijk vindt. Daarom is er vervolgens voor gekozen om deze bedachte oplossingen zowel te labelen als 'oplossingen volgens ouderen' als te labelen als 'oplossing volgens verzorgers'.

Op het gebied van technologie is in eerste instantie uitgegaan van 'belangrijke voorwaarden voor technologie'. Hierbinnen vallen begrippen als 'toegankelijkheid', 'acceptatie', 'bruikbaarheid' en 'gebruiksgemak'. Bovendien is er gekeken naar 'sociale technologie'. Ook kwamen gedurende de sessies verschillende vormen van technische apparaten naar voren waar ouderen gebruik van (zouden kunnen) maken. Deze zijn gevat in de familie 'apparaten'.



Afbeelding 6: Groeperen van codes

Stap 5. Selectief coderen en taxonomie

Er is gekeken op basis van de literatuur voor welke kernthema's gekozen moest worden. Er is uiteindelijk gekozen voor de kernthema's: 'sociale behoeften', 'technologie' en 'brainstorm'. De thema's die aan de kernthema's gekoppeld zijn, zijn eerst gecontroleerd met de thema's die gevonden zijn in het theoretisch kader en daarna zijn de codes per familie nog aangescherpt. Dit heeft tot de taxonomie geleidt die hieronder opgenomen staat.

Taxonomie

Kernthema	Thema	Label
Sociale behoeften	Onafhankelijkheid	- Afhankelijkheid - Autonoom zijn - Drempel voldoen sociale behoeften - Eigen regie - Gezondheid - Hulp van familie - Hulp van vrienden - Hulp vragen - Mobiliteit - Niet tot last zijn - Verlies van onafhankelijkheid - Verlies van zelfstandigheid - Verlies van fysieke mogelijkheden. - Vrijheid - Wens voor onafhankelijkheid
	Communicatie van alledag	- Aandacht van verplegend personeel - Aandacht voor individu - Aandacht voor verhaal van de ander - Delen van verhalen - Digitaal contact - Face-to-face contact - Geen aandacht voor elkaar - Gezelligheid - Pesten - Respectvolle omgang - Roddelen - Tijd van verplegend personeel
	Betekenisvol zijn	- Betekenis geven aan leven - Betekenisvol zijn - Elkaar helpen - Geloof - Machteloosheid - Niets meer kunnen betekenen - Vrijwilligerswerk - Zinvol zijn - Zorgen voor een ander
	Verbondenheid met omgeving	- Buitensluiten - Contact met anderen - Contact met bureu - Contact met familie - Drempel voldoen sociale behoeften - Erbij horen - Erop af stappen (assertief) - Familie/ vrienden wonen ver weg - Hobby's - Leren op jonge leeftijd

		- Moeite doen voor elkaar - Verbondenheid - Verbinding met vereniging - Verbondenheid met de buurt - Verenigingsleven - Verlies van contacten
	Overige behoeften	- Eenzaamheid - Erop uit gaan - Gelukkig zijn - Genieten van kleine dingen - Huisdieren - Liefde - Omgaan met verlies - Persoonsafhankelijk
	Technologie Voorwaarden van technologie	- Angst gebruik technologie - Complexiteit van technologie - Ergernis gebruik technologie - Gebruiksgemak - Gebruiksvriendelijkheid - Noodzaak gebruik van technologie - Privacy & veiligheid - Toegankelijkheid - Uitleggen technologie
	Sociale technologie	- App - Digitaal contact - Facebook - Skype
	Apparaten	- Computer - Robot - Smartphone - Telefoon - Televisie (positief) - Televisie (negatief)
Brainstorm	Verzorgers	- Activeren ouderen - Problemen volgens verzorgers - Oplossingen volgens verzorgers - Kenmerken oplossing volgens verzorgers - Motivatie - Slachtofferrol
	Ouderen	- Probleem volgens ouderen - Oplossingen volgens ouderen - Kenmerken oplossing volgens ouderen - Wens voor oplossingen ouderen

Fotomateriaal

De foto's/scans die gemaakt zijn naar aanleiding van de co-creatiesessies, zijn op verschillende manieren gebruikt. Binnen deze paragraaf zal een onderverdeling worden gemaakt binnen de opdracht. Aan de ene kant is er de collage-opdracht met de bijbehorende flip-overvellen en aan de andere kant de mindmaps die zijn voortgekomen uit de brainstorm.

Stap 1. Analyse van de collages

Als eerste stap zijn de foto's die van de flip-overs zijn gemaakt van de verschillende sessies naast elkaar gelegd. Deze zijn gebruikt als de rode draad voor het opstellen van 'tabel 6: bevindingen vanuit de collages'. Op deze flip-overs zijn de belangrijkste punten gebundeld, die benoemd zijn in de collages. Deze bundeling is tot stand gekomen door tijdens het bespreken van de collage aantekeningen te maken en deze gedurende het bespreken te blijven checken bij de deelnemers. De bevindingen in tabel 6 zijn aangevuld met inzichten vanuit het transcript.



Afbeelding 7 en 8: Foto's van flip-over

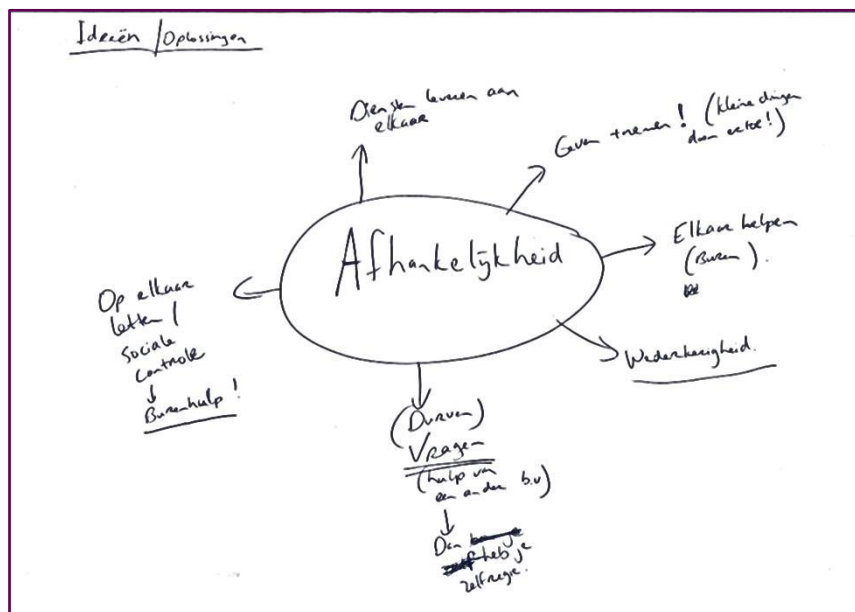
De collages die de deelnemers hebben gemaakt, zijn enkel een middel om hun verhaal te kunnen verwoorden. Deze zijn ook gebruikt bij het aanvullen van tabel 6. Om het verhaal achter de afbeelding/collage te begrijpen, is gebruikgemaakt van het transcript. Deze verhalen hebben vaak een verbinding met de grotere thema's uit het onderzoek ('betekenisvol zijn', 'communicatie van alledag', 'onafhankelijkheid' en 'verbondenheid met omgeving'). Wanneer nieuwe thema's zich hebben voorgedaan die niet binnen een van deze thema's vielen, is gekozen om deze op te nemen in de familie 'overige behoeften'.



