

Digitale hulpverlening als persoonlijke begeleider bij 65+'ers? **Een zoektocht naar een gebruiksvriendelijke en bruikbare EigenKrachtWijzer.**

*“maar op het moment dat ik vastloop
dan heb je van donder op met je rotzooi!”*



Dimitri Veerbeek, 493241
10 januari 2016, Nijmegen

Onderzoeksrapport

Onderzoeksvraag: Hoe gaan mensen van 65 jaar en ouder woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een computer, om met digitale hulpverlening die wordt aangeboden via de EigenKrachtWijzer?

Auteur

Naam: Dimitri Veerbeek
Studentnummer: 493241
Klas: VG02
Instelling: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Toegepaste Psychologie

Opdrachtgevers

Naam: Dhr. M. Kwakernaak
Instelling: Lectoraat 'Lokale Dienstverlening vanuit Klantenperspectief' van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Afstudeerbegeleider

Naam: dr. S. van Bragt
Instelling: Hogeschool Arnhem en Nijmegen
Instituut Sociale Studies, Toegepaste Psychologie

Voorwoord

De afgelopen maanden heb ik mij mogen verdiepen in de wereld van digitale hulpverlening en hoe ouderen hiermee omgaan. Ik heb kennisgemaakt met de EigenKrachtWijzer en ben dit instrument gaan onderzoeken.

De navolgende personen en instanties waren voor mij essentieel en wil ik met nadruk bedanken:

- * Stichting EigenKracht Instrumenten - en in het bijzonder dhr. Botjes - bood mij de vrijheid om het door hen ontwikkelde instrument kritisch onder de loep te nemen.
- * De eerlijke en kritische houding van dhr. Kwakernaak heb ik als prettig ervaren. Hij gaf mij de ruimte om mijn onderzoek vorm te geven en liet mij vrij in het maken van keuzes. Bij ondersteuning kon ik echter altijd aankloppen. Ik vond dit een fijne werkrelatie.
- * Mevr. Van Leeuwen maakte een gezellige en efficiënte samenwerking mogelijk. Haar collegialiteit heb ik zeer op prijs gesteld.
- * Mevr. Mohammed heeft mij ondersteund met haar scherpe blik.
- * Dr. Van Bragt ben ik erkentelijk voor de persoonlijke begeleiding. Die voelde voor mij vertrouwd, zinvol en prettig.
- * Mevr. Van Overbeek toonde geduld en dacht 'out of the box'. Als ik vooral moeilijkheden zag, gaf zij mij inzicht in mogelijkheden.
- * Zonder de maximale inzet van mr. Van Oorschot was dit onderzoek niet goed denkbaar. Hij heeft een groot aantal respondenten voor dit onderzoek geworven. Zonder die medewerking was het onderzoek niet uitvoerbaar. Graag wil ik daarom ook de respondenten uit Schijndel hartelijk bedanken.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Dimitri Veerbeek

Nijmegen, 10 januari 2016

Samenvatting

Aanleiding: Steeds meer voorzieningen worden onder de regie van de gemeenten geplaatst. De zorg vindt steeds meer thuis plaats en van 65+'ers wordt verwacht dat ze langer en zelfstandiger thuis blijven wonen. Stichting EigenKracht Instrumenten heeft daarom een digitaal instrument ontwikkeld genaamd 'EigenKrachtWijzer'. Het doel daarvan is om de gebruiker te ondersteunen bij het zoeken naar de juiste hulp. Op basis van een formulering van een hulpvraag en een aantal vragen, geeft de EigenKrachtWijzer daarbij passende instanties of organisaties met contactgegevens. De EigenKrachtWijzer is een aantal jaar geleden in gemeente Schijndel geïmplementeerd, maar is nooit van de grond gekomen. Methode: Door middel van semi-gestructureerde interviews, zowel vooraf als achteraf de afname, is onderzocht hoe de doelgroep omgaat met digitale hulpverlening die wordt aangeboden door de Eigenkrachtwijzer. Resultaten: De houding ten opzichte van digitale hulpverlening en de EigenKrachtWijzer is sceptisch. Tijdens het gebruik van de EigenKrachtWijzer hebben de respondenten moeite om het instrument zelfstandig te doorlopen. Conclusie: Met name de verwachte moeilijkheid van het formuleren van een hulpvraag, gebrek aan persoonlijk contact en afstemming en onzekerheden omtrent anonimiteit, spelen een belangrijke rol. De respondenten zien echter potentie in het instrument, mits dit gebruiksvriendelijker en bruikbaar wordt. Aanbeveling: Het is daarom aan te raden om de EigenKrachtWijzer gebruiksvriendelijker en daardoor bruikbaar te maken, met toenemend gebruik en vertrouwen als gevolg. Ook een handleiding voor ouderenadviseurs om de gebruiker te ondersteunen wanneer hij/zij er zelfstandig niet uitkomt, is aan te raden. Promotie van de EigenKrachtWijzer is belangrijk voor naamsbekendheid.

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
Probleemanalyse	6
Doelstelling	7
Vraagstelling	7
Hoofdvraag	7
Deelvragen	7
Methode van onderzoek	8
Onderzoekspopulatie	8
Onderzoeksdesign	8
Meetinstrumenten	8
Data-analyse methode	9
Validiteit en betrouwbaarheid	9
Ervaring tijdens afname	10
Resultaten	11
Deelvraag 1: Wat is de attitude van 65+'ers woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang, ten opzichte van digitale hulpverlening?	11
Deelvraag 2: Welk digitaal hulpzoekend gedrag vertonen 65+'ers woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang, voorafgaand aan kennismaking met de EigenKrachtWijzer?	12
Deelvraag 3: Hoe ervaren 65+'ers woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang de EigenKrachtWijzer na het eerste gebruik?	13
Conclusie	18
Aanbevelingen	19
Gebruiksvriendelijke en bruikbare EigenKrachtWijzer	19
Promoten	19
Contact met een ouderenadviseur	19
Discussie	20
Beperkingen	20
Aanbevelingen voor vervolgonderzoek	20
Literatuurlijst	21
Bijlagen	23
Bijlage 1 '11 domeinen zelfredzaamheidsmatrix'	23
Bijlage 2 'Interviewguide'	24
Bijlage 3 'Codeerformat'	31
Bijlage 4 'Analysekader coderingen'	32
Bijlage 5 'Analysesets'	34

Probleemanalyse

Nederland wordt oud! Dit betekent dat de hoeveelheid 65+'ers tot 2040 met grote aantallen stijgt. In 2015 is dit aandeel 18% van de Nederlandse bevolking, in 2040 is het verwachte aandeel het grootst met 26%. Deze ontwikkeling wordt vergrijzing genoemd (Duin & Stoeldraijer, 2014).

Toenemende vraag naar zorg en de bijkomende kosten zoals meer personeel voor thuiszorg en verpleeghuizen zijn gevolgen van deze vergrijzing (Woittiez, Eggink, Jonker & Sadiraj, 2009). Door hervormingen zijn op 1 januari 2015 in de langdurige zorg opnieuw delen van de AWBZ naar de Wetgeving maatschappelijke ondersteuning (Wmo) overgeheveld. Onder het motto 'decentraal wat kan en centraal wat moet' (decentralisatie), worden steeds meer voorzieningen onder regie van de gemeenten gebracht en vindt de zorg steeds meer thuis plaats. Van 65+'ers wordt verwacht dat ze meer zelfstandig zorg dragen voor hun eigen gezondheid en wanneer nodig hulp zoeken (Torre & Putman, 2015).

Over het algemeen lijkt de visie van 65+'ers aan te sluiten bij deze ontwikkelingen. Ouderen geven aan zo veel mogelijk controle en regie over hun eigen leven te willen voeren. Wanneer ze zorg of ondersteuning nodig hebben, gaat de voorkeur naar thuiszorg (Torre & Putman, 2015; Galenkamp, Plaisier, Huisman, Braam & Deeg, 2012)

Het beroep op informele ondersteuning van de buurt wordt door deze veranderingen ook steeds groter. De band met buurtbewoners voelt over het algemeen vertrouwdere dan met professionals. Daarnaast draagt het ondersteunende sociale netwerk bij aan de welzijn en gezondheid van ouderen (Dijk, Cramm, Gourmans, Brix, Bakker & Nieboer, 2013). Vraagverlegenheid kan de informele ondersteuning echter belemmeren. Bij vraagverlegenheid durft men aan derden niet om hulp of advies te vragen. Wanneer een ouder zelfstandigheid en vrijheid belangrijk vindt, wordt de hulpvraag meer verklaard via interne attributie (Janssen, 2014). Interne attributie betekent het verklaren van gebeurtenissen en het benoemen van oorzaken binnen de persoon (Sanders, 2005). De kans op vraagverlegenheid is hierdoor groter. Ook de angst om anderen tot last te zijn, de geografische afstand van de kinderen en de mate van persoonlijkheid van de vraag, hebben invloed op de vraagverlegenheid (Janssen, 2014).

Ehealth is een van de antwoorden op de toenemende zorgvraag. 'Ehealth is het gebruik van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën en vooral internettechnologie, om gezondheid en gezondheidszorg te ondersteunen of te verbeteren' RVZ (2002). Ehealth maakt dat er minder inzet van zorgpersoneel nodig is. Met als gevolg een verlaging van de toenemende werkdruk van wijkteams en kostenbesparing (Torre & Putman, 2015).

De afgelopen 10 jaar is het internetgebruik onder 65+'ers sterk gestegen. In 2015 gebruikt 75 procent van de Nederlandse bevolking met een leeftijd tussen 65-75 jaar, dagelijks internet. Het gebruik van zoekmachines, versturen van e-mails met bijlagen en digitaal bellen, neemt steeds meer toe. Bij 75+'ers zijn deze aantallen lager (CBS, 2015).

De houding van ouderen ten opzichte van digitale hulpverlening is over het algemeen echter minder positief. De positieve invloed van digitale hulpverlening op de levenskwaliteit wordt vaak niet ingezien door ouderen (Nägle & Schmidt, 2012; Heart & Kalderon, 2013). Ook hebben 65+'ers relatief meer moeite om te navigeren op een digitaal instrument. In vergelijking met jongeren, navigeren ouderen langzamer, maken ze meer fouten, lezen ze tekst zorgvuldiger en klikken ze minder snel ergens op ('cautious clicking'; Loos, 2009).

Directe ondersteuning bij ervaren moeilijkheden (bruikbaarheid) en een makkelijk te gebruiken instrument (gebruiksvriendelijkheid), hebben een positieve invloed op het gebruik van het instrument en resulteren in meer vertrouwen in de organisatie (Swaak, 2008). Ook is de intentie om het instrument aan te raden aan vrienden en familie, gerelateerd aan het vertrouwen in de organisatie (Swaak, 2008). Faciliterende condities, verwachte voordelen en kosten van het instrument spelen een belangrijke rol voor het gebruik (Nägle & Schmidt, 2012). Daarnaast wordt een instrument meer gebruikt wanneer de gebruiker vertrouwen heeft in eigen kunnen en controle ervaart (Kempen, 2009).

