Werkplaats Sociaal Domein
Twente

Onderzoeksrapport Digitale Ondersteuning Ontmoeting

Jelte van Waterschoot, Elke ter Huurne en Linda Hoek

30-10-2025

Saxion, Enschede

Inhoud

1. Inleiding en achtergrond 4

1.1 Sociale verbondenheid 4

1.2 Digitale toepassingen 5

1.3 Vind Gezelschap 6

2. Methode 8

2.1 Onderzoeksdesign en populatie 8

2.2 Procedure en data-verzameling 8

2.3 Data-analyse 9

2.4 Ethische verantwoording 9

3. Resultaten professional en vrijwilligers 10

3.1 Werkwijze 10

3.2 Gebruik door deelnemers 11

3.3 Ervaringen & opbrengsten 12

3.4 Uitdagingen en verbetersuggesties 12

4. Resultaten ouderen 13

4.1 Doel gebruik 13

4.2 Werkwijze 14

4.3 Ervaringen & opbrengsten 14

4.4 Uitdagingen & verbetersuggesties 16

5. Conclusie en aanbevelingen 18

5.1 Conclusie 18

5.2 Aanbevelingen 19

- **Dankwoord 21**
- **Bijlages 22**
- **Referentielijst 26**

1. Inleiding en achtergrond

Om in te spelen op de lokale behoefte aan laagdrempelige en veilige ontmoeting tussen oudere inwoners heeft welzijnsorganisatie Alifa in Enschede de website *Vind Gezelschap* ontwikkeld. Alifa is geïnteresseerd in de vraag hoe een digitale toepassing als *Vind* Gezelschap aan sociale verbondenheid en ontmoeting kan bijdragen. Dit vraagstuk is opgepakt in het kader van de Werkplaats Ondersteuning Thuiswonende Ouderen (WOTO) in Twente waar Alifa één van de deelnemende organisaties is. De WOTO is begin 2023 gestart met als doel om thuiswonende ouderen in de regio te ondersteunen bij het langer gezond, verbonden en zelfredzaam thuis wonen. Binnen de werkplaats werken onderzoekers van Hogeschool Saxion samen met lokale praktijkpartners aan innovatieve projecten die bijdragen aan versterking van het sociaal domein. Een breed netwerk van organisaties uit zorg, welzijn, gemeenten en woningcorporaties hebben een gezamenlijke kennisagenda opgesteld, met onder meer ontmoeting en sociale technologie als thema's.

In dit rapport presenteren we de uitkomsten van een kwalitatief onderzoek naar de ervaringen van de deelnemers, vrijwilligers en professional van *Vind Gezelschap* als voorbeeld van een applicatie gericht op het bevorderen van ontmoeting. Voordat we ons richten op *Vind Gezelschap* wordt hieronder eerst een overzicht gegeven van de achtergrond en inzet van digitale toepassingen voor ontmoeting en sociale verbondenheid.

1.1 Sociale verbondenheid

Sociale verbondenheid is essentieel voor het welzijn van ouderen. Bij sociale verbondenheid gaat het om de mate waarin men betekenisvolle, hechte en constructieve relaties aan kan gaan met anderen (O'Rourke & Sidani, 2017). Van belang is het ervaren van wederzijdse zorg – zowel het zorgen voor anderen als het zelf zorg ontvangen in de vorm van liefde, vriendschap of affectie – én het gevoel van verbondenheid met een groep of gemeenschap (O'Rourke & Sidani, 2017). Zowel de structuur (de aan- of afwezigheid van anderen in iemands leven), de functie (de echte of ervaren beschikbaarheid van anderen) en de kwaliteit (de positieve en negatieve affectieve aspecten) van sociale verbondenheid dragen bij aan gezondheid en welzijn (Holt-Lunstad, 2021). Sociale verbondenheid wordt gezien als de tegenhanger of beschermende factor van eenzaamheid (Macià et al., 2021; O'Rourke &

Sidani, 2017). Wanneer iemand voor langere tijd geen sociale verbondenheid voelt en de gewenste hoeveelheid en kwaliteit van sociale contacten niet wordt vervuld, kan eenzaamheid zich voordoen (Hawkley & Cacioppo, 2010). Dit gaat vaak gepaard met gevoelens van leegte, verdriet of angst en heeft negatieve gevolgen voor de kwaliteit van leven (Su et al., 2023). Eenzaamheid komt voor in alle leeftijdsgroepen, maar ouderen blijken er het meest kwetsbaar voor (Hawkley et al., 2022). In Nederland geeft ruim de helft van de 75-plussers aan zich eenzaam te voelen en van de 85-plussers voelt 60% zich eenzaam, waarbij dit voor evenveel mannen als vrouwen geldt (VZInfo, 2024). Oorzaken zijn vaak divers en stapelen zich op, zoals het verlies van naasten, fysieke en mentale achteruitgang, en grotere afstand tot kinderen of vrienden (ZorgvoorBeter, 2020). Het vergroten van sociale verbondenheid is belangrijk om gevoelens van eenzaamheid te verminderen. Vanuit welzijnsorganisaties wordt sociale verbondenheid actief gestimuleerd door professionals en vrijwilligers, die ouderen ondersteunen bij het aangaan van betekenisvolle contacten en het deelnemen aan activiteiten voor ontmoeting. Deze persoonlijke inzet is al lange tijd belangrijk in het verminderen van eenzaamheid en het versterken van sociale relaties. Bijvoorbeeld in de gemeente Hellendoorn worden speeddate sessies voor ouderen georganiseerd (Hier in Hellendoorn, 2025).

1.2 Digitale toepassingen

In de huidige tijd van personeelstekorten en een afnemend aantal vrijwilligers zoeken welzijnsorganisaties naar nieuwe manieren om ontmoeting tussen ouderen te bevorderen. Digitale toepassingen bieden daarbij steeds meer mogelijkheden. Ouderen zijn namelijk steeds vaker online: in 2022 was 61% van de 75-plussers dagelijks actief op internet, tegenover slechts 16% in 2012 (Arends, 2023). Ook sturen ouderen steeds meer berichten en is het gebruik van sociale media sterk gestegen. Ouderen die minder digitaal vaardig zijn kunnen ondersteund worden door bibliotheken of jongeren (Vereniging Openbare Bibliotheken, 2025; ZonMw, 2021). Dit biedt kansen voor digitale toepassingen die ontmoeting en sociale verbinding kunnen bevorderen.

Internationaal bestaan er verschillende apps die ontmoeting bevorderen. Zo richten Tinder en Bumble zich op het vinden van een (liefdes)partner, terwijl Meet5 groepsactiviteiten faciliteert. Azar, voorheen Ablo, is een app die voor (inter)nationaal verbinden zorgt (Frontview Magazine, 2019). Deze apps worden echter niet altijd optimaal gebruikt door ouderen. Redenen hiervoor zijn onder andere dat ouderen zich niet vaardig genoeg voelen, angst hebben om fouten te maken of geen tijd hebben om te leren hoe online diensten voor hen werken om ze met vertrouwen te gebruiken (Willard, 2021). Ook zorgen over veiligheid of vertrouwen in commerciële (internationale) partijen spelen soms een rol.

Ook nationaal zijn er digitale platforms en apps te vinden die ontmoeting bevorderen[1]. Sommige richten zich op het opbouwen van lokale gemeenschappen, zoals *WijkConnect* (o.a. Enschede, Borne, Utrecht), *MijnBuurtje* (o.a. Middelburg, Cuijk, Papendrecht) en *Joinby* (o.a. Gouda, Den Haag, Breda). Andere platforms zijn specifiek bedoeld voor

[1] Voorbeelden van nationale digitale platforms: Hoaloha*, Joinby, Vind Gezelschap, MijnBuurtje, DagEnDoen, Breeze, 50plusser, MAX Meeting Point, SeniorPlaza, SeniorWeb, VijftigPlusDating, Wijkconnect/Buurtcentrum Rosa, WeHelpen, BuurtWelzijn*, Nettie, Carenzorgt.nl, HalloZorg, Wikiwijk, FamilieNet, Mibida, Beterapp.nl*, Ouli, Regioonline.nl, ShareCare/zorgsite.nl, Vriendstap.nl*, Meet5, Amigos, Facebook, NLVoorElkaar, JoinUsCommunity, Go Mingle, Transformers Community, Vrienden kiezen, Durfjijmetmij, Vriendinnenonline, Nextdoor, Mommyfriends, Vraagelkaar, Shine Social Club*, VriendenEnzo, Kluppen, EetMee, De Kookclub. *zijn inmiddels offline

ouderen of hebben hen als belangrijke doelgroep, zoals *MAX Meeting Point*, *SeniorPlaza*, *VraagElkaar*, *Klup* en *SeniorWeb*.