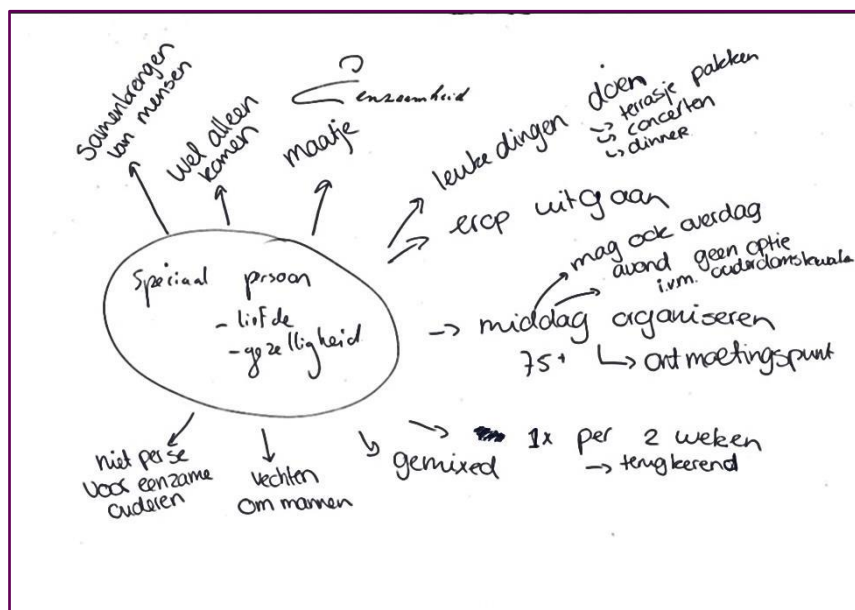
Afbeelding 9 en 10: Voorbeeld van collages

Stap 2. Analyse van de brainstorm

Ook zijn er scans gemaakt van de brainstormopdracht die gedaan is. Deze scans zijn gebruikt als een basis voor het opstellen van tabel 7 in de resultatenparagraaf. Uit deze scans zijn de thema's die in het midden van de cirkel staan, meegenomen als hoofdthema voor de brainstorm. Vervolgens zijn om deze cirkel een aantal 'oplossingen' benoemd die de respondenten bedacht hebben. Om een duidelijker beeld te krijgen van wat de respondenten bedoelen met wat ze hebben opgeschreven op het brainstormvel, is gebruikgemaakt van de transcripten. Dit is ook de wijze waarop tabel 7 is opgesteld.