Gemeente Schijndel signaleert toenemende werkdruk onder professionals door de hierboven beschreven decentralisatie. De wijkteams krijgen meer taken en moeten meer bezuinigen. Om deze trend te keren wil de gemeente Schijndel Ehealth inzetten. In 2013 is een onderzoek gestart met de EigenKrachtWijzer (EKW). De EKW is een digitaal instrument, met als doel de zelfredzaamheid van burgers in Schijndel te vergroten. De EKW biedt de gebruiker inzicht in zijn hulpvraag met behulp van een vragenlijst. Vervolgens geeft de wijzer advies in de vorm van contactgegevens die de gebruiker kan benaderen voor verdere hulp (Stichting EigenKracht Instrumenten, z.d.). Uit voorgaand onderzoek blijkt dat de EKW niet wordt gebruikt en zijn doel dus misloopt. Op basis van de aanbevelingen uit het voorgaande onderzoek heeft Stichting EigenKracht Instrumenten een hernieuwd instrument ontwikkeld. De bruikbaar- en gebruiksvriendelijkheid van het hernieuwde instrument wordt in dit onderzoek opnieuw onderzocht. Dit onderzoeksverslag is een deelonderzoek van een groter onderzoek naar de EKW. In het verslag wordt daarom regelmatig verwezen naar Van Leeuwen (2016).

Doelstelling

Het doel van het onderzoek is om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop 65+'ers woonachtig in Schijndel omgaan met de EKW. De aanbevelingen betreffende de EKW zijn van belang voor de wijkteams werkzaam in de gemeente Schijndel. Implementatie van de wijzer heeft voor hen een positieve invloed op de werkdruk. Bij toenemend gebruik van de EKW worden doorverwijzingen die normaal door de wijkteams worden gedaan overgenomen door de wijzer. Hierdoor worden de wijkteams minder belast. Ook voor Stichting EigenKracht Instrumenten is het zeer zinvol om informatie over de EKW te ontvangen. Op basis van de informatie kunnen door Stichting EigenKracht Instrumenten verbeteringen worden doorgevoerd. Met een goed werkend en op de doelgroep afgestemd instrument als resultaat.

Vraagstelling

Hoofdvraag

Hoe gaan mensen van 65+'ers woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang, om met digitale hulpverlening die wordt aangeboden via de EigenKrachtWijzer?

Deelvragen

1. Wat is de houding van 65+'ers woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang, ten opzichte met digitale hulpverlening?
2. Welk digitaal hulpzoekend gedrag vertonen mensen van 65+'ers woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang, voorafgaand aan kennismaking met de EigenKrachtWijzer?
3. Hoe ervaren mensen van 65+'ers woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang, de EigenKrachtWijzer na het eerste gebruik?

Methode van onderzoek

Onderzoekspopulatie

- De respondenten hebben de leeftijd van 65 jaar of ouder.
- De respondenten zijn gepensioneerd.
- De respondenten hebben toegang tot internet.
- De respondenten zijn woonachtig in de gemeente Schijndel.

Onderzoeksdesign

Om de respondenten ruimte te bieden hun opinies en motieven betreffende de vernieuwde EigenKrachtWijzer te delen, is gekozen voor een kwalitatief ontwerponderzoek met semi-gestructureerde diepte interviews als dataverzamelmethode (Baarda, Goede, & Kalmijn, 2007). Dit bood de mogelijkheid om de vraagstelling en methodiek gaandeweg bij te sturen aan de hand van de reeds behaalde resultaten. Met het oog op het exploratieve karakter van dit onderzoek was dit een groot voordeel. Er is niet gestart met een causale hypothese, zo kon gedurende het onderzoek nog passend worden bijgestuurd en dieper in worden gegaan op thema's die onder de onderzoeksdoelgroep leven (Hart, Boeije & Hox, 2009).

Meetinstrumenten

Onderzoek ter plaatste in de vorm van interviews was de best passende methode bij dit ontwerponderzoek (Baarda, 2009). Door middel van face-to-face interviews kreeg de respondent ruimte voor toelichting op de complexe vragen waar verschillende antwoorden voor mogelijk waren (Baarda, Goede & Kalmijn, 2007; Brinkman & Oldenhuis, 2014). De interviewer kreeg hierdoor ook de mogelijkheid om non-verbale communicatie te signaleren en hier eventueel op in te haken (Baarda, 2009). De interviews werden wegens gevoelige thema's en waarborging van privacy, individueel of samen in een vertrouwde omgeving op afspraak bij de respondent thuis afgenomen (Donk & Lanen, 2011).

De 11 domeinen van het practice-based meetinstrument 'zelfredzaamheidsmatrix' (zie bijlage 1) zijn in het onderzoek als topics gebruikt in de interviewgids (zie bijlage 2) (Mast, Wijenberg & Minkman, 2014). Om tot de kern van de vraagstelling te komen is tijdens afname van het interview gebruik gemaakt van LSD (luisteren, samenvatten en doorvragen) (Wiertzema & Jansen, 2011). Op deze manier kon de respondent vrijer praten over zichzelf en zijn hulpvraag. Het interview leverde op deze manier meer belangrijke data op (Hart, Boeije & Hox, 2009). Middels de non-directieve interviewstijl waren de antwoorden van de geïnterviewde leidend (Hulshof, 2007). Om de structuur in het semi-gestructureerde interview te behouden is gebruik gemaakt van deelvragen, een inleiding, een kern en een slot (Verhoeven, 2011).

Interviews werden voor- en achteraf het gebruik van de EKW afgenomen. Zo kon worden gemeten wat de houding tegenover digitale hulpverlening was voor gebruik van de EigenKrachtWijzer en erna. In de interviews vooraf is neutraal ingegaan op de houding tegenover digitale hulpverlening en niet specifiek op de EigenKrachtWijzer. Op deze manier werden de meningen van de respondenten over de EigenKrachtWijzer, niet beïnvloed. In de interviews na het eerste gebruik van de EKW, werden de meningen en ervaringen van de respondenten over de EKW gepeild. Daarnaast werd besproken of het gebruik van de EKW invloed had op hun eerder geformuleerde mening over digitale hulpverlening.

Beide interviews duurden een half uur. Na het eerste interview kregen de respondenten een korte pauze. Deze tijd werd gebruikt om te ontspannen en eventueel wat te drinken. Tijdens het gebruik van de EKW observeerde de onderzoeker de respondent. Waarbij met name gelet werd op (non)-verbale communicatie en de moeilijkheden die de respondent ervoer tijdens het doorlopen van de

EKW. Om niet aan het doel van het onderzoek voorbij te gaan, was het zeer belangrijk dat de interviewer tijdens de observatie geen hulp bood aan de respondent, in de vorm van bijvoorbeeld tips of aanwijzingen. In totaal zijn 13 interviews afgenomen waarbij 15 respondenten zijn ondervraagd.

Data-analyse methode

Om beïnvloeding van interpretatie niet toe te laten, zijn alle interviews op audio opgenomen en zorgvuldig getranscribeerd. De transcripties zijn vervolgens in fragmenten ingedeeld en daarna gelabeld (Boeijs, 2008). Bij het coderen van de fragmenten is gebruik gemaakt van het 'Analysekader coderingen' van het Lectoraat 'Dienstverlening vanuit klantperspectief' (zie bijlage 4). Dit analysekader is gebaseerd op de narratologische theorie (Bienes, 2008). Deze theorie hielp door middel van de niveaus wie, wat en hoe, teksten te begrijpen, te analyseren en te evalueren. De categorieën van het niveau 'WIE' hadden betrekking op het perspectief van waaruit de respondenten spraken. Het niveau 'WAT' beschreef het onderwerp en het niveau 'HOE' gaf inzicht op de kwaliteit en de beleving van het niveau 'WAT'. Het 'analysekader coderingen' richt zich op de vraagpatronen omtrent zorg en welzijn. De volgende codes zijn toegevoegd om het analysekader nog beter aan te sluiten bij dit onderzoek: *digitale hulpverlening*, *internetgebruik*, *EKW*, *toegang hulp* en *benaderen EKW* (zie bijlage 3). Met behulp van het programma "Atlas" zijn de coderingen ingevoerd. Tot slot zijn de data in een gezamenlijk overleg met dhr. Kwakernaak (opdrachtgever) en mevr. Van Leeuwen (collega onderzoeker) systematisch geanalyseerd per deelvraag. Betekenisvolle fragmenten werden gezocht, door labels toe te voegen. Op deze manier werden thema's zichtbaar en patronen duidelijk.

Validiteit en betrouwbaarheid

De interviewgids en de observatieformulieren (bijlage 2) zijn als houvast gebruikt om de invloed van toevallige invloeds-omstandigheden zo veel mogelijk te beperken. Gedurende het onderzoek is een logboek bijgehouden, waar alle keuzes en reflecties beschreven staan. Op deze manier is zo transparant mogelijk gewerkt, waardoor derden het geheel konden inzien. Om een rijker beeld te krijgen van de beroepspraktijk is gebruikgemaakt van bron-, methode en onderzoekerstriangulatie.

Brontriangulatie

De data van het onderzoek zijn verzameld met behulp van verschillende bronnen. Zo is gedurende het interview gezocht naar verschillende typen respondenten binnen de doelgroep, waarbij gevarieerd is in leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. Verschillende belevingen en perspectieven over de onderwerpen werden zo aan het licht gesteld. Tot slot is rijk gevarieerd met literatuur ter oriëntatie op het praktijkprobleem en ter ondersteuning en onderbouwing van het onderzoek.

Methodetriangulatie

Bij het verzamelen van de data is gebruik gemaakt van semi-gestructureerde interviews en observaties om zo de onderzoeksresultaten krachtiger te maken. Door de verschillende data-verzamelmethode werden sociaal wenselijke antwoorden inzichtelijk.

Onderzoekerstriangulatie

In samenwerking met Dhr. Kwakernaak en Mevr. Van Leeuwen is de interviewgids opgesteld en zijn de data gecodeerd en geanalyseerd. Dhr. Kwakernaak was niet aanwezig bij de afname van de interviews en observaties. Het onderzoek werd op wekelijkse basis kritisch bediscussieerd met Mevr. Van Leeuwen, Dhr. Kwakernaak en Dr. van Bragt (studiebegeleider). Op deze wijze is vanuit verschillende perspectieven objectief naar de data gekeken.

Zeven interviews en observaties zijn samen met Mevr. Van Leeuwen afgenomen. Ook is het eerste en het zesde interview dubbel gecodeerd. De overige interviews en observaties zijn onafhankelijk van elkaar afgenomen en gecodeerd.