In Twente maken gemeenten gebruik van uiteenlopende (lokale) initiatieven, zoals *WijkConnect* (o.a. Enschede en Borne) en *HofActief* (Hof van Twente). In gemeenten als Almelo, Hengelo en Wierden ontbreekt een specifiek digitaal aanbod voor ontmoeting, al verwijzen welzijnsorganisaties daar vaak via hun eigen websites naar activiteiten en mogelijkheden. In Enschede is wél een digitaal platform ontwikkeld dat zich expliciet richt op ouderen: *Vind Gezelschap*. Deze tool staat centraal in het onderzoek dat in dit rapport wordt besproken.

Gemeente	Platform	Doelgroep
Almelo, Hellendoorn, Hengelo, Rijssen-Holten, Wierden	Geen	-
Borne	WijkConnect (Socialhus)	Inwoners van Borne
Enschede	Vind Gezelschap, WijkConnect	Ouderen Inwoners van Enschede
Haaksbergen	Facebook (Ziens)	Inwoners met een ondersteuningshulpvraag
Hof van Twente	HofActief	Inwoners van Hof van Twente
Losser	VriendenKiezen (extern)*	Volwassenen vanaf 12 jaar
Oldenzaal	Website (WijkDeThij)	Inwoners wijk De Thij
Tubbergen en Dinkelland	Website (Fit en Vitaal)	Inwoners gemeente Tubbergen en Dinkelland
Twenterand	DagEnDoen	Inwoners Twenterand

Tabel 1: Ontmoetingsplatforms in Twente. *inmiddels offline

1.3 Vind Gezelschap

Vind Gezelschap (VG) is een digitaal platform dat door welzijnsorganisatie Alifa in Enschede is ontwikkeld, in samenwerking met vrijwilligers. Het platform is bedoeld om ouderen op een laagdrempelige en veilige manier elkaar te laten ontmoeten. Ouderen kunnen op basis van gedeelde interesses anderen in de regio vinden en gezamenlijke activiteiten plannen. VG is ontworpen met het oog op gebruiksgemak en vraagt minimale inzet van professionals; vrijwilligers ondersteunen bij moderatie en het beantwoorden van vragen.

Professionals en vrijwilligers van Alifa kunnen ouderen het gebruik van VG aanraden wanneer er behoefte is aan sociaal contact en ontmoeting. Het platform wordt onder de aandacht gebracht via de website van Alifa en vrijwilligers bij Alifa, maar ook via zorgorganisaties, huisartsen, huishoudelijke hulpen, lokale media zoals de Stadspost en huis-aan-huisbladen, en via mond-tot-mond reclame en flyers.

VG stimuleert ontmoeting en verbinding via verschillende onderdelen:

- **Profielen en 1-op-1 contact:** Gebruikers kunnen een persoonlijk profiel aanmaken met interesses en voorkeuren, en op basis daarvan andere gebruikers vinden en benaderen voor direct contact en gezamenlijke fysieke activiteiten
- **Activiteitenkalender:** Het platform toont een actueel overzicht van activiteiten in de buurt, bedoeld om ouderen te stimuleren om deel te nemen aan groepsactiviteiten en zo nieuwe mensen te ontmoeten.
- **Prikbord:** Zowel moderatoren als gebruikers kunnen algemene mededelingen plaatsen, wat bijdraagt aan betrokkenheid en het delen van informatie onder gebruikers.
- **Fysieke bijeenkomsten**: Twee keer per jaar worden ontmoetingsbijeenkomsten georganiseerd, waar gebruikers elkaar persoonlijk kunnen ontmoeten en nieuwe contacten kunnen leggen.

Het uitgangspunt is dat ouderen zelfstandig gebruikmaken van VG, passend bij hun eigen wensen en behoeften. Voor het gebruik van het platform is het belangrijk dat zij beschikken over enige digitale vaardigheid.

Vrijwilligers spelen een ondersteunende rol bij het gebruik van VG. Zij helpen bij het beantwoorden van vragen en zorgen voor de moderatie op het platform. Specifieke training is hiervoor niet nodig, maar kennis van het platform en affiniteit met de doelgroep zijn wel gewenst. Ook bij de ontwikkeling van VG zijn vrijwilligers betrokken geweest (dit zijn overigens niet de vrijwilligers die gesproken zijn bij de interviews). Door een aantal zijn aanbevelingen gedaan voor doorontwikkeling op het gebied van gebruiksvriendelijkheid (eenvoudige installatie), vergroten van tekstruimte bij bijvoorbeeld activiteiten, maar ook het meten van de opbrengst. Ook kan gedacht worden aan inzet bij een andere doelgroep (migrantenouderen en jongerenwerkers).

Hoewel inmiddels meer dan 100 ouderen zich voor dit platform hebben aangemeld, is er weinig bekend over hun daadwerkelijke gebruik en ervaringen. Eerder onderzoek naar een voorlopende versie, *de GezelschApp*, liet zien dat veel ouderen bereid en in staat zijn om een digitale oplossing voor ontmoeting te gebruiken (Jansen - Kosterink et al., 2020).

Doel en onderzoeksvragen

In dit onderzoeksrapport brengen we de opbrengsten van de digitale tool *Vind Gezelschap* in kaart. We richten ons op de centrale vraag:

In welke mate kan de digitale tool Vind Gezelschap ontmoeting ten behoeve van het vergroten van sociale verbondenheid onder ouderen bevorderen?

Om deze vraag te beantwoorden, richten we ons op twee deelvragen:

1) In hoeverre draagt *Vind Gezelschap* bij aan het bevorderen van ontmoeting tussen ouderen?
2) Wat is nodig om een digitale tool als *Vind Gezelschap* succesvol te laten zijn in het bevorderen van ontmoeting tussen ouderen?

2. Methode

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode beschreven die is ingezet om de hoofd- en deelvragen te beantwoorden. We bespreken het onderzoeksdesign, de procedure, data-analyse en ethische verantwoording.

2.1 Onderzoeksdesign en populatie

We hebben gekozen voor een beschrijvend kwalitatief onderzoek, waarbij we semigestructureerde interviews hebben afgenomen bij één professional van de welzijnsorganisatie Alifa, vier vrijwilligers van *Vind Gezelschap* en vijftien ouderen die deelnemers waren van *Vind Gezelschap*.

De werving van de vrijwilligers verliep via de betrokken welzijnsprofessional. Alle vier vrijwilligers momenteel betrokken bij VG hebben ook meegewerkt aan het interview. Tijdens een fysieke bijeenkomst van VG is een oproep gedaan aan deelnemers van VG om deel te nemen aan het interview. Daarnaast is er ook een oproep geplaatst op het platform van VG en heeft de professional vanuit Alifa zelf contact opgenomen met een aantal deelnemers van het platform.

2.2 Procedure en data-verzameling

Om de interviewprocedure te standaardiseren zijn twee afzonderlijke topiclijsten opgesteld: één voor de gesprekken met de professional en vrijwilligers (bijlage B) en één voor de interviews met ouderen (bijlage C). Deze lijsten zijn ontwikkeld op basis van bestaande literatuur over gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van digitale tools (Brooke, 1996),

aangevuld met inzichten uit gesprekken met welzijnsprofessionals over thema's als eenzaamheid, ontmoeting en bestaande digitale tools voor ontmoeting.