Afbeelding 11: Voorbeeld van mindmap

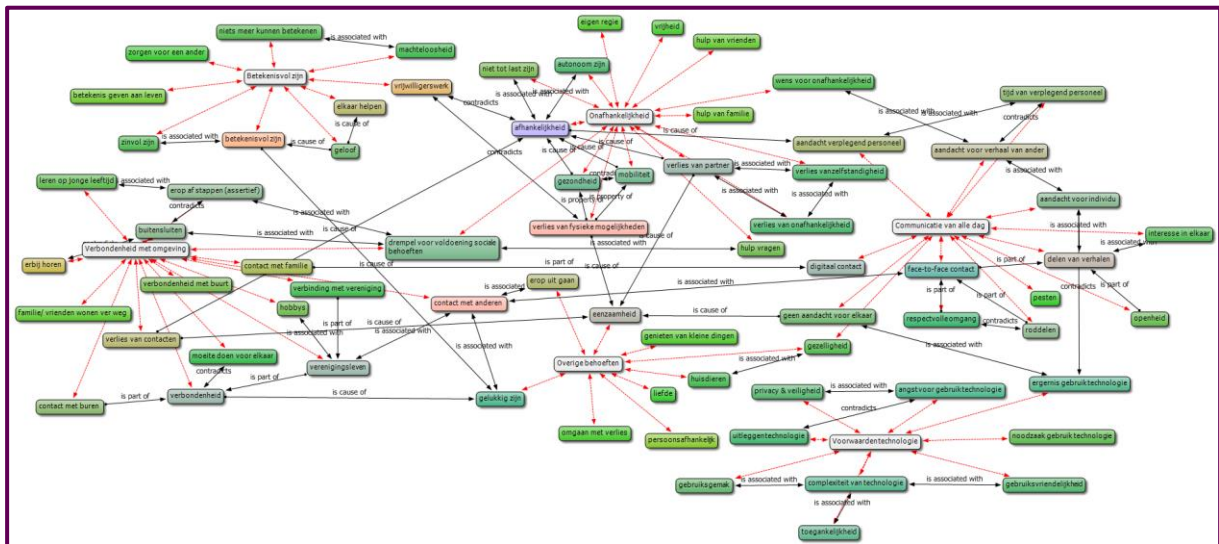


Afbeelding 12: Voorbeeld van mindmap

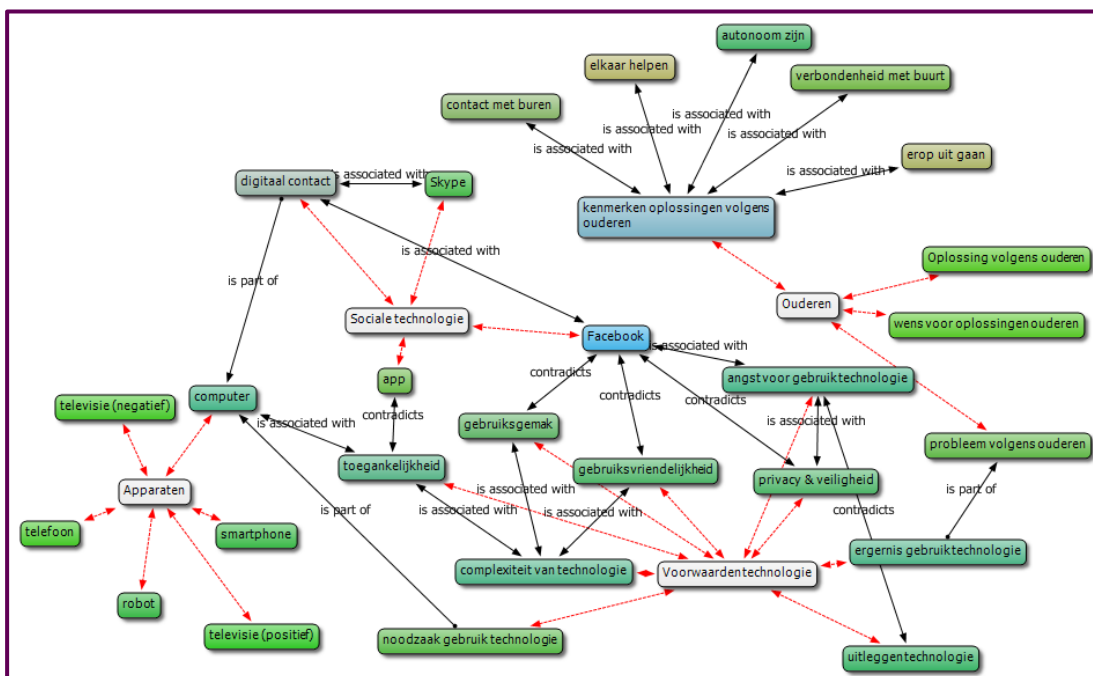
Mindmaps

Op basis van de gevonden thema's en taxonomie zijn een drietal mindmaps gemaakt om zo verbanden tussen de thema's aan te geven en op die manier een duidelijk beeld te krijgen voor de beantwoording van de deelvragen. Deze mindmaps zijn hieronder te vinden.

Deelvraag 1 (Welke componenten die focussen op sociale behoeften van ouderen zouden onderdeel moeten uit maken van een (technologische) interventie?)



Deelvraag 2 (Welke kenmerken van een (technologische) interventie voor ouderen zijn volgens ouderen van belang?)



[illegible]

2. Informatiebrief



Informatiebrief voor deelnemers aan de co-creatie sessie voor onderzoek naar een sociale technologische interventie.

Achtergrond

Tilburg University en het lectoraat Mens en Technologie van de Fontys Hogeschool zijn gestart met een onderzoek bij mensen van 75 jaar en ouder. Het onderzoek gaat over welke behoeften mensen vanaf 75 jaar hebben op het gebied van vriendschap en relaties (sociale behoeften). Ook wordt gekeken op welke manier in deze behoeften kan worden voorzien.

In deze informatiebrief wordt het doel van het onderzoek uitgelegd. Ook wordt uitgelegd hoe het onderzoek plaatsvindt en wat er met de gegevens gebeurt.

1. Wat is het doel van het onderzoek?

De meeste mensen willen zelfstandig in hun vertrouwde omgeving blijven wonen en actief blijven zowel fysiek, mentaal als ook sociaal. Wij willen met dit onderzoek te weten komen hoe sociale behoeften het beste vervuld kunnen worden. We willen ook kijken hoe technologie hierbij kan helpen. Met het onderzoek wordt een (technologisch) hulpmiddel ontworpen en geïmplementeerd waarmee mensen hun relaties, vriendschappen en netwerken kunnen ondersteunen en nieuwe vriendschappen kunnen aangaan. De resultaten van dit onderzoek zullen waarschijnlijk ook gebruikt worden voor een (internationale) publicatie.

2. Hoe wordt het onderzoek uitgevoerd?

Mensen die meedoen, krijgen een uitnodiging om mee te doen aan een co-creatie sessie met ongeveer 5 andere ouderen of verzorgers die plaats zal vinden op een locatie en tijdstip wat voor elk van u schikt.

De co creatie sessie duurt ongeveer twee uur. Het belangrijkste deel van de sessie bestaat uit een creatieve opdracht welke u uitvoert met andere ouderen of verzorgers. In deze sessie wordt uw ervaring en creatieve denken gevraagd over uw eigen en andermans sociale behoeften, vriendschappen en relaties.

Van de sessie wordt een geluidsopname gemaakt. De samenvatting van wat besproken wordt krijgt u te lezen en u mag hierop reageren als u dat wilt. De sessies worden **anoniem** verwerkt en worden alleen voor dit onderzoek gebruikt.

3. Doet u mee aan dit onderzoek?

Deelname aan de co-creatie sessie is helemaal vrijwillig. Als u besluit om niet mee te doen, hoeft u daar geen reden voor te geven. Ook als u wel meedoet, kunt u tussentijds altijd stoppen met het onderzoek. U hoeft dan niet aan te geven waarom. Als u deelneemt aan het onderzoek deelneemt, sturen we u een bevestiging van de afspraak en een formulier waarop u aangeeft mee te willen werken (het informed consent formulier).

4. Wilt u verder nog iets weten?

Heeft u na het lezen van deze brief nog vragen dan kunt u altijd terecht bij de onderzoekers. U mag ze rechtstreeks bellen. Dit zijn hun contactgegevens:

Marieke van Otterdijk

Telefoonnummer 06-46521182

E-mailadres: marieke.vanotterdijk@student.fontys.nl

Drs. Tina ten Bruggencate

Telefoonnummer: 06-30770803

E-mailadres: t.tenbruggencate@fontys.nl

3. Toestemmingsbrief



Toestemmingsformulier

Een co-creatie sessie voor onderzoek naar een sociale technologische interventie

Ik heb de informatie in de brief gelezen. Ik kon aanvullende vragen stellen. Mijn vragen zijn genoeg beantwoord. Ik had genoeg tijd om te beslissen of ik meedoe.

Ik weet dat meedoen helemaal vrijwillig is. Ik weet dat ik op ieder moment kan beslissen om toch niet mee te doen. Daarvoor hoef ik geen reden te geven.

Ik geef toestemming dat er een audio opname wordt gemaakt.

Ik weet dat betrokken onderzoekers mijn gegevens kunnen zien. Ik weet dat mijn gegevens worden geanonimiseerd. Ik geef toestemming om mijn gegevens te gebruiken, voor de doelen die in de informatie(brief) staan.

Ik geef toestemming om gegevens nog maximaal 15 jaar na afloop van dit onderzoek te bewaren voor nadere analyse (indien van toepassing)

Naam proefpersoon:

Handtekening:

Datum: __ / __ / __

Ik verklaar hierbij dat ik deze proefpersoon volledig heb geïnformeerd over het genoemde onderzoek.

Als er tijdens het onderzoek informatie bekend wordt die de toestemming van de proefpersoon zou kunnen beïnvloeden, dan breng ik hem/haar daarvan tijdig op de hoogte.

Naam onderzoeker:

Handtekening:

Datum: __ / __ / __

4. Uitnodiging co-creatie sessie



**Fontys
Lectoraat
Mens &
Technologie**



Afspraakbevestiging voor deelnemers aan de co-creatie sessie voor onderzoek naar een sociale technologische interventie.