Verschillen in observaties en ervaringen tijdens afname werden na het interview besproken. Tijdens deze besprekingen werd met elkaar afgestemd. Daar kwamen concrete verbeterpunten uit voort en feedback op elkaars handelen. Op deze manier is naast de onderzoekertriangulatie de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid gewaarborgd.

Ervaring tijdens afname

Na het eerste interview bleken een aantal vragen van de interviewgide onduidelijk te zijn voor de respondent. Om beter bij de doelgroep aan te sluiten zijn, zijn de vragen daarom herzien en simpeler geformuleerd. Daarnaast bleken de observatieformulieren een belemmering voor een goede observatie. Het werkte inefficiënt om alle observaties per vak in te vullen. Er is daarom voor gekozen om zonder dit formulier verder te gaan en open te gaan observeren, waarbij de observaties per stap van de EKW werden beschreven. Bij alle respondenten heerste ondanks de negatieve verwachtingen van de EKW, een goede sfeer tijdens afname. Ze waren meewerkend en positief over het onderzoek.

Resultaten

De resultaten van het onderzoek zijn per deelvraag beschreven. In tabel 1 ziet u een weergave van de geïnterviewde respondenten.

Tabel 1: *Respondentengegevens.*

R*	Leeftijd	Geslacht	Woonplaats	Opleidingsniveau
1	78	Vrouw	Schijndel	HBO
2	72	Man	Schijndel	HBO
3	70	Vrouw	Schijndel	HBO
4	70	Vrouw	Schijndel	MBO
5	74	Man	Schijndel	HDS
6 A	76	Vrouw	Schijndel	MAVO
6 B	76	Man	Schijndel	MBO
7 A	68	Vrouw	Schijndel	Huishoudschool
7 B	67	Man	Schijndel	HBO-plus
8	66	Man	Schijndel	HBO
9	70	Man	Schijndel	MBO
10	70	Man	Schijndel	MBO
11	67	Man	Schijndel	HBO
12	66	Man	Schijndel	HBO
13	81	Man	Schijndel	Universiteit

**Vanwege privacyoverwegingen zijn de respondentnummers bij willekeurige respondentgegevens geplaatst. Bij respondent 6 en 7 waren de partners aanwezig. In dit verslag aangegeven als RA en RB.*

Deelvraag 1: Wat is de attitude van 65+'ers woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang, ten opzichte van digitale hulpverlening?

De respondenten geven aan internet frequent en met positieve houding te gebruiken. Ze staan enerzijds open ten opzichte van digitalisering en geven anderzijds aan, hierin mee te moeten, om goed te kunnen blijven functioneren. De digitale ontwikkelingen roepen bij een aantal respondenten weerstand op. Één van de respondenten geeft aan geen kansen te hebben, wanneer ze niet met de tijd meegaat.

“je moet moet gewoon meegaan. Je kunt niet werken als je dat niet doet” (r.1, f.23).

“Je merkt dat heel weinig mensen daar al aan toe zijn, die zeggen oh van dat vreemde gedoe, ik begin er niet meer aan. Ik ben al blij dat ik een briefje kan typen. Op de computer. En dat ik iets op kan zoeken. Wat moet ik nou weer leren? [Hoe is dat bij uzelf?] Nou, precies hetzelfde.” (r.13, f.18).

De bovenstaande citaten illustreren ambivalentie. Enerzijds geven de respondenten aan met de tijd mee te moeten en dit belangrijk te vinden. Anderzijds is de nieuwe technologie spannend en roept het onzekerheid op.

Uit de interviews komen meerdere patronen met betrekking tot de houding ten opzichte van digitale hulpverlening naar voren. Deze patronen worden beschreven onder de koppen 'comfort', 'afstemming' en 'privacy'.

Comfort

Er leeft een tweezijdig beeld van digitale hulpverlening bij de respondenten voorkomend uit de interviews. Enerzijds wordt digitale hulpverlening als een snelle en toegankelijke wijze gezien om te oriënteren op het aanbod van zorg. En voelen ze vrijheid om informatie op te zoeken wanneer ze dat willen.

“Via internet kan ik het 's avonds doen of overdag wanneer ik wil,. Dus dat is veel sneller en ik kan sommige dingen gelijk onderzoeken” (r.9, f.6)

Anderzijds geven de respondenten aan persoonlijk contact boven digitale hulpverlening te verkiezen. Het onpersoonlijke beeld van digitale hulpverlening is een dominant patroon voortkomend uit de interviews: *“het sociale wijkteam ligt dichterbij. Dit is verder af”* (r.6A, f. 47) Met het bovenstaande citaat wordt de comfortabiliteit van zorg geïllustreerd. Het sociale wijkteam, waar men persoonlijk contact krijgt, ervaren de respondenten als 'persoonlijker', 'vertrouwer' en 'comfortabeler' dan digitale hulpverlening.

Afstemming

Daarnaast hebben de respondenten het gevoel dat hun vraag (deels) onbeantwoord blijft wanneer men deze digitaal stelt,

“Bij de belastingdienst staat een keurig digitale uitleg, maar er bleven wat vragen onbeantwoord” (r. 7B, f. 7).

De respondenten geven aan dat een formulering van een hulpvraag lastig is via internet. En dat het ontvangen antwoord vaak algemeen en niet afgestemd is op de specifieke gestelde hulpvraag (zie deelvraag 3 voor een uitgebreidere uitleg).

“je kunt vrijwel alles vinden, maar dat is een bepaald algemeen iets hè. Maar dat hoeft niet te zijn dat het bij jou precies zo zit.” (r. 13, f. 26).

Privacy

Ook privacy wordt gezien als een dilemma door de respondenten. Met name over onderwerpen die als “persoonlijk” worden ervaren door de respondenten zoals, financiën, medicatie, persoonlijke verzorging en psychische hulp, heerst een sterke voorkeur voor persoonlijk contact. Er leeft onzekerheid bij wie deze informatie terecht komt, wanneer men een hulpvraag digitaal stelt.

“Niemand heeft iets te maken met jouw medische geschiedenis, behalve dus de huisarts, het ziekenhuis en dergelijke. niemand heeft ook met je financiële situatie te maken.” (r. 13, f. 23).

Het bovenstaande citaat illustreert de onzekerheid die onder de respondenten heerst, over waar de informatie terecht komt en wie dit leest, wanneer men een hulpvraag digitaal stelt. Persoonlijk contact wordt door de respondenten als “vertrouwd” ervaren (zie ook deelvraag 3 kopje 'privacy')

Deelvraag 2: Welk digitaal hulpzoekend gedrag vertonen 65+'ers woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang, voorafgaand aan kennismaking met de EigenKrachtWijzer?

Met betrekking tot deelvraag 2 komt in het interview het patroon 'praktische informatie' zoals het zoeken naar contactgegevens, sterk naar voren.

Praktische informatie

“Ik zoek wel op internet naar nummers naar instanties” (r. 10, f. 30).

Contactgegevens van zorginstanties worden voornamelijk opgezocht via het internet en de seniorenwijzer. De seniorenwijzer is een boekje met contactgegevens van instanties en organisaties. De respondenten geven aan fysiek naar de locatie te gaan of telefonisch een afspraak te maken.

Het zoeken van informatie als voorbereiding voor gesprekken met professionals zoals een huisarts, het opzoeken van mogelijke bijwerkingen van medicatie en “jargon” van de professionals wordt meerdere malen benoemd.

“Ik ga altijd in eerste instantie naar de huisarts. En dan ga ik wel eens verder zoeken. En zodoende ben ik erachter gekomen dat dat aan bepaalde medicijnen lag” (r. 7A, f. 10).

De respondent geeft in het citaat aan, na het gesprek met de huisarts, zich te verdiepen in de besproken onderwerpen en medicatie.

Internet wordt door de respondenten tot slot veel gebruikt voor het opzoeken van verdiepende informatie over instanties, bedrijven, organisaties en personen.

“Als ik hier bij de buurman drie blokken verder een auto wil gaan kopen, ga ik eerst op internet alles uitzoeken van de auto die ik wil kopen. En ook nog wat hij heeft staan, en dan ga ik daar naartoe. Maar ik weet van tevoren al dat ik daar naartoe ga.” (r. 7B, f. 17).

Kennisuitbreiding op diverse gebieden en oriëntatie op het behandelaanbod middels de digitale weg wordt als “prettig” ervaren. De zoekmachine Google wordt hiervoor vaak gebruikt.

Deelvraag 3: Hoe ervaren 65+'ers woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang de EigenKrachtWijzer na het eerste gebruik?

De patronen voortkomende uit de interviews en observaties met betrekking tot deelvraag 3, zijn beschreven in de koppen bruikbaarheid, privacy en stappen EKW. Bij het kopje 'stappen EKW' worden de resultaten per stap van de EKW beschreven.

Bruikbaarheid

De respondenten denken dat de EKW geschikt is voor ouderen die een minder goed sociaal netwerk hebben.

“Maar kijk als je in Schijndel woont en je weet de weg. Dan vul je de EigenKrachtWijzer niet in. Volstrekt overbodig instrument.” (r. 8, f. 24).

De geciteerde respondent geeft aan dat de EKW geschikt is wanneer iemand niet goed weet waar hij moet zijn voor zijn hulpvraag. De respondenten gaan rechtstreeks naar de instantie, wanneer ze de weg al weten en geven aan dat de EKW in deze gevallen “volstrekt overbodig” is.

Enerzijds wordt de EKW door de respondenten beschreven als “een handig hulpmiddel” (r. 8, f. 35) en “een snelle manier om tot de plek te komen waar je moet zijn” (r. 8 f. 37).

Anderzijds gaat de voorkeur om hulp te vragen naar de buurt en het wijkteam, dit wordt als “vertrouwer” en “fijner” beschreven.

“Ja, je gaat toch eerst in je eigen kringetje kijken en naar het meest vertrouwde voor je.” (r. 11, f. 16).

De respondenten geven aan dat persoonlijk contact toch zeer belangrijk blijft, ook na de eerste kennismaking met de EKW.

De EKW wordt als een omslachtige manier beschreven om hulp te zoeken.

“...dan bel je op en dan binnen 2 minuten heb ik het antwoord” (r. 10, f. 34).

Enerzijds wordt in de observaties en de interviews dat het invullen van de EKW intensief, lastig en veel tijd kost.

“...vlugger met internet, zeg maar als ik daar naartoe moet zit je met kantoor uren. En met internet ga ik d'r even op en daar snel kijken en dan heb ik al antwoord”. (r. 6, f. 47).

Anderzijds geven de respondenten in de interviews aan dat de EKW op elk moment van de dag ingevuld kan worden en dat men daardoor sneller antwoord op de hulpvraag kan krijgen

Tijdens de observaties bleek dat 1 respondent het instrument zonder problemen heeft doorlopen en de adresgegevens heeft gevonden.