De topiclijst voor de professional en vrijwilligers richtte zich op de aanleiding en ontwikkeling van het platform, de gehanteerde werkwijze, praktijkervaringen, verwachte en waargenomen opbrengsten, betrokken gebruikers en de organisatorische context. De topiclijst voor ouderen bevatte vragen over hun motieven om *Vind Gezelschap* te gebruiken, hun ervaringen met het platform, opbrengsten zoals het leggen van contact met andere ouderen, en eventuele uitdagingen of beperkingen die zij ondervonden. De topiclijst voor ouderen is afgestemd met een student Social Work (Garretsen, 2024), die in het kader van haar afstudeeronderzoek een deel van de interviews heeft afgenomen.

De interviews met de professional en vrijwilligers van *Vind Gezelschap* vonden veelal plaats op locatie bij Alifa of Saxion. De meeste gesprekken met ouderen vonden plaats bij hen thuis; één interview werd gehouden op locatie bij Alifa, en een interview is telefonisch afgenomen. Alle interviews zijn uitgevoerd in april en mei 2024.

2.3 Data-analyse

Na het (deels automatisch) transcriberen van de interviews zijn de gesprekken samengevat aan de hand van de thema's uit de topiclijst. Ter waarborging van de intersubjectieve betrouwbaarheid is één interview door beide onderzoekers afzonderlijk samengevat en vervolgens gezamenlijk besproken, waarna overeenstemming werd bereikt. Op basis van deze afstemming zijn de resterende interviews verdeeld en door elk van de onderzoekers geanalyseerd.

De samenvattingen zijn thematisch geanalyseerd, waarbij relevante citaten van respondenten zijn opgenomen ter illustratie van de bevindingen. De geïdentificeerde thema's zijn vervolgens gegroepeerd en uitgewerkt in de rapportage (zie hoofdstukken 3 en 4). Ook in deze fase vond overleg plaats tussen de onderzoekers om tot consensus te komen over de duiding van de resultaten.

2.4 Ethische verantwoording

Alle geïnterviewden ondertekenden voorafgaand aan het interview een toestemmingsverklaring waarin zij bevestigden vrijwillig deel te nemen aan het onderzoek. Zij verklaarden geïnformeerd te zijn over de aard, methode en het doel van het onderzoek, en gaven toestemming voor geluidsopname, anonieme verwerking van hun gegevens, en het bewaren en gebruiken van deze geanonimiseerde data ten behoeve van het onderzoek.

Alle interviews zijn met toestemming van de deelnemers opgenomen en (gedeeltelijk automatisch[2]) getranscribeerd. De verzamelde data is opgeslagen in een beveiligde SURFcloud omgeving, conform de geldende richtlijnen voor dataveiligheid en privacybescherming in het hoger onderwijs.

[2] Met behulp van lokaal gedraaide WhisperAI.

3. Resultaten professional en vrijwilligers

De interviews zijn gehouden met één welzijnsprofessional (man) en vier vrijwilligers (2 mannen, 2 vrouwen). De interviews duurden een half uur tot een uur per interview.

3.1 Werkwijze

De vrijwilligers en professional van Alifa geven aan bij VG betrokken te zijn vanwege hun bijdrage aan al bestaande projecten als *Welzijn op Recept*. Vanuit de behoefte van de oudere kan in gesprek met de professional of vrijwilliger gekozen worden voor gebruik van VG of een ander (digitaal) middel. Sommige vrijwilligers gaven aan een coördinerende rol te hebben in de aanmeldingsfase en actief naar mensen toe te gaan om kennis te maken en VG te introduceren. Een vrijwilliger geeft aan dat dit stimulerend is voor het gebruik van VG, omdat niet iedere oudere meteen met VG aan de slag kan. De verwachting is wel dat steeds meer ouderen mee kunnen gaan in een digitale oplossing als VG.

“Binnen deze aanpak [van VG] ga ik er altijd naartoe. Als ze aangeven, ‘ik wil geen bezoek, ik red me wel met die computer’ niet, maar meestal is dat niet het geval. Als je dan één keer binnen bent, merk je dat mensen die behoefte hebben aan contact. Dan is fysiek erover praten makkelijker om ze de tools te geven.” (P2)

“Mensen die wel goed zijn met een telefoon. Die kunnen het zelf, een profiel aanmaken. Dat is best wel simpel. Maar er zijn ook heel veel mensen die dat niet kunnen. Ouderen die niet handig zijn met een telefoon. Dan ga je daar naartoe. Ik pak dat op een eigen wijze aan. Mensen waar je naartoe gaat, kun je de app laten zien. Zo werkt dat. Maar ik hou dat wel eerst even in gesprek met iemand. Wat is er nou aan de hand? Hoe leeft iemand? Wat speelt er allemaal in de omgeving?” (P3)

“Ik verwacht dat er aankomende jaren toename is, omdat de jongere seniors digitaal vaardiger worden. Onze verwachting is dat door het online verbinden van de seniors aan elkaar activering gestimuleerd wordt” (P1)

Er is aangegeven dat er een korte introductie is geweest van het platform VG vanuit de ontwikkelaar en de professional met de vrijwilligers en dat er tussendoor vergaderingen tussen professional en vrijwilligers zijn. Volgens de professional kost het zo'n 2 tot 3 uur per week om het platform te monitoren, dit kost minder tijd dan alle deelnemers van *Vind Gezelschap* te bellen of erbij langs te gaan. "*We organiseren een grotere [fysieke] activiteit, we sturen een brief naar deelnemers van VG en mensen kunnen zich dan aanmelden."* (P1). Vrijwilligers (met digitale en sociale vaardigheden en affiniteit met ICT) geven aan er een wisselend aantal uur per week mee bezig te zijn en varieert dit volgens hen per week door bijvoorbeeld activiteiten op het platform te plaatsen. Vrijwilligers geven aan dat specifieke training voor hen niet nodig is en dat ze zich al doende, met af en toe contact met de professional, goed redden.

"Voor onervaren vrijwilligers, probeer [als organisatie] een beetje tools te geven om het vrijwilligers werk te kunnen doen. […] Er is geen speciale cursus nodig, het is vooral een beetje met mensen om kunnen gaan en van gezelschap houden." (P2)

Zowel professional als vrijwilligers geven unaniem aan dat voor het gebruik van dit platform, het van belang is dat de oudere digitaal vaardig is. Daarnaast spelen ook factoren als fysieke vaardigheden/mobiliteit en het hebben van een proactieve houding een positieve rol.

"Ik heb vaak de vraag: ik wil hier iemand hebben. Dat zijn mensen die niet mobiel zijn en het niet zien zitten. Die willen gewoon aanspraak en dat het liefst dat iemand bij hen thuis komt. [..] Dat moeten ze [red deelnemers] dan wel doen." (P3)

3.2 Gebruik door deelnemers

Volgens de professional wordt het gebruik van VG gepromoot via bijvoorbeeld zorgorganisaties, huisartsen, huishoudelijke hulpen, website van Alifa, Stadspost, huis-aan-huisbladen en mond-tot-mond reclame en flyers. Er wordt benoemd dat ouderen contact kunnen leggen en samen (georganiseerde) activiteiten ondernemen, ze kunnen hun interesse voor activiteiten personaliseren, aangeven of ze op zoek zijn naar liefde en/of vriendschap en hun foto uploaden. Er is een prikbord waar ouderen en vrijwilligers activiteiten plaatsen.

"Ik zoek op gemeente websites naar activiteiten, bijvoorbeeld in Losser, met Hallo Losser. Maar een festival op het UT [red. Universiteit Twente] terrein nemen we niet op, dat past niet bij de doelgroep." (P5)

Er is (vooralsnog) niet veel interactie op het platform, maar wel maandelijkse activiteit. Bij langdurige inactiviteit worden mensen gebeld om te vragen hoe het gaat "*maar dat is niet standaard*" (P3). De vrijwilligers en professional hebben geen inzicht in het gebruik van VG door deelnemers vanwege privacy-redenen.