Geachte,

Onlangs bent u benaderd om deel te nemen aan een co-creatie sessie naar de sociale behoeften van ouderen. U heeft toen gesproken met Marieke van Otterdijk of Tina ten Bruggencate, werkzaam bij het lectoraat Mens en Technologie van de Fontys hogescholen. U ontvangt deze brief omdat u toestemming hebt gegeven om mee te werken aan dit onderzoek en een afspraak heeft gepland om mee te doen aan een co-creatie sessie. Een co-creatie sessie is een bijeenkomst waarin we u vragen creatief mee te denken aan oplossingen. De sessie waar u aan deelneemt, vindt plaats op om uur. Op de locatie

Wilt u verder nog iets weten?

Heeft u nog vragen dan kunt u altijd terecht bij de onderzoekers. U mag ze rechtstreeks bellen. Dit zijn hun contactgegevens:

Marieke van Otterdijk

Telefoonnummer 06-46521182

E-mailadres: marieke.vanotterdijk@student.fontys.nl

Drs. Tina ten Bruggencate

Telefoonnummer: 06-30770803

E-mailadres: t.tenbruggencate@fontys.nl

5. Draaiboek co-creatiesessie

Vorbereiding

Voorafgaand aan de co-creatiesessie

Voorafgaand aan de co-creatiesessie worden ouderen en verzorgers benaderd met de vraag of ze deel willen nemen aan de sessie. De deelnemers zullen per telefoon of face-to-face worden benaderd met deze vraag. Wanneer er weinig respons komt vanuit het telefonisch contact zal er alleen nog maar face-to-face contact worden gezocht met de deelnemers. De deelname aan de co-creatiesessie is geheel vrijwillig. De deelnemers zullen, wanneer er interesse is getoond, een brief ontvangen met aanvullende informatie. Vervolgens zullen de deelnemers één tot anderhalve week later worden teruggebeld om te bevestigen of de interesse er nog steeds is en om af te stemmen welke dag en welk tijdstip voor de deelnemers het beste uitkomt. Daarna zullen zij een officiële uitnodiging ontvangen voor de deelname aan de sessie.

Bovendien dient er een ruimte geregeld te worden waarin de co-creatiesessie kan plaatsvinden en moeten er eventueel taxi's geregeld worden om de ouderen te verplaatsen naar de plek waar de co-creatiesessie zal plaatsvinden.

Doelen van de co-creatiesessie

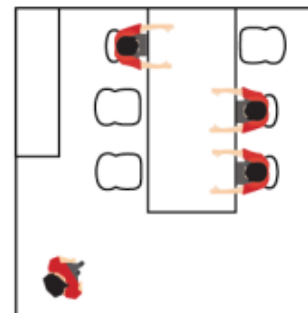
- De sociale behoeften en wensen van ouderen achterhalen;
- De sociale behoeften en wensen van ouderen vertalen naar concrete oplossingen.

Groepsgrootte

Het aantal deelnemers aan de co-creatiesessie zal rond de zes deelnemers omvatten. Deze deelnemers bestaan uit twee groepen van zes ouderen, één groep van zes verzorgers en één groep zal bestaan uit een mix van ouderen en verzorgers.

Opstelling

De deelnemers zullen plaatsnemen aan een tafel zoals in de afbeelding hiernaast zichtbaar is. Deze opstelling is gekozen omdat het aan de ene kant de gelegenheid biedt om deelnemers onderling te laten overleggen. Aan de andere kant is deze opstelling gekozen, zodat er gemakkelijk gewerkt kan worden aan de opdrachten. De onderzoeker zal hoofdzakelijk aan het hoofd van de tafel staan om het proces te monitoren en vragen te beantwoorden waar deze zich voordoen.



Materiaal

De benodigdheden voorafgaand aan de co-creatiesessie zijn:

- Begeleidende brief met instructie met betrekking tot het werkboekje
- Werkboekje
- Schrijfmateriaal
- Taxi's

De benodigdheden voor tijdens de co-creatiesessie zijn:

- PowerPointpresentatie
- Flip-over
- Pointer
- Stiften
- Schrijfmateriaal
- Post-its
- Lijmstiften
- Oude tijdschriften
- Sociale behoeften uitgedraaid op kaartjes
- Postervel (A3) per 2 deelnemers
- Scharen
- Markeerstiften
- Videocamera
- Fotocamera

Programma

Activiteit	Korte omschrijving activiteit	Duur	Doel	Benodigdheden
0. Contextmapping (werkboekje)	De deelnemers zullen worden gevraagd om voorafgaand aan de co-creatiesessie hun sociale behoefte in kaart te brengen met behulp van een werkboekje.	Voor aanvang van de bijeenkomst	Deelnemers voorafgaand aan de co-creatiesessie laten nadenken over hun eigen sociale behoeften.	- Begeleidende brief - Werkboekje - Schrijfmateriaal
1. Introductie	Het verwelkomen van de deelnemers. Daarnaast zal er kennis worden gemaakt met de deelnemers en het doel van de bijeenkomst zal worden besproken.	20 minuten	Deelnemers welkom heten en informeren over het doel van de bijeenkomst.	- PowerPointpresentatie - Pointer - Naamkaartjes voor onderzoekers
2. Collage	De deelnemers zullen worden gevraagd om hun bevindingen, die ze gedaan hebben met behulp van het werkboekje, uit te drukken met behulp van een collage.	30 minuten	Inzicht krijgen in de sociale behoeften van de ouderen.	- PowerPointpresentatie met opdracht erop - Stiften - Post-its - Lijmstiften - Oude tijdschriften - Sociale behoeften uitgedraaid op kaartjes (zie bijlage) - Postervel (A2) per deelnemer - Scharen - Markeerstiften - Flip-over
3. Pauze	De deelnemers zullen even de gelegenheid krijgen om zich te ontspannen, iets te eten en te drinken.	10 minuten	De deelnemers de gelegenheid geven om even kort te ontspannen	- Koekje voor bij de koffie

4. Genereren van ideeën	De deelnemers zal worden gevraagd om in duo's een oplossing te verzinnen voor het 'probleem' dat ze hebben geïdentificeerd bij het maken van de collage.	20 minuten	Deelnemers in duo's laten nadenken over het oplossen van problemen met betrekking tot hun sociale behoeften van ouderen.	- PowerPointpresentatie met de opdracht erop - Flip-over - Schrijfmateriaal - Post-its - A2-papier
5. Presenteren van oplossing	De deelnemers zullen de oplossing die ze samen hebben verzonnen aan de groep presenteren. Vervolgens zal op de verzonnen oplossing worden doorgevraagd door de deelnemers en onderzoekers.	25 minuten	Inzicht krijgen in de bedachte oplossing van de deelnemers.	
6. Afsluiting	De co-creatiesessie zal worden afgerond door middel van een evaluatie en afsluiting.	10 minuten	Het afronden en evalueren van de co-creatiesessie om zo de sessie te verbeteren.	- PowerPointpresentatie

0. Contextmapping

Tijdsduur: voorafgaand aan de bijeenkomst

Doel: Deelnemers voorafgaand de co-creatiesessie laten nadenken over hun eigen sociale behoeften

Benodigde materialen: begeleidende brief met instructie met betrekking tot het werkboekje, werkboekje en schrijfmateriaal

Uitleg activiteit

De deelnemers zal worden gevraagd om een aantal dagen voorafgaand aan de co-creatiesessie hun eigen sociale behoeften in kaart te laten brengen, zodat ze al getriggerd zijn m.b.t. het onderwerp. Dit zal worden gedaan met behulp van een werkboekje dat de deelnemers één week voor de co-creatiesessie begint, zullen ontvangen. Hierin zullen vragen te vinden zijn met betrekking tot hun sociale behoeften gedurende een bepaald aantal dagen. Dit boekje dienen de deelnemers met zich mee te brengen naar de co-creatiesessie.