“Ik sta er versteld van dat in veel gevallen, het programma blijkbaar al oplossingen heeft die ik er zelf niet eens bij verwacht. Dus verwijzingen naar een adres of naar een zorginstantie of iets van dien aard. En dat is natuurlijk wel heel fijn. Dat brengt je een stuk verder op de weg van het zoeken naar zorg.” (r. 12, f. 42)

Deze geciteerde respondent geeft aan verrast te zijn over de mogelijkheden die de EigenKrachtWijzer biedt. Hij was opvallend positiever over het instrument dan de overige respondenten die meer moeite hadden met het zelfstandig doorlopen van het instrument.

Privacy

Uit de interviews komt een tweezijdig beeld naar voren met betrekking tot de privacy van de EKW. Enerzijds vinden de respondenten het fijn dat men op elk moment van de dag de EKW kan gebruiken om informatie op te zoeken.

“jij het voordeel is dat je op zich met niemand nog iets te maken hebt en gewoon alles kunt bekijken zeg maar. Zonder dat je direct ergens aan vast zit of wat dan ook.” (r. 3, f. 14). De geciteerde respondent voelt vrijheid om op zoeken wat en wanneer zij dat wil.

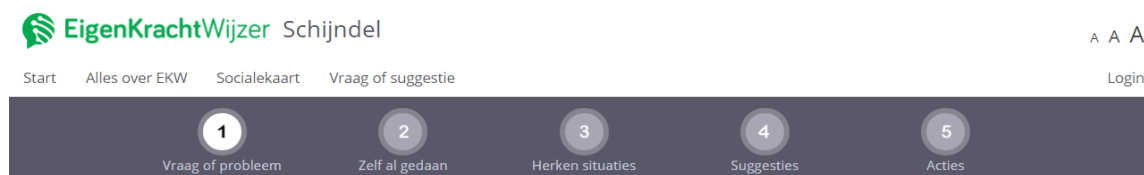
Anderzijds leeft de vraag hoe anoniem de respondenten werkelijk zijn, wanneer ze een hulpvraag via de EKW stellen.

“wie kan daar in kijken? Ik zou dat niet nodig vinden dat Jan en alleman bij die gegevens die ik in zou vullen, bij zou kunnen.” (r. 4, f. 10).

De respondenten geven aan onzeker te zijn over wie de informatie te zien krijgt. Bij met name “persoonlijke” hulpvragen zoals financiën en gezondheid, voelen de respondenten weerstand om dit via de EKW te stellen. (zie ook deelvraag 1, kopje 'privacy')

Stappen EKW

Uit de observaties en interviews komen specifiek patronen naar voren in één of meerdere stappen van stappenplan. De volgende patronen worden hieronder per stap beschreven (zie figuur 1).



Figuur 1 'stappenplan EKW', elke stap moet doorlopen worden om verder te kunnen naar de volgende stap.

Stap 1 hulpvraag formuleren

Het eerder genoemde patroon 'hulpvraag formuleren', komt ook na het eerste gebruik van de EKW als een patroon naar voren.

“Nou, wat ik in mijn ervaring geleerd heb, het gaat er niet om dat je de vraag stelt, maar hoe je de vraag stelt.” (r. 7B, f. 30).

De respondenten geven in de interviews aan dat de formulering van de hulpvraag sterk de aangeboden oplossingen beïnvloed. De formulering van de hulpvraag wordt daarom als lastig ervaren. Dit blijkt ook uit de observaties. Één respondent heeft besloten te stoppen, omdat het haar niet lukte om de hulpvraag te formuleren.

Ook gaven de respondenten wegens deze reden aan bij het eerste contact het liefst een bekende mee te nemen.

“Maar er kan ook iets anders meespelen, verschillende problemen. Als je ze nog herkent, maar dat kan je dochter, dan kan je samen gaan zitten. En dan zegt ze nee moeder u heeft ook dit.” (r. 1, f. 47)

De geciteerde respondent geeft aan dat er meerdere problemen kunnen spelen waar de hulpbehoevende niet altijd zicht op heeft. Een bekende kan tijdens het gesprek helpen om een hulpvraag te formuleren.

Stap 2 'zelf al gedaan'

Uit de observaties blijkt stap 2 lachend en zuchtend ingevuld te worden (r. 4, f. 4). Daarnaast blijkt de 'vorige stap' lastig te vinden (zie figuur 2). Een aantal respondenten zochten deze functie.

Figuur 2 stap 2 'zelf al gedaan'. De vorige stap is lastig vindbaar

Stap 3 'herken situaties'

Op basis van de observaties lijkt stap 3 lastig en een hoop informatie te zijn (zie figuur 3). Ook geven de respondenten aan dat de beschreven situaties niet afgestemd zijn op de ingevulde hulpvraag.

'Respondent vraagt meerdere malen om hulp en geeft aan het niet te snappen (r. 3, observatie)

“Nou dan vraag ik daar maar wat info over, ik ga steeds verder van het originele onderwerp af” (r. 9, observatie)

Een aantal respondenten herkenden zich niet in de beschreven situaties. Hierdoor liepen zij vast en wisten ze niet wat ze moesten doen om verder te kunnen.

“Ik herken mij niet in die situatie en dan kom ik toch hierop terug, hm nee nou kom ik toch niet verder ik hou op” (r. 2, observatie).

Respondenten raken gefrustreerd, waarbij ze 'handen in de lucht gooien', 'zuchten' of stoppen.

Figuur 3 Stap 3 'herken situaties' Een respondent voert een hulpvraag in (zie markering rechts). Links zijn alle situaties te zien waar de cliënt uit kan kiezen. Het aantal is afhankelijk van de hulpvraag. Bij een respondent liep dit op tot 47 pagina's. Het overzicht was hierdoor verloren

Stap 4 'Suggesties'

Over de aangeboden suggesties hebben de respondenten wisselende meningen.

Enerzijds geven de respondenten aan dat de suggesties goed afgestemd zijn op de hulpvraag.

“oplossingen zijn goed, als ik mensen adviseer geef ik hetzelfde advies” (r. 8, f. 24).

Anderzijds vindt men de suggesties niet persoonlijk genoeg. Waarbij respondenten negatief bevestigd worden in hun mening over digitale hulpverlening of zelfs bozer worden.

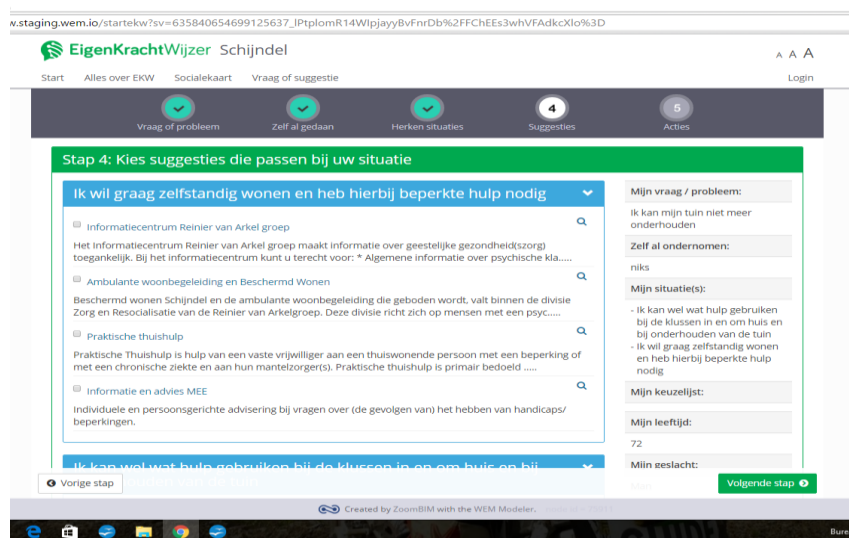
“Word nog bozer, haha. [U wordt nog bozer. En waar wordt u dan precies boos om?] RB:

Dat ze me niet serieus nemen. (r. 7B, f. 29).

De geciteerde respondent geeft aan graag persoonlijk contact te willen. Daarnaast geeft hij ook aan dat de oplossingen niet afgestemd zijn op zijn hulpvraag en voelt zich daarom niet serieus genomen. Wel beschrijft dezelfde respondent het volgende patroon:

“ik zou me voor kunnen stellen dat ik het gebruik om het contact tot stand te brengen met de sociale persoon.” (r. 7B, f. 30).

De respondent geeft aan dat de EKW geschikt is om in contact te komen met een instantie die je vervolgens 'persoonlijk' verder kan helpen. Uit de observaties bleek dat niemand de 'contactgegevens-toets' heeft gevonden (zie figuur 4).



figuur 4 stap 4 'contactgegevens-toets'
De contactgegevens-toets (vergrootglas) werd door geen van de respondenten gevonden. Bij het klikken op deze functie krijgt de gebruiker de contactgegevens van de desbetreffende instantie te zien.

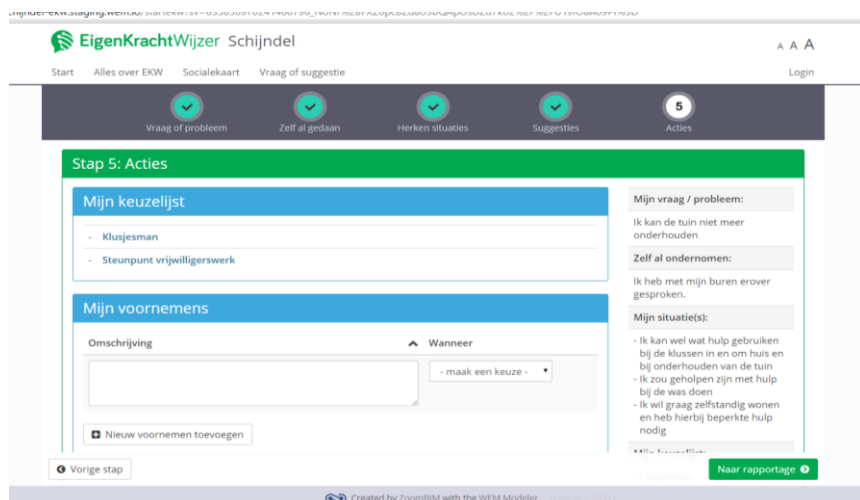
Stap 5 'Acties/voornemens'

De respondenten geven in de interviews aan dat de formulering van 'voornemens' (zie figuur 5) je aan het denken zet, wat als “prettig” wordt ervaren. Uit de observaties blijkt echter dat deze gedwongen stap lastig, onduidelijk en soms als vervelend ervaren wordt.

“wat is verplicht” (r. 1, observatie)

“ik snap het niet” (r. 9, observatie)

Meerdere respondenten gaven aan moeite te hebben met deze vraag.



Figuur 5 Stap 5 'Voornemens'
De respondenten vinden het formuleren van voornemens lastig.

Algemeen

“maar op het moment dat ik vastloop dan heb je van donder op met je rotzooi.” (r. 8, f. 21).