"Ik geef altijd mijn telefoonnummer, maar ze bellen niet. Soms laten ze wat van zich horen, als ze een vraag hebben." (P3)

"[VG] is passend vooral voor actieve ouderen. De mensen die wat meer in deze tijd leven van ontwikkeling, van digitalisering en die fysiek kunnen wandelen of fietsen. De mensen die dat niet kunnen, die durven zich er niet aan te wagen, er is een soort schaamtegevoel." (P5)

3.3 Ervaringen & opbrengsten

De professional en vrijwilligers zijn ervan overtuigd dat het platform bijdraagt aan het verbinden van ouderen. Ze geven daarbij aan dat, om de beoogde doelen te bereiken, wel meer gebruikers op het platform nodig zijn. Dit vraagt echter ook meer inzet van vrijwilligers. Een positieve opbrengst is het ontstaan van verschillende relaties tussen mensen die elkaar gevonden hebben door het gebruik van het platform VG.

"Bij een bijeenkomst van Vind Gezelschap sprak ik een stel en die hadden elkaar ontmoet via VG en waren dolgelukkig. Dat zijn mooie dingen om mee te nemen." (P1)

Op dit moment vallen sommige ouderen buiten de boot omdat ze niet digitaal vaardig zijn (en hier schaamte voor kan zijn) en zien vrijwilligers met name mogelijkheden voor de groep 65+'ers, maar voor 80+ is het een uitdaging omdat ze het gebruik te moeilijk vinden. Verwacht wordt dat met de groei van het aantal mensen dat digitaal vaardig is, het platform in de toekomst nog breder inzetbaar en daarmee een duurzaam middel kan zijn.

"Er is een groep die het wel doet, 50'ers, 60'ers die elkaar wel echt vinden via het platform. Maar bij 80+'ers… Op zo'n apparaat werken is moeilijk, dan wagen ze één poging en ze krijgen geen reactie, dan voelen ze zich niet prettig en stoppen ze ermee." (P3)

De meerwaarde zit ook in een beschermde omgeving, binnen Alifa, een bekend gezicht.

"Er zijn veel mogelijkheden om in contact te komen met iemand, zeker voor een jongere senior. Wat is dan de meerwaarde? Het is dat je in een beschermde omgeving bent." (P3)

3.4 Uitdagingen en verbetersuggesties

Omdat er vanwege privacy redenen geen inzicht in het gebruik van VG is, wordt door een aantal vrijwilligers aangegeven dat bijvoorbeeld het nabellen van gebruikers, het houden van interviews of enquêtes kan helpen bij het verkrijgen van inzicht (op effectiviteit). Het actief houden van het platform wordt genoemd als een belangrijke factor om de oudere gebruiker geïnteresseerd te laten blijven. Samenwerking met andere organisaties wordt hierin ook als een belangrijke component beschreven.

"Je hoeft niet dit [VG] op te zetten alleen als Alifa, je moet daarin de samenwerking met andere zorgorganisaties zoeken, want zij zoeken ook maatjes, en misschien hebben zij ook maatjes die passen bij de doelgroep." (P3)

Verder wordt er aangegeven dat er mensen nodig zijn die frequenter kunnen zorgen voor het verwijderen van bijvoorbeeld oude activiteiten en wijzigingen op de website.

"Soms stond er oude content op de activiteitenkalender. En dat moet eruit, dat is overbodig." (P4)

Door een aantal vrijwilligers wordt aangegeven dat er een behoefte is aan terugkoppeling over het effect van het platform: "*het zou mooi zijn om een keer bij elkaar te komen en te praten over waar we naartoe willen met de website*" (P2). *"Het is fijn om een aanspreekpunt te hebben, om op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen"* (P5)

4. Resultaten ouderen

Er waren vijftien ouderen die het platform gebruiken of van plan zijn om dat te gaan doen die hebben meegedaan aan de interviews (4 mannen, 11 vrouwen). Van de vijftien ouderen werden acht geïnterviewd in tweetallen, als partners (geïnterviewden R1&2, R3&4, R9&10 en R11&12). De interviews duurden van een half uur tot een uur.

4.1 Doel gebruik

De belangrijkste reden voor de geïnterviewde ouderen om VG te gaan gebruiken was meer sociale contacten. Reacties waren: *'Gezelschap zoeken en iets met elkaar doen'* (R9/10), *'Ik hoopte meer in contact te komen met anderen'* (R14), *'Ik wilde gewoon gezelschap'* (R15) en *'Ik heb een vriendin zoals mijn overleden vriendin nodig, iemand die anders denkt'* (R6). Enkele ouderen hebben zich op advies van hun omgeving voor VG aangemeld. Hoewel VG een online tool is, hadden geïnterviewden vooral behoefte aan persoonlijk (offline) contact. Ze zagen VG als middel om daartoe te komen. Eén van de geïnterviewden zegt hierover: *"Dat je weet van nou, het zit een beetje zo in elkaar en, via de website kun je je natuurlijk heel anders voor doen als dat je bent. Nee, ik zou echt persoonlijk contact willen, vind ik wel fijn'* (R4)

Een aantal geïnterviewde ouderen gaf aan al enige tijd alleen te zijn en weinig contacten te hebben. Het merendeel was op zoek naar vriendschappelijk contact; dit werd met name door de vrouwelijke geïnterviewden genoemd. Het gezamenlijk ondernemen van leuke activiteiten en gezelligheid werden vaak genoemd als redenen om VG te gaan gebruiken. Sommige geïnterviewden hadden vooral behoefte aan activiteiten buitenshuis (wandelen, fietsen, naar bioscoop, theater, etc.), anderen wilden daarentegen vooral contacten in de thuisomgeving (samen spelletje doen, muziek lijsten of tv kijken).

'Ik zoek gewoon iets leuks, of gezellig te kletsen of gezellig bezig te zijn, maar niet alleen maar dom spelletjes doen of in een clubje te zitten te haken en niemand trekt de mond los, van 12-14 uur en je kunt weer gaan.' (R7)

Een aantal vrouwelijke geïnterviewden gaf heel specifiek aan geen relatie te zoeken. De meeste mannelijke geïnterviewden waren daarentegen wel op zoek naar een relatie. Soms

veranderde het doel ook voor deelnemers. Eén van de mannelijke deelnemers gaf aan eerst op zoek te zijn naar een relatie, maar nu hij zijn partner via VG had gevonden, zou hij graag meer vriendschappelijk contact met andere mannen willen.

4.2 Werkwijze

De geïnterviewden zijn op verschillende manieren over VG geïnformeerd. Meerdere zagen een oproep / artikel in de Stadspost over VG en hebben zich naar aanleiding daarvan aangemeld. Een aantal geïnterviewden deed al vrijwilligerswerk bij Alifa, bijv. bij Automaatje, en hoorde via de organisatie over VG. Ook een aantal andere geïnterviewden was al bekend met Alifa en is via een professional of de website van Alifa over VG geïnformeerd. Eén respondent kwam tijdens een uitje van de 55+ in contact met een deelnemer van VG en is op haar advies VG gaan gebruiken.

Geïnterviewden die via de Stadspost over VG zijn geïnformeerd, hebben veelal telefonisch contact opgenomen met Alifa om zich voor VG aan te melden. Andere deelnemers hadden eerst een algemeen intakegesprek met een professional van Alifa over mogelijkheden voor sociaal contact en kwamen via die route bij VG.

Bij de meeste geïnterviewden is een medewerker of vrijwilliger van Alifa bij hen thuis geweest om VG op hun telefoon of computer te installeren en een account aan te maken. Een aantal geïnterviewden heeft ook hulp gehad met het invullen van hun persoonlijke profiel; andere geïnterviewden hebben zelf hun profiel gevuld met o.m. interesses en hobby's. Geïnterviewden zijn erg positief over de ondersteuning van Alifa bij het aanmeldproces van VG. Enkele geïnterviewden gaven aan zich alleen, zonder hulp van Alifa, ook niet te hebben gered. Een kleine groep geïnterviewden heeft VG zelf geïnstalleerd en vond dit eenvoudig.