De thema's die besproken gaan worden in het werkboek, zijn: communicatie van alledag, verbondenheid met de omgeving, onafhankelijkheid, vrijwilligerswerk en hechte relaties.

1. Introductie

Tijdsduur: 20 minuten

Doel: Deelnemers welkom heten en informeren over het doel van de bijeenkomst.

Benodigde materialen: PowerPointpresentatie, pointer en naamkaartjes voor onderzoeker

Uitleg activiteit

De deelnemers zullen verwelkomd worden door de onderzoekers. De onderzoeker zal zichzelf voorstellen en wat vertellen over het onderzoek. Bovendien zullen ze inventariseren of de deelnemers hebben toegestemd in het deelnemen aan de co-creatie en of er vooraf aan de bijeenkomst nog vragen zijn. Vervolgens zal de onderzoeker vragen hoe het is gegaan met het invullen van het werkboekje en inventariseren of de deelnemers er nog iets over kwijt willen.

Stap 1. Welkomstwoord en kennismaking (15 minuten)

De onderzoeker zal de deelnemers bij aanvang van de co-creatiesessie welkom heten. Allereerst zal de onderzoeker checken of alle deelnemers toestemming hebben gegeven om hun ideeën te laten gebruiken voor het onderzoek. Daarna zal de onderzoeker zichzelf voorstellen aan de deelnemers en de deelnemers zullen zich daarna ook aan elkaar voorstellen.

Stap 2. Introductie over onderzoek (5 minuten)

De onderzoeker zal kort aanstippen wat het doel van het onderzoek is en wat het doel is van de co-creatiesessie. Hierin zal de onderzoeker vertellen dat het onderzoek gaat over het vervullen van sociale behoeften van ouderen en dat er samen met ouderen en verzorgers zal worden gezocht naar een manier om in deze sociale behoeften te voldoen. Bovendien zal de onderzoeker stilstaan bij wat er wordt verstaan onder sociale behoeften, of communicatie met anderen.

2. Collage

Tijdsduur: 30 minuten

Doel: Inzicht krijgen in de sociale behoeften van de ouderen.

Benodigde materialen: PowerPointpresentatie met opdracht erop, stiften, post-its, flip-over, lijmstiften, oude tijdschriften, sociale behoeften uitgedraaid op kaartjes, postervel (A3) per deelnemer, scharen en markeerstiften.

Uitleg activiteit

Aan de deelnemers zal worden gevraagd of zij, individueel, de bevindingen die ze hebben gedaan op het gebied van communicatie met anderen de afgelopen week om te zetten naar een collage. De deelnemers worden gevraagd wat hierin goed gaat en wat hierin beter zou kunnen.

Stap 1. Uitleg van de opdracht en uitdelen materialen (5 minuten)

Eén van de onderzoekers zal aan de deelnemers de opdracht uitleggen. Ze zal vertellen dat de deelnemers een collage moeten gaan maken en de bevindingen die naar voren komen uit het dagboek hierin kunnen verwerken. Het is in deze opdracht van belang dat de deelnemers de dingen die goed gaan in communicatie met anderen en dingen die beter zouden kunnen aangeven op het postervel dat ze uitgedeeld zullen krijgen. De dingen die goed gaan komen te staan bij het duimpje omhoog. De dingen die beter kunnen bij het duimpje omlaag. Tot slot zal de onderzoeker aangeven dat de deelnemers altijd vragen kunnen stellen aan de onderzoeker wanneer er onduidelijkheden zijn. Wanneer er geen vragen zijn, zal de onderzoeker de materialen voor het maken van de collage uitdelen. De onderzoeker zal vervolgens de materialen die de deelnemers mogen gebruiken voor het maken van hun collage op tafel leggen. De deelnemers mogen alle materialen gebruiken die ze nodig hebben om hun verhaal te kunnen vertellen.

Stap 2. Monitoren van de opdracht (15 minuten)

De onderzoeker zal, terwijl de deelnemers aan het werken zijn, rondlopen om eventuele vragen te beantwoorden en de deelnemers te assisteren waar nodig. Wanneer er 10 minuten verstreken zijn, zal de onderzoeker aangeven aan de deelnemers dat de laatste artikelen moeten opplakken/ opschrijven.

Stap 3. Bespreken van de collages (10 minuten)

De onderzoeker zal de deelnemers vragen om in de groep iets te vertellen over zijn/haar collage. De onderzoeker zal vooral proberen te achterhalen wat de belangrijkste 'problemen' zijn waar de deelnemers tegenaan zijn gelopen in het voldoen in hun sociale behoeften. Alle problemen van de deelnemers zal de onderzoeker vervolgens bundelen en op een flip-over noteren. Deze zullen gebruikt worden in het volgende onderdeel van de bijeenkomst.

Stap 4. Afronden van de opdracht

De onderzoeker zal de deelnemers bedanken voor hun openheid en hun input.

3. Pauze

Tijdsduur: 10 minuten

Doel: De deelnemers de gelegenheid geven om even kort te ontspannen

Benodigde materialen: koekje voor bij de koffie

Uitleg activiteit

De deelnemers zullen even de gelegenheid krijgen om zich te ontspannen, iets te eten en te drinken.

4. Genereren van ideeën

Tijdsduur: 20 minuten

Doel: Deelnemers in duo's laten nadenken over het oplossen van problemen met betrekking tot hun sociale behoeften van ouderen.

Benodigde materialen: PowerPointpresentatie met de opdracht erop, schrijfmateriaal, flip-over, post-its en een leeg A2 blad

Uitleg activiteit

Binnen deze activiteit staat het oplossen van problemen betreft de sociale behoeften van de deelnemers centraal. Er zullen een aantal problemen, die naar voren gekomen zijn uit de vorige opdracht, worden besproken in duo's. De deelnemers krijgen de opdracht om een probleem te kiezen en hier vervolgens samen over te brainstormen. De onderzoeker zal de regels van brainstorm uitleggen en vervolgens gaan de deelnemers zelf aan de slag. Uiteindelijk zullen de deelnemers de gelegenheid geven om hun ideeën te evalueren en het beste idee uit te werken.