Een aantal respondenten hebben besloten tijdens de afname te stoppen. Wanneer het instrument niet makkelijk en bruikbaar is wordt het niet geaccepteerd en gebruikt door de respondenten. De eerste keer invullen wordt op dit moment als lastig ervaren.

“ja dit is de eerste keer, dan twijfel ik, maar dan als ik m de volgende keer nog eens invul dan..” (r. 5, f. 35).

De respondent maakt zijn zin niet af. Uit de context komt echter duidelijk naar voren dat het invullen de tweede keer makkelijker is.

Conclusie

In de conclusie geef ik door middel van de deelvragen antwoord op de hoofdvraag:

Hoe gaan 65+'ers woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang, om met digitale hulpverlening die wordt aangeboden via de EigenKrachtWijzer.

Het lijkt erop dat digitale hulpverlening op dit moment lastig is voor 65+'ers. Het is echter wel de geaccepteerde toekomst, mits het instrument gebruiksvriendelijk en bruikbaar wordt.

65+'ers gebruiken regelmatig internet. In overeenstemming met Nägle & Schmidt (2012) en Heart & Kalderon (2013) hebben de respondenten voorafgaand afname van de EigenKrachtWijzer een tweezijdige houding ten opzichte van digitale hulpverlening. Enerzijds zijn zij zich bewust van de digitalisering en staan ze hier open voor. Internet zien ze als een snelle wijze van hulp.

Voornamelijk voor het zoeken van contactgegevens, ter oriëntatie op het behandelaanbod en voor kennisvergroting wordt internet regelmatig gebruikt. Ze willen de EigenKrachtWijzer graag uitproberen.

Anderzijds roept digitale hulpverlening (zoals beschreven in de inleiding) ook bij de geïnterviewde respondenten weerstand en onzekerheid op (Nägle & Schmidt, 2012; Heart & Kalderon, 2013). De respondenten hebben een onpersoonlijk beeld van digitale hulpverlening en hebben voorafgaand afname van de EigenKrachtWijzer weinig vertrouwen in het instrument (Swaak, 2008). Het is dus zinvol is om het vertrouwen positief te beïnvloeden. Vertrouwen kan beïnvloed worden door een gebruiksvriendelijker instrument en directe ondersteuning bij ervaren moeilijkheden (Swaak, 2008).

De respondenten voelen zich comfortabeler bij een bekend gezicht en denken niet de juiste afstemming via digitale hulpverlening te kunnen ontvangen. Ze geven unaniem aan, liever door een 'bekende' geholpen te worden. Dit kan de directe hulp zijn, maar ook een verwijzing door een 'bekende uit de persoonlijke sfeer' wordt als prettig ervaren. Een bekende voelt vertrouwelijker en geeft een hogere mate van privacy dan digitale hulpverlening. Ze zijn zich echter bewust van de digitalisering en willen hier graag in mee.

Vrijheid en zelfstandigheid vinden respondenten positieve en belangrijke eigenschappen van digitale hulpverlening. In tegenstelling tot Janssen (2014) belemmert dit echter niet de vraagverlegenheid. Deze lijkt bij de geïnterviewde respondenten relatief weinig aanwezig. Met een hulpvraag gaat men naar een bekende, zoals burens, familie en vrienden. Dit komt mogelijk door de heersende cultuur in Schijndel waarbij men elkaar wederzijds helpt (Leeuwen, 2016).

Formuleren van een hulpvraag is lastig voor de respondenten. Bij contact met een professional wordt regelmatig een 'bekende' meegenomen om hierbij te helpen (Leeuwen, 2016). Voorafgaand afname van de EigenKrachtWijzer verwachten de respondenten moeilijkheden te ervaren met het formuleren van een hulpvraag. Daardoor wordt hun houding tegenover het instrument waarschijnlijk negatief beïnvloed. Bij stap 1 van de EigenKrachtWijzer 'hulpvraag formuleren' worden deze verwachtingen negatief bevestigd. Ondanks de onzekerheden en negatieve verwachtingen zien de respondenten potentie in het instrument. Wanneer het instrument zonder problemen doorlopen wordt, is de respondent opvallend positief. Daarnaast gebruiken de respondenten internet voornamelijk voor het zoeken van contactgegevens. Hieruit kan men concluderen dat de EigenKrachtWijzer een zinvol instrument is wanneer het gebruiksvriendelijker en bruikbaarder wordt.

Aanbevelingen

Gebruiksvriendelijke en bruikbare EigenKrachtWijzer

Uit het onderzoek blijkt dat de EigenKrachtWijzer zinvol is wanneer hij gebruiksvriendelijk en bruikbaar is. Dit resulteert in toenemend vertrouwen in het instrument en een toenemend gebruik (Swaak, 2008). Mensen van 65+ moeten het instrument zelfstandig en zonder moeilijkheden kunnen doorlopen. De contactgegevens moeten bijvoorbeeld zonder problemen gevonden kunnen worden.

Promoten

De oude EigenKrachtWijzer is al een aantal jaar geleden geïmplementeerd in Schijndel. Het merendeel van de respondenten had voor het onderzoek echter nog nooit van het instrument gehoord. Het is daarom zeer belangrijk om de EigenKrachtWijzer te promoten door bijvoorbeeld een informatieve brief over de EigenKrachtWijzer naar de populatie 65+ te sturen. Ook een advertentie in de krant, de nieuwsbrief van de Katholieke Bond voor Ouderen (KBO) en informatie en een verwijzing op de website seniorenraad.nl, zijn geschikte promotiemiddelen.

Contact met een ouderenadviseur

Directe ondersteuning bij ervaren moeilijkheden verhoogt de bruikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van de EigenKrachtWijzer (Swaak, 2008). De doelgroep vindt bepaalde onderdelen zoals de formulering van de hulpvraag lastig. Het is daarom aan te raden een handleiding voor ouderenadviseurs te ontwikkelen (Leeuwen, 2016), met als doel de gebruiker van de EigenKrachtWijzer te ondersteunen bij het invullen bij het instrument. In de EigenKrachtWijzer zou een optie moeten komen om met de ouderenadviseur in contact te komen. De gebruiker krijgt hierdoor een toenemend vertrouwen in het instrument, waardoor hij/zij waarschijnlijk de EigenKrachtWijzer vaker gaat gebruiken. De tweede keer gaat mogelijk hierdoor zelfstandiger.

Discussie

Naar aanleiding van de niet succesvolle implementatie van de EigenKrachtWijzer in Schijndel, is dit onderzoek uitgevoerd. Met als doel inzicht te krijgen in de wijze waarop 65+'ers woonachtig in Schijndel omgaan met de EigenKrachtWijzer en of de EKW een geschikt instrument is voor deze doelgroep. Hierbij is gebruik gemaakt van de door het voorgaande onderzoek vernieuwde EigenKrachtWijzer.

Uit de resultaten blijkt een hoge mate van internetgebruik, maar een sceptische houding ten opzichte van digitale hulpverlening. Dit is in overeenstemming met Nägle & Schmidt (2012) en Heart & Kalderon (2013). Respondenten vinden de huidige versie een omslachtige manier om hulp te zoeken. Dit was te verwachten wegens de hoge leeftijd en de heersende dorpscultuur in Schijndel. Tegen verwachtingen in zijn echter geen patronen gerelateerd aan leeftijd of opleidingsniveau. Het merendeel van de doelgroep is niet opgegroeid met computers en heeft liever hulp via persoonlijk contact. De dorpscultuur van Schijndel, waarbij mond-tot-mond reclame en wederzijds helpen centraal staat, sluit hier naadloos bij aan. Verbazingwekkend genoeg zijn de respondenten na een slechte ervaring met de EigenKrachtWijzer, niet negatief over het instrument zelf. Tegen de verwachtingen in zien de respondenten potentie in de EigenKrachtWijzer, mits hij gebruiksvriendelijker en bruikbaar is. Ten grondslag ligt mogelijk de wil om mee te gaan met de tijd. De respondenten zijn zich bewust van de digitalisering en vinden het belangrijk hierin mee te gaan.

Beperkingen

De resultaten waren mogelijk anders uitvallen wanneer het onderzoek in een stad had plaatsgevonden. Daar heerst een andere cultuur en is mond-tot-mond reclame mogelijk minder aanwezig. Mensen wonende in een stad hebben een mogelijk andere wijze van informatievergaring dan in een dorp. Vraagverlegenheid speelt in een stad over het algemeen een grotere rol (Janssen, 2014).

De resultaten zijn mogelijk beïnvloed door het feit dat het merendeel van de respondenten als vrijwilliger lid is van de KBO. Dit betekent dat de respondenten actief zijn en relatief weinig problemen ervaren op het gebied van zelfredzaamheid. Door hun grote sociale netwerk weten ze precies wie ze voor hulp moeten benaderen. Daarnaast zijn de respondenten onderdeel van de dorpskern. Ze leven sinds hun geboorte of meerdere decennia in Schijndel en hebben ook hierdoor een groot sociaal netwerk. Mogelijk heeft dit de mening over digitale hulpverlening beïnvloed.

Dit onderzoek is deel van een groter onderzoek. De conclusie en aanbevelingen zijn deels gebaseerd op de resultaten voorkomend uit het deelonderzoek van Van Leeuwen (2016). Om een compleet beeld van het onderzoek te krijgen, is het raadzaam om het gehele onderzoek te lezen.

Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Het is aan te raden om nieuw onderzoek te doen als de aanbevolen verbeteringen zijn geïmplementeerd. Om goed bij de doelgroep aan te sluiten is het nodig om dit onderzoek met een meer diverse populatie te doen. Ook is het aan te bevelen om dit onderzoek in een stad te doen. Zo'n onderzoek zou nieuwe interessante gegevens kunnen opleveren over de verschillen tussen gebieden en populaties. Zo krijgt men meer inzicht over de bruikbaarheid van de EigenKrachtWijzer.

Literatuurlijst

Baarda, B. (2009). *Dit is onderzoek!: Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff.

Baarda, B., Goede, M. de, & Meer, J. van. (2007). *Basisboek interviewen: Handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews* (2e druk). Groningen: Noordhoff.

Biene, A. W. van. (2008). *De standaardvraag voorbij: Narratief onderzoek naar vraagpatronen*. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Brinkman, J., & Oldenhuis, H. (2014). *Beroep op onderzoek: Van doelgerichte onderzoeksopzet tot toepasbare conclusie* (2e druk). Groningen: Noordhoff.

Boeije, H. (2008). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen*. Den Haag: Boom Lemma.

CBS. (2015). *CBS: Tablet verdringt bord van schoot*. Geraadpleegd op 16 september 2015, van <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/vrije-tijd-cultuur/publicaties/artikelen/archief/2015/tablet-verdringt-bord-van-schoot.htm>

Cramm, J. M., Goumans, M., Brix, A., Bakker, S. & Nieboer, A. P. (2013). Belang van ondersteunende netwerken voor ouderen [SpringerLink]. *Bijblijven*, 29(4), 53-57. doi:10.1007/s12414-013-0045-7

Donk, C. van der., & Lanen, B. van. (2011). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho.