Geïnterviewden hebben na aanmelding op verschillende manieren van VG gebruik gemaakt. Een compleet overzicht van alle deelnemers staat in bijlage A. Een enkele respondent heeft nog helemaal geen gebruik van VG gemaakt, volgens hem vanwege tijdgebrek: '*We komen tijd tekort*' (R1). Veel andere geïnterviewden hebben wel ingelogd op VG en een aantal activiteiten gedaan, zoals hun profiel ingevuld, het prikbord en de activiteitenkalender bekeken en de profielen van andere deelnemers bekeken. Meerdere geïnterviewden hebben ook één of meerdere berichten van andere deelnemers ontvangen, maar slechts enkele geïnterviewden hebben zelf berichten verstuurd of op het prikbord geplaatst. Mannen deden dit in verhouding vaker dan vrouwen. Slechts een enkeling heeft gedurende een langere periode actief gebruik gemaakt van VG.

4.3 Ervaringen & opbrengsten

Digitale platform *Vind Gezelschap*

Geïnterviewden waren in het algemeen positief over het bestaan van VG omdat het volgens hen contact tussen ouderen stimuleert en deelnemers op de hoogte worden gehouden van activiteiten in de omgeving van Enschede. Een aantal geïnterviewden gaf expliciet aan dat de aanwezigheid en betrokkenheid van Alifa hen een vertrouwd gevoel geeft vanwege de bekendheid van de organisatie en het feit dat het lokaal is georganiseerd: "*Ik ken Alifa en ik*

weet gewoon, daar wordt wel toezicht gedaan… dat is wel vertrouwd. … Als je ouder bent, wil je toch iets meer vertrouwdheid." (R3/4)

Op de vraag wat VG de geïnterviewden persoonlijk heeft opgeleverd, werd wisselend gereageerd. Een aantal positieve reacties waren dat geïnterviewden in contact waren gekomen met nieuwe mensen met wie ze ook fysiek hadden afgesproken en waaruit een nieuwe vriendschap of relatie was ontstaan. De geïnterviewden die via VG hun nieuwe partner hadden leren kennen, waren erg positief dat het platform hiertoe heeft geleid. Een aantal geïnterviewden gaf echter ook aan dat zij via VG geen nieuwe contacten hebben opgedaan en het platform dus niet heeft bijgedragen aan meer sociaal contact en het ondernemen van meer activiteiten.

Tijdens de interviews bleek dat een behoorlijk aantal deelnemers zelf nooit een bericht op het prikbord heeft geplaatst of naar een andere gebruiker heeft gestuurd. Verschillende geïnterviewden, met name de vrouwelijke gebruikers, gaven aan het lastig te vinden om zelf het eerste contact te leggen en een bericht te sturen. Wanneer zij een bericht van anderen ontvingen, stuurden zij over het algemeen wel een reactie terug. Ook de respondent die nog geen gebruik had gemaakt van VG, verwachtte niet snel zelf een bericht te zullen plaatsen met de vraag of anderen interesse hebben om gezamenlijk een activiteit te ondernemen.

De geïnterviewden die wel zelf vaker een bericht hadden gestuurd, gaven aan dat zij regelmatig geen reactie terug ontvingen. Dit werd als vervelend ervaren. Ook werd aangegeven dat het leggen van contact wel echt vanuit henzelf moest komen. Eén van de geïnterviewden beschreef ook de negatieve ervaringen met het zoeken van contact: *"Het is een beetje een dooie site, het moet wel van jezelf uitkomen […] mensen sturen soms onduidelijke berichten, reageren negatief of sturen helemaal geen reactie"* (R7). Het voorstel om hierover een algemene oproep te plaatsen door Alifa, werd door meerdere geïnterviewden als positief gezien.

Een aantal geïnterviewden had zelf nooit een persoonlijke bericht ontvangen. Eén van hen concludeerde hierdoor dat andere deelnemers geen interesse hadden in contact met haar vanwege mogelijk andere hobby's en interesses: "*Ik dacht, nou ja, niemand wil een vriendschap met mij."* (R6)

Ten aanzien van het personaliseren van het eigen profiel, werd genoemd dat het hebben van een foto handig kan zijn. Voor sommige geïnterviewden was de foto ook belangrijk, voor anderen was een foto niet per se noodzakelijk: *"Het ging mij eigenlijk niet zo om het uiterlijk, maar meer om het gevoel dat ik bij iemand had, dat is belangrijk."* (R11). Ten aanzien van de foto's gaf één van de geïnterviewden aan: *"Lastig bij die [profiel]pagina is dat de foto zo klein is."* (R12). Een ander zei hierover: *"Je komt met foto en al op de website te staan. Ik had teveel op de website geschreven, dat mocht niet vanwege de privacy, maar dan kun je elkaar toch niet leren kennen?"* (R10).

Het prikbord en de activiteitenkalender werden wisselend gebruikt en beoordeeld. De meerderheid had hier weinig actief gebruik van gemaakt, al werden de berichten op het prikbord meestal wel door de geïnterviewden gelezen. Ten aanzien van de activiteitenkalender waren sommigen niet op de hoogte van het bestaan, terwijl anderen hier vooral gebruik van maakten om te zien of er wat te doen was in de omgeving. Onderling contact tussen de deelnemers over deze activiteiten was er nauwelijks.

Geïnterviewden waren erg tevreden over de hulp die door Alifa (aan)geboden wordt bij zowel de installatie van VG als bij (technische) problemen. Voorbeelden die genoemd werden waren de ondersteuning bij de installatie van VG bij deelnemers thuis, hulp bij

inlogproblemen, hulp bij het maken van foto's en ondersteuning bij het afmelden voor VG. Het hulpaanbod vanuit Alifa, o.m. tijdens de aanmelding, maar ook tijdens de fysieke bijeenkomst, werd als zeer positief ervaren en gaf geïnterviewden een vertrouwd gevoel.

Fysieke bijeenkomsten *Vind Gezelschap*

Een heel aantal van de geïnterviewden is aanwezig geweest bij de fysieke bijeenkomst. Met name het contact hebben met en het zien van elkaar, alsmede de ontmoetingsplek werd als prettig ervaren. Wel werd er een kanttekening geplaatst rondom het beschikbare budget voor ouderen om bij dit soort locaties koffie en/of eten te bestellen. Als alternatief werd het buurthuis genoemd. Voor het kennismaken bij binnenkomst werden aanbevelingen gedaan in de vorm van het gebruik van een vragenlijst of kaartjes die contact kunnen stimuleren alsmede een tip om naamkaartjes te introduceren: *"zodat je later weet met wie je contact op wilt nemen"* (R9). Een aantal benoemt nog de wens voor het ontvangen van wat meer informatie over een thema of het klassikaal laten zien van hoe dingen rondom VG werken. De frequentie werd door de een als voldoende ervaren, de andere had een wens voor maandelijkse bijeenkomsten en sommige hadden geen wens voor fysieke bijeenkomsten. Een aantal gaf aan dat ze geen nieuwe contacten hebben gemaakt, of dat mensen in groepjes bleven zitten bij mensen die ze al kenden. Rouleren zou hierin volgens een aantal een uitkomst zijn. Ook gaf een aantal geïnterviewden aan dat de bijeenkomst te kort was en korter dan aangegeven.