Stap 1. Uitleg van de opdracht (5 min)

De onderzoeker zal uitleggen dat de deelnemers straks gaan brainstormen. De onderzoeker zal uitleggen wat brainstormen is en wat de regels ervan zijn. Hierna krijgen de deelnemers de kans om vragen te stellen. Tot slot zal de onderzoeker de groep in duo's verdelen.

Stap 2. Het uitkiezen van een probleem en uitdelen

De onderzoeker zal in samenspraak met de deelnemers een probleem uitkiezen dat genoteerd staat op de flip-over. De keuze voor welk probleem er behandeld wordt, zal worden bepaald door de deelnemers. Het uitgekozen probleem zal in het midden van een A2 worden geschreven en worden afgegeven aan de deelnemers. De deelnemers krijgen post-its waarop ze hun verzonden ideeën kunnen schrijven.

Stap 3. Bedenken van oplossingen (10 minuten)

De deelnemers krijgen de opdracht om zo veel mogelijk oplossingen te vinden voor het probleem binnen deze drie contexten. Alle ideeën die ze bedenken, schrijven ze op een post-it en plaatsen ze in de bijbehorende ringen. De onderzoeker zal de tijd bijhouden en na 10 minuten zal hij/zij de deelnemers vragen te stoppen.

Stap 4. Evalueren van ideeën (5 minuten)

In deze stap gaan de deelnemers kritisch kijken naar de bedachte ideeën. Ze krijgen de opdracht om de, naar hun visie, beste ideeën eruit te halen en deze te bundelen in een idee/product.

Stap 5. Afronding

De onderzoeker zal bij de deelnemers doorgeven dat de tijd voor brainstormen voorbij is en het tijd is om hun idee in een praktisch voorbeeld te verbeelden.

5. Presenteren van oplossing

Tijdsduur: 25 minuten

Doel: Inzicht krijgen in de bedachte oplossing van de deelnemers.

Benodigde materialen: De producten die de deelnemers in de vorige ronde gemaakt hebben

Uitleg activiteit

Binnen deze activiteit zullen de deelnemers in duo's hun bedachte oplossing aan de groep presenteren. De overige deelnemers mogen na de korte presentatie een aantal vragen stellen aan het presenterende duo.

Stap 1. Uitleg

De onderzoeker zal uitleggen dat aan de groepen wordt gevraagd om kort hun verzonden oplossing te presenteren aan de groep. Daarbij is het van belang dat de overige deelnemers goed luisteren naar het presenterende duo om vervolgens kritische vragen te stellen over de oplossing. Vervolgens zal de onderzoeker vragen of er nog vragen zijn bij de deelnemers.

Stap 2. Presentaties

De onderzoeker zal vragen welk duo het eerste hun oplossing wil presenteren aan de groep. Wanneer er geen groep naar voren komt, zal de onderzoeker zelf een groep aanwijzen. Vervolgens zullen de presentaties plaatsvinden. Elke presentatie inclusief bevraging mag maximaal 5 à 10 minuten duren per duo. Ook de onderzoeker zal na elke presentatie kritische vragen stellen over de bedachte oplossing.

Stap 3. Afronding

De onderzoeker zal de deelnemers bedanken en complimenteren voor hun creativiteit en hun oplossingen.

6. Afronding

Tijdsduur: 10 minuten

Doel: Het afronden en evalueren van de co-creatiesessie om zo de sessie te verbeteren.

Benodigde materialen: PowerPointpresentatie

Uitleg activiteit

Binnen deze activiteit zal de co-creatiesessie worden afgesloten. De deelnemers zullen worden bedankt voor hun inzet en creativiteit. Bovendien zal de onderzoeker vragen naar hoe de deelnemers de co-creatiesessie hebben ervaren en wat mogelijke verbeterpunten zijn. Deze vragen zullen in de groep worden gegooid en de deelnemers zullen ieder de kans krijgen om erop te reageren. De onderzoeker zal er wel voor waken dat iedere deelnemer de kans krijgt om zijn/haar verhaal te doen.

Stap 1. Evaluatie

De onderzoeker zal aangeven dat de co-creatiesessie bijna afgelopen is. De onderzoeker zal bij de deelnemers navragen hoe zij de sessie hebben ervaren en wat er volgens de deelnemers eventueel beter zou kunnen. De onderzoeker zal de deelnemers bedanken voor hun feedback en zal deze noteren.

Stap 2. Afsluiting

De onderzoeker zal de deelnemers bedanken voor hun inzet, ideeën en deelname en ze vervolgens een prettige dag wensen.

Stap 3. Het opruimen van de ruimte

De onderzoeker zal vervolgens de ruimte netjes opruimen en het geluidsfragment van de sessie opslaan.

Bijlagen

1. Werkblad voor collage

Wat gaat er goed in de communicatie met anderen en wat kan beter?		
--	---	--

2. Lijst met sociale behoeften ouderen

Vriendschap	Intimiteit
Roddel	Onafhankelijkheid
Verbondenheid	Buurt
Gezelligheid	Gewoon een praatje maken
Familie	Vrienden
Kinderen	Kleinkinderen
Eenzaam	Alleen
Televisie	Hobby
Wandelen	Winkelen
Kaarten	Buren
Contact maken	Liefde
Partner	Hond
Vakantie	Eten
Nuttig zijn	Betekenisvol zijn

Helpen	Luisteren
Contact	Niet tot last zijn
Iets terug willen doen	Mobiliteit
Afhankelijkheid	Beperkingen
Ziekte	Verlies
Vrijwilligerswerk	Vervelen
Dood	Afwijzing
Financiën	Broers
Zussen	Ruzie
Vereniging	Kennissen
Koken	Boodschappen doen
Gezondheid	Ergens bij horen
Acceptatie	Genieten
Gelukkig	Huis

Maatschappij	Mogelijkheden
Beperkingen	Hulpverleners

3. Powerpoint presentatie

Dia nr.	Dia
1	Co-creatie sessie Marieke van Otterdijk & Tina ten Bruggencate 
2	Introductierondje • Wie zijn wij? • Wie ben jij? 
3	Het onderzoek • Onderwerp van het onderzoek – Vriendschappen en relaties 75+ -ers – Hoe die te ondersteunen/ vervullen – Wat vinden 75+ -ers belangrijk in hun (sociale) leven – Verbinding met anderen (familie en vrienden) en de omgeving (buurt). • Hoe?
4	Programma • Collage • Pauze • Brainstorm • Presenteren van idee • Afsluiting

5	Collage • Waar zijn ouderen tevreden over in de communicatie met anderen? • Wat missen ouderen nog in de communicatie met anderen? • 20 minuten 
6	Pauze 10 minuten 
7	Brainstorm • In duo's samen nadenken over een oplossing voor een 'probleem'. • 10 minuten! • Probeer zo veel mogelijk ideeën te verzinnen, alles is goed! 
8	Brainstorm • Kijk kritisch naar de oplossingen die zijn bedacht. • Kies de beste oplossingen uit en voeg die, indien mogelijk, samen. • 5 minuten! 