Duin, C. van. (2014). *Bevolkingsprognose 2014-2060: Groei door migratie*. Gedownload op 11 september 2015, van <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/4B03A8B3-20C1-490E-A1F9-659266102CA2/0/2014bevolkingsprognose20142060groeidoormigratieart.pdf>

Stichting EigenKracht Instrumenten (z.d.). *Eigenkrachtwijzer*. Geraadpleegd op 4 september 2015, van <http://schijndel-ekw.staging.wem.io/start>

Galenkamp, H., Plaisier, I., Huisman, M., Braam, A. W. & Deeg, D. J. H. (2012). *Trends in gezondheid en het belang van zelfredzaamheid bij zelfstandig wonende ouderen: Advies Raad voor de Volksgezondheid & zorg*. Gedownload op 5 januari 2016, van http://www.raadrvs.nl/uploads/docs/Achtergrondstudie_LASA.pdf

Hart, H. 't., Boeije, H. & Hox, J. (2009). *Onderzoeksmethoden* (8e druk). Den Haag: Boom Lemma.

Heart, T. & Kalderon, E. (2013). Older adults: Are they ready to adopt health-related ICT? [ScienceDirect]. *International Journal of medical informatics*, 82(11), 209-231. doi: 10.1016/j.ijmedinf.2011.03.002

Hulshof, M. (2007). *Leren interviewen*. Houten: Wolters-Noordhoff.

Leeuwen, W. van. (2016). *EigenKrachtWijzer: Oplossing of vraag?* (Afstudeeropdracht). Toegepaste Psychologie, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Nijmegen

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?: Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs* (4e druk). Den Haag: Boom Lemma.

Janssen, K. (2014). *Belemmeringen voor informele hulp: Een onderzoek naar vraagverlegenheid onder ouderen in Leiden* (Afstudeeropdracht). Gedownload op 3 november 2015, van <http://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/296222/Janssen,%20K.%20-%20Scriptie.pdf?sequence=2>.

Kempen, G. I. J. M., (2009). Psychosociale aspecten van gezondheid en zelfredzaamheid bij ouderen: van determinanten naar interventie [SpringerLink]. *Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie*, 40(6), 253-261. Gedownload 15 september 2015, van http://www.sg.unimaas.nl/_OLD/oudelezingen/Kempen%20TGG%202009.pdf

Mast, J., Wijenberg, E., & Minkman, M. (2014). *Een overzicht van instrumenten voor het meten van zelfredzaamheid: zo zelfredzaam*. Gedownload op 16 september 2015, van http://www.zorgvoorbeter.nl/docs/PVZ/vindplaats/Zelfredzaamheid/Zo_zelfredzaam.pdf

Nägle, S., & Schmidt, L. (2012). *Computer acceptance of older adults*. Gedownload op 11 september 2015, van http://www.dcf.ds.mpg.de/fileadmin/mitarbeiter/Sibylle_Naegle/120224_ComputerAcceptanceOfOlderAdults.pdf

Sanders, K. (2005). *Arbeid & Organisatie Psychologie en Human Resource Management: it takes two to tango*. Gedownload op 20 december 2015, van http://doc.utwente.nl/50798/1/rede_K_Sanders.pdf

Swaak, A. M. (2008, 20 augustus). *Het geheel is meer dan de som der delen: De invloed van gebruiksvriendelijkheid, visuele aantrekkelijkheid en bruikbaarheid van een website op het succes van een organisatie* (Afstudeeropdracht). Gedownload op 4 december, van http://essay.utwente.nl/59572/1/scriptie_M_Swaak.pdf

Torre, A. van der., & Putman, L. (2015). *Wmo- en AWBZ- voorzieningen 2009—2012: Een nulmeting*. Gedownload op 8 september 2015, van <https://www.zorgkennis.net/downloads/kennisbank/ZK-kennisbank-Wmo-en-AWBZ-voorzieningen-2009-2012-3399.pdf>

Wiertzema, K., & Jansen, P. (2011). *Basisprincipes van communicatie* (3e druk). Amsterdam: Pearson Education.

Woittiez, I., Eggink, E., Jonker, J., & Sadiraj, K. (2009). *Vergrijzing, verpleging en verzorging: Ramingen, profielen en scenario's 2005-2030*. Gedownload op 8 september, van <http://www.scp.nl/dsresource?objectid=23735&type=pdf>

Bijlagen

Bijlage 1 '11 domeinen zelfredzaamheidsmatrix'

De 11 domeinen van het practice-based meetinstrument 'zelfredzaamheidsmatrix' zijn in het onderzoek als topics gebruikt in de interviewguide.

1. Financiën
2. Dagbesteding
3. Huisvesting
4. Gezinsrelaties
5. Huisvesting
6. Huiselijke relaties
7. Geestelijke gezondheid
8. Fysieke gezondheid
9. Verslaving
10. ADL-vaardigheden
11. Sociaal netwerk

Bijlage 2 'Interviewguide'

Deze interviewguide is als handleiding gebruikt tijdens het onderzoek.

Centrale vraagstelling: In hoeverre zien zelfstandig wonende 65+'ers, woonachtig in de gemeente Schijndel, die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang, de EigenKrachtWijzer als een middel om hun eigen zelfredzaamheid te vergroten?

Hoofdvraag

Hoe gaan mensen van 65+'ers woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang, om met digitale hulpverlening die wordt aangeboden via de EigenKrachtWijzer.

Deelvragen

- Wat is de houding van 65+'ers woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang ten opzichte met digitale hulpverlening?
- Welk digitaal hulpzoekend gedrag vertonen 65+'ers woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang, voorafgaand kennismaking met de EigenKrachtWijzer?
- Hoe ervaren mensen 65+'ers woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang, de EigenKrachtWijzer na het eerste gebruik?

Introductie

Introductie interviewer	Wij zijn blij dat u deel wilt nemen aan dit onderzoek en gesprek. Fijn dat u de tijd voor ons neemt. Mijn naam is Ik studeer in Aan de opleiding.... Ik ga u zo wat vertellen over het onderzoek en het verloop van dit gesprek. Bent u gespannen voor het gesprek? Als dat zo is, kan ik dan wat doen om het wat minder spannend te maken? Dan ga ik nu beginnen met de uitleg, is dat goed?
Uitleg over het onderzoek	Huidige ontwikkelingen zorgen ervoor dat mensen steeds langer thuis blijven wonen. Er wordt daarmee een beroep gedaan op de eigen kracht van burgers. De EKW is een website, die moet bijdragen aan deze eigen kracht. Het instrument biedt mensen zelf de kans om hun mogelijkheden te verkennen en beoogd zo hun zelfredzaamheid te vergroten Voor dit onderzoek gaan wij daarom in gesprek met ouderen uit de gemeente Schijndel. We onderzoeken aan de hand van een interview, wat de houding is van ouderen tegenover digitale hulpmiddelen en in het bijzonder hun houding tegenover de

	EigenKrachtWijzer. Aan het einde van het onderzoek is duidelijk of de wijzer wel of niet geschikt is voor het vergroten van de zelfredzaamheid van de 65 plusser uit Schijndel. Ik wil u een aantal vragen stellen over uzelf, en hoe u aankijkt tegen dit onderwerp. Uw verhaal is belangrijk bij dit onderzoek. Ik zal vooral naar u luisteren.
Privacy	Geluids-opname We hebben een bandrecorder bij ons zodat dit gesprek kan worden opgenomen. Dit zorgt er voor dat ik nu niet veel hoeft op te schrijven. Het gesprek zal later worden uitgeschreven. Vanuit de wet is voorgeschreven dat we u om toestemming moeten vragen als we gebruikmaken van een voicerecorder. Daarom vraag ik u zo meteen, als de recorder loopt, of u toestemming geeft voor opname van dit gesprek. Eerst gaan we verder met de uitleg. Waarborging anonimiseren Bij het uittypen van het gesprek worden namen veranderd in cijfercodes. Zo kan niemand achterhalen wie wat gezegd heeft en over wie gesproken is. Wat u ons vertelt, wordt alleen voor dit onderzoek gebruikt. De informatie wordt vertrouwelijk verwerkt en opgeslagen. Tijdens het interview kunt u ook altijd stoppen.
Procedure van het interview	Verloop: interview → EKW → interview Duur van de activiteiten 12. eerste interview 30 minuten 13. pauze 5 minuten 14. EKW 20 minuten 15. pauze 5 minuten 16. Tweede interview 30 minuten
Instemming	Is zo de bedoeling van het gesprek voor u duidelijk? Zo ja, dan gaan we starten en zet ik nu de bandrecorder aan. <u>Vindt u het goed dat dit gesprek wordt opgenomen op band?</u>
Persoonsgegevens	
	Leeftijd:

	Woonplaats: Geslacht: Opleidingsniveau: type apparaat: Leefsituatie: • alleenwonend • Samenwonend
Zelfredzaamheid	
	De overheid verwacht dat 65+'ers steeds langer zelfstandig blijven wonen en dus minder snel naar een verzorgingstehuis gaan. Wat roept deze verwachting bij u op? • Wat vindt u ervan dat er van u verwacht wordt dat u langer zelfstandig blijft wonen? Hoe denkt u zelfstandig te blijven wonen in de toekomst? Op welke manier zoekt u op dit moment hulp wanneer u deze nodig heeft? • Wat vindt u van deze manier? • Zijn er nog meer manieren die u gebruikt? <i>Voorbeeldgebieden:</i> wonen, werk, welzijn of zorg
Digitale hulpverlening	
	Waar gebruikt u internet voor? Wat is uw mening over digitale hulpverlening? Hoe zou digitale hulpverlening er volgens u uit moeten zien? – Welke vragen zou u gebruiken voor een digitale wegwijzer? – Welke vragen zou u niet gebruiken voor een digitale wegwijzer? – Wat vindt u de nadelen van deze 'digitale hulpverlening'? – Hoe kan de 'digitale hulpverlening' volgens u het beste op uw behoeften aansluiten? – Wat vindt u de voordelen van de digitale hulpverlening?