4.4 Uitdagingen & verbetersuggesties

Terugkijkend op het gehele proces, werd door een aantal geïnterviewden aangegeven dat met name de eerste stap richting contact maken het moeilijkste is: *"Mensen hebben nog weleens moeite om een gesprek met elkaar te beginnen, op deze leeftijd"* (R8). Hulp van bijvoorbeeld kinderen heeft een aantal geholpen om die eerste stap richting aanmelding te zetten. Maar het daadwerkelijk versturen van een bericht naar andere gebruikers bleek voor meerdere geïnterviewden een te hoge drempel. Een aantal geïnterviewden gaf aan het prettig te hebben gevonden wanneer Alifa een aantal weken na aanmelding bij VG contact had opgenomen om te informeren hoe het ging. Vaak waren dit deelnemers die het platform niet of nauwelijks hadden gebruikt en drempels ervoeren bij het versturen van berichten. Anderen hadden hier geen behoefte aan of gaven aan niet te weten of dit hen had geholpen om meer gebruik te maken van het platform.

Meerdere geïnterviewden gaven aan gestopt te zijn met VG, óf omdat zij niet meer op zoek waren naar nieuwe contacten (bijv. omdat zij via VG al een nieuwe partner hadden gevonden) óf omdat het platform hen niet bracht waar ze naar op zoek waren (meer sociaal contact met andere ouderen). Het gevoel van afwijzing, wanneer geïnterviewden bijv. geen reactie ontvingen op hun verstuurde bericht of helemaal geen berichten van anderen ontvingen, was voor een aantal reden om het gebruik van VG te stoppen. Volgens vrijwel alle geïnterviewden die met VG gestopt waren, was het behoorlijk lastig om je als gebruiker af te melden.

Een beperking van het platform die door veel geïnterviewden werd genoemd was het steeds moeten scrollen door de profielen op de hoofdpagina, met name na het openen en daarna

afsluiten van een profiel van een deelnemer. Meerdere geïnterviewden gaven aan dat zij dit probleem al bij Alifa hadden gemeld en dat er gewerkt werd aan een technische oplossing.

Een ander beperking die regelmatig werd genoemd was dat er weinig (nieuwe) actieve gebruikers op het platform waren: "*Ik kom iedere keer dezelfde profielen tegen van alleen maar dames en geen heren. Ik had gehoopt dat er wel wat meer verandering in zou komen, zeker in het begin toen ik nog geen relatie met haar [partner] had. Maar ook nu zou ik wel in contact willen komen met andere mannen voor contact."* (R3). Meermaals werd genoemd dat het belangrijk en prettig is om regelmatig nieuwe deelnemers op het platform te hebben, om zo nieuw contact te stimuleren. Daarvoor is het volgens geïnterviewden goed om de bekendheid van VG te vergroten. Diverse suggesties werden genoemd om dit te bereiken, onder meer het plaatsen van advertenties, publicatie in huis-aan-huis bladen en beschikbaarheid van informatie over VG bij huisartsen en apotheken. Volgens een aantal geïnterviewden kunnen hiermee niet alleen ouderen zelf aangespoord worden om VG te gaan gebruiken, maar ook naasten van ouderen om het gebruik van VG te stimuleren. Hierbij werd aangegeven dat het helpend is om de naam van Alifa als aanbieder van VG te benoemen, omdat dit een vertrouwd gevoel geeft.

Eén van de geïnterviewden gaf verder aan dat het prettig zou zijn wanneer andere gebruikers op interesse te vinden zijn op het platform. Nu is het nodig om het profiel van iedere gebruiker te openen en te kijken wat zijn of haar interesse zijn. Het kunnen filteren op interesses zou de zoektocht naar passende contacten vergemakkelijken volgens deze deelnemer.

Kijkend naar de fysieke bijeenkomsten, werden een aantal praktische aanbevelingen gedaan, zoals het gebruik van een 'kletspot' als gespreksstarter en het rouleren van tafels zodat aanwezigen meerdere nieuwe mensen leren kennen. Een aantal geïnterviewden gaf daarentegen aan het juist heel prettig te vinden om met bekenden aan tafel te zitten. Er is dus sprake van verschillende behoeften, onder meer afhankelijk van de huidige mate van contact met andere deelnemers van VG. Ook het vermelden van de ophaalservice voor bijeenkomsten werd genoemd, zodat ouderen die niet in de gelegenheid zijn om zelf naar de locatie van de fysieke bijeenkomst te komen, toch kunnen gaan.

Rondom communicatie hadden geïnterviewden een aantal suggesties ter verbetering. Zo gaven zij aan dat de toon in de brieven over de fysieke bijeenkomsten informeler kan en er verbetering mogelijk is in de communicatie, aankondiging en naamsbekendheid van VG vanuit Alifa.

5. Conclusie en aanbevelingen

We beschrijven hier onze conclusie op de onderzoeksvraag en doen concrete aanbevelingen voor andere organisaties die een digitale ondersteuningstool (willen) gaan inzetten om ouderen te laten ontmoeten.

5.1 Conclusie

Allereerst terugkomend op de onderzoeksvraag van dit project:

In welke mate kan de digitale tool Vind Gezelschap ontmoeting ten behoeve van het vergroten van sociale verbondenheid onder ouderen bevorderen?

Een digitale tool als *Vind Gezelschap* kan zeker een rol spelen in het faciliteren van ontmoeting onder ouderen en daarmee bijdragen aan sociale verbondenheid en mogelijk ook het voorkomen of verminderen van eenzaamheid. Het succes van dergelijke tools hangt niet alleen af van de technologie en de gebruiksvriendelijkheid, belangrijk is ook dat ouderen ondersteuning ontvangen bij het (aanleren van) leggen van digitaal contact. Dit vraagt om maatwerk, begeleiding en aandacht voor persoonlijke voorkeuren en digitale vaardigheden.

Op basis van de interviews kunnen we geen uitspraken doen over de effectiviteit van *Vind Gezelschap* in het verbinden van ouderen. Wel zijn er enkele opbrengsten zichtbaar. Zo zijn er daadwerkelijk nieuwe sociale contacten en relaties ontstaan via het platform, wat een positief signaal is. Tegelijkertijd wijzen geïnterviewden ook op risico's: niet iedereen ervaart het gebruik als positief. Sommige ouderen voelen zich bijvoorbeeld genegeerd of buitengesloten als ze geen reacties krijgen. Dit kan gevoelens van verbinding in de weg zitten.

5.2 Aanbevelingen

Aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek beschrijven we hier aanbevelingen voor de implementatie van een digitale ontmoetingstool voor ouderen.

1. Zorg voor een platform waar regelmatig activiteit plaatsvindt

Voor ouderen is het belangrijk om veel activiteit te zien op het platform. Inactieve gebruikers en kalenderoverzichten schrikken nieuwe gebruikers af. Het gebruiksgemak van zoeken naar mensen moet goed zijn. Voor mensen die minder mobiel zijn is het handig om informatie te krijgen over hoe ver het vanuit hun huis is naar de locatie van de activiteiten : een kaart of filter bij activiteiten voor afstand zou daarbij kunnen helpen.

2. Zorg dat platform bekend is bij andere partijen/organisaties

Communicatie, zowel naar (potentiële) deelnemers (ouderen) als naar externen, is erg belangrijk. Zorg dat het platform zichtbaar is bij onder andere gemeenten en zorg- en welzijnsinstanties. Verspreid informatie over het platform via kranten, folders en prikborden bij huisartsen.

3. Bied passende ondersteuning bij de installatie en kennismaking met het platform en zorg voor follow up

Bij een aantal ouderen is één intake niet voldoende en is het goed een follow-up te doen, om te kijken of ouderen de applicatie (kunnen) gebruiken. Uit de interviews blijkt dat niet alle ouderen direct goed overweg kunnen met *Vind Gezelschap*. Sommige ouderen gaven aan niet goed te weten hoe ze het platform moesten gebruiken of zich oncomfortabel te voelen bij het sturen van berichten naar andere gebruikers. Dit onderstreept het belang van een goede begeleiding bij de eerste kennismaking. Door tijdens de intake nadrukkelijk aandacht te besteden aan digitale vaardigheden én eventuele onzekerheden, kunnen gebruikers beter worden voorbereid. Een follow-up met een vrijwilliger kan daarnaast helpen om ouderen meer vertrouwen te geven in het gebruik van het platform en hen te stimuleren om contact te leggen.