9

Presenteren idee



10



Afsluiting

Erg bedankt voor uw deelname!

6. Werkboekje voorbereiding co-creatie sessie

Werkboek



Vorbereiding op de co-creatie



Intro

Beste deelnemer,

Nogmaals erg bedankt voor uw medewerking aan mijn afstudeerscriptie van de opleiding Toegepaste Psychologie.

Om u vast een beetje voor te bereiden op de co-creatiesessie heb ik dit boekje voor u in elkaar gezet met belangrijke thema's. Deze thema's ziet u terug in uw eigen leven. Elke dag komt er een ander thema aan bod. Binnen elk thema zijn er een aantal vragen die u mag beantwoorden. Het verzoek aan u om deze te maken en het boekje mee te nemen naar de sessie.

Tot volgende week!

Groet,

Marieke van Otterdijk
Student Toegepaste Psychologie

Opdrachtgevers

Dit onderzoek wordt uitgevoerd in samenwerking met de volgende organisaties:

- Het Lectoraat voor Mens & Technologie van de Fontys Hogeschool te Eindhoven
- Universiteit van Tilburg
- Tranzo Wetenschappelijk centrum voor zorg en welzijn

Zij willen u erg danken voor uw medewerking aan dit onderzoek.



Dag 1



Communicatie van alle dag

1. Met wie heeft u vandaag contact gehad?

2. Waar heeft u het over gehad?

3. Wat vindt u fijn in het contact met de ander?

4. Wat mist u in het contact met de ander?

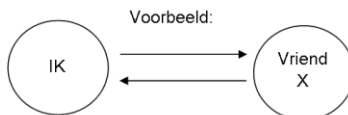
Dag 2



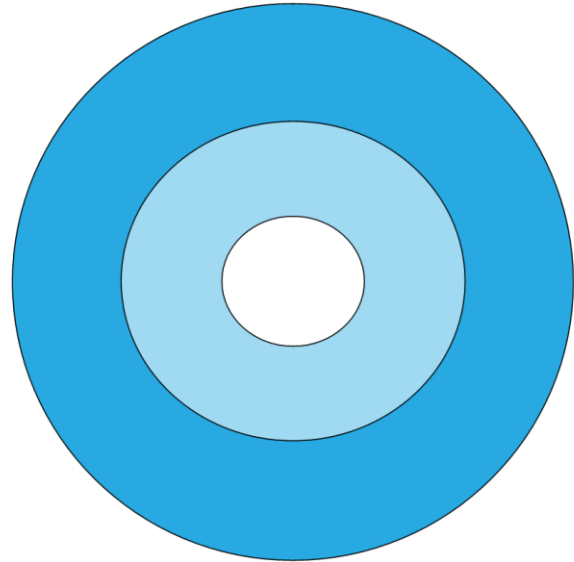
Hechte relaties

1. Maak de tekening hiernaast af.

- Zet in het midden uw naam.
- Zet in de licht blauwe cirkel namen van familie (max. 4).
- Zet in de donker blauwe cirkel de naam van mensen waar u veel contact mee heeft (max. 6).
- Teken vervolgens verbindingspijlen tussen u en de namen. Levert deze relaties u wat op, teken dan een pijl van uw naam naar persoon X. Als het andersom ook zo is, teken dan een pijl van persoon X naar uw naam terug.



- Teken ook verbindingspijlen als de namen onderling ook met elkaar verbonden zijn (bijv. broers en zussen).



Dag 3



Vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk kan betekenen dat u bent aangesloten bij een organisatie, maar houdt ook in alle andere werkzaamheden die u verricht voor familie en/of vrienden. Bijvoorbeeld: oppassen op kleinkinderen of koken voor iemand anders.

1. Doet u vrijwilligerswerk?

Zo ja, wat dan?

Welk gevoel geeft het doen van vrijwilligerswerk u?

2. Doet u geen vrijwilligerswerk?

Wat voor vrijwilligerswerk zou u willen doen als u de kans had en alles mogelijk was?

Welke voordelen denkt u dat het doen van vrijwilligerswerk heeft?

Dag 4



Onafhankelijkheid

1. Als u uw gevoel van onafhankelijkheid een cijfer mocht geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer zou u dat dan geven?

Kruis uw antwoord aan:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. Wat maakt dat u voor het bovenstaande cijfer gekozen hebt?

3. Hoe ziet onafhankelijkheid er voor u uit?

Maak hier een tekening of zoek foto's die voor u onafhankelijkheid uitstralen.

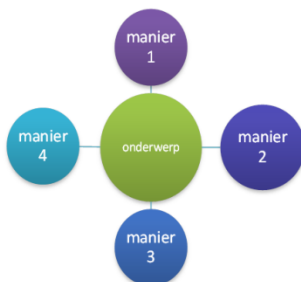
Dag 5



Verbondenheid met omgeving

Hieronder staat een voorbeeld van een mind-map. In het midden staat het onderwerp en er omheen mogelijke oplossingen die verwant zijn met het onderwerp. Elke oplossing/ manier is goed!

1. Maak een mind-map van hoe u verbonden kunt blijven met uw directe omgeving (buurt, familie en vrienden) en uw indirecte omgeving (dorp verderop of de rest van de wereld).



7. Instructiebrief bij het werkboekje



Beste deelnemer,

Volgende week vindt de co-creatiesessie plaats. Om u vast voor te bereiden op deze sessie heb ik een werkboekje gemaakt voor u. In dit werkboekje vindt u voor vijf dagen een aantal opdrachten die horen bij een bepaald thema. Deze thema's ziet u terug in uw eigen leven.

De vraag aan u is om deze opdrachten te maken. Het gaat er niet om dat de opdracht 'goed' uitgevoerd wordt, maar dat u nadenkt over het thema en invult wat u denkt dat bij u past. Neem dit boekje volgende week mee naar de co-creatie sessie, omdat we dit boekje gaan gebruiken bij een opdracht binnen de sessie.

Mocht u nog vragen hebben, dan mag u altijd contact met mij opnemen.

Met vriendelijke groet,

Marieke van Otterdijk

Student Toegepaste Psychologie

tel.nr.: 06-46521182

E-mail: marieke.vanotterdijk@student.fontys.nl

8. Ethische verantwoording

Zoeken van informatie

Om objectief op zoek te gaan naar informatie is gebruik gemaakt van een zoekverslag. In dit zoekverslag zijn de volgende dingen opgenomen: zoekwoorden, zoekmachine, aantal hits en welke bronnen geselecteerd voor het onderzoek.