	Kunt u zich voorstellen dat u in de toekomst een digitale wegwijzer gebruikt bij uw hulpvraag, waarom wel of niet? Hoe zoekt u online naar oplossingen voor uw hulpvraag (wanneer u deze zou hebben)? Welke zorg heeft u gezocht? Hoe bent u op dit idee gekomen? • Hoe heeft u deze hulpverlening ervaren?
Afname EigenKrachtWijzer	
Introductie	U gaat nu werken met de EigenKrachtWijzer. Doel: De EigenKrachtWijzer biedt mensen zelf de kans om hun mogelijkheden te verkennen en beoogd zo hun zelfredzaamheid te vergroten Hulpvraag: Heeft u een vraag met betrekking tot zelfredzaamheid waar u de EigenKrachtWijzer voor kunt gebruiken? Rollen: Rol interviewer • Geen enkele mate van hulp Rol respondent • Zelfstandig verkennen van de EigenKrachtWijzer. Instructie opzoeken van de EigenKrachtWijzer. Kunt u alstublieft gaan naar http://schijndel-ekw.staging.wem.io/start Daar vindt u de EigenKrachtWijzer. Tijd: U heeft maximaal 20 minuten om uw hulpvraag te onderzoeken. Ik geef een seintje als het bijna zover is. Wanneer u eerder klaar bent is dit geen probleem. Na het verkennen van de EKW nemen we een korte pauze en gaan we verder met het gesprek.
CASUSSEN	
Levensdomeinen van Petzold	Wanneer de respondent geen hulpvraag heeft, kiest de interviewer op basis van informatie uit het voorgaande interview een passende casus.
Lichaam en geest omvat de gezondheid, bewegingsmogelijkheden, seksualiteit, geestelijk welbevinden.	U bent de afgelopen 3 maanden sterk minder mobiel geworden. U merkt dat u niet meer zelf de tuin bij kunt houden en ook lang staan tijdens het koken is pijnlijk. U

	zoekt iemand die uw werk in de tuin volledig overneemt. Voor het koken zoekt u ook een oplossing, maar u wilt dat niet volledig uit handen geven. U houdt gewoon van koken en lekker eten.
Sociale relaties als levensgebied verwijst naar de relatie met burenen, kinderen, vrienden en andere bekenden.	Uw enige dochter kan niet meer dagelijks even langskomen nu ze naar Limburg is verhuisd voor haar werk. U bent erg blij voor haar dat ze een baan heeft gevonden, maar vindt het wel verdrietig dat jullie elkaar nu minder gaan zien. Ze woonde altijd in de buurt en kwam regelmatig langs. Nu dat niet meer gaat merkt u dat u het sociale contact erg mist. Gewoon een kopje koffie doen met iemand en wat kletsen. U bent daarom op zoek naar nieuwe leuke contacten.
Materiële zekerheid heeft betrekking op financiële zaken, op de woonomgeving, vervoersmiddelen en dergelijke.	U bent altijd heel zelfstandig geweest als het aankwam op uw financiële zaken. U kon goed boekhouden en was erg systematisch en gestructureerd. Het afgelopen half jaar merkt u dat brieven blijven liggen, dat u enveloppen kwijt raakt en u bent zelfs al eens vergeten een belangrijke rekening te betalen. U merkt dat het overzicht weg is. U zoekt daarom nu naar een oplossing voor uw administratie. Helaas zijn uw kinderen niet zo handig hiermee, dus er moet hulp van buitenaf komen.
Arbeid en presteren heeft te maken met de activiteiten die iemand onderneemt; werk, vrijwilligerswerk, creatieve bezigheden of andere vrijetijdsbesteding.	U bent een creatief mens, altijd al geweest. Tot voor kort was u vooral creatief bezig in en rond uw eigen huis. Kleren maken voor familie of een vogelhuisje timmeren voor in de tuin. U merkt de laatste tijd alleen, dat u wat gezelschap mist. Het lijkt u eigenlijk veel leuker om samen wat te maken. U wilt ook best anderen helpen, want u heeft veel ervaring. U zoekt nu naar manieren om dit te realiseren.
Waarden en inspiratie als levensgebied verwijst naar religie, spiritualiteit, ideeën en opvattingen die geestelijk houvast bieden in het leven of die iemand gedurende zijn leven zou willen realiseren.	U bent vroeger altijd erg betrokken geweest bij een kerkgenootschap. U was actief lid, maar door uw drukke baan is het toch een beetje naar de achtergrond verdwenen. Nu u met pensioen bent wilt u weer actief betrokken zijn, echter heeft u het gevoel dat u bij uw oude kerkgenootschap niet meer op uw plek bent. U zoekt nu daarom naar andere mogelijkheden.
Tweede Interview	
Ervaringen	
	U heeft net gebruik gemaakt van de EKW. Wat is het eerste wat in u opkomt na het gebruik van de EKW? • Wat viel u op tijdens het gebruik? Hoe geschikt vindt u de EKW voor uzelf?

Wat vindt u van de oplossingen die de EKW u biedt?	
Attitude	
	In ons eerdere gesprek, heeft u uw houding ten opzichte van digitale hulpverlening met mij gedeeld. U heeft kennis gemaakt met de EKW. Hoe is uw houding ten opzichte van digitale hulpverlening nadat u gewerkt heeft met de EKW? Hoe schat u de kans in dat u de EKW in de toekomst zult gebruiken? • Waarvoor zou u dit instrument gebruiken? • Wat is ervoor nodig dat u de EKW in de toekomst gaat gebruiken? • Welke voordelen ziet u in de EKW? • Welke nadelen ziet u in de EKW? • Zou u de EKW aan vrienden en burens aanraden? Kunt u uw antwoord toelichten?
Informereren	
	Op dit moment is een vernieuwde versie van de EKW in ontwikkeling. Binnenkort komt het instrument online. Hoe zou het liefst geïnformeerd willen worden over de EKW. wanneer de nieuwe versie bruikbaar is?
Afsluiting	
Afronding	Wilt u nog iets toevoegen aan dit gesprek? Wat vond u zelf van het interview?
Vervolg	Dit interview zal letterlijk uitgetypt worden. Deze kernpunten worden vergeleken met de kernpunten die wij halen uit de andere interviews die wij houden. De slotconclusies zullen worden gepresenteerd in een terugkoppelbijeenkomst waarvoor u zult worden uitgenodigd. Daar zult u dan de gelegenheid krijgen om te reageren op onze bevindingen.
Bedanken	Ik wil u graag bedanken voor uw tijd en uw deelname aan het interview. Ik hoop dat u het gevoel hebt dat u uw verhaal hebt kunnen vertellen en dat er naar uw verhaal is geluisterd.
Een telefoonnummer achterlaten voor als er nog vragen zijn	Als u nog vragen heeft, kunt u mij bellen op mijn telefoonnummer:

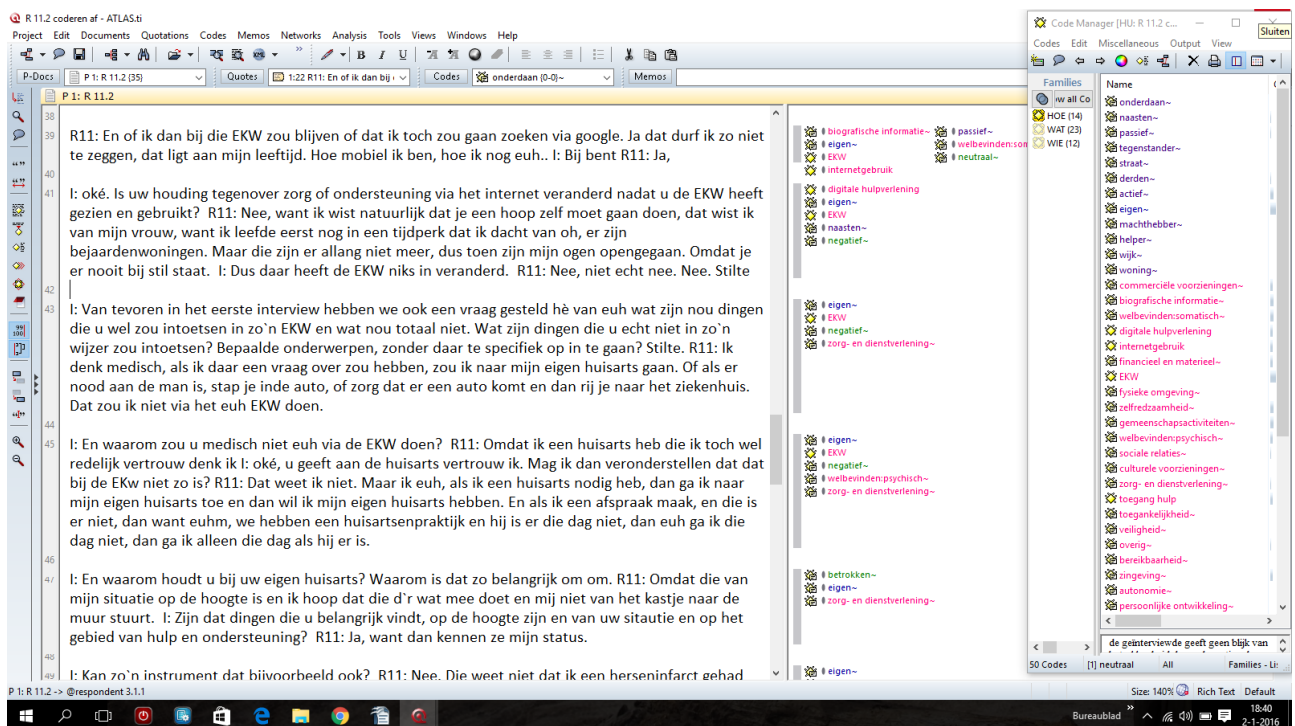
Doorvraagvragen

- Kunt u daar iets meer over vertellen?
- Kunt u een voorbeeld geven?
- Kunt u dat toelichten?
- Wat bedoelt u daarmee?
- Wat zijn uw ervaringen daarbij?
- Wat voor gevoel geeft u dat?
- Hoe denkt u daarover?
- Wat vindt u daarvan?

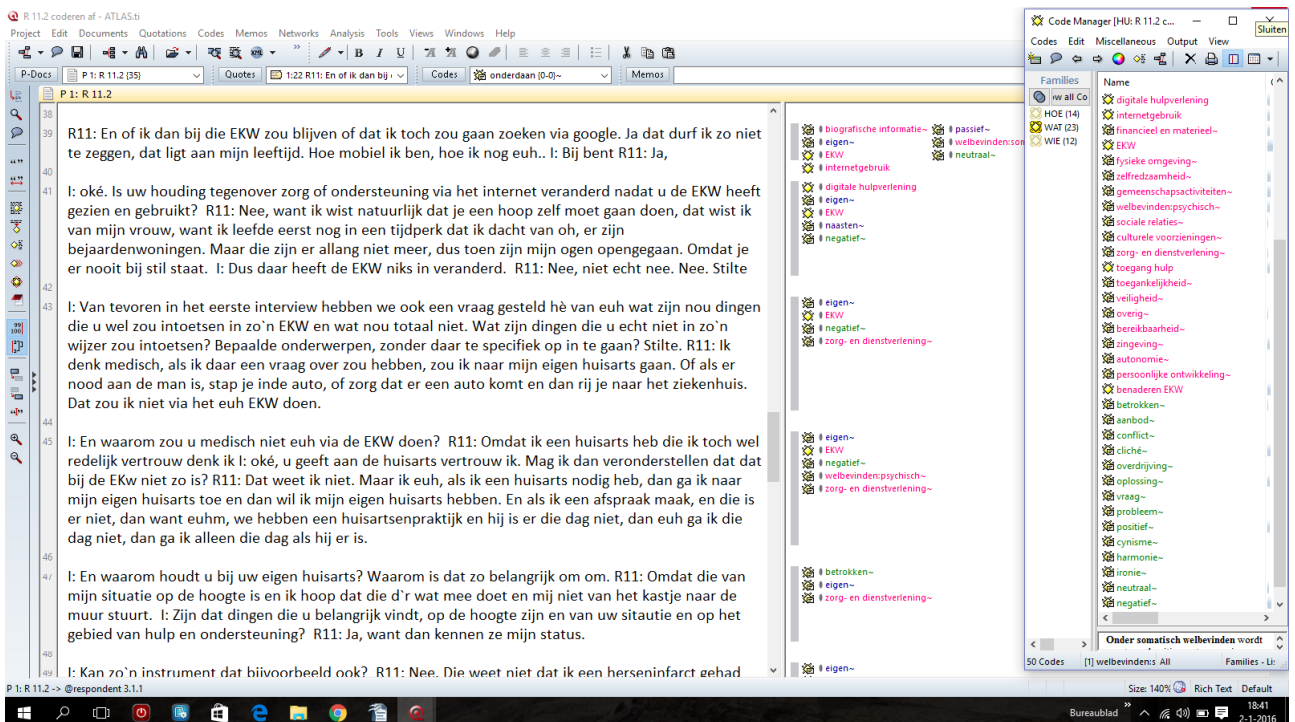
Slot bij topics

- Heb ik het goed begrepen dat...? (samenvatten)
- Wilt u nog iets kwijt hierover?