4. Draag zorg voor je team van vrijwilligers

Vrijwilligers zijn ontzettend belangrijk om in te zetten, zij voeren de gesprekken en onderhouden het platform. Reflectiemomenten met de professional en het team van vrijwilligers zijn belangrijk voor het behoud van vrijwilligers en om te zorgen dat het platform zich steeds blijft verbeteren om aan te sluiten bij de ouderen.

5. Wees je bewust van het voordeel van vertrouwen en nabijheid

Een opvallend en positief inzicht uit de gesprekken is dat de ‘nabijheid’ van het platform, ook al is het digitaal, als waardevol wordt ervaren. Dat het platform ingebed is binnen een lokale welzijnsorganisatie wekt vertrouwen bij gebruikers en verlaagt de drempel om het te gebruiken. Dit onderscheidt *Vind Gezelschap* van landelijke of commerciële platforms, waar ouderen zich soms minder bij op hun gemak voelen.

6. Zorg voor fysieke bijeenkomsten

Misschien gek bij een digitale tool, maar de fysieke bijeenkomsten als aanvulling op *Vind Gezelschap* zijn belangrijk voor mensen om elkaar te zien. Als mensen elkaar een beetje leren kennen, zijn ze eerder geneigd bij thuiskomst (digitaal) contact te zoeken. Zorg bij de

bijeenkomsten dat onderlinge roulatie van aanwezigen wordt gestimuleerd zodat (veel) kliekvorming wordt voorkomen. Mogelijk kan er behalve koffie/thee of een lunch ook een kleine activiteit gedaan worden, zoals Rummikub of een kletspot, om het gesprek makkelijker te laten vloeien. Een andere mogelijkheid is om iedere bijeenkomst in het programma (beperkt) ruimte te maken voor het bespreken van een actueel thema, zoals valpreventie, evt. met een externe spreker. Hoewel de bijeenkomsten vooral bedoeld zijn om contact tussen ouderen te stimuleren, kan het bespreken van een thema helpen om gesprekken op gang te brengen en tevens biedt het de deelnemers mogelijk voor hen relevante informatie.

7. Stimuleer dat mensen - wanneer ze het platform niet meer gebruiken - zich afmelden

Wanneer gebruikers zich niet afmelden, blijft hun profiel zichtbaar op het platform. Voor anderen lijkt het alsof zij nog van het platform gebruik maken, met als risico dat actieve gebruikers naar deze inactieve deelnemers berichten sturen, maar nooit een reactie ontvangen. Dat leidt tot een negatieve ervaring bij de (nieuwe) actieve gebruikers. Door het stimuleren van het afmelden van gebruikers voorkom je dat er (veel) niet-actieve profielen zichtbaar zijn.

8. Monitoring

De impact en uitkomsten zijn lastig te meten en hebben we niet met dit onderzoek kunnen vaststellen. Het gebruik van vragenlijsten over sociale contacten of (sociale) eenzaamheid kunnen helpend zijn om in kaart te brengen of *Vind Gezelschap* leidt tot meer contacten onder ouderen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door ouderen die zich afmelden voor *Vind Gezelschap* te vragen hoeveel contacten ze hebben overgehouden aan *Vind Gezelschap*.

9. Bied voldoende alternatieven

Tegelijkertijd is het belangrijk om realistische verwachtingen te scheppen. Niet iedere oudere zal via het platform direct iemand vinden om mee in contact te komen. In die gevallen is het essentieel dat er alternatieven worden geboden, bijvoorbeeld via bestaande sociale initiatieven in de buurt, zodat ook deze gebruikers ondersteund worden in hun behoefte aan contact.

Dankwoord

Allereerst zijn we enorm blij met de bijdragen van de professional en vrijwilligers van Alifa. Daarnaast alle ouderen bedankt die mee hebben gedaan aan de interviews. Dank aan De Stuw en Samen1Twente voor het meedenken over verbinding en eenzaamheid op het project. Dank aan Manon Garretsen die geholpen heeft met het uitvoeren van de interviews met ouderen.

• Bijlages

Bijlage A: Overzicht van de ouderen en in hoeverre ze *Vind Gezelschap* hebben gebruikt. Een 'X' betekent dat ze het gedaan hebben, leeg is niet, en een vraagteken is mogelijk, maar geen bewijs voor uit de interviews.

Respondent	Geregistreerd	Ingelogd	Mensen opgezocht	Activiteiten opgezocht	Prikbord bekijken	Gereageerd	Bericht gestuurd	Afgesproken	Contact gehouden
R1	X								
R2	X								
R3	X	X	X	X	X	X	X	X	X
R4	X	X	X	X	X	X	X	X	X
R5	X	X	X	X	X				
R6	X	X	?	X	?				
R7	X	X	X		X	X	X	X	
R8	X	X	X						
R9	X								
R10	X								
R11	X	X	X				X	X	X
R12	X	X	X			X		X	X
R13	X	X	X	X	X				
R14	X	X	X	X		X	X	X	X
R15	X	X	X	X					
	13	11	10	7	5	5	5	6	5

Tabel 2: Overzicht van de stappen die geïnterviewden in *Vind Gezelschap* hebben gezet.

Bijlage B: Topiclijst professional en vrijwilliger voor de interviews over *Vind Gezelschap*.

Werkwijze	- Kun je iets meer vertellen over VG? Hoe gaat het in zijn werk? Hoe worden ouderen geselecteerd voor VG en welke criteria zijn hierbij van belang? In hoeverre en op welke manier wordt digitale vaardigheid hierin meegewogen? - Wordt een oudere meerdere interventies (tegelijkertijd) aangeboden ter vermindering van eenzaamheidsgevoelens? - Welke professionals vanuit Alifa zijn betrokken en wat is ieders taak, rol en verantwoordelijkheid? Hoeveel tijd en flexibiliteit vraagt dit van hen? - Beschikken de professionals en vrijwilligers over de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor het uitvoeren van VG? - Zijn professionals en vrijwilligers getraind in de uitvoering van VG? Wie heeft deze training verzorgd? - Worden de professionals en vrijwilligers ondersteund om hun kennis en vaardigheden op peil te houden? Is er (behoefte aan) intervisie? - Werken professionals en vrijwilligers samen? - Zijn er ook andere organisaties betrokken bij de (door)ontwikkeling of uitvoering van VG?
Aanleiding / probleem- en doelstelling	- Waarom zijn jullie met VG gestart? - Wat willen jullie met VG te bereiken? Wat is het beoogde doel?
Ontwikkeling VG	- Wie was betrokken bij de ontwikkeling van VG? - Welke stappen zijn in het ontwikkelproces gezet? - In hoeverre zijn ouderen betrokken bij de ontwikkeling van VG? - Wat zou je willen toevoegen aan VG?
Gebruik van VG door deelnemers	- In hoeverre monitoren jullie het gebruik van VG door deelnemers? Hebben jullie daar andere wensen bij? - Hoeveel ouderen zijn met VG gestart? - Hoeveel ouderen gebruiken VG regelmatig? Wat is de frequentie van gebruik? - Hoeveel ouderen hebben VG niet of nauwelijks gebruikt? Welke redenen lagen hieraan ten grondslag? Hebben jullie daar inzicht in? - Op welke manier wordt VG door deelnemers gebruikt?

Ervaringen VG organisatie	- Wat zijn jullie ervaringen met VG?
	  - Tav werkprocessen Alifa
	  - Tav gebruiksvriendelijkheid/technische ondersteuning
	  - Tav andere interventies

Opbrengsten VG voor professionals & organisatie	- In hoeverre levert VG voordeel op voor professionals? - In hoeverre levert VG voordeel op voor de organisatie?
(verwachte) opbrengsten VG voor deelnemers	- Wat levert het gebruik van VG ouderen op? - Bestaat de indruk dat het gebruik van VG tot meer sociale verbondenheid leidt? Zo ja, waarom en wat betekent dit voor de deelnemers? - Bestaat de indruk dat het gebruik van VG impact heeft op de vitaliteit van deelnemers? Zo ja, op welke manier? - Hoeveel ouderen hebben baat (gehad) bij VG? Hoe herken je dit?
Gebruikers/ doelgroep	- Past VG bij de doelgroep van Alifa? Komt de problematiek van de doelgroep overeen met het doel van VG?