Er is gebruik gemaakt van de volgende zoekcriteria: bronnen mochten niet ouder zijn dan vijf jaar, de bronnen zijn wetenschappelijk en peer-reviewed, de volledige tekst moet beschikbaar zijn en de artikelen zijn in het Engels.

Het is echter wel zo dat dit onderzoek een vervolgonderzoek is. Dit betekent dat informatie die eerder beschikbaar is geworden en gepubliceerd is over het eerdere onderzoek zijn ook gebruikt voor het verwerven van informatie. Deze bronnen zijn aangeleverd door de opdrachtgever zelf. Om een minder eenzijdig beeld te krijgen van de resultaten is gebruik gemaakt van de sneeuwbalmethode om verdere bronnen op het gebied van het voorgaande onderzoek te achterhalen. Deze bronnen zijn ook gebruikt in het beschrijven van de theoretische achtergrond.

Tot slot is er gebruik gemaakt van verschillende boeken. Deze boeken zijn enerzijds afkomstig uit de opleiding Toegepaste Psychologie en anderzijds aangeleverd door het Lectoraat voor Mens en Technologie.

Instructie van deelnemers

Om ervoor te zorgen dat de deelnemers goed geïnformeerd zijn over de deelname aan het onderzoek zijn ze allereerst door de onderzoeker zelf benaderd. In dat contact is kort de inhoud van het onderzoek geschetst en is de vraag gesteld of de onderzoeker een informatiebrief met betrekking tot het onderzoek zou mogen opsturen naar de potentiële deelnemer. Wanneer de potentiële deelnemer hierin toestemt, zal hem/haar een brief worden gestuurd. Daarnaast is de afspraak gemaakt om na een week terug te bellen zodat de deelnemers de kans hebben de brief te lezen en er over na te denken. In de brief staat nadrukkelijk benoemd dat de deelname aan het onderzoek vrijwillig is.

Wanneer de potentiële deelnemer in het tweede contact toestemt in het deelnemen aan het onderzoek zal deze als deelnemer worden gezien. Daarna zullen zij een brief ontvangen met de afspraak en de mededeling dat, wanneer ze zich bedenken en niet meer willen deelnemen aan het onderzoek, het mogelijk is om zonder mededeling van reden af te zeggen.

Deze beide brieven zijn te vinden in de bijlagen 2, 3 en 4.

Deelnemende commissies

Er is, naar mijn weten, geen overleg geweest over de impact van de resultaten van het onderzoek. Het enige wat bij de onderzoeker bekend is, is dat de resultaten van het onderzoek gebruikt zullen worden voor het ontwerpen van het eerste prototype van de dienst of product voor ouderen. Dit zal gebeuren in samenwerking met de faculteit Industrieel Design van de Technische Universiteit van Eindhoven.

Waarborging anonimiteit van de deelnemers

De anonimiteit van de deelnemers wordt gewaarborgd doordat de persoonlijke gegevens van deze personen bij een externe partij blijven. De deelnemers (ouderen) worden geworven uit een klantenbestand van een externe partij (LEVgroep). Wegens privacy zullen de gegevens van de deelnemers niet buiten het gebouw komen van deze partij. Voor het corresponderen met de deelnemers, zal altijd naar deze externe partij worden gegaan voor het opvragen van de gegevens. Daarnaast zal er nergens binnen het onderzoek gevraagd worden aan de deelnemers om hun naam te vermelden op gemaakte producten.

Daarbij komt dat er geluidsopname zullen worden gemaakt van de co-creatiesessie en in de het transcriberen van deze geluidsopname zal de naam van de persoon gewijzigd worden in 'respondent (nr.)'. Tot slot zullen er geen foto's worden gemaakt van de deelnemers, wel van de creaties die ze hebben gemaakt. Deze foto's zullen niet te herleiden zijn naar de gegevens van de originele maker.

Verantwoording van de opzet van het onderzoek

De opzet van het onderzoek is gekozen door de opdrachtgever. Zij heeft, op basis van een toetsing door een ethische commissie van de Universiteit van Tilburg, toestemming gekregen om het onderzoek in deze vorm uitgevoerd te krijgen.

Daarnaast is uit de literatuur gebleken dat, voor het ontwikkelen van een nieuwe dienst of product het verstandig is om de eindgebruiker vroegtijdig te betrekken in het ontwikkelproces. Co-creatie is een manier die deze methode toepast.

Daarbij komt dat voor het vaststellen van het programma van de co-creatiesessie is gesproken met een tweetal industrieel designers. De ene industrieel designer had veel ervaring met het uitvoeren van co-creatiesessie. Met haar is de eerste opzet gemaakt voor het programma van de co-creatiesessie. De andere industrieel designer had veel ervaring op het gebied van co-creatie met ouderen. Met haar is gesproken over de eerste opzet voor het programma en met haar advies en feedback is het programma aangepast, zodat het programma beter zou aansluiten bij de doelgroep en het doel van de co-creatiesessie.

Respectvol handelen

De onderzoeker zal aan de verschillende betrokken partijen laten weten wat de stand van zaken is. Zij zal open communiceren met de verschillende partijen die betrokken zijn bij het onderzoek. Dit zal zowel via de mail als via face-to-face contact gebeuren. Daarnaast zal aan instanties altijd toestemming worden gevraagd voordat een actie zal plaatsvinden. Tot slot worden alle activiteiten die ondernomen worden ook tijdig afgestemd met de opdrachtgever.

Ethische- beroepscode

De ethische- en beroepscode waar binnen dit onderzoek rekening mee gehouden moet worden zijn de regels die gesteld worden vanuit het NIP en de regels van de Tilburg Universiteit. Het is echter wel zo dat de regels van de Tilburg Universiteit niet bij de onderzoeker bekend zijn, maar wel bij de opdrachtgever. De onderzoeker zal bij de opdrachtgever informeren of de regels van deze instelling worden nageleefd.

Daarnaast is de ethische code vanuit het NIP van belang voor dit onderzoek. Dit betekent dat er met de basisprincipes van het NIP rekening moet worden gehouden. Deze zijn: verantwoordelijkheid, integriteit, respect en deskundigheid. Dit betekent dat de onderzoeker bewust en verantwoordelijk moet handelen en zorgen dat er geen misbruik gemaakt wordt van de dienst. Ook dient de onderzoeker open te zijn over het onderzoek en de deelnemers gelijkwaardig te behandelen. Daarnaast dient de onderzoeker rekening te houden met de privacy van de deelnemers. Tot slot dient de onderzoeker hoge mate van deskundigheid te laten zien in het beroepsmatig handelen. Dit betekent ook dat de onderzoeker aan moet geven bij de deelnemers dat zij nog geen ervaring heeft in het geven van een co-creatiesessie.