Bijlage 3 'Codeerformat'



Eerste deel labels



Tweede deel labels

Bijlage 4 'Analysekader coderingen'

Bijlage 2 Codeer categorieën

Tabel 1.1 Categorieën van het WAT. De categorieën geven aan binnen welk domein van de kwaliteit van leven het onderwerp van het narratief valt. In feite geeft deze categorie weer *waarover* de respondent spreekt.

WAT	Categorielabel	Omschrijving
1	Fysieke omgeving	Fysieke omgeving betreft alle fysieke aspecten in de omgeving van een geïnterviewde, bijvoorbeeld voorzieningen of obstakels IN een woning, huisvesting of gebouw (fysieke toegankelijkheid, grootte van een woning, aanwezigheid badkamer, drempels, etc.), staat van de woning, obstakels in een straat of bijvoorbeeld het groen of riolering in een wijk .
2	Toegankelijkheid	Toegankelijkheid van voorzieningen gaat over de vraag in hoeverre iedereen recht heeft op of van een product of vorm van dienstverlening gebruik kan maken. Bv. over de wijze waarop klanten worden ontvangen door baliepersoneel, of ze worden bijgestaan bij het invullen van formulieren aan de hand van een duidelijke handleiding, enzovoort. Het gaat hier om <i>figuurlijke</i> bereikbaarheid.
3	Bereikbaarheid	Bereikbaarheid betreft de geografische ligging of afstand tot gebouwen, voorzieningen of activiteiten, alsmede de vervoersmogelijkheden om hier te komen. Het gaat hier om <i>letterlijke</i> (fysieke) bereikbaarheid.
4	Sociale relaties	Sociale relaties betreft de sociale samenhang, controle, contacten, of mensen iets voor elkaar over hebben en vertrouwen tussen mensen binnen één huis (familie en vrienden), in een straat (buren) of een wijk (alle mensen met wie men een sociale relatie kan hebben). Tevens valt hieronder het 'gevoel' van mensen 'er bij te horen' of de aan- of afwezigheid van een sociaal netwerk. Alles wat tussen mensen gebeurt en als betekenisvol wordt gezien kan hier onder vallen.
5	Welbevinden: somatisch	Onder somatisch welbevinden wordt verstaan de uitingen ten aanzien van de fysieke gezondheid en de lichamelijke situatie van de geïnterviewden.
6	Welbevinden: psychisch	Onder psychisch welbevinden wordt verstaan de uitingen ten aanzien van de psychische en emotionele (stemmings-)gesteldheid van de geïnterviewden.
7	Zelfredzaamheid	Zelfredzaamheid betreft de mate van (on-)afhankelijkheid van zorg, service, ondersteuning, begeleiding, of voorzieningen ten behoeve van beperkingen in het persoonlijke welbevinden. Bijvoorbeeld ondersteuning door mantelzorg, professionele zorg, een boodschappenservice, buurttaxi, strijkwasservice of een aanpassing van een woning of een rolstoel.
8	Financieel en materieel	Concrete of gevoelsmatige uitingen over de financiële en materiële situatie van de geïnterviewde of zijn/haar omgeving. Hieronder kunnen vallen inkomen, uitkeringen, subsidies, persoonsgebonden budget en materiële bezittingen.
9	Zingeving	Zingeving betekent het zoeken naar of toewijzen van zin, bedoeling of doel van of aan het leven, grote gebeurtenissen of activiteiten in het leven. Hieronder vallen ook uitspraken over levenshouding. Bijvoorbeeld praktisering van een religie, lidmaatschap van een vrijwilligersorganisatie, coping van life events, levensmotto's.
10	Gemeenschapsactiviteiten	Gemeenschapsactiviteiten zijn alle (georganiseerde) activiteiten welke in een gemeenschap worden georganiseerd en waar mensen elkaar kunnen ontmoeten (Bingo, Kaarten, Fanfare, Volkstuin, activiteiten in een buurthuis, wandeltochten, etc.).
11	Culturele voorzieningen	Culturele activiteiten of deelname aan cultuur. (zoals bibliotheek, filmhuis, museum, galerie, etc.).
12	Commerciële voorzieningen	Commerciële voorzieningen zijn dagelijkse voorzieningen in het maatschappelijk verkeer die commerciële diensten of producten aanbieden zoals winkels en banken.

13	Zorg- en dienstverlening	Zorg- en dienstverlening gaat over diensten of producten die ingrijpen in aspecten van gezondheid en ziekte. Hieronder wordt verstaan lichamelijke zowel als geestelijke gezondheidszorg alsook aanverwante paramedische of alternatieve diensten (zoals bijv. homeopathie).
14	Veiligheid	Veiligheid betekent zowel algemene gevoelens van veiligheid en/of angst als ook specifieke aspecten van veiligheid zoals verkeersveiligheid, criminaliteit, (in)stabiliteit, (on)voorspelbare omgeving of (on)veilig fysieke inrichting van de woonomgeving.
15	Persoonlijke ontwikkeling	Onderwijs, cursussen, vrijwilligerswerk, beroeps- en vrijetijdsactiviteiten, omgaan met technologie welke de geïnterviewde onderneemt of doet in het kader van de persoonlijke ontwikkeling .
16	Autonomie	Autonomie heeft betrekking op de ervaren mogelijkheden van mensen om eigen beslissingen in vrijheid te kunnen nemen (keuzevrijheid, zelfbeschikking).
17	Biografische informatie	De respondent gaat in op biografische en persoonlijke informatie zoals leeftijd, aantal kinderen, achtergrondinformatie over het verleden, hoe lang in X woonachtig.
18	Overig	Alles wat door de geïnterviewde gezegd wordt, wat niet geplaatst kan worden in de hierboven genoemde categorieën

Tabel 1.2 Categorieën van het WIE. Hierbij wordt onderscheiden vanuit welk perspectief het WAT moet worden geïnterpreteerd. De eerste drie rijen gaan over het ruimtelijk perspectief. 'Woning', 'straat' en 'wijk' en kunnen gezien worden als schaalniveaus, de nabijheid van waar de respondenten het over hebben. De laatste drie rijen gaan over de verteller en het vertelniveau. Door de inbedding van taaluitingen in narratieve teksten ontstaan verschillende vertelniveaus. De verteller haalt immers anderen aan, die op hun beurt weer een ander kunnen citeren. Daarnaast is de identiteit van degene die spreekt van belang. Er zijn vertellers die niet alleen als verteller optreden, maar tevens zelf deel uitmaken van het verhaal; dat is zeker bij narratieve interviews het geval. Dit onderscheid wordt aangegeven met de categorieën 'eigen', 'naasten' en 'veraf'.

De auteur van de tekst is altijd de respondent zelf, deze vertelt immers. De respondent kan echter fungeren als verteller van zijn eigen of andermans verhaal. De wijze waarop deze dat doet wordt de focalisatie genoemd. Ten aanzien van de categorieën 1, 2 en 3: het gaat hier om het zogeheten *perspectief* in de focalisatie, waar richt de verteller zich op. Ten aanzien van de categorieën 4, 5 en 6: het gaat hier om de *positie* van de focalisatie, presenteert de verteller zichzelf als de centrale figuur (primaire verteller), of een naaste of een derde (secundaire verteller). Ten aanzien van de categorieën 7 t/m 12: deze labels geven de *rolinvulling* van de focalisatie weer, welke negatieve of positieve kenmerken worden de centrale personage toegedicht.

WIE	Categorielabel	Omschrijving
1	Woning	Eigen woning, wooneenheid.
2	Straat	Straat, omvat verscheidene wooneenheden ook op te vatten als gang of galerij in een flat/complex.
3	Wijk	Wijk, omvat verscheidene straten ook op te vatten als buurt of complex.
4	Eigen	De geïnterviewde spreekt over/namens zichzelf.
5	Naasten	De geïnterviewde spreekt over/namens directe familie en bureu, goede vrienden.
6	Derden	De geïnterviewde spreekt over/namens een abstracte ander, zoals 'jongeren', 'ouderen' of 'allochtonen', niet-bewoners, of een concrete ander zoals een professional, een buurtbewoner, vrijwilliger.
7	Machthebber	De persoon van waaruit gesproken wordt heeft invloed over (zaken in) de eigen situatie.
8	Onderdaan	De persoon van waaruit gesproken wordt heeft geen of weinig invloed over (zaken in) de eigen situatie.
9	Helper	De persoon van waaruit gesproken wordt helpt of ondersteunt een ander.

Bijlage 5 'Analysesets

- 1. Wat is de houding van 65+'ers woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang, ten opzichte met digitale hulpverlening?**

eigen & digitale hulpverlening & positief of negatief
eigen & digitale hulpverlening & probleem of oplossing
derden & digitale hulpverlening & probleem of oplossing
derden & digitale hulpverlening & positief of negatief

- 2. Welk digitaal hulpzoekend gedrag vertonen mensen van 65+'ers woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang, voorafgaand aan kennismaking met de EigenKrachtWijzer?**

eigen & toegang hulp & positief of negatief of vraag
derden & toegang hulp & positief of negatief of vraag

- 3. Hoe ervaren 65+'ers woonachtig in Schijndel die in het bezit zijn van een apparaat met internettoegang de EigenKrachtWijzer na het eerste gebruik?**

eigen & ekw & positief of negatief
Ekw & betrokken
Ekw & oplossing of probleem