	- In hoeverre is VG breed inzetbaar binnen Alifa? - Voor welke ouderen is VG passend en voor welke ouderen lijkt het minder goed te werken en waarom?
Organisatie	- Wat vraagt het van de organisatie om VG goed uit te kunnen voeren? - Op welke manier is VG binnen Alifa op de kaart gezet? - In hoeverre zijn medewerkers van Alifa op de hoogte van VG? - In hoeverre voelen medewerkers van Alifa zich verantwoordelijk voor het succes van VG? - Wat zijn belangrijke randvoorwaarden om VG te kunnen borgen in de toekomst?
Kwaliteit	- Heb je eerder met technologie gewerkt om je werk te ondersteunen? - Hoe helpt Vind Gezelschap je om je werk goed te doen? - Hoe vind je de kwaliteit van Vind Gezelschap? Wat vind je de belangrijkste kwaliteitsindicatoren? - Wat zijn de werkzame elementen van (werken met) VG?

Bijlage C: Topiclijst ouderen voor de interviews die gehouden zijn met deelnemers aan *Vind Gezelschap*.

Aanleiding gebruik VG – hoe geïnformeerd	Hoe ben je bekend geraakt met VG?
Aanleiding gebruik VG – doelen	Waarom ben je VG gaan gebruiken? Wat waren je verwachtingen van VG? - Op basis waarvan zijn deze verwachtingen ontstaan?
Eerste gebruik VG - werkwijze	Kun je iets meer vertellen over de eerste keer dat je VG hebt gebruikt? - Wanneer was dat? - Wat heb je gedaan en waarom heb je daarvoor gekozen? - Heb je in het begin hulp of ondersteuning gehad bij het gebruik van VG? Zo ja, wat vond je daarvan?
Eerste gebruik VG - ervaringen	Wat waren je eerste ervaringen met VG? - Vond je het makkelijk te gebruiken? - Wat vond je positief aan VG? - Waren er aspecten die je niet zo positief of prettig vond in de eerste periode dat je VG gebruikte?
Huidige gebruik VG – werkwijze & doelen	Gebruik je VG op dit moment nog steeds? - Ja: o Hoe vaak en op welke momenten gebruik je VG? o Waar gebruik je VG op dit moment voor? Zijn je redenen om VG te gebruiken veranderd? o Heb je ondersteuning bij het gebruik van VG? - Nee: o Hoe lang / vaak heb je VG gebruikt? o Waarom ben je gestopt met VG?
Gebruik VG – opbrengsten	- Wat heeft VG je opgeleverd? Heeft het jou geholpen en zo ja, op welke manier? - Heb je nieuwe mensen ontmoet via VG? o Ja: Op welke manier heb je contact met hen (gehad)? Indien geen fysiek contact: waarom niet? o Nee: Kun je daar iets meer over vertellen? Indien wel de verwachting vooraf: waardoor is het nog niet gelukt om nieuwe mensen te ontmoeten? - Onderneem je door VG meer activiteiten? Zo ja welke? - Heeft VG voldaan aan je verwachtingen? Waarom wel/niet?
Uitdagingen of beperkingen	- Zijn er ook aspecten van VG die je minder zinvol vindt? - Heb je ideeën ter verbetering van VG?

Referentielijst

Arends, J. (2023). ICT-gebruik bij personen. In *ICT, kennis en economie 2023* (pp. 42-76). Centraal Bureau voor de Statistiek. https://longreads.cbs.nl/ict-kennis-en-economie-2023/ict-gebruik-bij-personen

Brooke, J. (1996). SUS - A quick and dirty usability scale. In *Usability Evaluation in Industry* (1st dr., pp. 189-195). Taylor and Francis.

Frontview Magazine. (2019, december 5). *Ablo is de app van het jaar 2019*. FrontView Magazine. https://www.frontview-magazine.be/nl/nieuws/ablo-is-de-app-van-het-jaar-2019

Garretsen, M. (2024, juni). *Eenzaamheid heeft geen gezicht: Begrijpen en overwinnen*. Saxion Parttime School.

Greenhalgh, T., Wherton, J., Papoutsi, C., Lynch, J., Hughes, G., A'Court, C., Hinder, S., Fahy, N., Procter, R., & Shaw, S. (2017). Beyond Adoption: A New Framework for Theorizing and Evaluating Nonadoption, Abandonment, and Challenges to the Scale-Up, Spread, and Sustainability of Health and Care Technologies. *Journal of Medical Internet Research*, *19*(11), e367. https://doi.org/10.2196/jmir.8775

Hawkley, L. C., Buecker, S., Kaiser, T., & Luhmann, M. (2022). Loneliness from young adulthood to old age: Explaining age differences in loneliness. *International Journal of Behavioral Development*, *46*(1), 39-49. https://doi.org/10.1177/0165025420971048

Hawkley, L. C., & Cacioppo, J. T. (2010). Loneliness Matters: A Theoretical and Empirical Review of Consequences and Mechanisms. *Annals of Behavioral Medicine*, *40*(2), 218-227. https://doi.org/10.1007/s12160-010-9210-8

Hier in Hellendoorn. (2025, juni 8). Gezondheid, vitaliteit en speeddaten op 'vitaliteitsfestival' De Welle. *Hier in Hellendoorn*. https://www.hierinhellendoorn.nl/gezondheid-vitaliteit-en-speeddaten-op-vitaliteitsfestival-de-welle/

Holt-Lunstad, J. (2021). The Major Health Implications of Social Connection. *Current Directions in Psychological Science*, *30*(3), 251-259. https://doi.org/10.1177/0963721421999630

Jansen - Kosterink, S., Bergsma, J., Francissen, A., & Naafs, A. (2020). The first evaluation of a Mobile application to encourage social participation for community-dwelling older adults. *Health and Technology*, *10*. https://doi.org/10.1007/s12553-020-00430-9

Macià, D., Cattaneo, G., Solana, J., Tormos, J. M., Pascual-Leone, A., & Bartrés-Faz, D. (2021). Meaning in Life: A Major Predictive Factor for Loneliness Comparable to Health Status and Social Connectedness. *Frontiers in Psychology*, *12*. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.627547

O'Rourke, H., & Sidani, S. (2017). Definition, Determinants, and Outcomes of Social Connectedness for Older Adults: A Scoping Review. *Journal of Gerontological Nursing*, *43*(7), 43-52. https://doi.org/10.3928/00989134-20170223-03

Vereniging Openbare Bibliotheken. (2025, april 2). SeniorWeb helpt ouderen bij digitale vragen. *VOB (Vereniging Openbare Bibliotheken)*. https://www.debibliotheken.nl/interviews/seniorweb-helpt-ouderen-bij-digitale-vragen/

VZInfo. (2024, augustus 28). *Eenzaamheid | Leeftijd en geslacht | Volksgezondheid en Zorg*. https://www.vzinfo.nl/eenzaamheid/leeftijd-en-geslacht

Willard, S. C. M. (2021). *Online community care platforms for older adults: Do they support ageing-in-place?* Ridderprint. https://doi.org/10.26481/dis.20211202sw

ZonMw. (2021). *Jong leert oud, oud leert jong—Met digitale vaardigheden meer in contact met de omgeving*. ZonMw Projects. https://projecten.zonmw.nl/nl/project/jong-leert-oudoud-leert-jongmet-digitale-vaardigheden-meer-contact-met-de-omgeving

ZorgvoorBeter. (2020, september 2). *Eenzaamheid*. zorgvoorbeter_nl. https://www.zorgvoorbeter.nl/thema-s/welbevinden-en-levensvragen/eenzaamheid

Werkplaatsen
Sociaal Domein

Werkplaatsen Sociaal Domein 2025

www.werkplaatsensociaaldomein.nl